



KONTSUMO TXOSTENA

2009

AURKIBIDEA

1. SARRERA	3
2. GATAZKEN KONPONBIDEA	4
2.1. Orientazio-programa	4
2.2. Kontsumoko erreklamazioak	6
2.3. Kontsumoko arbitrajea	17
3. MERKATUAREN KONTROLA	22
3.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	22
3.2. SOIVRE-rekin koordinatutako ikuskapen-ekintzak	45
3.3. Jatekoak ez diren produktuen segurtasun-kontrola	45
3.4. Ikuskapen-ekintzak	47
3.5. Komunikazioak	48
4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA	49
4.1. Kontsumo Gelak, kontsumoaren alorreko prestakuntza-zentroak	49
4.2. Kontsumoa Eskoletan	51
4.3. Kontsumoa eta Nagusiak	53
4.4. Beste batzuk	55
4.5. Kurtsoak eta jardunaldiak	55
4.6. Profesionalak prestatzea	55
4.7. Kontsumoaren alorrean trebatzeko eta ikertzeko bekak	57
5. INFORMAZIOA	58
5.1. Argitalpen-programa	58
5.2. Sentsibilizazio-programa	59
5.3. Dokumentazio-programa	61
6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA	64
6.1. Diruz laguntzeko programa	64
6.2. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoentzako (KIUB) aholkularitza juridikoa	68
6.3. Kontsumoko Kontsulta Batzordea	69
7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK	70
7.1. Kontsumoko Institutu Nazionala (INC) eta gainerako autonomia erkidegoak	70
7.2. Kontsumitzaileen Heziketarako Sarea	70
7.3. E-Cons Sarea (Kontsumitzaileen Heziketarako Europako Sarea)	70
7.4. Consumers Internacional	70
7.5. Liburutegi Espezializatuen Erakunde arteko Batzordea (LEEB)	70
7.6. Pertsona zeliakoentzako hitzarmena	70
ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA	72

1. SARRERA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak 2009ko Kontsumoko Memoria argitaratu du kontsumoaren alorrean lan egiten duten pertsonei nahiz herritar guztiei aldi horretan zehar egindako lanaren berri emateko.

Kontsumo Zuzendaritzaren funtsezko ardatzekin bat datozen lau zatitan banatuta dago: gatazken konponbidea, merkatuaren kontrola, prestakuntza eta informazioa, eta beste erakunde batzuekiko lankidetzak.

Gatazken konponbideari dagokion kapituluak, hain zuzen, kontsumitzaileek kontsumoarekin erlazionatuta dituzten arazoak konpontzeko erabilitako bide guztiak biltzen ditu: kontsultak, erreklamazioak, arbitraje-eskaerak eta hitzezko epaiketak.

Merkatuaren kontrola, bestalde, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta da. Era berean, osasunarentzat edo segurtasunarentzat arriskutsuak izan daitezkeen produktuak topatzeaz, ibilgetzeaz, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzeaz arduratzen da Zuzendaritza.

Prestakuntza eta informazioa, berriz, ezinbesteko zereginak dira herritarrak beren eskubide eta betebeharrei buruz kontzientziatu eta hezteko, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaietan. 2009an herritarrak hezteko eta informatzeko egindako jarduera nagusiak honako hauek izan dira: ikastaroak, hitzaldiak, hezkuntza-zerbitzuak, kaleko jarduerak, komunikabideetako agerraldiak eta argitalpenak.

Azkenik, beste agente batzuekiko harremanari eta lankidetzari buruzko epigrafeak beste erakunde batzuei (adibidez, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak - KIUB, kontsumo-elkarteak edo toki-erakundeak) emandako laguntza ekonomiko, juridiko eta informatzaileko programen balantzea egiten du.

Era berean, barneko eranskinean Euskal Autonomia Erkidegoan KIAZ Sarea osatzen duten, hau da, kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dieten, zentro guztien zerrenda agertzen da.

2. GATAZKEN KONPONBIDEA

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Osasun eta Kontsumo Sailak, Kontsumo Zuzendaritzaren bitartez, lehentasun gisa, zerbitzu eraginkor bat jartzen du herritarren eskura, baita beharrezko baliabide guztiak ere, kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta hartu beharreko arreta-neurriak zein diren jakin dezaten.

2.1. ORIENTAZIO-PROGRAMA

2.1.1. Kontsumo-kontsultak ebaztea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Zuzendaritzako Zerbitzu Nagusiak eta Kontsumo Eremuak. Zerbitzu horien bidez, 9.857 kontsultari erantzun zaie 2009an. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez (900 600 500) jasotako 14.041 kontsultei horiek gehituta, Kontsumo Zuzendaritzak 23.898 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Eusko Jaurlaritzan jasotzen diren kontsultei telefonoz, han bertan edo Interneten bitartez erantzuten zaie, KIAZ Sarea (Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen Sarea) aplikatuz, www.kontsumo.net orrian, Euskadi.net atariaren postontziaren bitartez edo posta elektronikoz.

Era berean, beste hainbat erakundek, adibidez KIUBek edo kontsumitzaileen elkarteek, kontsumitzaileen kontsultak jasotzen dituzte: 29.402 eta 6.975, hurrenez hurren.

2009ko KONTSULTAK ERAKUNDEEN ARABERA						
	Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza		KIUBak	Kontsumitz. elkarteak	GUZTIRA	%
	Zerbitzu Nagusiak eta Kontsumo Eremuak	900 telefonoa				
Telekomunikazioak	3.070	2.957	6.826	1.123	13.976	23,19
Energia-zerbitzuak	795	1.390	4.408	692	7.285	12,09
Askotariko zerbitzuak	1.225	776	3.662	1.147	6.810	11,30
Etxebizitza (sustapena eta konponketa)	728	889	2.586	1.129	5.332	8,85
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	662	1.059	1.598	291	3.610	5,99
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	638	913	1.548	405	3.504	5,81
Garraioak	666	744	1.303	491	3.204	5,31
Aseguruak	242	722	1.660	399	3.023	5,01
Banku-zerbitzuak	493	651	1.331	428	2.903	4,82
Kodetu gabeak	82	1.914	576	150	2.722	4,52
Elikadura	83	568	1.484	262	2.397	3,98
Askotariko produktuak	450	475	948	148	2.021	3,35
Altzariak	257	372	605	155	1.389	2,30
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	268	426	502	77	1.273	2,11
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	111	134	243	43	531	0,88
Tindategiak, garbitegiak	87	51	122	35	295	0,49
GUZTIRA	9.857	14.041				
	23.898		29.402	6.975	60.275	100,00

2.1.2. Kontsumitzailearen arretarako telefonoa

Kontsumitzaileek jakin badakite oso garrantzitsua dela modu arduratsuan kontsumitzea. Horretarako, beharrezkoa da herritarrei informazio egokia ematea helburu hori lortzeko, kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko beharrezkoak diren bitarteko guztiak jarritz.

Bitarteko bizkor, merke eta eraginkorrenetako bat telefonoa da. Hori dela eta, 1992. urtetik aurrera, Kontsumo Zuzendaritzak zerbitzu hori doan eskaintzen du 900 600 500 telefonoan.

Zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

- 900 600 500 telefono-zenbakiaren erabiltzaileek luzaroan itxaron dezaten saihestea.
- Erabiltzaileei berehala erantzutea, kudeaketak eta joan-etorriak alferrik egin ez ditzaten.
- Kontsumitzaileei arreta eskaintzen dieten erakundeen lan-karga arintzea, benetan arreta behar duten kontsulta edo egoerei arreta pertsonalizatuagoa eskaini ahal izan diezaieten.

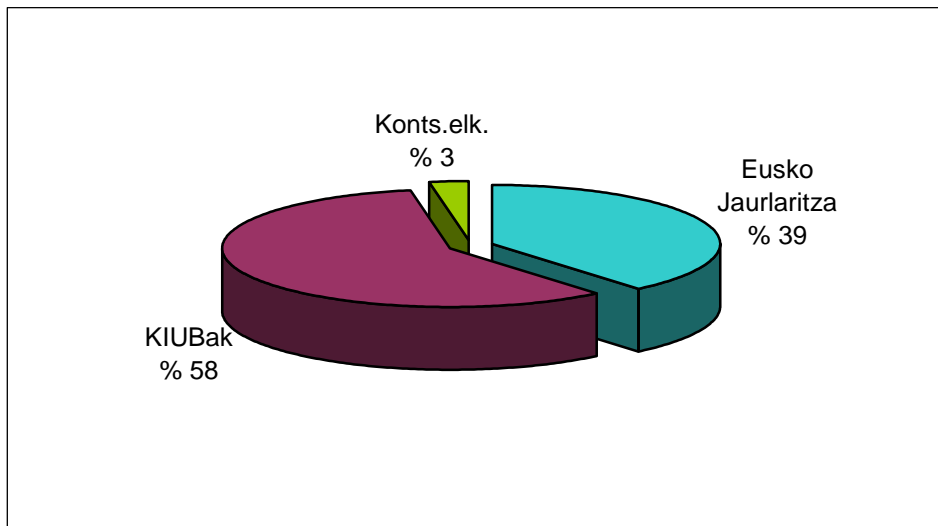
2009. urtean 14.041 dei jaso ziren, hileko 1.170 dei.

2.2 KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK

2009an, EAEn, 19.854 erreklamazio tramitatu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 7.706, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren bidez; 11.621, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 527, kontsumitzaile-elkarteen bidez.

Kontsumoko erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertuz, ikus daiteke jarraitutasun bat dagoela sektorerik erreklamatuenetan, eta horietan guztietan telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehienak jaso dituen, erreklamazioen % 31,89 hain zuzen ere. Bigarren tokian energia-zerbitzuak ageri dira (% 8,67), eta, jarraian, etxetresna elektrikoaren eta informatikako edo ikus-entzunezko produktuen salmenta eta konponketarekin zerikusia dutenak (% 7,78) eta garraioei dagozkienak (% 6). Hain zuzen ere, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdiak baino gehiago biltzen dituzte (% 55,99).

Erreklamazioen ehunekoa erakunde bakoitzeko



2009AN EUSKADIN ERREKLAMAZIO-KOPURU HANDIENA JASO DUTEN SEKTOREAK, ERAKUNDEAREN ARABERA						
Produktua/Zerbitzua	Eusko Jaurlaritza		KIUB		Konts. elk.	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%
Telekomunikazioak	1.618	21,00	4.588	39,48	126	23,91
Energia-zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	424	5,50	1.270	10,93	27	5,12
Garraioak	538	6,98	884	7,61	97	18,41
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	790	10,25	715	6,15	39	7,40
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	630	8,18	553	4,76	32	6,07
Etxebizitza (sustapena, konponketa, zaharberritzeak)	330	4,28	324	2,79	30	5,69
Altzariak	335	4,35	176	1,51	13	2,47
Banku-zerbitzuak	373	4,84	510	4,39	23	4,36
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	498	6,46	167	1,44	13	2,47
Elikadura	151	1,96	367	3,16	12	2,28
Tindategiak eta garbitegiak	160	2,08	65	0,56	7	1,33
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	171	2,22	49	0,42	2	0,38
Aseguruak	85	1,10	423	3,64	44	8,35
Askotariko zerbitzuak	823	10,68	764	6,57	41	7,78
Askotariko produktuak	598	7,76	429	3,69	16	3,03
Kodetu gabeak	182	2,36	337	2,90	5	0,95
GUZTIRA	7.706	100,00	11.621	100,00	527	100,00

2009AN EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIEN JASO DUTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA								
	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		GUZTIRA	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%		%
Telekomunikazioak	744	19,75	1.639	34,45	3.949	34,85	6.332	31,89
Energia-zerbitzuak	315	8,36	467	9,82	939	8,29	1.721	8,67
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	298	7,91	350	7,36	896	7,91	1.544	7,78
Garraioak	360	9,56	360	7,57	799	7,05	1.519	7,65
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	295	7,83	293	6,16	627	5,53	1.215	6,12
Banku-zerbitzuak	286	7,59	202	4,25	418	3,69	906	4,56
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	244	6,48	157	3,30	283	2,50	684	3,45
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	116	3,08	128	2,69	434	3,83	678	3,41
Aseguruak	155	4,11	96	2,02	301	2,66	552	2,78
Elikadura	94	2,50	92	1,93	344	3,04	530	2,67
Altzariak	118	3,13	117	2,46	289	2,55	524	2,64
Tindategiak, garbitegiak	39	1,03	49	1,03	144	1,27	232	1,17
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	24	0,64	54	1,13	144	1,27	222	1,12
Askotariko produktuak	243	6,45	245	5,15	555	4,90	1.043	5,25
Askotariko zerbitzuak	270	7,17	407	8,56	951	8,39	1.628	8,20
Kodetu gabeak	166	4,41	101	2,12	257	2,27	524	2,64
GUZTIRA	3.767	100,00	4.757	100,00	11.330	100,00	19.854	100,00

2.2.1. Eusko Jaurlaritza

2009an, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak 7.706 erreklamazio-orri jaso zituen Osasun eta Kontsumo Sailaren hiru Kontsumo Eremuen bidez. 7.706 erreklamazioetatik, 1.946 Arabako Kontsumo Eremuak izapidetu zituen; 4.030, Bizkaikoak; eta 1.730, Gipuzkoakoak.

2009ko ekitaldia amaitu bitartean hiru Kontsumo Eremuetara iritsi ziren erreklamazio guztietatik, 1.522 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion gaiak, eta 662 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoia sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo beste erakunde eskudun batera. Era berean, 153 erreklamazio Arbitraje Batzordera aldatu ziren.

Beste zenbait kasutan (283), demanda-jartzaileek atzera bota zuten beren eskaria, eta 1.238 kasutan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker.

Gainera, Administrazioak 127 enpresari eskatu zien salaketa eragin zuten egintzak zuzentzea, eta 146 erreklamazio zigor-espeditentea abiarazteko proposamenarekin itxi ziren.

Gainerakoetan (2.300), alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, arau-hauste administratiborik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Beraz, jasotako erreklamazio guztien artetik 6.431 erabaki ziren 2009an, eta 1.275 erabaki gabe daude, oraindik ere tramitazio-fasean daudelako.

2009AN EUSKO JAURLARITZAN JASOTAKO ERREKLAMAZIOAK				
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Jasotako erreklamazioak, guztira	1.946	4.030	1.730	7.706
Izapidetzeko ez onartuak	253	806	463	1.522
Adostasunagatik artxibatuak	488	574	176	1.238
Arau-hausterik ezagatik artxibatuak	546	1.209	545	2.300
Atzera egiteak	27	174	82	283
Arbitrajerako proposamenak	35	100	18	153
Komunikazioak/lekualdaketak	77	400	185	662
Errekerimenduak	11	112	4	127
Zigor-espedientea abiarazteko proposamenak	68	73	5	146
Erabakitako erreklamazioak	1.505	3.448	1.478	6.431
Erabaki gabeko erreklamazioak	441	582	252	1.275

Azken urteetan bezala, hauek dira 2009an erreklamazio-kopuru handiena izan duten sektoreak: telekomunikazioak, energia-zerbitzuak, konponketak (etxetresna elektrikoak eta informatika zein ibilgailuak) eta garraioak.

Erreklamazioen zergatiak

Eusko Jaurlaritzan erreklamaturako sektoreen arrazoiei buruzko informazio garrantzitsuena honako taula hauetan xehatuta dago:

TELEKOMUNIKAZIOAK/TELEFONIA	
Arrazoiak	Ehunekoa
Iruzurrezko bajak eta altak, eskaintzak ez betetzea...	26,96
Fakturazio bidegabekia	21,41
Bermeak	15,93
Konponketa okerra	9,50
Eramangarritasuna	6,88
Akatsak Interneten funtzionamenduan, estaldurarik eza, linearen kostuak...	5,48
Publizitate engainagarria	4,59
Itzultzeak	3,44
Informazio eta arreta falta	1,72
Beste batzuk	4,09
GUZTIRA	100,00

GARRAI OAK	
Arrazoiak	Ehunekoa
Bertan behera uzteak eta atzerapenak	35,98
Zerbitzuaren kalitate akastuna	28,46
Kontsumitzaileak informatzea	15,04
Ekipajea galtzea edo hondatzea	9,76
Txartelak egitea	9,35
Gainerreserba	1,41
GUZTIRA	100,00

ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	
Arrazoiak	Ehunekoa
Informazio/publizitate engainagarria	25,57
Produktu akastuna	20,03
Bermeak ez betetzea	17,90
Arazoak itzultzeko	15,20
Atzerapenak konponketa eta instalazioetan	6,67
Behar ez bezalako konponketak/instalazioak	5,68
Fakturazio gehiegizkoa/bidegabea	2,70
Entregatzeko epeak ez betetzea	0,71
Beste batzuk	5,54
GUZTIRA	100,00

I BILGAILUEN SALMENTA ETA KONPONKETA	
Arrazoiak	Ehunekoa
Atzerapena konponketan / kalteak ibilgailuetan	23,65
Behar ez bezalako konponketak	18,25
Informazio/publizitate engainagarria	12,54
Bermeak ez betetzea	10,63
Fakturazio gehiegizkoa/bidegabea	7,62
Aurrekonturik/fakturarik eza	3,02
Entregatzeko epeak ez betetzea	2,22
Beste batzuk	22,07
GUZTIRA	100,00

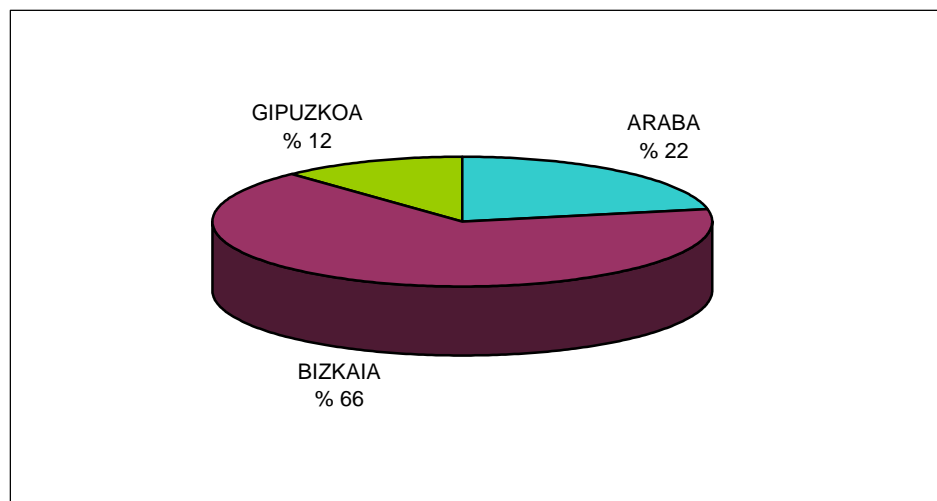
ENERGIA-ZERBITZUAK	
Arrazoiak	Ehunekoa
Fakturazio bidegabekoa	50,70
Kontratuaren bajak/altak	11,50
Erabiltzaileekiko arreta txarra	5,30
Arrazoirik gabeko hornidura-eteteak	4,80
Kontagailu-irakurketak	4,50
Kontratua ez betetzea	3,60
Instalazioen ikuskapena	3,60
Hornidura-etengatikiko/tentsio-puntengatikiko kalteak	3,30
Matxurak	2,60
Atzerapenak gas-entregetan	2,20
Hornidura etetea ordainketetan arazoak daudelako	2,20
Beste batzuk	5,70
GUZTIRA	100

Zehapen-espedienteak

Eusko Jaurlaritzak aldean arteko bitartekotza-lana egin behar du, konponbide bat bilatzeko, eta, horrez gain, enpresei zehapena ezartzeko ardura ere badu, baldin eta irregulartasunak atzematen baditu. 2009an, 151 zehapen-espediente ireki zituen, Kontsumo Zuzendaritzak programatutako ikuskapen-kanpainen bitartez edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Lurraldez lurralde, Bizkaian 100 zehapen-espediente ireki zituen, 18 Gipuzkoan eta 33 Araban.

Zehapen-espedienteak lurraldearen arabera



Zehapen-espeditente gehienek (% 40) bermeei buruzko arauak ez betetzearekin dute zerikusia. Sektoreei dagokienez, telekomunikazio-enpresek berenganatu dituzte zehapen gehien, guztien % 37 baino gehiago, hain zuzen.

ZEHAPEN-ESPEDITENTEAK ARRAZOIEN ARABERA		
Arrazoiak	Guztira	%
Bermeak ez betetzea	61	40,40
Kontrol-jarduera (datuak emateari uko egitea, eskaerak ez betetzea)	22	14,57
Akatsak produktuetan/zerbitzuetan	19	12,58
Ez-betetzeak kontsumitzailearentzako informazioan / etiketetan	14	9,27
Prezioak	5	3,31
Erreklamazio-orriak	3	1,99
Beste batzuk	27	17,88
GUZTIRA	151	100,00

ZEHAPEN-ESPEDITENTEAK SEKTOREEN ARABERA		
Produktua/Zerbitzua	Guztira	%
Telekomunikazioak	56	37,09
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	19	12,58
Etxebizitza (sustapena, konponketa eta erreformak)	11	7,28
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	9	5,96
Garraioak	8	5,30
Altzariak	6	3,97
Energia-zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	5	3,31
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	3	1,99
Jostailuak	3	1,99
Elikadura	2	1,32
Tindategiak eta garbitegiak	0	0,00
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	0	0,00
Material elektrikoa	0	0,00
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurrindegia)	0	0,00
Askotariko zerbitzuak	20	13,25
Askotariko produktuak	9	5,96
GUZTIRA	151	100,00

Ahozko epaiketak

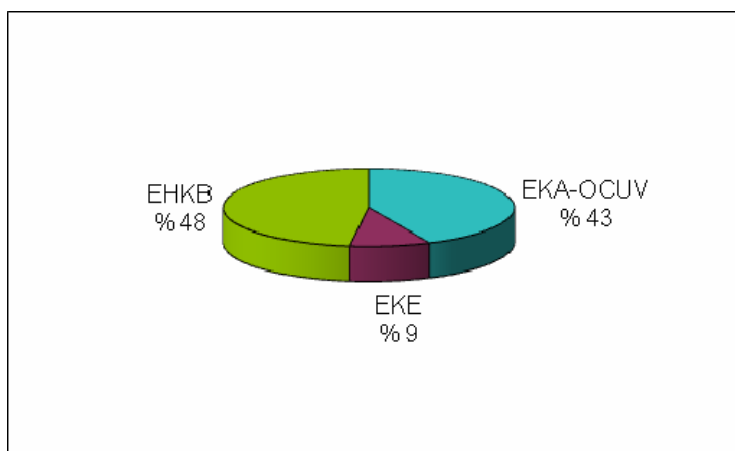
Bitartekotzak ez duenean emaitzarik ematen, kontsumitzaileek beren eskubideak defenditzeko duten beste bide bat auzitegietara jotzea da. Zuzendaritzak diruz laguntzen du aukera hori, betiere honako baldintza hauek betetzen badira:

- Erreklamazioaren zenbatekoa 900 eurotik gorakoa ez izatea.
- Erreklamazioa judizialki bideragarria izatea.
- Demanda-jartzailea kontsumitzaileen defentsarako erakunderen batean izena emanda egotea.

Zehazki, 900 eurorainoko hitzezko epaiketetan defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera bideratutako laguntza ekonomikoen kontzeptupean, Kontsumo Zuzendaritzak 36.000 euroko partida bat erreserbatu zuen 2009an.

Ekimen horri esker, elkarteek kontsumitzaileen defentsa doan gauzatu zuten 123 hitzezko epaiketatan. Zehazki, EHKB eta EKA izan ziren 2009an epaiketa gehien defendatu zituzten erakundeak: 59 eta 53 epaiketa, hurrenez hurren. EKEk, ostera, 11 epaiketa defendatu zituen.

ELKARTEAK	EPAIKETAK
EHKB	59
EKA	53
EKE	11
GUZTIRA	123

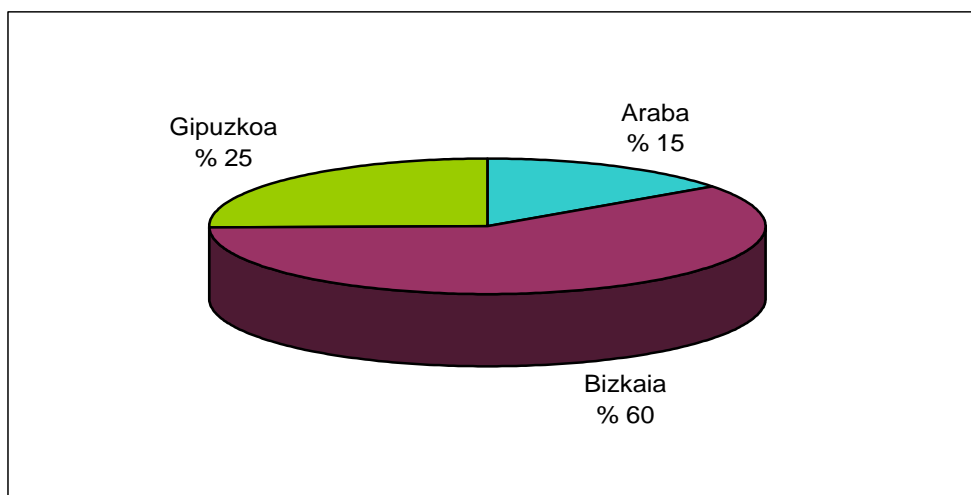


2.2.3. Kontsumoko udal-bulegoak

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) 11.621 erreklamazio jaso zituzten guztira. 1.745 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren; 6.942, Bizkaian; eta 2.934, Gipuzkoan.

KIUBETAKO 2009KO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDEAREN ARABERA				
PRODUKTUA/ZERBITZUA	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Telekomunikazioak	327	1.302	2.959	4.588
Garraioak	187	179	518	884
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	147	131	437	715
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	143	117	293	553
Energia-zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	66	444	760	1.270
Etxebizitza (sustapena eta konponketa)	111	59	154	324
Altzariak	20	51	105	176
Banku-zerbitzuak	152	99	259	510
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	25	45	97	167
Elikadura	59	65	243	367
Tindategiak, garbitegiak	6	10	49	65
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	11	12	26	49
Aseguruak	136	73	214	423
Askotariko zerbitzuak	148	201	415	764
Askotariko produktuak	97	82	250	429
Kodetu gabeak	110	64	163	337
Guztira	1.745	2.934	6.942	11.621

KIUBetako erreklamazioak lurralde historikoaren arabera



2009ko ERREKLAMAZIOAK KIUBEN ARABERA		
KIUB	Guztira	%
Gasteizko KIUB	1.492	12,84
Bilbaoko KIUB	1.278	11,00
Barakaldoko KIUB	874	7,52
Donostiako KIUB	791	6,81
Durangoko Merindadearen Mankomunitateko KIUB	629	5,41
Getxoko KIUB	500	4,30
Portugaleteko KIUB	490	4,22
Uribe-Kostako Mankomunitateko KIUB	482	4,15
Santurtziko KIUB	445	3,83
Lasarte-Oriako KIUB	408	3,51
Irungo KIUB	407	3,50
Enkarterriko Mankomunitateko KIUB	359	3,09
Basauriko KIUB	320	2,75
Ermuko KIUB	289	2,49
Hernaniko KIUB	275	2,37
Erandio-Altzagako KIUB	218	1,88
Eibarko KIUB	217	1,87
Erandio-Astrabuduako KIUB	209	1,80
Laudioko KIUB	180	1,55
Beasaingo KIUB	170	1,46
Oarsoaldeko KIUB	166	1,43
Sestaoko KIUB	159	1,37
Urola Garaiko KIUB	158	1,36
Etxebarriko KIUB	142	1,22
Muskiz-Forlaneko KIUB	131	1,13
Andoaingo KIUB	122	1,05
Bermeoko KIUB	122	1,05
Ortuellako KIUB	117	1,01
Azpeitiko KIUB	77	0,66
Iraurgi Lantzen KIUB	75	0,64
Arrigorriagako KIUB	70	0,60
Balmasedako KIUB	62	0,53
Arabako Errioxako Taldeko KIUB	61	0,52
Elgoibarko KIUB	55	0,47
Ondarroako KIUB	28	0,24
Lekeitioko KIUB	25	0,22
Tolosaldea Garatzen KIUB	11	0,09
Kanpezuko Taldeko KIUB	5	0,04
Lazkaoko KIUB	1	0,01
Ordiziako KIUB	1	0,01
Guztira	11.621	100,00

2.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informazioa eman, bitartekotza eskaini elkarteetako bazkide diren pertsonen formulatutako erreklamazioen bitartez, eta aholkularitza eta defentsa juridikoa eman. 2009an, elkarteek 527 erreklamazio izapidetu zituzten; 76 Araban, 93 Gipuzkoan eta 358 Bizkaian.

2009KO ERREKLAMAZIO KOPURUA FEDERAZIO BAKOITZEKO		
Federazioak	Erreklamazio-kopurua	Ehunekoa (%)
EKE (Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa)	177	33,59
EHKB (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna)	141	26,75
EKA (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa)	209	39,66
GUZTIRA	527	100

KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEETAKO 2009KO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA				
Produktua/Zerbitzua	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	Guztira
Telekomunikazioak	12	27	87	126
Garraioak	15	21	61	97
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	9	3	18	30
Banku-zerbitzuak	8	2	13	23
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	4	5	23	32
Aseguruak	3	6	35	44
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	3	3	33	39
Energia-zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	6	8	13	27
Elikadura	0	1	11	12
Altzariak	4	3	6	13
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	1	0	1	2
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	3	1	9	13
Tindategiak, garbitegiak	0	2	5	7
Askotariko zerbitzuak	7	4	30	41
Askotariko produktuak	1	6	9	16
Kodetu gabeak	0	1	4	5
Guztira	76	93	358	527

2.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

Kontsumoko Arbitraje Sistema, kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen duen baliabidea da; kontsumo-harreman horietan parte hartzen dute, batetik, enpresaburu eta profesionalak, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileak. Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak administrazio-zerbitzu laguntzaile bat dauka, eta honako eginkizun hauek ditu:

— Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen edo hornitzen dituztenen artean arbitraje-hitzarmenak gauzatu eta sustatzea.

— Bitartekotza-jarduerak egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa edo erreklamazioek eragindako eztabaidei dagokienez.

— Eskaintzaren esparrua adieraziz beren lurralde-esparruan Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoak egin dituzten enpresen errolda publikoa egin eta eguneratzea.

— Arbitraje-hitzarmenaren ereduak egitea eta interesatuta dauden pertsonen eskura jartzea. Eredu horietan, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren eraginpean jarri ezin daitezkeen auziak azalduko dira.

Kontsumoko Arbitraje Sistemak ezaugarri hauetan oinarritutako prozedura berezia du: borondatezkotasuna, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna, neutraltasuna eta doakotasuna.

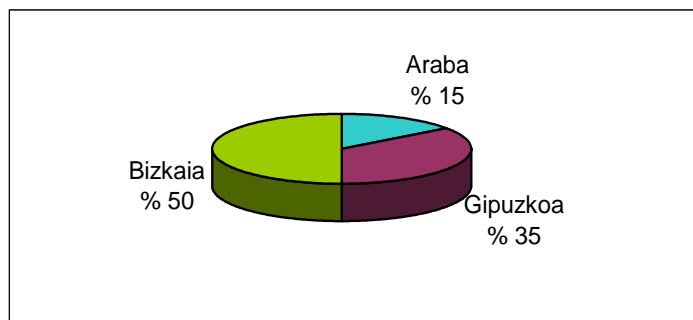


2.3.1. Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; izan ere, urtetik urtera geroz eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, uste baitute bide hori dela egokiena zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko. Oraingoan ere, balantzea positiboa da: 2009an, 1.024 enpresak egin zuten bat sistemarekin.

Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak urtero egiten duen kanpainarekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 2.000 enpresatan, eta enpresa horien % 51,20k Arbitraje Sistemara atxikitzeko eskaera egitea lortu da.

Atxikitako enpresak, lurralde historikoaren arabera

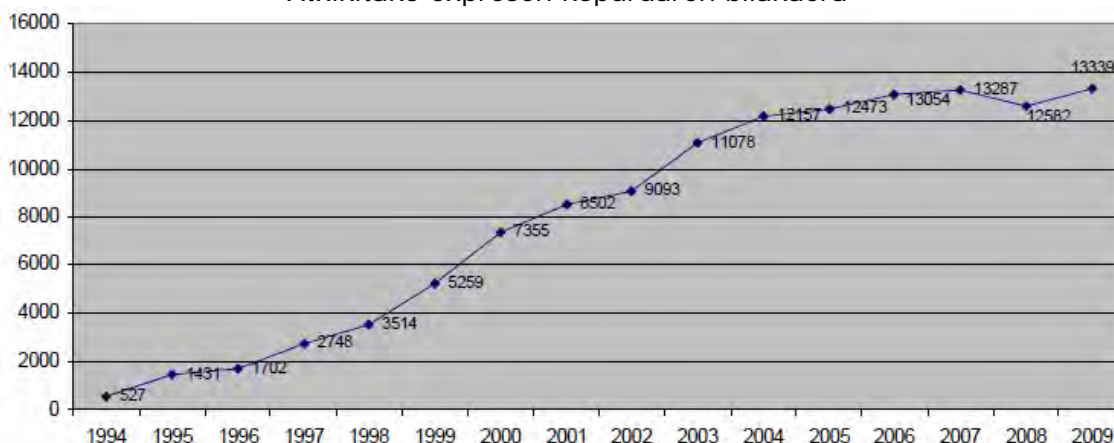


Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta, horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela bermatzen da, *a priori*.

Bestalde, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainari ekin zitzaion 2009. urtean. Eguneratze horren bitartez, egiaztatu zen, batez ere, atxikitako establezimenduek eta enpresek aktiboan jarraitzen zutela. Prozesu horretan, egiaztatu zen aurrez atxikitako 972 establezimenduk beren enpresa- edo merkataritza-jarduera bertan behera utzi zutela. Hori dela eta, baja eman zitzaion atxikitako enpresen erroldan.

Horrela, aipatutako eguneratzearen ondoren, eta jarduera bertan behera utzi duten enpresak alde batera utzita, 13.339 dira Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresak.

Atxikitako enpresen kopuruaren bilakaera



2009. urtean, zenbait bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

Bilera horietan parte hartu zuten kolektiboek elkartean atxikimendu-konpromisoari buruzko zenbait dokumentu jaso zituzten. Hain zuzen ere, konpromiso hori hartuz gero, elkarte horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen

funtzionamenduan parte hartuko dute, kontsumo-gaietan sortzen diren gatazkak konpontzeko. Euskadin, enpresaburuen 87 elkarte daude atxikita Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

Auzi-bideaz bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektorearen arabera. Aurten, telekomunikazioen sektorean izan den atxikitze-kopuruaren igoera azpimarratu behar da; izan ere, 2008. urtean % 47,59 zeuden atxikita, eta 2008an, berriz, sektorearen erdia baino gehiago (% 54,82). Horrela, berriro ere Arbitraje Sistemari gehien integratuta dagoen sektorea da.

Bigarren lekuan bitxigintzaren eta erlojugintzaren sektorea dago; izan ere, beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan garatzen duten enpresen % 47,31 Arbitraje Sistemari atxikita daude. Haren atzetik, ehun-gaiak eta oinetakoak sektorea eta informatikaren sektorea daude, % 36,48ko eta % 36,14ko atxikitze-indizearekin, hurrenez hurren; ondoren, altzarien sektorea (% 31,78), garbitegien sektorea (% 30,47) eta ibilgailuen salmenta eta konponketen sektorea (% 28,49) datoz.

Beste muturrean, Kontsumoaren Arbitraje Sistemari atxikitzeko oztopo handienak jartzen dituzten sektoreak daude: garraioa (% 0,35), aseguruak (% 1,53) eta banka (sektore horrek ez du enpresarik Arbitraje Sistemari).

Jarduera	Atxikitako enpresak	Euskadiko enpresen %
Telekomunikazioak	91	54,82
Bitxigintza, erlojugintza	396	47,31
Ehun-gaiak, oinetakoak	2.809	36,48
Informatika	202	36,14
Altzariak	1.022	31,78
Tindategiak	110	30,47
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.062	28,49
Etxebizitza, etxeko konponketak	5.063	12,40
Energia	12	12,31
Elikadura	778	9,16
Bidaia-agentziak	58	9,15
Irakaskuntza	255	6,04
Ostalaritza	469	3,28
Aseguruak	37	1,53
Etxez etxeko salmenta	--	0
Garraioak	47	0,35
Banka	--	0
Bestelako zerbitzu-jarduerak	467	18,16
Beste batzuk	461	--
Guztira	13.339	--

2.3.2. Arbitraje-eskaerak

1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2009ra arte, 10.362 arbitraje-eskaera jaso dira.

2009an, 1.215 arbitraje-eskaera bideratu ziren eta 532 laudo egin ziren (aurreko urtean baino 19 gehiago). Ekitaldi horretan, handitu egin zen telefonia-sektoreari lotutako auzien kopurua, 624 eskaeratik 865ra (241 eskaera gehiago).

Kontsumitzaileen elkarteen bidez, 41 arbitraje-eskaera aurkeztu ziren; KIUBen bidez, 554; Araba, Bizkai eta Gipuzkoako Kontsumo Eremuen bidez, 355; eta Arbitraje Batzordean, azkenik, 265 arbitraje-eskaera aurkeztu ziren zuzenean. Beraz, honela ebatzi ziren arbitraje-eskaerak 2009an:

— 532 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horietatik, % 90 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztutako arbitraje-eskaerak izan ziren. Deigarria da % 10 Sistemari atxikita ez zeuden enpresa eta profesionalen aurka egin zirela, eta enpresa eta profesional horiek desadostasuna arbitraje-prozeduraren bitartez ebaztea onartu zutela.

— 290 eskaera artxibatu egin ziren, salatuak ez baitzuen onartu auzia Arbitraje Batzordearen bidez konpon zedin. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxiki gabeko enpresak ziren, eta, horrenbestez, legez dagokien 15 laneguneko epea eman zitzaizen arbitrajea onartzeko; alabaina, uko egin zioten eskaera horri.

— 287 eskaera bi aldeak adostuta konpondu ziren, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak egindako bitartekotza-lanari esker.

— 6 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailleak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.

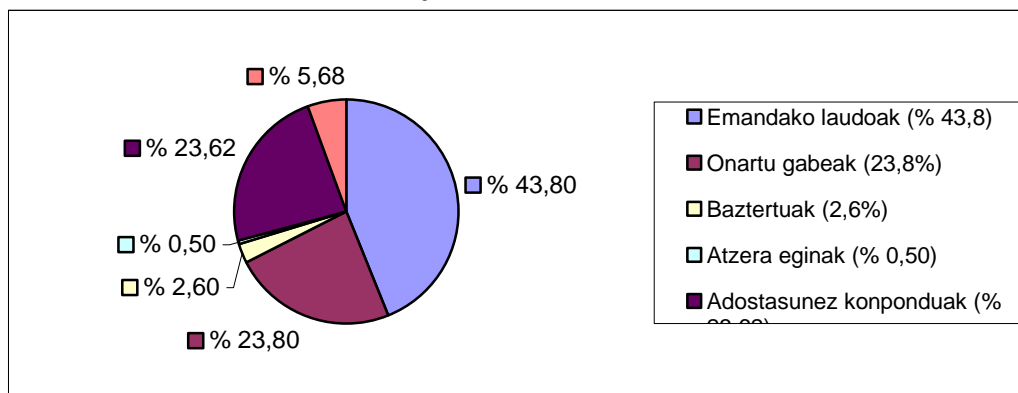
— Ez zen onartu 31 eskaeraren izapidetzea, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.

— 5 eskaera beste autonomia-erkidego batera bideratu ziren, salatutako profesionalen edo enpresen egoitza nagusia beste autonomia-erkidego batean zegoelako.

— 30 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte-amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2009. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.

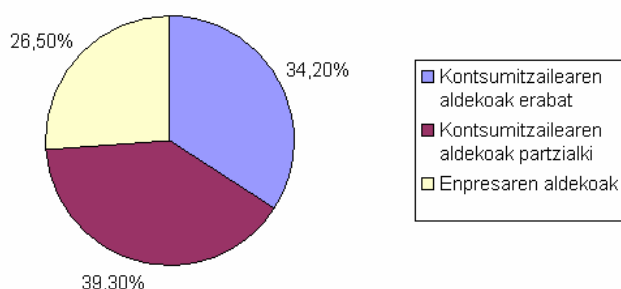
— Abenduan, 34 eskaerari buruzko arbitraje-laudoak eman gabe zeuden oraindik.

Arbitraje-eskaerak ebazteko moduak



Emaitzei dagokienez, laudoen % 34,2 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik, eta % 39,3 partzialki; gainerako % 26,5 kasuetan, Arbitrajeko Elkargoak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoia.

Arbitraje eskaeren ebazpenak



Erabakien edo laudoen % 95,3 aho batez hartu zituen Arbitrajeko Elkargoak; laudoen % 1,5 gehiengoz hartu zituen Arbitrajeko Elkargoak, eta gainerako % 3,2 kasuetan aldean arteko akordioa lortu zen (adiskidetzeko laudoa).

Arbitrajeko Elkargoa izendatu zenetik arbitraje-laudoa eman zen arteko epea hilabete baino gutxiago izan zen gehienetan (% 72,2); hilabetekoa, kasuen % 4,3an; eta % 23,5 bi hilabetetik gorako epean ebatzi da (frogak behar izan dituzte espediente horiek). Ekitateko edo zuzenbideko arbitrajeen kopuruari dagokionez, 1.202 kontsumitzailek eskatu zuten ekitateko arbitrajea, eta 13k, berriz, zuzenbidekoa.

2009an, aditu-froga bat egin zen, eta erreklamatazaileak ordaindu zuen osorik. 7 kasutan, laudoak ez dira bete, eta alderen batek nahitaezko betetzea eskatu du.

Arbitraje-eskaeren taula, sektorearen arabera

Arbitraje-eskaerak, sektorearen arabera	2009
Telefonia	865
Tindategiak	46
Gremioak, etxebizitza	44
Altzariak	37
Automobilak	36
Etxetresna elektrikoak, LTZ	32
Irakaskuntza	28
Ehun-gaiak, oinetakoak	20
Bidaia-agentziak	19
Energia	18
Txikizkako saltokiak	11
Saltoki handiak	11
Garraioak	9
Banku-zerbitzuak	4
Informatika	3
Aseguruak	3
Merkataritza elektronikoa	2
Bitxigintza, erlojugintza	2
Etxez etxeko salmenta	2
Ostalaritza	1
Higiezinaren sustapena	1
Aisialdiko jarduerak	--
Beste batzuk	21
GUZTIRA	1.215

3. MERKATUAREN KONTROLA

Merkatuaren kontrola jarduera-sorta bat da; hain zuzen ere, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagozkienak) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta. Egiaztapena jarduera programatu edo planifikatuen bitartez egiten da, edota salaketan, erreklamazioen, komunikazioen eta/edo beste autonomia-erkidego batzuen inhibizioaren ondoriozko jarduera puntualak eginez.

Horrek esan nahi du arau zorrotzak dituzten produktuen edo sektoreen etiketak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egin behar direla, baita gatazkatsuak izateagatik arreta berezia eskatzen duten produktu eta zerbitzu jakin batzuen jarraipena eta segurtasun-egiaztapena ere.

Jarduera hauek biltzen ditu:

- Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak; jarduera programatuak dira, eta horien helburu nagusia da araudia bete dadin zaintzea. Arreta berezia jartzen da zorrotz araututa dauden sektoreen ikuskapen sistematikoan eta zenbait produkturen etiketatzean.
- Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak identifikatzea, ibilgetzea eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea.

3.1. IKUSKATZEKO ETA KONTROLATZEKO KANPAINAK

Zenbait arrazoi direla eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio-kopurua, arazoaren detekzioa, normalizazio-premiak eta abar), berariaz kontrolatzeko hautatzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen edota merkataritza-praktiken inguruan programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

2009an, produktu eta zerbitzu hauen ikuskatze-kanpainak egin ziren:

1. Aparkalekuak kontrolatzeko kanpaina (otsailean).
2. Bideo-jokoaren etiketatzea eta salneurriak kontrolatzeko kanpaina. Laginak hartzea (martxoan).
3. Haurtzaintza-gaien ikuskapena eta kontrola egiteko kanpaina (sehaska tolesgarriak, taka-takak eta jolastokiak) (apirilean).
4. Arautu gabeko irakaskuntza-zentroak kontrolatzeko kanpaina (maiatzean).
5. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina (maiatza).
6. Bigarren eskuko ibilgailuen salmentan ematen diren informazioa eta bermea kontrolatzeko kanpaina (ekainean).
7. Mirari-produktuak kontrolatu eta ikuskatzeko kanpaina. Argalgarriak (ekainean eta urrian).
8. Publizitate komertzialeko salneurriak kontrolatzeko kanpaina.

9. Aire-garraioaren konpainiak kontrolatu eta ikuskatzeko kanpaina.
10. Bitamina edo/eta mineral gehigarriak dituzten elikagaiak kontrolatzeko kanpaina.
11. Kirol-instalazio pribatuak (gimnasioak, bainuetxeak edo/eta herri barruko bainuetxeak, igerilekuak, saunak eta abar) ikuskatu eta haien kontrol espezifikoa egiteko kanpaina.
12. Jostailuak kontrolatu eta haien segurtasuna bermatzeko kanpaina.

3.1.1. Aparkalekuak kontrolatzeko kanpaina

Aparkalekuei buruzko kanpaina otsailaren bigarren hamabostaldian egin da, eta oinarri gisa hartu dira 2002ko azaroaren 14ko 40/2002 Legean —kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzea helburu duen 2006ko abenduaren 29ko 44/2006 Legearen bidez partzialki aldatua— jasotako arauak.

Aurreko urteko kanpainaren ostean, aparkalekuko egonaldiaren lehenengo minutuak desberdin kobratzeko ohitura (zerbitzuaren erabileraren lehenengo zati hori argiro zigortzen zuena) oso hedatua zegoela egiaztatu zen. Halaber, ikusi zen zerbitzuko salneurria aplikatzean goraka biribiltzeko joera zegoela.

Horregatik guztiatik, kanpaina berrian, gehiegizko irizten zaien praktika horiek oraindik ere egiten diren egiztatu nahi izan da.

Ikuskatu beharreko establezimenduei dagokienez, datu-base bat atxiki zen lagungarri gisa, aurreko urtekoaren berdina. Establezimendu bakoitzean, protokoloa bete behar zen, eta, aldi berean, eskatu edo exijitu egin behar zen, kasuan kasu, ikusgai jarritako tarifen kopia bat eta ikuskatzailearen ustez beharrezkoa zen beste edozein informazio.

Kanpaina horretan, 55 protokolo bete dira (Araban: 11; Gipuzkoan: 21; eta Bizkaian: 23). Arreta berezia behar zuten alderdiei dagokienez, ondorio hauek atera dira:

1.- "Urrezko minutua" kobratzea

Ibilgailua aparkatzeagatik lehenengo minutuetan gainerako aparkatze-denboran baino tarifa handiagoa aplikatzean datzan ohitura oso hedatua dago oraindik. Horrela, ikuskatutako **35** aparkalekutan ikusi da tarifatze desberdin hori, hau da, aparkaleku guztien **% 63,63**an.

2.- Goraka biribiltzea

Garrantzi bereziko beste alderdia aparkatzeagatik ordaindu beharrezkoa goraka biribiltzeko joera izan da; horren bidez, denbora-frakzioen bidezko kobratze-sistema batera aldatu da, legeak dioenari kasu egin beharrean (legez, berariazko irizpide bat ezartzen da zerbitzuaren prestazioaren denbora erreala kobratzeko).

Ikuskapen-kanpainan ikusi da 23 establezimendutan erabiltzen dutela kobratze-sistema hori, hau da, establezimendu guztien **% 41,81**ean.

Neurri zuzentzaileak

“Urrezko minutua” kobratzearekin eta “goraka biribiltzearekin” zerikusi duten alderdiei dagokienez, aztertu egingo dira protokoloetan detektatutako irregulartasunak, jokabide horiek kontsumoaren alorreko arau-hauste administratibotzat har daitezkeen erabakitzeke.

3.1.2. Bideojokoen etiketatzea eta salneurriak kontrolatzeko kanpaina. Laginak hartzea

Martxoan, bideojokoen etiketatzea eta salneurriak kontrolatzeko kanpaina egin da, eta laginak ere hartu dira. Kanpaina hori INCK beste autonomia-erkidego batzuekin batera egiteko proposatutakoaren artean dago. Izan ere, EAE kanpaina horren koordinatzailea da, eta koordinazio-lana egin du laginak hartzeko urratsean; EAErekin batera, autonomia-erkidego hauek hartu dute parte: Ceuta, Kanariak, Aragoi eta Balear Uharteak.

EAEren kanpainen, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Eremuetako ikuskapen-zerbitzuek hartu dute parte, eta baita Irun eta Hernaniko udaletako zerbitzuek ere. Hauek izan dira kanpainaren helburuak:

- Salgai dauden bideojokoek etiketazeari, aurkezpenari eta publizitateari buruzko arauak betetzen dituztela egiaztatzea.

- Arauan zehaztutako ezinbesteko betekizunen laginak hartu eta kontrol analitikoa egitea.

Kanpainaren programaren arabera, 13 establezimendu ikuskatu behar ziren, eta horietako bakoitzean zoriz aukeraturiko hiru produkturen hiru protokolo bete behar ziren. Guztira, 40 protokolo betetzea zen asmoa: 10 Araban, 15 Gipuzkoan eta 15 Bizkaian.

Honako hauek ikuskatu dira: produktu elektronikoen salmentan espezializatutako establezimenduak (informatika-dendak, etab.), saltoki handietako informatika-gaietako atalak eta aisialdiko produktuak saltzen dituzten establezimenduak.

Bestalde, laginak hartzeari buruzko atalean 6 lagin hartzea aurreikusten zen: 2 lagin lurralde historiko bakoitzeko.

Kanpainaren emaitzak aztertu ondoren, ondorio hauek atera dira:

- 1.- Programan zehaztutako establezimendu guztiak ikuskatu dira, eta zehaztutako protokolo guztiak egin dira.

- 2.- Betetako protokolo guztiak aztertuta, ondorio hauek atera dira:

- 2.1. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzenean saltzeko produktu industrialen etiketatze, aurkezpen eta publizitateari buruzko araudia onartzen duen 1988ko abenduaren 2ko 1468/1988 Errege Dekretuan arautako ezinbesteko informazioari dagokionez, ikusi da produktu horiek erabat bat datozela araudiarekin, bai jarraibideei eta erabilera-oharrei dagokienez, bai informazio horren argitasunari eta irakurgarritasunari dagokienez.

- 2.2. Aukerako informazioari dagokionez, kanpaina PEGI kodean (Pan European Games Information) oinarritu da. Software interaktiboaren

industriaren autoerregulazio-kode bat da, eta bideojokoak adinaren arabera sailkatzen ditu.

PEGI sistema borondatezkoa da, eta sailkapenak bideojokoen industriaren kideek egiten dituzte, autoebaluatzeako sistema baten bidez. Joko bat aztertu ondoren, kanpainaren kodearen erabiltzaileek galdera-sorta bati erantzuten diote intranet bidez (barne-sarea), eta jokia automatikoki sailkatzen da. (Iturria: ADESE – Jolas Softwarearen Banatzaileen eta Editoreen Espainiako Elkartea).

Beraz, borondatezko atxikipen-kodea denez, ezin da exijitu, eta ebaluazio batean ezin da sailkatu arau-hauste gisa.

Hala ere, emaitzek erakusten dute 8 protokolotan (% 20) esaten dela ez dagoela adinari buruzko piktogramarik eta 4 protokolotan (% 10) esaten dela ez dagoela edukiari buruzko piktogramarik (eduki bortitza, etab.).

3.- Hartutako 6 laginak CICC laborategira bidali dira, eta emaitza zuzenak lortu dira; horregatik, jarduera horiek artxibatu egin dira.

3.1.3. Haurtzaintza-artikuluak kontrolatzeko kanpaina

Apirilean, haurtzaintza-artikuluak kontrolatzeko kanpaina egin da, eta laginak ere hartu dira. Kanpaina horretan, hiru artikulu-mota hartu dira kontuan: ohiko sehaskak eta sehaska tolesgarriak, taka-takak eta etxeko jolastokiak. Kanpaina hori beste sei autonomia-erkidegorekin batera egin da, INCren urteroko programaren barruan.

Hauek izan dira kanpaina horren helburuak:

1.- Etiketatzea, markatzea eta jarraibideak zuzenak direla eta dagozkien UNE-EN arauak betetzen dituztela egiaztatzea.

2.- Araudiko laginak hartzea, eta, entseguen bidez, produktu horien eraikuntzaren segurtasuna egiaztatzea.

Entseguetan, lehendabizi, etiketatzearen kontrola egin da, eta ezinbestean bete beharreko alderdiak eta produktu-mota bakoitzari aplikatu dakiokeen UNE arauaren araberrako berariazko alderdiak aztertu dira; ondoren, arreta berezia ipini da jarraibideetan, segurtasun-elementu batzuetan eta ezaugarri orokorretan, eta, azkenik, prezioaren markaketan. Horrela egin da, bai estatuan ekoizitako produktuekin, bai Europako Batasuneko beste herrialdeetatik edo beste herrialde batzuetatik etorritako produktuekin.

Kanpainaren aurreikuspenen arabera, 28 protokolo bete behar ziren, hiru lurraldeetan, eta lurralde bakoitzari produktu jakin bat esleitu behar zitzaion: 10 sehaska Bizkaian, 10 taka-taka Gipuzkoan eta 8 jolastoki Araban. Bete egin da helburua. Araban 7 protokolo egin dira, ikuskatutako merkataritza-establezimenduetan aurkitutako jolastokietatik aparte ez delako aurkitu beste marka edo modelorik lurralde horretan.

Era berean, kanpainan bederatzi lagin adierazle ere hartu dira, aztertu diren hiru produktu-taldeei dagozkienak. Bizkaian: bi sehaska eta aulki altu bat; Gipuzkoan: bi hamaka eta paseorako aulki bat; eta Araban: bi jolastoki eta aldatzeko mahai bat.

Kanpaina hiru produktutan banatu da, eta protokolo desberdina diseinatu da produktu bakoitzerako. Horregatik, emaitzak ere desberdin erakusten dira.

A) Ohiko sehaskak eta sehaska tolesgarriak. Bizkaia

Sehasken segurtasunari, etiketatzeari eta jarraibideei buruzko araudia UNE-EN 716:2008 arauan jasotzen da.

Bizkaian, ohiko sehaskak eta sehaska tolesgarriak izan dira kanpainaren muina. Guztira, 10 protokolo bete dira.

Protokoloak oinarrizko bost alderdi ditu: lehenengo alderdia etiketatzearen kontrolari buruzkoa da, eta produktu horretarako ezinbestekoak diren informazio orokorra eta espezifikoa bereizten dira; bigarren alderdian, jarraibideetan sartu beharreko ohar eta informazioak egiaztatu nahi ziren; hirugarren alderdiko galderak produktuaren segurtasun-elementuei buruzkoak ziren; eta, azkenik, laugarren eta bosgarren galderak bilgarriari, hizkuntza ofizialari, erreklamazio-orriari eta salneurriari buruzko alderdi orokorrei buruzkoak ziren.

Protokoloak aztertu ondoren, ondorio hau atera da: batez ere, etiketatzean ez da betetzen protokoloa, eta, bereziki, sehaskaren osaerari eta ehunari edo estaldurari buruzko informazio emateko orduan.

B) Taka-takak. Gipuzkoa

Taka-takak UNE-EN 1273:2005 arauaren bidez araututa daude.

Taka-takak arauan definitzen dira, eta adierazten da adin txikiko bat jar daitekeela haietan, eta umea bere kabuz zutik ipintzeko gai denetik bere kabuz oinez ibiltzeko gai denera arte erabil daitezkeela.

Taka-takei buruzko kanpaina Gipuzkoan egin da. Kanpaina horretan, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Gipuzkoako Kontsumo Eremuko ikuskapen-zerbitzuek parte hartu dute, Irun eta Hernaniko udalekin batera. Guztira, 11 protokolo bete dira, beste hainbeste produkturenak.

Taka-takei buruzko kontrol-protokoloaren galdera-zerrendaren egitura sehasken protokoloaren berdina da: galderetan, lehenago adierazitako bost atalak aztertzen dira.

Betetzen ez diren arauen artean, hauek nabarmendu daitezke:

1.- Etiketatzeari:

1.1) Ezinbesteko etiketatzea:

- Aztertutako 3 produktutan, ez da zehazten taka-takaren osaera.

- Fabrikazio-lotea: 4 produktutan, ez dago fabrikazio-loterik.

1.2) Etiketatzeari espezifikoa:

- Produktuaren erreferentzia- edo serie-zenbakia: aztertutako 5 produktutan, ez da informazio hori ematen.

2.- Erabilera-jarraibideak:

2.1) Ezinbesteko oharrak. 4 produktutan, ez da aurkitu ohar hau: "Taka-takan dagoenean, umeak objektu gehiago eskuratu ahalko ditu eta azkarrago mugitu ahal izango da".

2.2) Oharrei buruzko araua ez betetzea. Aipagarria da aztertutako bi produktutan ez direla bete UNE arauan jasotako ezinbesteko 6 ohar.

c) Etxeko jolastokiak. Araba

Etxeko jolastokiei dagokien araua UNE-EN 12227:1999 da.

Arau hori etxean erabiltzekoak diren eta 15 kg-tik beherako umeek erabiltzekoak diren jolastoki tolesgarriei dagokie. Arauaren arabera, hau da jolastokien definizioa: umea atxikitzeko eta, aldi berean, umeari denbora-tarte laburrez jolasteko toki bat eskaintzeko leku itxia.

Arabian, etxeko jolastokiei buruzko kanpaina egin da, eta 7 ikuskapen-protokolo bete dira. Galderen bidez, etiketatzeari, erabilera-jarraibideei, alderdi orokorreki eta salneurriari buruzko atalak gainbegiratu dira.

Betetzen ez diren arauen artean, aipagarria da 3 produktutan ez dagoela jolastokiaren osaerari buruzko informazioa ematen duen etiketarik, eta 4 produktutan ez dagoela ehunari edo estaldurari buruzko informazioa ematen duen etiketarik.

Laginak hartzea

Hauk dira hartutako 9 laginei egindako entseguen emaitzak:

- Haurrentzako 2 jolastoki alerta-sarearen sisteman jarri dira, arriskutsuak zirelako haurtxoen segurtasunerako.

- Sehaska txiki kulunkari bat alerta-sarearen sisteman jarri da, arriskutsua zelako haurtxoen segurtasunerako.

- 2 hamakak, umeak aldatzeko mahai batek, haurtxoen sehaska batek eta aulki tolesgarri batek etiketatze-desberdintasunak agertu dituzte, eta horiei dagozkien komunikazioak egin dira.

- Auki altu batek emaitza ona eman du, eta artxibatu egin da dokumentazio guztia.

Neurri zuzentzaileak

Erakusgai jartzen diren produktu guztiak behar bezala etiketatuta egotea eta aplikatu beharreko araudiak betetzea beharrezkotzat jotzen da. Horretarako, etiketatzeari dagokion araudian irregulartasunak aurkitu diren establezimenduetako arduradunak informatu beharko dira, izan ere, xehekaria baita saltzen dituen haurtzaintza-produktuetan etiketak azaltzearen arduraduna.

Era berean, produktua ekoizten edo inportatzen duen enpresaren egoitza nagusia dagoen tokiko autonomia-erkidegoko kontsumo-agintaritzari komunikatu beharko zaio, egokiak diren ekintzak egin ditzaten. Zazpi produkturen komunikazioa egin da.

3.1.4. Arautu gabeko irakaskuntza-zentroak kontrolatzeko kanpaina

Kanpaina apirilaren 27tik maiatzaren 8ra bitartean egin da, eta helburu nagusia izan da egiaztatzea ea zentroek kontsumitzaileei ematen dieten informazioak eta publizitateak bat egiten duten egitasun- eta nahikotasun-printzipioekin eta ea kontuan hartzen diren autonomia-erkidegoko araudian (1997ko azaroaren 22ko 182/1997 Dekretua) ezarritako eduki minimoak.

Bisitatu diren establezimenduak bi taldetan bana daitezke: alde batetik, hizkuntza-eskolak; bestetik, unibertsitate-ikasketen eskolak edo oposaketak prestatzeko laguntza eskaintzen dutenak.

Guztira, 37 zentro bisitatu dira: 10 Bizkaian, 18 Gipuzkoan eta 9 Araban.

Arabari dagokionez, horietako bi bisitatan ez zen bete protokoloa, oso espezifikoak zirelako (zentro batean informazioa bakarrik ematen zen, ez zen eskolarik ematen, eta beste zentroa beste helbide batera aldatu zen); horregatik, Arabako txostenean 7 establezimendu bakarrik agertzen dira.

Aztertutako alderdiak bloke hauetan bana daitezke:

- 1.- Erabiltzaileei aurrez ematen zaien informazioari buruzkoa.
- 2.- Eskaintzen den zerbitzuaren alderdi ekonomikoari eta kontratuari dagozkionak.
- 3.- Zentroen beste derrigorrezko dokumentazio batzuei dagozkienak.

Aurrez informazioa jasotzeko eskubidea

Eskaintako kurtsoak sustatzeko egindako publizitatearekin zerikusia duten alderdiei dagokienez, ikuskatutako zentroen % 88k araudia betetzen dute; lurraldearen arabera: Araban, % 67; Gipuzkoan, % 94; Bizkaian: % 90.

Ikastetxearen sarreran modu iraunkor eta ikusgarrian egon behar duen derrigorrezko informazioari dagokionez, % 85ek araudia betetzen dute; lurraldearen arabera: Araban, % 83; Gipuzkoan, % 77; Bizkaian, % 100.

Ikuskatutako zentroen % 56k bete egiten dute eskaintako kurtsoei buruzko informazioa jasotzen duten liburuxka edo dokumentuak jendearen eskura izatearen obligazioa; lurraldearen arabera: Bizkaian, % 70; Gipuzkoan, % 56; Araban: % 33.

Datu hori interpretatzean, kontuan izan behar da kurtsoak unean uneko bezeroen beharren arabera egokitzen dituzten zentroak ikuskatu direla, edo bezeroaren eskaerari jarraiki etxera joaten diren irakasle partikularrak eskaintzen dituzten zentroak; hau da, kurtso "pertsonalizatuak" dira. Kurtsoei buruzko oinarritzko informazioa Interneten agertzen da.

Eskaintzen den zerbitzuaren alderdi ekonomikoari eta kontratuari dagozkion alderdiak.

Hauek bereizten ditugu:

- Kontratua formalizatzea, haren eduki minimoak kontuan izanda. Zentroen % 56k kontratua formalizatzen dute erabiltzailearekin; lurraldearen arabera: Bizkaian, % 70; Gipuzkoan, % 33; Araban, % 100.

- Kontratuan abusuzko klausulak sartzen dira zentroen % 15ean; lurraldearen arabera: Araban, % 33; Gipuzkoan, % 11; Bizkaian, % 10.

- Kurtsoa kontsumo-kreditu baten bidez finantzatzeko aukera. Zentroen % 15ek eskaintzen dute aukera hori; lurraldearen arabera: Bizkaian, % 0; Gipuzkoan, % 33; Araban, % 33.

Dokumentazioari buruzko beste betekizun batzuk

- Faktura jaulkitzea. Zentroen % 100ek jaulkitzen dute faktura, diruz lagundutako kurtsoak eskaintzeagatik halakorik egin behar ez dutenek izan ezik.

- Egindako ikasketen diplomak edo egiaztagiria ematea. Ikuskatutako zentroen % 53an egiten da: Araban, % 50ean; Gipuzkoan, % 56an; Bizkaian, % 50ean. Azpimarratu behar da kasuen % 21ean ez dela horrelako dokumenturik eman behar, haietan eskaintzen den ikasketa-motagatik.

- Erreklamazio-orriak. Zentro guztietan daude, Gipuzkoako zentro batean izan ezik; era berean, Gipuzkoako bi zentrotan ez da argiro erakusten iragarki-kartela.

Neurri zuzentzaileak

Informazioaren ikuspuntutik, derrigorrezkoa den informazioa ematen ez duten zentroeiei eskatu egin beharko zaie indarrean dagoen araudira egokitzea bi hilabeteko epean, bai publizitateari bai liburuxkei dagokienez; epe hori igaro ostean, kontrolatu egingo da publizitatearen egokitzapena.

Harremana kontratuaren bidez formalizatzeari dagokionez, aurrerantzean kontratua bezero guztiekin formalizatzeko eskatuko zaie zentroeiei, eta ohartaraziko zaie horrela egin ezean, eta horri eusten diotela egiaztatzen bada, jokabide horrek dagokion zehapen-espeditatearen hasiera ekarriko duela.

Era berean, kontratuetan abusuzko klausulak sartzeko aukerari dagokionez, aztertu egingo dira klausula horiek, zigorra merezi duten jakiteko.

Dokumentazioari buruzko gainerako betekizunei dagokienez, ikusi da zentro batek ez duela betetzen erreklamazio-orriak bezeroen eskura izatearen obligazioa, eta akats hori zuzentzeko eskatu zaio; gainera, ohartarazi zaio dagozkion neurriak hartuko direla egoera horri eutsiz gero.

3.1.5. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren (Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Saila; Osasun eta Kontsumo Saila; Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Saila) eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean ekintza bateratuak egiteko lankidetzaren hitzarmenaren barruan, Kontsumo Zuzendaritza honen ikuskeraren zerbitzuek glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egin dute maiatzean.

Hauek izan dira kanpaina horren helburuak:

- Analisisien bitartez egiaztatzea "glutenik gabeko" gisa saltzen eta etiketatzen diren elikagaiek bete egiten dutela osagaien artean glutenik, kontserbagarririk eta/edo edulkoratzailerik ez izateko baldintza.

- Osagai-zerrendan glutenik ez duten elikagai-produktuen laborategiko entseguetan glutenik ez dagoela berresten dela egiaztatzea.

Hurrengo produktu-moten artean, araudiko 15 lagin hartzea programatu da:

- Hestebeteak, haragi-prestakinak eta urdaiazpiko egosi estrak: 4 lagin.
- Arroz-opilak, arto-puskak...: 4 lagin.
- Arto- eta arroz-irinak: 4 lagin.
- Aperitiboak (gusanitoak, patata frijitu aromadunak, gantxitoak): 3 lagin.

Lagin guztiak hartu dira, eta hauek dira lortu diren emaitzak:

- Aztertutako produktuen % 80 (12 produktu) zuzenak izan dira, glutenaren edukia 3 mg/kg-tik beherakoa izan delako.

- % 13 (2 lagin) ezin izan dira aztertu: horietako bat, iraungipen-data igaroa izateagatik entsegua egiteko unean; bestea, hartutako laginak ez duelako betetzen "zeliakoentzako elikagai" izatearen baldintza.

- Laginetako bat enpresa erantzulearen kokalekuko Kontsumo Zuzendaritzari bidali zaio, jakinarazpen bidez, etiketatzean irregulartasunak aurkitu direlako.

- Emaitza analitikoek berretsi egiten dute "glutenik gabeko elikagai" gisa ikuskatutako produktuen etiketetan ematen den informazioa.

3.1.6. Bigarren eskuko ibilgailuen salmentan ematen diren informazioa eta bermea kontrolatzeko kanpaina

Ekainaren lehenengo hamabostaldian, Kontsumo Eremuetako ikuskapen-zerbitzuek bigarren eskuko ibilgailuen salmentan ematen diren informazioa eta bermea kontrolatzeko kanpaina egin dute.

Hauek izan dira kanpaina horren helburuak:

- Egiaztatzea bigarren eskuko ibilgailuak saltzen dituzten establezimenduetan kontsumitzaileei ematen zaien informazioa zuzena eta nahikoa dela, ibilgailuek bete behar dituzten baldintzak kontuan hartuta, eta

- egiaztatzea onartu egiten direla kontsumitzailearen eskubideak, salerosketak bere gain hartzen duen bermeari dagokionez.

Programaren arabera, 47 establezimendu bisitatu eta 94 protokolo egin behar ziren.

Ikuskapenean egindako ekintzen eta protokoloen emaitzak aztertuta, honako hau esan daiteke:

- Ikuskatutako establezimenduen kopurua: 53; horien artetik, bi establezimendutan ez da ikuskapenik egin, bat itxita zegoelako eta bestearen merkataritza-jarduera ez delako kontsumitzaileei ibilgailuak saltzea. Bete egin da kanpainaren programan ezarritako helburua.

- Egindako protokoloen kopurua: 81; horrek esan nahi du programatutako ekintzen % 86,26 egin direla.

Protokoloen emaitzak aztertuz gero, hau ikusten da:

- Protokoloen % 91,36an (81 dira guztira), salgai jarritako bigarren eskuko ibilgailuek derrigorrezko dokumentazioa dutela egiaztatu da: zirkulazio-baimena, azterketa teknikoaren txartela eta azterketa teknikoa (IAT) gainditu izanaren ziurtagiria, hala badagokio. Atal honetan, esan behar da ikuskatutako 11 ibilgailuri ez zegokiela IATaren dokumentazioa izatea, 4 urte baino gutxiago zutelako.

- Ikuskatutako ibilgailuen % 98,14an (81 dira guztira), datu hauek ematen dira ibilgailuaren publizitatean, iragarkian edo aurkezpenean: marka eta modeloa; motorraren potentziaren ezaugarriak eta erregai-mota; eta ibilgailuaren antzintasuna eta ibilitako kilometroak.

- Kontrolatutako ibilgailuen % 72,84an, salneurria ondo ikusten da.

- Egindako protokoloen % 88an, ibilgailuaren azken salneurrian zehazten da salneurriaren barruan daudela zergak, garraio-kostuak eta transferentzia-gastuak.

- Egindako protokoloen % 100ean egiztatu da kontsumitzaileari jakinarazten zaiola garantia urtebetekoa dela gutxienez.

- Protokoloen % 95,06an egiaztatu da erosleari jakinarazten zaiola garantian dagoen bitartean konponketa guztiak doakoak izango direla.

- Protokoloen % 69,14an egiaztatu da erosleari ez zaiola jakinarazten ibilgailua garantian dagoen bitartean konponketaren bat egin behar izanez gero eta ezadostasun handia egonez gero bi aukeraren artean aukeratzeko eskubidea duela: salneurria beheratzea edo kontratua indargabetzea.

- Protokoloen % 90,12an ikusten da bigarren eskuko ibilgailuak saltzen dituzten establezimenduek kontratazioko klausula orokorrak dituzten ereduak kontratuak erabiltzen dituztela merkataritza-akordioetan.

- Ikuskatutako establezimenduen % 98,77an, jendeak eskura ditu erreklamazio-orriak.

Protokoloen % 90,78an emaitza zuzenak lortu dira, hau da, establezimenduek ondo betetzen dituzte araudietan zehazturiko informazioari, publizitateari, garantiari eta kontratuari buruzko betebeharrak.

Hala ere, protokoloaren bi alderdi nabarmendu behar dira, horietan irregulartasun-kopuru nabarmena aurkitu delako:

1.- Ibilgailuaren salneurria argiro erakusten da: 21 protokolorik ez dute betetzen informazio-obligazio hori. Akta batzuetan argudiatzen denaren arabera, zuzenean eroslearekin negoziatzen delako ez da erakusten ibilgailuaren salneurria. Beste kasu batzuetan, ibilgailuaren salneurria erakutsi arren, salneurri hori beheratu egin daiteke, bezeroarekin negoziatzean.

Horri dagokionez, gogoratu egin behar da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren Testu Bategineko 60. artikuluan eta beste lege osagarri batzuetan zer ezartzen den kontratuaren aurreko informazioari eta informatu beharreko puntuei buruz.

2.- Garantien atalean: ibilgailua garantian dagoen bitartean konponketaren bat egitean ezadostasun handia egonez gero salneurria beheratzearen eta kontratua indargabetzearen artean aukeratzeko eskubideari erreferentzia egiten dion puntuari dagokionez, 25 protokolutan aurkitu dira irregulartasunak. Horri dagokionez, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren Testu Bategineko 121. artikuluan eta beste lege osagarri batzuetan esaten da ezadostasuna garrantzi txikikoa ez bada kontsumitzaileak eskubidea duela salneurria beheratzearen eta kontratua indargabetzearen artean aukeratzeko.

Ikuskapen-protokoloari atxikitako kontratuak aztertu ondoren, egiaztatu da haietako gehienetan ez dagoela eguneratuta produktuaren garantia arautzen duen araudia. Testu Bategina hartzen da lege-erreferentziazat.

Kontratu ugariren klausula orokorretan irregulartasunak aurkitu dira ordezeko piezen ordezkapenaren inguruan. Ibilgailuak, beren ekipoak eta osagarriak konpontzen dituzten tailerretako jarduera industrialak eta zerbitzu-eskaintza arautzen dituen urtarilaren 10eko 1457/1986 Errege Dekretuaren 9.c artikuluan zehazten da: "bezeroak aurrez idatziz onartuz gero, pieza erabiliak edo konpondu beharreko ibilgailuaren modeloerantzat espezifikokoak ez diren piezak erabili ahalko direla...". Zenbait kontratutan ez da jasotzen onarpenari buruzko baldintza hori.

Neurri zuzentzaileak

Ikuskatutako establezimenduei protokoloetan eta kontratuetan atzemandako irregulartasunen berri eman behar zaie, eta bi hilabeteko epean errekeritu egingo dira, irregulartasunak zuzentzeko.

3.1.7. Mirari-produktuak kontrolatu eta ikuskatzeko kanpaina: argalgarriak

Merkatuan ugaritu egin dira produktu argalgarriak edo "mirari-produktuak", eta araudi berriak garatu dira elikagai horiek etiketatzeko; hori dela eta, kanpaina hau abiarazi da, beste autonomia-erkidego batzuekin batera.

Euskal Autonomia Erkidegoan, kanpaina bi fasetan egin da. Ekaineko azken 10 egunetan, produktuen etiketatzeari kontrola egin zen; eta urriko lehen astean, produktu argalgarrien edo "mirari-produktuen" laginak hartu ziren.

Elikadura berezi bat helburu duten elikagai-produktuak kontrolatu dira, pisua galarazteko energia-balio txikia duten dietetan erabiltzen direnak eta halakotzat aurkezten direnak. Elikagai horiek formulazio berezia dute, eta, enpresa fabrikatzailearen jarraibideen arabera erabiliz gero, **osorik edo partzialki ordezten dute eguneroko dieta osoa**. Horregatik, etiketatzeari agertzen diren baldintza espezifikoetan, bereizi egin behar da ikuskatutako produktua talde batekoa edo bestekoa den.

Kanpainaren programazioan, Autonomia Erkidegoan banatutako 20 establezimendu ikuskatu dira, eta bakoitzean 2 produktuen etiketatzea kontrolatu da, kanpainarako diseinatutako protokoloari jarriki.

Era berean, produktu horien araudiko 5 lagin hartzea programatu da, dagozkien entseguen bidez egiaztatzeko ea betetzen dituzten exijitutako etiketatze- eta konposizio-arauak.

Ikuskapen-protokoloak aztertuta, hau ikusi da:

- Programan zehaztutako 20 establezimenduak ikuskatu dira, eta 41 ikuskapen-protokolo egin dira. Esan behar da produktu bat ez dela aintzat hartuko estatistiketarako, ikuskatutako produktu bat errepikatu egin delako.

- Protokoloaren 1. atalean, ikuskatutako produktuen % 96,35ek betetzen ditu osasun-propietate jakin batzuen erabileraren murrizketari buruzko (EB) 1924/2006 Araudiaren 12. artikuluan adierazitako baldintzak.

- Protokoloaren 2. atalean, etiketatzeari buruzko araudi orokorraren arabera elikagai-produktu guztiek nahitaez izan behar duten informazio guztia jasotzen da: enpresa fabrikatzailearen datuak, produktuaren salmenta-izendapena, osagaien zerrendak, eduki garbia, iraungipen-data eta lotearen identifikazioa, beste batzuen artean. Atal hori ikuskatutako produktuen % 96,20k betetzen dute.

- Artikulu horiek izan behar dituzten baldintza bereziei eta informazio zehatzari dagokienez, aztertutako produktuen % 90,24k bete egiten dute elikagaiaren salmenta-izendapenari buruzko informazioa emateko betekizuna, eta produktu horietan adierazi egiten da pisua kontrolatzea helburu duen dieta-ordezkoa den edo jatordu baten ordezkoa den, helburu berarekin.

- Ikuskatutako produktuen % 81ean (41 laginetatik 35) egoki betetzen dira jatordu baten edo hainbat jatorduren ordezko den elikagai-produktu baten ontzian azaldu behar duten oharrak.

- Era berean, ikuskatutako elikagaien % 85,71n (41 laginetatik 7) egoki betetzen dira egun bateko dieta osoa ordezkatzen duten elikagai-produktuek izan behar dituzten ohar espezifikoak.

- Ikuskatutako establezimenduen % 93,75ean, nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak.

- Datu horien arabera, kanpaina honetan ikuskatutako produktu argalgarrien edo mirari-produktuen % 83,44k dituzte aplikatu beharreko araudien arabera elikagai-prestakinek etiketatzean nahitaez izan behar dituzten oharrak.

Laginak hartzea

Urriko lehen hamar egunetan, CICC Laborategiak emandako daten arabera, araudiko 5 laginak bidali ziren, produktuek indarreko araudiak betetzen zituztela egiaztatzeko beharrezkoak ziren entseguak egiteko.

Neurri zuzentzaileak

Irregularitasunak izan dituzten produktuen kasuan, erosketa-fakturaren bidez enpresa erantzulea identifikatu ondoren, Kontsumo Zuzendaritza honetatik produktuaren enpresa erantzuleak egoitza duen autonomia-erkidegora aldatuko da, jakinarazpen bidez. Enpresa erantzulearen egoitza nagusia autonomia-erkidego honetan badago, dagokion lurraldeko Kontsumo Eremua arduratuko da enpresari

produktuaren irregulartasunen berri emateaz, eta akatsak zuzentzeko eskatuko dio. Bi jarduera bidali dira Kontsumo Eremu batera.

Hartutako laginen emaitzei dagokienez, entsegu-txostenen zain gaude, dagozkien neurriak hartu ahal izateko.

3.1.8. Publizitate komertzialeko salneurriak kontrolatzeko kanpaina

Ekaineko bigarren hamabostaldian, Kontsumo Zuzendaritzaren menpe dauden ikuskapen-zerbitzuek kanpaina hau egin dute, autonomia-erkidegoen eta INCren artean kontrol-kanpainak egiteko urteroko koordinazio-planaren barruan dagoena.

Hauek izan dira kanpaina honetan zehaztutako helburuak:

- Web-orrian edo liburuxkan azken salneurria argi eta garbi adierazten den aztertzea, eta, derrigorrezkoa den kasuetan, produktuaren salneurria neurri-unitateko adierazten den aztertzea.

- Eskaintzak hura indarrean dagoen epeari edo eskaintzarako aurreikusitako kopuruari erreferentzia egiten dion aztertzea, baloratu ahal izateko ea kopuru hori arrazoizkoa den produktua, egindako publizitatearen irismena eta eskainitako salneurria kontuan hartuta.

- Produktua finantzatu egiten bada, finantziazio hori bat etortzea kontsumo-kredituari buruzko indarreko araudiarekin.

- Azkenik, ikuskatzaileak establezimendura publizitate-liburuxken bila joatean, saltzeko eskainitako hiru produktu hartu, eta produktu horiek publizitatean emandako deskribapenarekin bat datozen egiaztatu dute.

Ikuskapenean parte hartu duten establezimenduak aukeratzean, kontuan hartu dira bidaia-agentziei, altzariei eta etxetresna elektrikoei eta elikagaiei dagozkien sektoreak. Bidaia-agentzien sektorean, bidaia-agentzietan eta sektore horretako web-orrietan erakutsitako liburuxkak ikuskatu dira. Beste bi sektoreetan, kontsumitzaileei banatzen eta eskaintzen zaizkien publizitate-liburuxketako informazioa hartu da kontuan ikuskapena egiteko.

Kasu bakoitzean egin beharreko protokolo-kopurua honela programatu zen:

- Bidaia-agentziak. Ikuskatu beharreko establezimendu-kopurua: 10. Bete beharreko protokolo-kopurua: 30 (3 eskaintza establezimendu bakoitzeko).

- Altzarien eta etxetresna elektrikoen sektorea. Bisitatu beharreko establezimenduak: 10. Bete beharreko protokolo-kopurua: 10, kanpainak irauten duen denbora-tarteko liburuxkei dagozkienak.

- Elikagaien sektorea. Bisitatu beharreko establezimenduak: 10. Bete beharreko protokolo-kopurua: 10, kanpainak irauten duen denbora-tarteko liburuxkei dagozkienak.

Hauek dira egindako ikuskapenaren emaitzak:

- Bisitatutako establezimenduen kopurua: 28. Bisitatutako web-orrien kopurua: 10; hau da, % 95ean bete da.

- Esan behar da elikagaien sektorean ezinezkoa izan dela programatutako 10 establezimenduak bisitatzea, ez dutelako publizitate-liburuxkarik kaleratu kanpainak iraun duen denbora-tartean.

Egindako protokoloen emaitzak aztertuta, hau ikus daiteke:

- Egindako protokoloen kopurua: 67; hau da, % 95,7an bete da.

Protokoloan kontuan hartutako produktuen adostasun-maila hau izan da:

1.- Liburuxkan edo web-orrian argi adierazten dira produktu bakoitzaren azken salneurriak: ikuskatutako artikuluen % 59,70ean, emaitza zuzena izan da. 27 produktuk ez dute betetzen betekizun hori, hau da, produktuen % 40,30ek.

2.- Derrigorrezkoa bada, produktu bakoitzaren salneurria neurri-unitateko adierazten da. Ikuskatutako artikuluen % 100ek (12 produktu) betetzen du betekizun hori.

3.- Liburuxkan edo web-orrian eskaintzaren denbora-tartea edo eskaintzarako aurreikusitako produktu-kopurua adierazten da. % 98,51k zuzen bete dute betekizun hori. Altzarien eta etxetresna elektrikoaren sektoreko liburuxka batek bakarrik egin du huts betekizun horretan.

4.- Produktu baten finantziarioaren atalean, finantziarioa establezimenduak ematen badu eta hari dagokion edozein zenbatekori edo daturi buruzko informazioa ematen bada, UTBa ere barne hartzen da, eta adibide bat ematen da. Ikuskatutako produktuen % 83,73an (36 produktu), establezimendu erantzuleek ez dute finantziarioa eskaintzen. Gainerako produktuetan, % 22,39an (15 artikulua) establezimenduek edo web-orriek informazio egokia ematen dute.

5.- Salgai dagoen produktua bat dator publizitatean egindako deskribapenarekin. Ikuskatutako produktuen % 34,33an (23 produktu), publizitatean esandakoa eta produktua bat datoz. Ikuskatutako 2 produktuk bakarrik egiten dute huts betekizun horretan.

Ikuskapen-protokoloak ikuskapen-sektorearen arabera aztertzen badira, hau ikusten da:

Bidaien sektorea

Bidaia-agentziak

1. atala: ikuskatutako produktuen % 53,33k ez du puntu hau betetzen.
2. atala: galdera hau ez dagokio produktu-mota honi.
3. atala: egokia da protokolo guztietan.
4. atala: ikuskatutako establezimenduen % 20k (10 artikulua) bakarrik eskaintzen dute finantziarioa, eta eskaintza hori egokia da.
5. atala: galdera hau ez dagokio produktu honi.

Bidaiei buruzko web-orriak

1. atala: ikuskatutako web-orrien % 60k ez dute betetzen puntu hau.
2. atala: galdera hau ez dagokio produktu honi.
3. atala: web-orri batek bakarrik ez du betetzen, hau da, % 0,5ek.
4. atala: kasu batean ere ez da eskaintzen finantziarioa.
5. atala: web-orriek ez dagozkie atal hau.

Altzarien eta etxetresna elektrikoaren sektorea

1. atala: ikuskatutako liburuxken % 100ek betetzen du.
2. atala: atal hau dagokien 2 produktuek betetzen dute.
3. atala: liburuxken % 10ek (unitate bat) ez du betetzen.
4. atala: liburuxken % 70ek bete egiten dute informazioari buruzko betekizun hau, eta % 10ek ez dute betetzen.
5. atala: liburuxken % 100ek egoki betetzen dute.

Elikagaien sektorea

Esan behar da sektore honetan ezin izan dela programatutako plangintza bete, ikuskatzeko hautatutako 3 establezimendutan ez zutelako liburuxkarik ikuskapena egin den unean.

Protokoloaren atal guztiek egoki betetzen dute aplikatu beharreko araudia.

Lortutako emaitzen arabera, ondorio hau atera daiteke: bidaia-agentzien sektorea eta gai horrekin zerikusia duten web-orriak dira betekizunetan huts gehien egiten dutenak, eta huts horiek bi puntu hauekin zerikusia duten alderdietan egiten dituzte: batetik, eskaintzen dituzten produktuen azken salneurriari buruz publizitatean ematen duten informazioan; bestetik, finantziarioa eskaintzen dutenean publizitatean ematen duten informazioan.

Neurri zuzentzaileak

Akatsak zuzentzeko errekerimenduak egin ostean, atzemandako hutsak zuzendu direla egiaztatzeko ikuskapena egitea komeni den aztertuko da.

3.1.9 Aire-garraioko konpainiak kontrolatu eta ikuskatzeko kanpaina

Kontsumoko Institutu Nazionalarekin eta autonomia-erkidegoekin koordinatuta programatutako kanpainen barruan, Kontsumo Zuzendaritzaren menpe dauden ikuskapen-zerbitzuek kanpaina hau egin dute irailaren lehen hamabostaldian.

Kanpainak ondo bereizitako bi zati izan ditu:

1.- Alde batetik, aire-konpainien web-orriak ikuskatzea programatu da, horretarako prestatutako protokolo baten bidez. Hauek izan dira kanpainan zehaztutako helburuak:

- Egiaztatzea aire-konpainiaren webgunean arduraduna identifikatzeko datuak agertzen direla.

- Egiaztatzea webgunean hasiera-hasieratik zehazten den salneurria eta Internet bidez erositako txartelaren azken salneurria bat datozela.

-Egiaztatzea kontratuaren baldintza orokorrak eta haren baldintzak argi zehazten direla, erabiltzaileentzat irisgarriak eta eskuragarriak direla eta haien hizkuntzan idatzita daudela.

Internet bidez txartelak eskaini eta saltzen dituzten 10 aire-konpainiaren 10 web-orri ikuskatzea planifikatu da. Bi konpainiatan ezin izan da ikuskapenik egin; bat desagertu egin da beste konpainia batekin bat egitean, eta besteak ez du hegaldirik

egiten erabiltzaile eta azken erabiltzaileentzat, enprekin bakarrik lan egiten duelako.

Kanpainen aurreikusi arren bete gabe geratu diren helburuak zein diren esan behar da, ez delako txartelik erosi Internet bidez:

- Ezin izan da egiaztatu konpainiak eskainitako hasierako salneurria eta erosketaren azken salneurria bat datozen.

- Era berean, ezin izan da egiaztatu kontratazioarekin eta baldintza orokorrekin zerikusia duten zenbait alderdi zuzenak diren.

Egindako 8 protokoloen emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

1. atala. Enpresa erantzulearen identifikazioari buruzko betekizunak

- Ikuskatutako orrien % 100ek enpresa erantzulearen izena edo izen komertziala agertzen dute.

- Orrien % 83,33k enpresa erantzulearen helbideari, helbide elektronikoari eta merkataritza-erregistroko inskripzioari buruzko informazioa dute.

-Orrien % 37,50ek enpresa erantzulearen identifikazio fiskaleko zenbakia agertzen dute.

2. atala. Salneurrien informazioari buruzko betekizunak

Ikuskatutako orrien % 50ek atal honetan exijitutako betekizunak betetzen dituzte, hala nola:

- Publizitatean jakitera emandako salneurria bat dator kontsumitzaileak ordaindu beharreko azken salneurriarekin (zergak, errekarquak, gehigarriak, deskontuak, nahitaezko eskubideak, etab. kontuan hartuta).

- Salneurriaren hautazko gehigarriak argi eta garbi eta anbiguotasunik gabe azaltzen dira edozein erreserba-prozesuren hasieran.

- Barne hartzeko aukera batean oinarrituta onartzen dira gehigarri horiek (ez aurrez hautatutako laukitxo baten bidez).

3. atala. Kontratazio-betekizun orokorrak

Ikuskatutako web-orrien % 79,16k kontratazio-baldintza orokorrak betetzen ditu. Horrela, bada, egiaztatu da erabiltzaileak kontratua sinatu aurretik eskuratu ditzakeela kontratazioaren baldintza orokorrak, eta horiek biltegiatu eta erreproduzitu egin daitezkeela, eta hizkuntza ofizialean idatzita daudela; argi eta garbi adierazten dira jatorriko eta helburuko aireportuak, eta hegaldia zuzena edo eskaladuna den adierazten da.

4. atala. Kontratazioa egin aurretiko betekizunak

Esan behar da ezin izan dela egiaztatu web-orriek arautegia betetzen duten, ez delako txartelik erosi. Hala ere, bai egiaztatu da enpresen % 18,75ek adierazi egiten dutela egindako kontratazioaren dokumentu elektronikoa artxibatuko dutela, eta, era berean, eskaintzaren balio-epea adierazten dutela, hala dagokionean.

5. atala. Kontratazioa egin ondorengo betekizunak

Orrien % 25ek adierazten dute erabiltzaileak eskura duela kontratazioaren berrespen-dokumentua, eta kontratuaren berrespena hizkuntza ofizialean ikus daitekeela.

6. atala. Kontratuen betekizunak

Atal honi dagokionez, ikusi da orri bakar batek ere ez duela ematen erabiltzaileak kontratuari uko egiteko duen eskubideari buruzko informaziorik, eta ikuskatutako orri bakar batean agertzen da kostu gehigarririk gabe kexa edo erreklamazioa nola egin behar den adierazten duen informazioa.

7. atala. Erantzukizun zibilarri buruzko informazioaren betekizunak

Orrien % 25ek informazio egokia ematen dute puntu honi buruz.

2.- Kanpainaren bigarren zatia aire-garraioko konpainien txartelak saltzen dituzten establezimenduak ikuskatzeko helburuarekin programatu da, informazio orokorrarekin, faktura jaulkitzarekin eta ordaintzeko moduarekin zerikusia duen araudi orokorra betetzen den egiaztatzeko.

Jardueratzat aire-txartelak saltzea duten lau establezimendutan egin beharreko 4 ikuskapen programatu dira, eta hauek izan dira protokoloen emaitzak:

- Establezimenduen % 75ean, erreklamazio-orriak daude, eta erakutsi egiten da badaudela adierazten duen kartel iragarlea.

- Establezimenduen % 50ean, ondo ikusteko moduan erakusten da jendearen arreta-ordutegiaren kartela establezimendua itxita dagoenean.

- Establezimenduen % 100ean, dagozkien erosketa-fakturak jaulkitzen dira.

- % 50ek zerbitzuen, errekaruen, zergen eta beste kargu batzuen tarifa-zerrenda bat dute; dena den, establezimendu batzuetan, enpresaren web-orrira jotzeko aholkatzen dute, esanez informazio hori oso zabala dela eta web-orrian hobeto aurki daitekeela.

Lortutako emaitzen arabera, ondorio hau ateratzen da:

- Aire-konpainien web-orrietan, enpresa erantzulearen identifikazio-datuei buruzko informazio egokia ematen da, IFZri dagokiona izan ezik.

- Salneurriei buruzko informazioari dagokionez, hasierako salneurria eta kontratazioa egitean ematen dena ez dira bat etortzen batzuetan, eroslea huts bat egitera eraman dezaketen aurrez hautatutako kontzeptu batzuk eransten direlako.

- Hegaldiaren baldintzak egoki azaltzen dira: eskalak, aireportuak eta abar.

- Hegazkin-txartelak saltzen dituzten establezimenduei dagokienez, ikuskapenaren bidez ondorioztatu da zailtasunak dituztela jendea dituzten tarifa guztiak erakusteko.

Neurri zuzentzaileak

Web-orrietan hasieran eskainitako salneurriak eta erosketa egitean emandako salneurria bat datozela egiaztatzea helburu nagusizat duen era honetako kanpaina bat aurrera eramateko, ezinbestekoa da txartelak Internet bidez erosteko prozesua erabat burutzea, gerta litezkeen lege-hausteak zehazteko eta dagokien zehapen-espediteari hasiera eman ahal izateko.

3.1.10. Bitamina edo/eta mineral gehituak dituzten elikagaiak kontrolatzeko kanpaina

Beste autonomia-erkidego batzuekin eta INCrekin koordinatuta, Kontsumo Zuzendaritzaren menpeko ikuskapen-zerbitzuek bitamina edo/eta mineral gehituak dituzten elikagaiak kontrolatzeko kanpaina bat egin dute irailaren bigarren hamabostaldian.

Hauek izan dira kanpainaren helburuak:

- Egiaztatzea produktu horien etiketatzeak betetzen duela elikagaien etiketatzeari buruzko araudi orokorra.
- Egiaztatzea ikuskatutako produktuek betetzen dituztela adierazpen nutritiboari buruzko arau espezifikoak.
- Lagin-kopuru jakin baten egiaztapen analitikoa egitea, egiaztatzeo etiketatzean exijitutako betekizunak betetzen dituztela eta etiketan jarritako C bitaminaren, kaltzioaren eta burdinaren kantitateak zuzenak direla.

Ikuskapen hori aurrera eramateko, bitamina edo mineral gehituak dituzten elikagai-produktuak saltzen dituzten denda espezializatuak eta saltoki handietako atal espezifikoak aukeratu dira.

20 kontrol egitea erabaki da, eta 6 lagin hartzea planifikatu da: C bitamina gehitua duten fruta-potetxoen laginak eta kaltzio gehitua duten esne gaingabetuen edo erdigaingabetuen laginak, beste batzuen artean.

Ikuskapenaren emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

Planifikatutako 20 produktuak ikuskatu dira, eta kanpainaren plangintza-dokumentuan zehaztutako 6 laginak hartu dira. Beraz, kanpainaren betetze-maila % 100ekoa izan da.

Egindako protokoloen emaitzari dagokionez, hau esan behar da:

- Ikuskatutako elikagai guztiek (20 elikagai) betetzen dute produktuaren erantzulea den enpresaren datuak eta helbidea egoki osatzeko betekizuna.
- Produktuen % 95,7k egoki agertzen dituzte etiketan agertu behar duten nahitaezko oharrak: produktuaren izena, osagai-zerrenda, kantitate garbia, iraungipen-data eta lotea, beste batzuen artean.
- Etiketatze espezifikoari dagokionez, elikagaien % 92,5ek betetzen dute gaizki-ulertuak eragin ditzaketen adierazpen-oharrak ez jartzearen betekizuna.

Nutrizioari buruzko informazioa jasotzen duen etiketatzearen aurkezpenean, ikuskatutako produktuen % 97,5ek egoki betetzen dituzte etiketatze espezifikoari

dagozkion betekizunak, hala nola: nutrizio-ezaugarriei buruzko etiketatzea aurkezten da, informazioa toki berean multzokatuta eta ondo egituratuta agertzen da, bitamina eta gatz mineral bakoitzari buruzko informazioa azaltzen da eta informazio guztia hizkuntza ofizialean dago.

Hartutako laginen emaitza analitikoari dagokionez, denak zuzenak izan dira.

Ikuskapen honetan lortutako emaitzak ikusita, azpimarratu egin behar da salgai jarritako elikagaiek egoki betetzen dituztela aplikatu beharreko araudiak, bai etiketatzearekin lotutako alderdiei dagokienez, bai laginen entseguetan lortutako C bitaminaren, kaltzioaren eta burdinaren edukiaren emaitza kuantitatiboek dagokienez.

Neurri zuzentzaileak

Enpresa erantzuleen helbideei dagozkien kontsumo-zuzendaritzei etiketatzean aurkitutako akatsen berri emango zaie, zuzen ditzaten.

3.1.11. Kirol-instalazio pribatuak (gimnasioak, spak edo/eta herri barruko bainuetxeak, igerilekuak, saunak eta abar) ikuskatu eta haien kontrol espezifikoa egiteko kanpaina Informazioa, publizitatea, kontratazio-baldintzak eta eskaintako zerbitzuak

Kontsumo Zuzendaritzaren menpeko ikuskapen-zerbitzuek kirol-instalazio pribatuak ikuskatu eta haien kontrol espezifikoa egiteko kanpaina egin dute azaroko lehen hamar egunetan. Kanpaina hori beste autonomia-erkidego batzuekin eta INCRekin batera eta koordinazioan egiten diren programen kanpainaren barruan kokatuta dago.

Hauek izan dira kanpainaren helburuak:

- Egiaztatzea establezimendu-mota horiei aplikatzekoa den kontsumo-araudiaren betetze-maila, kontsumitzaileei eman beharreko informazio orokorraren alderdiei dagokienez.
- Egiaztatzea eskaintako zerbitzuei eta horien salneurriari buruzko informazio zuzena ematen dela.
- Egiaztatzea kontratuetan ez dagoela abusuzko klausularik.
- Egiaztatzea publizitatean emandako informazioak ez diola gaizki-ulerturik eragingo kontsumitzaileari.

Ikuskapena egiteko, aurrez ezarritako salneurri baten truke kirol-jarduera bat edo azken erabiltzailearentzat lasaigarria eta osasungarria den jarduera bat eskaintzen duten establezimenduak programatu dira. Era horretako 12 establezimendu ikuskatzea planifikatu zen.

Egindako ikuskapenen eta protokoloen emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

- Aurrez ezarritako 12 establezimenduak ikuskatu, eta 12 protokolo egin dira, eta, aurreikusitako planifikazioa kontuan hartuta, kanpainaren betetze-maila % 100ekoa izan da.

Ikuskapen-protokoloa

A atala. Erabiltzaileei nahitaez eman beharreko informazioa

Establezimenduen % 93,33k bete egiten ditu erabiltzaileei nahitaez eman beharreko informazioaren betekizunak, hala nola: irekiera- eta itxiera-ordutegia erakustea, erreklamazio-orriak eskura izatea, eskainitako zerbitzuari buruzko informazioa eta erabilera-arau orokorrak.

B atala. Kontratazio-baldintzak

- Ikuskatutako establezimenduen % 83,33an, matrikula gisa hasieran diru-kantitate bat ordaintzeko eskatzen da.

- Establezimenduen % 75ean, zerbitzuei, gehigarriei, ordainketa-atzerapenei eta abarri buruzko informazioa ematen da. Bisitatutako gainerako establezimenduetan, ez da ezer ordaindu behar kontzeptu horiengatik.

- Establezimenduen % 58,33an (7 establezimendutan), ezinbestekoa da kontratu bat sinatzea, eta horietan guztietan, bitan izan ezik (ikuskatutakoen % 16,67), eskaintzen dituzten zerbitzuei buruzko informazioa ematen da, eta kontratua sinatu den eguna eta alde bien sinadurak agertzen dira.

C atala. Fakturak

Establezimenduen % 91,67an, faktura jaulkitzen da, eta datu hauek agertzen dira: zerbitzua eskaintzen duen enpresaren izen soziala, helbidea eta IFZ eta eskainitako zerbitzuen zehaztapena.

D atala. Publizitatea

- Establezimenduen % 83,33an, karteletan, informazio-liburuxketan edo beste dokumentu batzuetan jartzen den publizitatean agertzen dira establezimenduaren arduradunaren identifikazio-datuak eta helbide osoa.

- Establezimenduen % 50ean, eskainitako zerbitzuekin eta salneurrien tarifekin zerikusia duten alderdietan gaizki-ulerturik ez izateko moduan aurkezten da publizitatea.

Lortutako emaitzen arabera, establezimendu horiek egoki betetzen dituzte dagozkien araudiak; hala ere, arau batzuk ez dira betetzen, batez ere establezimenduaren irekiera- eta itxiera-ordutegiari eta fakturak jaulkitzeari buruzko informazioarekin zerikusia duten alderdietan.

Neurri zuzentzaileak

Kanpaina honen jarraibide-dokumentuan ezarritakoaren arabera, irregulartasunak izan dituzten establezimenduei zehaztutako epean horiek zuzentzeko eskatuko zaie. Epe hori amaitzen denean, ikuskapen-zerbitzuek berriro bisitatuko dute establezimendua, akatsak zuzendu direla egiaztatzeko.

Era berean, egokitzen jotzen da establezimenduei jakinaraztea lehia desleialaren eta publizitatearen legezko arauak aldatzen dituen 2009ko abenduaren 30eko 29/2009 Legea argitaratu dela kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa hobetzeko asmoz.

3.1.12. Jostailuak kontrolatu eta haien segurtasuna bermatzeko kanpaina

Azaroan, Kontsumo Zuzendaritzaren ikuskapen-zerbitzuek eta Bilbo, Santurtzi, Portugalete, Erandio, Hernani, Irun eta Gasteizko KIUBek ikuskapen-kanpaina hau egin dute, eta hauek izan dira helburu nagusiak:

1.- Egiaztatzea hautatutako establezimenduetan aurkitutako jostailuen etiketatzeen egoera eta haien segurtasuna.

2.- Ikuskatzaileen iritziz irregulartasunak izan ditzaketen jostailuen araudiko laginak hartzea.

3.- Etiketatze-betekizunak betetzen ez dituzten jostailuak ibilgetzea, eta "CE" letrak markatuak ez badituzte merkatutik kentzea, jatorrira itzultzea edo/eta suntsitzea.

175 establezimendu ikuskatzea erabaki zen: bazarrak, salneurri txikiko dendak, jostailuetan espezializatutako dendak eta saltoki handietako jolas-atalak. Establezimendu bakoitzean, 3 jostailu-motari dagozkien 3 protokolo egitea programatu zen: "36 hilabetetik beherako umeentzat" direnak; margoak, bernizak, lakak edo punta zorrotzak dituztenak; umeen patin eta patineteak; mozorroak eta maskarak; arku-jokoak eta geziak; imana duten jostailuak.

Araudiko laginak hartzeari dagokionez, 12 lagin hartzea programatu zen, hiru lurraldeen artean eta lehen aipaturiko jostailu-motetan.

Ikuskapenaren emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- 450 ikuskapen-protokolo egin dira; hau da, betetze-maila % 85,5ekoa izan da.

- 505 ikuskapen-ekintza egin dira, eta horien artean daude produktuak ibilgetzeko, ibilgetzeak berresteko eta dokumentazioa eskatzeko ekintzak, beste batzuen artean.

Etiketatzeko datuen egiaztapenari dagokionez, hau ikusi da:

- Ikuskatutako jostailuen % 96,97k markatuak ditu "CE" letrak.

- Ikuskatutako jostailuen % 94,23k produktuaren enpresa erantzulearen identifikazioari buruzko datuak eta haren helbidea ditu etiketatzean.

- Jostailuen % 81,15ean, argi eta garbi adierazten da ez dela egokia 36 hilabetetik beherako umeentzat. Esan behar da 23 jostailu-motatan ez dela zehazten nahitaezkoa den ohar hori.

- 36 hilabetetik beherako umeei zuzenduta dauden eta ikuskatu diren 118 jostailu-motetatik, % 72,95ek betetzen dute adinari buruzko erabilera-debekurik ez izatearen betekizuna.

Jostailu-mota bakoitzean agertu beharreko idatzizko oharrei dagokienez, hau ikusi da:

- Jostailu elektrikoetan, zehaztu egin behar da jostailuak funtzionatzeko behar duen tentsio elektrikoa. Ezaugarri horiek dituzten ikuskatutako 54 jostailuen artean, % 92,5ek egoki betetzen dute betekizun hori.

- Ohartarazi egin behar da ez dela 24 V-ez gorako tentsio elektrikoa erabili behar. Jostailuen % 75ek betetzen dute betekizun hori.

- Jostailu funtzionalek ohartarazpen bat izan behar dute, adin txikikoek jostailu horiek pertsona heldu baten zaintzapean erabili behar dituztela esateko. Era horretako jostailuen % 83,35ek betetzen dute betekizun hori.

- Jostailu kimikoen kasuan, ohartarazpenean adina ere adierazi behar da. Ikuskatutako jostailuen % 100ek betetzen dute betekizun hori.

- Jostailu imandunek izan behar duten segurtasun-oharra egoki agertzen da ikuskatutako jostailuen % 87an.

- Patinetei eta patinei dagozkien ohartarazpenak ikuskatutako produktuen % 70ean agertzen dira.

Gainera, jostailuen % 91,80an, testu eta argibide guztiak hizkuntza ofizialean daude, eta % 94,68an, modu argi, irakurgarri eta ezabaezinean ematen dira enpresa erantzulearen identifikazio-datu guztiak, "CE" letrak eta gainerako testuak, jostailuan edo ontzi edo bilgarrian.

Jostailuen % 98,67k markatua du publikoarentzako salmenta-prezinoa.

Ikuskatutako establezimenduen % 95,34an, bazeuden erreklamazio-orriak ikuskapena egin zen unean.

-Ibilgetutako edo/eta merkatutik erretiratutako jostailuak

Ikuskapenak egin diren denboran, zenbait jostailu ibilgetu egin dira, etiketatzean agertu beharreko informazioa ez izateagatik, nahitaezko informazioa ofiziala ez den hizkuntza batean aurkezteagatik edo jostailu-mota bakoitzari dagozkion nahitaezko ohartarazpenak ez izateagatik.

Ibilgetutako jostailu-mota gehienak ikuskatu beharreko jostailu gisa sailkatutakoak dira.

Hurrengo koadroan, egindako ekintzak eta ibilgetutako ale-kopurua zehazten dira.

IBILGETUTAKO JOSTAILUAK				
Lurraldea	Ibilgetuak	Berriz etiketatzeagatik desibilgetuak	Itzuliak / suntsituak	Ebazpenaren zain
Araba	173	104		69
Gipuzkoa	65	6	1	58
Bizkaia	108	16	4	88
Guztira	246	126	5	215

Koadroan ikusten denez, oraindik mota askotako 215 jostailu-ale daude ibilgeturik.

“CE” letrak markatuak ez dituzten jostailuekin egindakoari dagokionez, hurrengo koadroan jaso ditugu letra horiek barik aurkitutako jostailu-aleen kopurua eta orain arte hartu diren neurri zuzentzaileak.

CE MARKATURIK EZ DUTEN JOSTAILUAK			
Lurraldea	CE markaturik ez dutenak	Jatorrira itzultzea / suntsitzea	Ebazpenaren zain
Araba	90	24	66
Gipuzkoa	62		62
Bizkaia	64	30	34
Guztira	216	54	162

Koadroan ikusten denez, mota askotako 162 jostailu-ale daude ebazpenaren zain.

Laginak hartzea

Kanpainen, araudiko 12 lagin hartu dira, ikuskapenerako zehaztutako zenbait jostailu-motatarako programatuak.

Entseguen txostenak hartu ondoren, emaitza hauek lortu dira:

- 7 laginek emaitza zuzenak izan dituzte.
- 4 laginek irregulartasunak izan dituzte etiketatzean, eta akats horien berri eman zaio produktuaren enpresa erantzulearen helbideari dagokion Kontsumo Zuzendaritzari.
- Lagin batek arau-haustekak izan ditu etiketatzearen eta segurtasunaren alorrean. Hori dela eta, Alerta Sarearen sisteman jarri da.

Neurri zuzentzaileak

Ikuskapen-protokoloetan detektatutako irregulartasunei dagokienez, beharrezkoa da ikuskatutako establezimenduei erosketa-fakturak eskatzea, jostailuen enpresa erantzulearen kokalekuko Kontsumo Zuzendaritzari ikuskapenean aurkitutako akatsen berri emateko.

Oraindik ibilgetuta dauden jostailuei dagokienez, ibilgetzeak egin diren establezimenduetako pertsona arduradunek produktuaren etiketatze zuzena egiaztatzen eta justifikatzen duten dokumentuak bidali arte itxaron behar da, Kontsumo Zuzendaritzak ibilgetzea kentzeko Ebazpena ematen duenean. Ikuskaritzak jostailuak berriro merkatuan ipintzeko baimena eman dezan, etiketatzea zuzena bada.

CE markaturik ez dutelako ibilgetu diren jostailuen kasuan, establezimenduek jakinarazi egin behar dute jostailuekin zer egingo duten edo, hala badagokie, CE ondo markatzea justifikatzen duen dokumentazioa erakutsi behar dute.

Aurreko bi suposizioetan, gehienezko epe bat egon behar du aurkitutako irregulartasunak zuzentzeko. Epe hori igaro ondoren, establezimenduekin harremanetan jarri behar da, ibilgetze-egoerak ebatzi ahal izateko. Esan behar da establezimenduek produktu seguru eta ondo etiketatuak merkaturatzeko obligazioa dutela, eta, beraz, produktua jatorrira bidali edo/eta suntsitu egin behar dute.

Kanpainen parte hartu duten establezimenduei dokumentazioa aurkezteko ezarritako epeak bete egin behar dira. Eskaera horiek ez betetzea edo/eta ez kolaboratzea zehapen-espeditentari hasiera emateko arrazoia izan daiteke.

3.2. SOIVRE-REKIN KOORDINATUTAKO IKUSKAPEN-EKINTZAK

2008ko otsailaren 28ko 330/2008 Errege Dekretuak, produktuen segurtasunaren arloan aplikatzekoak diren arauei dagokienez produktu jakin batzuen inportazioa kontrolatzeko neurriak ezartzen dituenak, esaten du Lurralde eta Probintzietako Merkataritza Zuzendaritzetako SOIVRE ikuskaritza-zerbitzua dela inportatutako merkantzia saldu aurretik inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauen araberrako adostasunaren kontrol-ekintzak egiteko ardura duen erakundea.

Kontrolatzen diren salgaiak eskatzen diren segurtasun-betekizunak betetzen ez dituztenean, "Ados ez" gisa sailkatuko dira, eta irregulartasun horiek enpresa inportatzaileari edo haren ordezkariari eta INCri jakinaraziko zaizkie, eta azken horrek, bere aldetik, produktuaren enpresa erantzulearen kokalekua dagoen autonomia-erkidegoari jakinaraziko dio. "Ez-adostasunak" etiketatzean oharrak sartuta konpon daitezkeenean, enpresa inportatzaileari edo haren ordezkariari jakinaraziko zaio, eta hark, "Ados ez" salgaiak merkaturatu aurretik, kontsumo-agintariei jakinarazi beharko die aurkitutako irregulartasunak zuzendu dituela, eta kontsumo-agintariak, salgaiak etiketatzean exijitutako betekizunak betetzen dituztela egiaztatu ondoren, salgaiak merkaturatzeko baimena emango dute.

Hurrengo koadroan, INCtik produktuen "Ez-adostasunen" jakinarazpenak jasotakoan Kontsumo Ikuskapenerako Zerbitzuek egindako ekintzak agertzen dira

SOIVREekin koordinatutako ekintzak	
Produktuak	Ekintzak
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	50
Jokoak eta jostailuak	10
Material elektrikoa	2
Hurtzaintza	1
Guztira	63

3.3 JATEKOAK EZ DIREN PRODUKTUEN SEGURTASUN-KONTROLA

Europako Batasuna osatzen duten herrialdeen arteko mugak desagertzean eta zirkulazio librearen printzipioa ezartzean, jatorria Batasuneko edozein herrialdetan edo beste herrialde batzuetan izan dezaketen produktu ugari agertu dira merkatuan. Hori dela eta, beharrezkoa da produktu seguruak merkaturatzeko kontrol-mekanismoak indartzea; helburu hori Informazioa Azkar Trukatzeo Sistemaren bidez lortu da, eta sistema hori Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2001/95/EE Direktiban (2001eko abenduaren 3koa, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa) oinarritzen da. Direktiba hori produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2003ko abenduaren 26ko 1801/2003 EDaren bidez aldatzen da gure antolamendu juridikora.

Gainera, AEBtik datozen oharrak kudeatzen dira, eta hango sarean (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) alerta jasotako produktuak gure herrialdean merkaturatzen diren egiaztatzen da.

Jarraian, jasotako alertak, alertak zabaldu dituzten erakundeak eta alor horretan egin diren ikuskapen-ekintzak erakusten dituzten koadroak erantsi dira.

ALERTAK ZABALDU DITUZTEN ERAKUNDEAK			
	AE	EE	Guztira
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	340	427	767
Jokoak eta jostailuak	162	550	712
Material elektrikoa	139	202	341
Ibilgailuak	60	207	267
Produktu kimikoak	25	201	226
Askotariko artikulu apaingarriak	47	128	175
Etxetresna elektrikoak	82	87	169
Hurtzaintza	55	56	111
Kirol- eta aisia-artikuluak	20	27	47
Erremintak eta burdindegia oro har	7	30	37
Altzariak		21	21
Beste batzuk	5	68	73
Guztira	942	2.004	2.946

PRODUKTU ALERTADUNEN JATORRIKO HERRIALDEA					
	Asiako herrialdeak	EB	Ezezaguna	Beste batzuk	Guztira
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	297	70	357	43	767
Jokoak eta jostailuak	585	47	73	7	712
Material elektrikoa	208	23	108	2	341
Ibilgailuak	65	149	43	10	267
Produktu kimikoak	72	84	34	36	226
Askotariko artikulu apaingarriak	93	8	71	3	175
Etxetresna elektrikoak	87	21	54	7	169
Hurtzaintza	47	47	14	3	111
Kirol- eta aisia-artikuluak	21	7	14	5	47
Erremintak eta burdindegia orokorrean	23	7	6	1	37
Altzariak	17	2	1	1	21
Beste batzuk	32	5	34	2	73
Guztira	1.547	470	809	120	2.946

AURKITUTAKO ETA GURE MERKATUETATIK KENDUTAKO PRODUKTU ALERTADUNAK		
Produktu-mota	Aurkitutakoak	Merkatutik kendutako aleak
Hurtzaintza	12	1.637
Material elektrikoa	15	1.314
Produktu kimikoak	10	769
Kirol- eta aisia-artikuluak	2	639
Jokoak eta jostailuak	17	428
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	16	323
Etxetresna elektrikoak	6	139
Askotariko artikulu apaingarriak	4	128
Erremintak eta burdindegia orokorrean	3	10
Ibilgailuak	2	10
Beste batzuk	1	6
Guztira	88	5.403

3.4. IKUSKAPEN-EKINTZAK

Guztira, Kontsumo Zuzendaritzak 4.971 ikuskapen egin ditu, bai kanpainaren barrukoak, bai programatu gabeak; bigarren horien jatorriak hauek dira, nagusiki: salaketak, erreklamazioak, SOIVREekin elkarlanean egindako jarduerak, produktu irregularrak edo inhibizioak agertzea, eta autonomia-erkidegoen arteko komunikazioak.

Erantsitako koadroetan, egindako ikuskapen-ekintzak zehazten dira, lurraldearen arabera, aktak zein txostenak izan, arrazoiaren eta produktuaren/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

IKUSKAPEN-EKINTZAK ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA				
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Erreklamazioa / Salaketa	469	853	1.450	2.772
Kanpaina	214	354	331	899
Alerta-sarea	123	301	298	722
Beste batzuk	56	284	239	579
Guztira	862	1.792	2.318	4.972

IKUSKAPEN-EKINTZAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA				
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Jostailuak	111	287	301	699
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	96	146	367	609
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	91	133	229	453
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	87	158	186	431
Telefonia eta komunikazioa	70	135	224	429
Altzariak	34	180	142	356
Etxebizitza (higiezinen sustapena, gremioak eta konponketak)	15	118	45	178
Elikagaien sektorea	38	66	66	170
Tindategiak, garbitegiak	31	38	87	156
Material elektrikoa	28	37	37	102
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta parfumeak)	18	31	30	79
Garraioak	8	11	13	32
Banku-zerbitzuak	1	21	7	29
Bidaia	5	12	3	20
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura, beste batzuk)	5	1	12	18
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	1	3	9	13
Hornitegiak	2	3	4	9
Aseguruak	1	2	1	4
Askotariko produktuak	129	195	239	563
Askotariko zerbitzuak	48	96	140	284
Kodetu gabea	43	118	176	337
Guztira	862	1.791	2.318	4.971

3.5. KOMUNIKAZIOAK

Salaketen, ikuskapen-ekintzen edo arau-hausteren bat eragin dezaketen gertaeren lekualdatzeak dira, enpresa erantzuleak helbidea beste autonomia-erkidego batean duenean egiten direnak. Hori dela eta, espedientea kontsumo-erakunde eskudunari bidaltzen zaio.

2009an, beste autonomia-erkidego batzuetako 187 komunikazio jaso ziren, eta 105 komunikazio bidali ziren beste autonomia-erkidego batzuetara. Hurrengo taulan, komunikazioen jatorria eta helmuga jasotzen dira:

KOMUNIKAZIOAK		
Autonomia-erkidegoa	Bidalitakoak	Jasotakoak
Andaluzia	9	1
Aragoi	6	4
Asturias	1	2
Balearrak	1	
Kanariak	2	2
Kantabria	4	25
Gaztela-Mantxa		24
Gaztela eta Leon	15	43
Katalunia	16	7
Ceuta		
Madrilgo Erkidegoa	16	17
Valentziako Erkidegoa	9	25
Extremadura		
Galizia	3	8
Errioxa	11	6
Melilla		1
Murtzia		3
Nafarroa	12	19
Guztira	105	187

4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA

Kontsumo Zuzendaritzak herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionaleri zuzendutako prestakuntza- eta hezkuntza-programak antolatzen ditu.

Herritarrei zuzendutako prestakuntza- eta hezkuntza-programen helburua da herritarrak kontsumitzaile gisa dituzten eskubide eta betebeharren alorrean kontzientziatu eta hezteko, produktuak eta zerbitzuak modu kritiko, kontziente eta arduratsuan kontsumi ditzaten.

Profesionaleri zuzendutako programen helburua da administrazio-zerbitzuak eta kontsumo-erakunde eskudunak modu eraginkorrean artatzeko ezagutza eta gaitasunak birziklatu eta eskuratzea.

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumo Zuzendaritzak hiru programa ditu: Kontsumo Gelak, Kontsumoa Eskoletan eta Kontsumoa eta Nagusiak. Aurten, guztira, 45.533 pertsonak hartu dute parte hiru programa horietan.

Kontsumoaren alorreko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egiten da. 2009an, 161 pertsonak hartu dute parte.

4.1. KONTSUMO-GELAK, KONTSUMOAREN ALORREKO PRESTAKUNTZA-ZENTROAK

Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoaren alorrean trebatzeko hiru zentro ditu, hau da, hiru lurralde historikoetako hiriburuetakoko Kontsumo Gelak.

Helburuak:

- Ikastetxeetan kontsumitzaileen heziketa dinamizatzea.
- Zenbait kolektibo eta elkarteri kontsumoarekin zerikusia duten trebakuntza-jarduerak egiteko aukera ematea.
- Kontsumoarekin zerikusia duten zenbait gairen tratamenduan teknologia berrien erabilera bultzatzea.
- Kontsumoari buruzko argitalpenak kontsultatzeko aukera ematea.

Zehazki, 22.368 pertsonak hartu dute parte Kontsumo Gelen bidez eskaintzen diren trebakuntza- eta informazio-ekintzetan, hala nola tailerretan, hitzaldietan, kurtsoetan, erakusketetan edo jardunaldietan.



4.1.1. Kontsumo-tailerrak

Ordu bat eta erdiko iraupena duten jarduera praktikoak dira, kontsumoaren alorreko gai jakin bati buruzkoak. Metodologia aktiboa erabiltzen da, eta gehienez ere 14 urtetik gorako 15 laguneko taldeei zuzenduta daude. Alor hauetako 44 tailer egiten dira:

1. Publizitatea
2. Etiketatzeta
3. Erosketa
4. Elikagaiak
5. Ingurumena
6. Kontsumitzailearen eskubideak
7. Teknologia berriak
8. Finantza-zerbitzuak
9. Segurtasuna

Guztira, alor horiei dagozkien 1.530 tailer egin dira: 652 Bilbon, 621 Gasteizen eta 257 Donostian. 175 ikastetxek hartu dute parte: 103 irakaskuntza arautukoak, eta 72 irakaskuntza ez-arautukoak.

Gehien eskatu diren gaia hauek izan dira: elikagaiak, jasangarritasuna eta publizitatea.

Irakaskuntza ez-arautuko ikastetxeen artean, askotariko kolektiboek hartu du parte:

- Hezkuntzan eta gizartean oinarritutako interbentzioko kolektiboak
- Udako eskolak
- Akademiak
- Hezkuntza-behar bereziko zentroak
- Euskaltegiak
- Emakumeak sustatzeko zentroak
- Adineko pertsonen zentroak
- Birgizarteratzerako eta lanera itzultzeko kolektiboak
- Gurutze Gorria
- Harrera-etxeak

- Gaixo kronikoen senideen elkarteak
- Etorकिन kolektiboak
- Guraso-eskolak

4.1.2. Hiruhileko tematikoak

Gai hauei buruzko hiru hiruhileko tematiko egin dira:

- Irizpide arduratsuko gastuak
- Laguntza teknikoko zerbitzuak (LTZ) eta etxeko hornikuntza
- Publizitatea

Hiruhileko bakoitzean, gai horiei buruzko hitzaldiak, tailerrak eta ikerketak egin dira.

4.1.3. Hezitzaileentzako jardunaldiak

Hezitzaileei (gurasoak, irakasleak, etab.) zuzendutako hiru jardunaldi egin dira, eta hauek izan dira gaiak:

- Zertan gastatzen dute belaunaldi berriek?
- Bideojokoak eta segurtasuna Interneten
- Gazteak, publizitatea eta kontsumoa

4.1.4. Mailegu-zerbitzuak

Kontsumo Geletako mediateketan, liburuak, CD-ROMak, bideoak, jolasak eta multimediatiko maleta didaktikoak mailegatzeko zerbitzua eskaintzen da.

Kontsumo arduratsuari eta publizitateari buruzko materiala izan da gehien eskatu dena.

4.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

Kontsumo Zuzendaritzak Kontsumoa Eskoletan programa egin du ondoko ondoko 20 urtetan.

Lehen Hezkuntzako eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Lehenengo Zikloko ikastetxeetara zuzenduta dago programa hori. Ikastetxea osatzen duten hiru kolektiboek zuzendutako jarduerak dira: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Metodologia aktiboa eta parte hartzekoa erabiltzen da, esperientziaz, praktikan eta talde-lanean oinarritutakoa.

Helburuak:

- Kontsumo-gizartean pertsona kritiko eta arduratsu gisa kokatzeko aukera emango dieten tresnak ematea ikasleei.
- Kontsumotik eratorritako fenomeno jakin batzuen aurrean erabakiak hartzeko prozesua erraztea.



Programa honen barruan, kontsumoari buruzko 2.351 tailer egin dira (2.032 Lehen Hezkuntzan, eta 319 Bigarren Hezkuntzan) Euskadiko 119 ikastetxetan; 19.369 ikaslek hartu dute parte, euren irakasleekin batera, eta 754 gurasok.

4.2.1. Ikasleak

32 tailer eskaintzen dira, ordu bat eta erdiko iraupenekoak, bi taldetan banatuta:

Lehen Hezkuntza:

1. Elikagaiak fabrikatzea
2. Elikagaien analisi konparatiboa
3. Supermerkatua eta erosketak
4. Elikagaien etiketak
5. Papera birziklatzea
6. Ontziak eta horien berrerabilpena
7. Lehengaiak transformatzea
8. Publizitatearen azterketa
9. Ura: kontsumoa eta aurrezteak
10. Energia
11. Ehunak
12. Umeen segurtasuna
13. Jolasa eta jostailuak
14. Garraio publikoa
15. Kontsumitzailearen eskubideak

Bigarren Hezkuntza:

1. Elikadura eta nutrizioa
2. Estetika eta elikadura: gorputza gurtzea
3. Elikagaien analisi konparatiboa
4. Etiketak
5. Kontsumoa eta ingurumena
6. Lehengaiak transformatzea

7. Publizitatea eta kontsumoa
8. Uraren kontsumo arduratsua
9. Energia-eraginkortasuna
10. Bidezko merkataritza
11. Telefonía eta Internet
12. Aisialdirako formula berriak
13. Osasuna eta segurtasuna
14. Ekonomia eta familiaren aurrekontua
15. Kontsumitzailearen eskubideak
16. Jokoak eta bideojokoak

4.2.2. Irakasleak

Kontsumoari buruzko orientazio pedagogikoa eta ikasgelan lantzeko material didaktiko osagarriaren bidezko laguntza ematen dituen zerbitzua eskaintzen da.

Era berean, kontsumo-hezkuntzari buruzko aldizkari bat egiten da, tailerretan parte hartzen duten ikastetxeen ekarpenekin. Aldizkarian sei ikastetxek parte hartu dute, eta aldizkariak Euskadiko ikastetxeetan banatu dira.

4.2.3. Gurasoentzako jarduerak:

Lau ekintza eskaintzen dira:

- Ikasleekin egindako tailerretan izandako esperientziaren berri emateko hitzaldia
- Tailerra: “Gure seme-alabak nola elikatu”
- Tailerra: “Ikas dezagun publizitatea aztertzen”
- Tailerra: “Bideojokoak: badakigu zertara ari garen jolasten?”

4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Aurreko urteetan bezala, 2009an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako trebakuntza-jarduerak egin dira. Astebetean, zentro bakoitzean, kontsumoari buruzko gai jakin batzuen alde teorikoa lantzen da, hitzaldien bidez, eta alde praktikoa, ikasgelen bidez eta ekoizpen-zentroetara eta beste enpresa batzuetara egindako bisiten bidez.

Hauek dira eskaintzen diren gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa

- Kontsumitzailearen eskubideak
- Bidaiariaren eskubideak
- Etxeko aseguruak
- Salmentak, publizitatea eta etiketatzea
- Kontsumoa eta ingurumena
- Salmenta bereziak
- Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ)
- Banku-zerbitzuak
- Sendagaiak eta automedikazioa
- Telefonía eta Internet
- Ura eta elektrizitatea
- Produktuen garantía
- Pertsona nagusien segurtasuna

Hauek dira bisitatu diren ekoizpen-zentroak eta beste erakundeak:

- Metro Bilbao
- Oitzeko haize-parkea
- Badaíako haize-parkea
- Fortaleza kafeak
- Nestlé izozkiak
- Getxoko ingurumen-aretoa
- Iparlat
- Geizberri
- EITB
- Kontsumo Gelak

EAEko hirugarren adinekoren 29 zentro eta elkartetan egin da programa, eta 3.043 pertsonak hartu dute parte.

“Pertsona nagusien segurtasuna” eta “Sendagaiak eta automedikazioa” izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

Era berean, interes handiena piztu duten gaietako buruzko informazioa eta parte hartu duten zentzuen kolaborazioak biltzen dituen aldizkari bat egin eta banatzen da.

4.4. BESTE BATZUK

4.4.1. Kontsumo arduratsuari buruzko bosgarren Eskola Lehiaketa: "Eta zu zertan zabilta? Nik kontsumo arduratsua jarraitzen dut."

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da, eta Lehen Hezkuntzako Hirugarren Zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak antolatzen du, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera.

Lehiaketaren helburu nagusia da ikasleei ikusaraztea zer garrantzitsuak diren, bai eurentzat bai inguruko pertsonentzat, kontsumitzaile gisa ondasunak eskuratzean eta zerbitzuak erabiltzean hartzen dituzten erabakiak.

2009an, 2008/09 ikasturteko lehiaketa ebatzi da; 36 ikastetxek hartu dute parte. 2009an, gainera, 2009/10 ikasturteko eskola-lehiaketaren lehenengo zatia egin da, "Consumópolis" joko interaktiboa.

4.5. KURTSOAK ETA JARDUNALDI AK

4.5.1. Euskal Herriko Unibertsitatearen ikastaroak

EHUko kultura-gelak

Bi ikastaro eman dira Euskal Herriko Unibertsitatearen Gipuzkoako Campuseko Kultura Gelen programaren barruan: "Ez utzi adarra jotzen, zure segurtasuna dago jokoan!" eta "Bidaiatzea erraza da, nola egin jakinez gero".

Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroak

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroekin elkarlanean aritu da ikastaro hau emateko: "Etxebizitzak erostea: eroslea behar bezain babestuta dago?".

4.5.2. Leizaola Elkargoa

Kontsumoari eta Bizitza Kalitateari buruzko VII. Jardunaldiaren ardatza kontsumo arduratsua izan zen, eta, jardunaldi hori antolatzeko, elkarlanean aritu ziren Kontsumo Zuzendaritzarekin.

4.6. PROFESIONALAK PRESTATZEA

4.6.1. Energia-horniketari buruzko ikastaroa

Jardunaldi hau Energiaren Batzorde Nazionalarekin elkarlanean antolatu zen, eta kontsumoaren alorreko 82 profesionali zuzendu zitzaien. Bilbon egin zen, 2009ko otsailean.

Programa:

– Elektrizitatearen kontsumitzaileak.

- Elektrizitatea hornitzea eta elektrizitate-merkatuak. Horniketa eta tarifa. Horniketa merkatu liberalizatuan.

- Gas naturalaren kontsumitzaileak.
- Gas naturalaren horniketa eta merkatuak.
- Kontsumitzaileak babesteko sistema.

4.6.2. Kontsumitzaileen eskubideak eta jurisdikzio zibila eta merkataritza-eta zigor-arlokoa

Kontsumoko Institutu Nazionalaren laguntzarekin antolatutako 20 orduko ikastaroa, 2009ko martxoan kontsumoaren alorreko 41 profesionali Bilbon emandakoa.

Programa:

Kontsumoaren zuzenbidea: bilakaera historikoa, lege-esparrua, eta zuzenbide zibilarekin eta merkataritza- eta zigor-arlokoarekin duen erlazioa.

- Zuzenbide zibila eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen babesa
- Lege-esparrua eta kontsumoaren zuzenbidearekin dituen interakzioak
- Jurisdikzio zibila eta erantzukizun zibila: kontsumitzaileei egindako kalte-galeren indemnizazioa Arautzea eta jurisprudentzia.
- Jurisdikzio zibila eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.
- Erantzukizun-amaiera, eta kontsumitzaileen eskubideak eta interesak babesten dituzten eskaera kolektiboak.
- Enpresa edo enpresaria. Banako enpresaria eta merkataritza-sozietateak. Lehiaren erregimen juridikoa.
- Lehiaketa-deklarazioa: kontzeptua eta prozedura. Kontsumitzailearen eskubideak. Kasu praktikoak.
- Zigor-arloko jurisdikzioa eta kontsumitzaileen interes ekonomikoen babesa.
- Kontsumo-arbitrajea eta jurisdikzio zibila eta zigor- eta merkataritza-arlokoa.
- Jurisdikzio zibila, zigor-arloko jurisdikzioa eta merkataritza-arloko jurisdikzioa, eta kontsumoaren zehapen-prozedura.
- Fiskalaren papera eta kontsumitzaileen eskubideak.
- Segurtasun-zerbitzuen eta -indarren ekintzak, kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrei dagokienez. Informazioaren teknologien arloko delituak eta delitu ekonomikoak

4.6.3. Kontratazioaren baldintza orokorrak. Abusuzko klausulak

Kontsumoko Institutu Nazionalaren laguntzarekin antolatutako 16 orduko ikastaroa, 2009ko urrian kontsumoaren alorreko 38 profesionali Bilbon emandakoa.

Programa:

- Kontratazioaren baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak. Oinarrizko alderdiak.
- Telekomunikazio-zerbitzuak. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak.
- Elektrizitatearen sektorea. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak.
- Finantza-zerbitzuak. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak bankuen sektorean.
- Finantza-zerbitzuak. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak aseguruaren sektorean.
- Urrutiko kontratazioa: kontratazio elektronikoa, telefonikoa eta posta bidezkoa. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak.
- Etxebizitzaren salerosketa. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak.
- Fiskalaren papera eta kontsumitzaileen eskubideak. Fiskaltzaren funtzioak eta jarduerak. Kontsumitzaileen interesak babestea.
- Kontratazioaren baldintza orokorren erregistroa. Ebazpenen publizitate legalaren mekanismoak, kontrol-prozeduraren esparruan. //
- Abusuzko klausulak eta praktikak. Alderdi judizialak.

4.7. KONTSUMOAREN ALORREAN TREBATZEKO ETA IKERTZEKO BEKAK

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean onartutako hezkuntzarako eta trebakuntzarako eskubidea modu eraginkorragoan gauzatu ahal izango da jada lanbide-prestakuntza egokia dutenei trebatzeko aukera eskaintzen zaien neurrian, kontsumoaren alorrean espezializazioa lor dezaten eta, gero, ezagutza hori herritarren zerbitzura jar dezaten, enpresaren bidez, administrazio publikoen bidez, edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte bidez.

2009an, amaitu egin ziren urte horretarako 2008an eskainitako bekak, eta 58.200 euro erabili ziren horretarako. Laguntza-programa horren bidez, hiru beka eskaini ziren kontsumo-erreklamazioen azterketa juridikoa egiteko.

5. INFORMAZIOA

2009an, programa hauen barruan gauzatu ziren informazioaren alorreko ekintzak:

- Argitalpen-programa
- Sentsibilizazio-programa
- Dokumentazio-programa

5.1. ARGITALPEN-PROGRAMA

Kontsumo Zuzendaritzaren lehentasuneko helburu bat da kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zabaltzen zaien informazioa bultzatzea, eta, horretarako, monografiak, liburuxkak, gidaliburuak eta kontsumo-gaiei buruzko askotariko materialak erabiltzen dira.

5.1.1. Zeliakoa naiz

Kontsumo Zuzendaritzak zeliakoentzat egokia den menu baten osagaiei buruzko informazioa jasotzen duten 50.000 liburuxka argitaratu ditu. Euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez idatzitako diptiko horiek 3.000 jatetxetan banatu dira, Euskadiko ostalaritza-establezimenduetako langileak jakinaren gainean egon daitezten. Era berean, diptikoa Euskadin bizi diren edo Euskadira bisitan etorri diren pertsona zeliakoei banatu zaie, zeliakoen elkartearen bidez eta Euskadiko turismo-bulegoen bidez, jatetxe batera doazenean haien beharrak azaltzen dituen dokumentu bat izan dezaten.



Ekimen hori Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak, Osasun eta Kontsumo Sailak eta Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak Euskadiko Zeliakoen Elkartearekin (EZE) sinatutako elkarlanerako hitzarmenaren esparruan kokatzen da, eta hitzarmen horren helburua da ekintza bateratuak egitea gaixotasun zeliakoari buruzko informazioa zabaltzeko.

5.1.2. 2008ko Kontsumoko Memoria



Memoria honen bidez, 2008an egindako jardueren berri eman nahi izan zuen Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak.

Urte hartan ere, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu, trebatu eta informatzeko egin ziren jarduerak izan ziren aipagarrienak, 2008ko Kontsumoko Memorian jasotzen den bezala.

5.1.3. Kreditu edo mailegu bat lortzeko zailtasunen azterketa

2009an, Kontsumo Zuzendaritzak ikerketa bat egin zuen krisi-garai honetan etxe bat eskuratu nahi duten pertsonen hipoteka-kreditu bat lortzeko dituzten aukerak aztertzeko, aurrezki kutxa eta banku nagusien artean, eta, horrekin batera, kreditu pertsonal bat lortzeko zailtasunak aztertzeko.

Azterketa hori ez da argitaratu euskarri fisiko batean, baina testu osoa digitalizatu da, eta www.kontsumo.net orrian deskarga daiteke, pdf formatuan.

5.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA

5.2.1. Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astea

Martxoaren 15a Munduko Kontsumitzailearen Eguna dela eta, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak jarduera-multzo bat egiten du urtero herritarrek kontsumoarekin zerikusia duten zenbait alderditara gerturatzeko.

2009an, efemeride hori gogoratzeko ekintzak martxoaren 9tik 18ra egin ziren, eta, besteak beste, Kontsumo Gela ate irekiko jardunaldiak, hitzaldiak eta jardunaldiak, informazio-karpak eta abar egin ziren.

Prentsaurrekoa

2009ko martxoaren 13an, prentsaurreko bat antolatu zen 2008an kontsumoaren alorrean lortutako emaitzak aurkezteko.

Informazio-karpak

Gasteizen, Bilbon eta Donostian informazio-karpak jarri ziren, eta herritarren eskura egon ziren martxoaren 13an, 10:00etatik 20:00etara.

Jardunaldi horretan, Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoaren alorreko aholkuak zabaltzeko kanpaina bat egin zuen, honako helburu hauekin:

- Kontsumitzaileei kontsumoaren alorrean dituzten eskubide eta betebeharrak gogoraraztea, eta erreklamazioak kontsumo-bulegoetan aurkeztera bultzatzea, eskubide horiek erabili ahal izateko.

- www.kontsumo.net web-orriaren eta 900 600 500 doako telefonoaren erabilera bultzatzea; biak daude kontsumitzaileen zerbitzura.

Informazio-bideoen emanaldiak egin ziren, eta kontsumoaren alorreko aholkuak zituzten liburuxkak banatu ziren: 15.000 liburuxka Bilbon, 12.000 Donostian, eta 8.000 Gasteizen.

Ate irekiko jardunaldiak komunikabideentzat eta kontsumoaren alorreko profesionalentzat

2009ko martxoan, Gasteizko eta Donostiako Kontsumo Gelek ateak ireki zizkieten komunikabideetako eta kontsumoaren alorreko profesionalen.

Jardunaldi hartan, gainera, Kontsumo Gelen erabiltzaileen artean egindako telefoniari buruzko azterketaren emaitzak aurkeztu ziren.

Hitzaldiak eta jardunaldiak

Hiru Kontsumo Geletan, "Irizpide arduratsuko gastuak" hitzaldia eman zen, herritar guztiei zuzendua. Bilboko Kontsumo Gelan, kontsumo arduratsuari eta hezkuntzari buruzko jardunaldia egin zen, irakasleei zuzendua. Bai jardunaldia bai hitzaldia 2009ko martxoaren 10 eta 12 bitartean egin ziren.

Bestalde, martxoaren 17an eta 18an, Kontsumoaren eta Bizitza Kalitatearen VII. Jardunaldiak egin ziren, Leizaola Elkargoak antolatuta eta herritar guztiei zuzenduta, memoria honetako Prestakuntza atalean aipatzen den moduan.

5.2.3. Komunikabideetan eta Interneten egindako kanpaina

Kontsumitzaileei arriskuei eta eskubideei buruzko informazioa emateko, Kontsumo Zuzendaritzak 2009ko Kontsumo Kanpaina egin zuen irailean eta azaroan, "Sorpresarik gabe kontsumitzeko, informa zaitez!" leloarekin.

Kanpaina horretan, zenbait jarduera egin ziren, euskaraz eta gaztelaniaz, hiru komunikabidetan:

- **Telebista.** ETB1: mikrosaioak *Mihiluze* programan; ETB2: mikrosaioak *Pásalo*, *La Noche de...* eta *Date el bote* programetan, eta kanpainarako aukeratutako hamar gaiei buruzko minutu bateko iragarkiak (aseguruak, kontsumo arduratsua, elektrizitatea eta gasa, publizitate-mezuak eta SMS Premium mezuak, telefonia, ibilgailuen tailerrak, garantiak, gas-azterketak, aire-garraioa eta bidaiak konbinatuak, eta kontsumoari buruzko aholku orokorrak).
- **Irratia.** Minutu bateko mikrosaioak zenbait irratan; elkarrizketak Kontsumoko zuzendariari eta bi arduraduni Radio Euskadin eta Euskadi Irratian; "kontsumo-flash" delakoak, hots, hogeita hamar segundoko aholkuak REn, EIn, Radio Vitorian eta Euskadi Gaztean.
- **Internet.** Kontsumoari buruzko bi blog, bata gaztelaniaz eta bestea euskaraz; blog horietan, kanpainako ikus-entzunezko material guztia eta bisitarien adierazpenak kontsulta daitezke, eta, gainera, YouTube-ren eta Twitter eta Facebook sare sozialen loturak daude (sare sozialetan, profilak sortu dira).

5.2.4. "Kontsumo Astea": kontsumo arduratsua bultzatzeko kanpaina

Eusko Jaurlaritzaren 2007-2011ko Kontsumoko Plan Estrategikoan, zuzenean publikoari zuzendutako ekintza originalen bitartez herritarrei informazioa emateko kanpainekin jarraitzearen aldeko apustua egin da. Testuinguru horretan kokatzen da Kontsumo Astea kanpaina ibiltaria; 2009ko irailetik abendura, EAEko hiru hiriburuetan eta beste bederatzi udalerritan (Zumarraga, Ermua, Oñati, Gernika, Oiartzun, Lekeitio, Arrigorriaga, Amurrio eta Abanto-Zierbena) ibili zen, eta astebete egin zuen leku bakoitzean.

Helduei zein eskola-umeei zuzendutako kanpaina honen bidez, egungo egoera ekonomikoan modu arduratsuan kontsumitzeak duen garrantzia erakutsi nahi izan die Kontsumo Zuzendaritzak herritarrei. Zehazki, kontsumitzeko orduan beharrak eta apetak bereizteko eta gastua beharren eta benetako aukeren arabera

egokitzeko jarraibideak eskaini dira, eta publizitatearen eraginaren aurrean hausnarketa egiteko deia zabaldu da.

Horretarako, ekintza hauek egin dira, besteak beste, aipaturiko udalerrietako kultura- edo gizarte-etxeetan: lehiaketa bat, *Aupa Etxebeste* filmari buruzko bideo-forum bat, magia-saioak Asier Kidam magoaren eskutik, eta "Krisi-garaian erostea" eta "Krisi-garaian saltzea" hitzaldiak. Azken hori merkatariei zuzendu zaie; izenburu bereko CD bat ere jaso dute, merkataritza-jardueretan egungo egoera ekonomiko zailean kontsumitzaileak erakartzeko jarraibideak txertatzen ikas dezaten: profesionalizatzea, ingurunearekiko konpromisoa eta teknologia berriak erabiltzea merkataritza modernizatzea, besteak beste.

Gainera, Kontsumo Astean parte hartu duten guztiek kontsumo arduratsuari buruzko mezuak eta aholkuak ikusi eta entzun dituzte kanpainari harrera egin dioten udalerrietan jarritako multimedia-pantailen bidez.

5.2.5. *Kontsumo.net* kontsumoko telebista-programa

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio eta hezkuntzarako eskubideak arreta berezia jasotzen du Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuan. Ildo horretatik, estatutuaren hemezortzigarren artikulua xedatzen du Eusko Jaurlaritzak kontsumo-arloko informazio-lanak egingo dituela, kontsumitzaile eta erabiltzaileek jarrera arduratsua garatzeko beharrezkoak diren jakintza egokiak izan ditzaten.

Eskubide hori benetan gauzatzeko, kontsumo-arloko informazio-ekintzak sustatu behar dira. Esparru horren barruan, Kontsumo Zuzendaritzak informazio horren berri emateko komunikabideak erabiltzea erabaki du.

Kontsumoaren arloko komunikazio-estrategia horren barruan, kontsumoari buruzko informazioa zabaltzeko bide ontzat hartzen da telebista.

Horregatik, urtariletik ekainera eta urritik abendura *Kontsumo.net* programa eman da TeleBilbaon, TeleDonostin eta TeleVitorian astero, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren babesarekin, eta programa horrek hobeto kontsumitzen irakatsi digu astelehenero.

2009an, *Kontsumo.net* programa Nortxu Martínezek aurkeztu du, eta aurreko urteko atal berak izan ditu:



- Erreportajea
- Galderak kalean
- Kontsumo Gelak
- Kontsultak
- Lehiaketa
- Bazenekien...?
- Berriak
- Asteko aholkua

5.3. DOKUMENTAZIO-PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak ondoen babesten dituzten elementuetako bat. Informazio hori eskuratzen laguntzeko, informazio- eta dokumentazio-programaren bitartez, Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoarekin

lotutako gaien dokumentazio-fondoa osatu nahi du EAeri dagokionez; fondo horretan, azterlan espezifikoak ez ezik, araudia, jurisprudentzia, biltzarren argitalpenak, material didaktikoak, aldizkariak eta liburuxkak ere biltzen dira. Gaur egun, 2007ko urtarrila arte Gasteizko Kontsumitzailearen Zentro Europarra izan zenaren datu-baseak eta gainerako informazio- eta dokumentazio-baliabideak hartzen ditu barnean fondo horrek.

Dokumentazio-fondo hori, batik bat, modu presentzialean ezagutarazi da, Kontsumo Zuzendaritzaren Prestakuntza Zentroetako mediateken bitartez (Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Kontsumo Gelak), kontsumoarekin lotutako gaiei buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako gunetzat funtzionatzen baitute. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2009an Kontsumo Zuzendaritzaren web-orria informazio-iturri eta bere jarduera eta dokumentuen hedapen-iturri gisa indartu dugu.

5.3.1. Kontsumoko web-orria

2009an, Eusko Jaurlaritzak IX. legegintzaldian 2009ko maiatzaren 8ko 4/2009 Dekretuaren eta azaroaren 3ko 579/2009 Dekretuaren bidez egindako aldaketa organikoen eta izen-aldaketen lekukoa eta hedabidea izan da www.kontsumo.net web-orria (Eusko Jaurlaritzaren atariaren bidez ere jo daiteke orri horretara): hemendik aurrera, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza ez da egongo Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren menpe, baizik eta Osasun eta Kontsumo Sailaren menpe; horren ondorioz, hemendik aurrera Kontsumo Zuzendaritza baino ez da izango. Webgunea ere Industriaren ataritik Osasunaren atarira aldatuko da; bigarren horretan, sarbideko zuzeneko iragarki-banda bat erakusten da.

Aurreko urteetan bezala, 2009an ere, Zuzendaritzaren funtzioei, zerbitzuei eta jarduerari buruzko informazioa eskaini da web-orrian (prentsa-oharrak —21 argitaratu dira—, prestakuntza-programak edo -jarduerak, kontsumo-arbitrajea, merkatuaren kontrola, argitalpenen katalogoa...), eta, horrekin batera, kontsumoarekin zerikusia duen beste edozein gaiari buruzko informazioa ere eskaini da (berriak, segurtasun-oharrak eta produktuei buruzko alertak, esteka interesgarriak eta abar).

Gainera, web-orriko “Egin zure kontsulta” atalaren bidez, kontsumitzaile eta erabiltzaileek segurtasun- eta isilekotasun-berme guztiekin eta modu azkarrean egin ahal izan dituzte kontsultak.

2009an, hasiera-orria indartzen jarraitu dugu, kontsumoaren alorreko berrietasunen erakusleioa izan dadin, bi helbururekin: batetik, erabiltzaileek errazago identifika ditzatela berrietasunak; bestetik, web-ingurune berean Zuzendaritzaren jarduera guztiak erakutsi ahal izatea; horretarako, formatu horretara eraman dira beste hedabide batzuetan egindako jarduerak (telebista, prentsa, kaleko kanpainak), eta erakundeak Interneten egotea ahalbidetzen duten metodo berriak erabili dira: kontsumoaren bloga eta perfilak edo kanalak sare sozialetan.

2009an Kontsumoaren webgunean egindako berrikuntza nagusiak

Webguneko edukia garbitu, zuzendu, eguneratu (legeei buruzko berrikuntzak, 2009ko argitalpenak eta abar txertatu) eta berrantolatzeaz batera, etengabeko hobekuntza-prozesuaren barruan, berrikuntza batzuk egin dira web-orria errazago

erabiltzeko eta edukiak errazago eta argiago aurkitzeko. Zehazki, atal hauek berrantolatu dira:

- Laguntzak eta diru-laguntzak
- Argitalpenak
- Webgune interesgarriak
- Kontsumoari buruzko oinarritzko araudia
- Kontsumo Gelak (hezitzaileen prestakuntzari buruzko atal berri bat sortu da)

Eduki berriak

2009an, zenbait atal berri sartu dira webgunean: batzuek iraupen mugatua dute (jarduera zehatz batzuei buruzkoak direlako), eta beste batzuk irauteko sortu dira.

- "Kontsumitzailearen Astea". Martxoaren 15a Munduko Kontsumitzailearen Eguna dela-eta Kontsumo Zuzendaritzaren bidez egindako jarduerak jaso ziren.

- "Elektrizitatearen merkatuaren liberalizazioa", lehena izan zen gaikako blokeetan (kontsumoari buruzko egungo gaiak).

- "Hezitzaileei zuzendutako prestakuntza", Kontsumo Gelak prestakuntza-programaren barruan.



- Kontsumo Astea. Erakusketa ibiltari honetarako eduki espezifikoa sortu zen, eta berariazko iragarki-banda baten bidez sar daiteke. Kanpainari harrera egin zion EAEko udalerrri bakoitzeko erakusketaren irudien bidez eguneratu zen.

- 2009ko kontsumo-kanpaina. Eduki horretara, "Informazioa/Prentsa eta komunikazioa" ataletik sar zitekeen lehenengo, eta, gero, "Kontsumo divulgatua" ataletik, non kanpainari buruzko informazioa eta telebistan emandako mikrosaiok batzuk erakusten ziren. Alde horretatik, berritasuna izan zen Kontsumo webgunean bideo-formatuko edukia sartzea, izan ere, erakunde baten gunea izanda, nagusiki eduki estatikoz osatua baitago.

2009ko Kontsumo-kanpaina (irratia, telebista eta Internet)



6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA

6.1 DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

6.1.1. Toki-erakundeak

Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordearen 2008ko abenduaren 10eko Ebazpenaren bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta defendatzeko toki-erakundeentzako eta horiek sustatutako erakundeentzako 2009ko laguntza ekonomikoen urteko programaren deialdia egin zen; programa hori 2005eko martxoaren 30eko Aginduak arautzen du.

2009an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak 1.110.599,53 eurora iritsi ziren, hiru laguntza-lerrotan banatuta:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jardueren funtzionamendutik eratorritako gastuak, eta kontsumitzaileei informazioa emateko helburua duten udal-bulegoetara bidaltzekoak diren zentro eta zerbitzuen argitalpenen edizio- eta zabalkuntza-gastuak ordaintzea.

- Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokapen-aldaketetatik eratorritako gastuak ordaintzea.

- Kontsumoko ikuskapen-jarduerak gauzatzetik eratortzen diren gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara bideratutako diru-laguntzak 998.126,32 €-ra iritsi ziren 2009an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Balmasedako Udala	9.370,15 €
Sestaoko Udala	5.623,25 €
Portugaleteko Udala	51.260,27 €
Erandioko Udala	34.063,28 €
Oarsoaldea SA	44.897,59 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	21.404,38 €
Ermuko Udala	18.530,13 €
Basauriko Udala	45.638,18 €
Forlan (Muskiz)	13.228,45 €
Eibarko Udala	14.370,74 €
Lekeitioko Udala	5.692,41 €
Durangoko Merindadearen Mankomunitatea	38.689,94 €
Bilboko Udala	60.000,00 €
Laudioko Udala	22.414,88 €
Iraurgi Lantzen SA	11.560,01 €
Andoaingo Udala	13.891,03 €
Tolosaldea Garatzen SA	8.526,84 €
Goierriko Ekimena SA	22.347,24 €
Uribe Kostako Mankomunitatea	48.228,75 €
Añanako Taldea	9.370,15 €
Inguralde (Barakaldo)	60.000,00 €
Gasteizko Udala	60.000,00 €
Enkarterriko Mankomunitatea	33.178,42 €
Urola Garaiko Mankomunitatea	23.264,96 €
Donostiako Udala	47.773,04 €
Zarauzko Turismo Bulegoa	6.605,96 €
Etxebarriko Udala	14.330,83 €
Elgoibarko Udala	5.166,41 €
Irungo Udala	55.118,58 €
Getxoko Udala	43.193,29 €
Lasarte-Oriako Udala	27.559,29 €
Santurtziko Udala	55.118,58 €
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	32.359,92 €
Ortuellako Udala	16.535,57 €
Kanpezuko - Arabako Mendialdeko Taldea	5.511,85 €
Guardiako - Arabako Errioxako Taldea	13.301,95 €
GUZTIRA	998.126,32 €

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokaleku-aldaketetatik eratorritako gastuetara bideratutako laguntzak 12.473,21 €-ra iritsi ziren 2009an:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Inguralde (Barakaldo)	1.190,00€
Portugaleteko Udala	1.027,81€
Bilboko Udala	5.335,90€
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	789,90€
Forlan (Muskiz)	1.683,17€
Kanpezuko - Arabako Mendialdeko Taldea	376,55€
Uribe Kostako Mankomunitatea	1.260,00€
Añanako Taldea	809,88€
GUZTIRA	12.473,21 €

Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 100.000 €-ra iritsi ziren 2009an:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Gasteizko Udala	16.321,20€
Portugaleteko Udala	12.485,72€
Erandioko Udala	10.492,25€
Irungo Udala	10.676,32€
Bilboko Udala	16.321,21€
Santurtziko Udala	16.321,21€
Forlan (Muskiz)	3.753,88€
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	13.220,18€
Uribe Kostako Mankomunitatea	408,03€
GUZTIRA	100.000,00 €

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko, behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jardueri laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismoko sailburuaren 2005eko martxoaren 9ko Aginduan EAEko kontsumitzaileen elkarteentzako laguntza-ildo bat ezarri zen; hala, agerian utzi zuen sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola. Merkataritza, Kontsumo eta Industria Seguritasuneko sailburuordeak 2008ko azaroaren 13an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2009. urteko deialdia.

Helburu bakartzat EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileak babestea duten elkarteak dira onuradunak, baldin eta EAEko Kontsumitzaile Elkartearen Erroldan erregistratuta badaude, KIAZ Kontsumitzailearen Informaziorako Zentroen Sareari Atxikitzeko Konpromisoa aurkezten badute, Lurralde Historiko guztietan bulegoak badituzte — gutxienez lau ordu egon behar dute jendearentzat irekiak— eta defentsa juridikoko zerbitzuak badituzte.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat bideratutako diru-laguntzen zenbatekoa 536.294,49 €-ra iritsi zen 2009. urtean, eta hiru laguntza-ildotan banatu zen:

- 900 €-rainoko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzea
- Kontsumitzaileen erakundeen funtzionamendutik eratortzen diren gastuak ordaintzea
- Kontsumo-proiektuetatik eratorritako gastuak ordaintzea

Ahozko epaiketetan defendatzeko laguntzak

900 eurorainoko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera bideratutako laguntza ekonomikoaren kontzeptu gisa, Kontsumo Zuzendaritzak 36.000 euroko partida bat erreserbatu zuen 2009. urtean, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketaren (EKA), Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoaren (EKE) eta Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunaren (EHKB) artean zati berdinetan banatzeko.

Elkarteen funtzionamendurako laguntzak

Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastuetarako emandako diru-laguntzak 312.184,31 eurora iritsi ziren, honela banatuta:

ELKARTEAK	ZENBATEKOA
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA)	105.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	105.000,00 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	102.184,31 €
GUZTIRA	312.184,31 €

Kontsumo-proiektuetarako laguntzak

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 188.110,18 eurora iritsi ziren, eta honela banatu ziren:

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketari (EKA): 69.384 euro proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Disuasión Aldizkaria	13.300,00 €
- EKA Irratia	11.900,00 €
- EKA Irratiko iragarki laburrak	10.640,00 €
- EKA Telebista	13.475,00 €
- SER ACUBI	1.302,00 €
- Bidasoa Aldizkaria	875,00 €
- Lokalia Txingudi TB	2.889,60 €
- Irunero Aldizkaria	792,40 €
- Informazio-jardunaldiak	280,00 €
- Goi-mailako trebakuntza. Kontsumo-eskubidea.	3.815,00 €
- Zuzenbide-jardunaldiak	7.420,00 €
- Elektrizitate-sektorearen liberalizazioaren liburuxka	2.695,00 €
GUZTIRA	69.384,00 €

- - Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) 52.624,60 euro eman zitzaizkion, proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Krisiaren eta eroste-ohituren azterketa	7.272,12 €
- Baztertuak izateko arriskua duten kolektiboentzako kurtsoa	10.815,00 €
- Helduentzako prestakuntza-ikasgelak	6.909,00 €
- EKE Aldizkaria	9.635,50 €
- Etxeko-andre tailerra	4.872,00 €
- Etxeko-andre asteartea	5.426,40 €
- Etxeko-andre Buletina	2.100,00 €
- ASCOFA Tailerrak	2.892,05 €
- ASCOFA-ren XL. urteurrena	2.702,53 €
GUZTIRA	52.624,60 €

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunari (EHKB) 66.101,59 euro eman zitzaizkion, proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Irrati iragarkia	3.230,14 €
- "Europako eta autonomia-erkidegoetako kontsumitzaile-erakundeak" jardunaldia	12.157,05 €
- Kontsumitzaile-elkarteen ezagutza-maila ezagutzeko azterketa	24.500,00 €
- Kontsumitzaileen Aldizkaria	11.474,82 €
- Consumo Aldizkaria	3.125,75 €
- "Kontsumitzaileak krisiaren aurrean" jardunaldia	3.108,83 €
- Kontsumitzaileen elkarten legitimazio aktiboaren txosten juridikoa	4.235,00 €
- Kontsumitzaileak auzibidez eta auzibidetik kanpoko tresnen bidez babestearai buruzko jardunaldia	4.270,00 €
GUZTIRA	66.101,59 €

6.2. KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOENTZAKO (KIUB) AHOALKULARITZA JURIDIKOA

Kontsumo Zuzendaritzaren helburuen artean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa eta defentsa sustatzea dago.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko Legeak V. kapituluaren 66.2.b artikuluan ezartzen du Kontsumo Zuzendaritzari dagokiola toki-erakundeei laguntzea eta horiekin batera jarduteko programak lantzea.

Hori guztia kontuan izanik, Kontsumo Zuzendaritzak aholkularitza juridikoko zerbitzua dauka, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoei eta Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Eremuei zuzendua.

Informazio eta aholkularitza juridikoko zerbitzu hori Zuzenbidean lizentziatuta dauden eta kontsumoan adituak diren pertsonak ematen dute, telefonoz, eta kontsumitzaileek kontsumitzeko garaian aurki ditzaketen arazo edo gorabehera nagusiei lotuta dago funtsean.

Lehentasunezko gaiak telefonia, garraioak, etxetresna elektrikoen konponketa eta kontsumoaren esparruan barne hartu daitekeen beste edozein dira.

6.2.1. Kotsulten buletina

Kontsulta garrantzitsuenekin, buletin bat egiten da hilero. Kontsumo Zuzendaritzak informazio hori web-orriaren bitartez eskaintzen du, "Kontsulta Buletina" deitzen den banner baten bitartez edukia azpimarratuz.

6.3. KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA

2009. urtean, Kontsumoko Kontsulta Batzordeak honako arau-proiektu hauek aztertu zituen:

-Agindu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-automobiletako bidaiarien hiri arteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituen.

-Osasun-sailburuaren ordena, Haurren Hortzak Zaintzeko Programaren estaldura zabaltzen duena.

-Osasun-arloko profesionalak informatzeko sistemaren dekretu-proiektua.

-Kanpinak eta kanpaketa-turismoaren beste modalitate batzuk antolatzeko dekretu-zirriborroa.

-Erakunde kreditu-emalleek etxebizitzaren eta lurzorua alorreatan emandako mailegu kalifikatuen interes-tipoa ezartzeko dekretu-proiektua.

-Eraikuntza berriko eraikinen energia-eraginkortasunaren ziurtagiria eta haren kanpo-kontrola arautzeko dekretua.

-Publizitate eta Komunikazio Instituzionalaren Legearen aurreproiektua.

-Euskadiko Prezioen Batzordea arautzeko dekretu-proiektua.

7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK

7.1 KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA (INC) ETA GAINERAKO AUTONOMIA-ERKIDEGOAK

Kontsumoko Institutu Nazionalak zenbait koordinazio-jardun sustatzen ditu autonomia-erkidegoetan, hala nola konferentzia sektorialak, Kontsumoko Lankidetzaren Batzordea eta lantaldeak: elkarteak, merkatuaren kontrola, kalitatea bermatzea, prestakuntza eta informazioa, araudia, arbitrajea eta informazio-sistemak.

7.2. KONTSUMITZAILEEN HEZIKETARAKO SAREA

1999. urteaz geroztik, Kontsumitzaileen Heziketarako Sarearen kide da Zuzendaritza, beste autonomia-erkidego hauekin batera: Kantabria, Asturias, Valentzia, Galizia, Gaztela-Mantxa, Extremadura, Madril, Aragoi, Gaztela eta Leon, Errioxa, Kanariak, Katalunia, Murtzia, Andaluzia, Melilla eta Nafarroa.

7.3. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPAKO SAREA)

2004az geroztik E-Cons Sarea koordinatzen du Kontsumitzaileen Heziketarako Sareak.

7.4. CONSUMERS INTERNATIONAL

90eko hamarkadaren hasieratik, nazioarteko erakunde horretako kide da Zuzendaritza.

7.5. LIBURUTEGI ESPEZIALIZATUEN ERAKUNDE ARTEKO EAE-KO BATZORDEA

Eusko Jaurlaritzaren beste sail batzuekin lan egiteko asmoaren barruan, LEEB batzordean parte hartzea dago (Liburutegi Espezializatuen Erakunde arteko Batzordea). Kontsumo Zuzendaritzaren Dokumentazio Zentroa kontsumitzaileen eskubideetan eta kontsumoari buruzko gai orokorretan espezializatutako liburutegi bat da; zenbait gaitan espezializatutako beste zentro batzuekin batera, liburutegiekin eta dokumentazioarekin zerikusia duten kolaborazio-proiektuetan parte hartu du. Zehazki, 2009an "Google Proiektua"-n parte hartu du, eta proiektu horren lehenengo produktua "Google bilatzaileari buruzko oinarrizko gidaliburu laburra" izan da, LEEB batzordean parte hartzen duten liburutegien erabiltzaile guztiei banatu zaiena.

7.6. PERTSONA ZELIAKOENTZAKO HITZARMENA

2009an, Kontsumo Zuzendaritzak Euskadiko Zeliakoen Elkartarekin (EZE) sinatutako lankidetzaren hitzarmena luzatu zuen. Hitzarmen horretan, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak eta Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak ere parte hartu zuten.

2005ean hartutako konpromisoa berriro egin zen, eta, beste zenbait ekintzaren artean, glutenik gabeko elikagaien ikuskapen-kanpaina egin zen, etiketen egiazkotasuna egiaztatzeko.

ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA:

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Memoriak eskaintzen duen informazioa zabaltzeko eta osatzeko, kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dieten zentroen eranskin hau gaineratu da:

KIAZ Sarean dauden zentroen zerrenda:

1. KONTSUMO-ZUZENDARITZA

Donostia kalea, 101010 Gasteiz

Tel.: 945019923

Faxa: 945019931

h.el.: consumo@ej-gv.es

<http://www.kontsumo.net>

2. OSASUN ETA KONTSUMO SAILAREN KONTSUMO EREMUAK

Arabako Kontsumo Eremua

Samaniego, 2-4.a

01008 Gasteiz

Tel.: 945017062

Faxa: 945101063

h.el.: Consumo-Araba@ej-gv.es

Bizkaiko Kontsumo Eremua

Rekalde zumarkalea, 39A, behea

48008 Bilbo

Tel.: 944031500

Faxa: 944031967

h.el.: Consumo-Bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoako Kontsumo Eremua

Easo, 10-5.a

20006 Donostia

Tel.: 943022547

Faxa: 943022572

h.el.: Consumo-Araba@ej-gv.es

3. KONTSUMO-GELAK

Gasteiz

Adriano VI.a, 20-1.a

01008 Gasteiz

Tel.: 945016600

Faxa: 945016601

h.el.: a-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Bilbo

Nikolas Alkorta, 2

48003 Bilbo

Tel.: 944032220

Faxa: 944032221

h.el.: b-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Donostia

Zarategi pasealekua, 82-84 bis
20015 Donostia
Tel.: 943022590
Faxa: 943022592
h.el.: g-kontsumo.gelak@ej-gv.es

4. KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOAK (KIUB)

ARABA

Gasteiz

San Bizente aldapa, z.g.
01001 Gasteiz
Tel.: 945161240
Faxa: 945161251
h.el.: omic@vitoria-gasteiz.org

Kanpezuko Taldea (Arraia -Maeztu - Bernedo - Kanpezu - Lagran - Urizaharra - Harana)

Gasteiz - Lizarra errepidea, 7
01110 Kanpezu
Tel.: 945405424
Faxa: 945405472
h.el.: ccampezo.blanca@ayto.alava.net

Añanako Taldea (Añana – Armiñon – Berantevilla - Iruña Oka – Kuartango – Lantaron - Erriberagoitia - Erriberabeitia – Gobiaran – Zanbrana)

Foru plaza, 11
01213 Erriberabeitia
Tel.: 945355089
Faxa: 945355053
h.el.: omic-anana@kontsumo.net

Arabako Errioxako Taldea (Bastida – Samaniego - Villabuena Araba - Mañueta – Leza – Navaridas – Eltziego - Lapuebla de Labarca – Guardia - Bilar – Kripan – Lantziego – Ekora – Oion - Moreda Araba)

Gasteizko bidea, 2
01300 Guardia
Tel.: 945621169
Faxa: 945621065
h.el.: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Laudio

Herriko plaza, z.g.
01400 Laudio
Tel.: 944034848
Faxa: 944034752
h.el.: omic-lodio@kontsumo.net

BIZKAIA

Bilbo

Ugalde, 7
48012 Bilbo
Tel.: 944204969
Faxa: 944205066
h.el.: omic@ayto.bilbao.net

Durangaldeko Merindadearen Mankomunitatea (Abadiño – Atxondo – Durango
– Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

Askatasun Etorbidea, 2
48200 Durango
Tel.: 946202707
Faxa: 946202707
h.el.: omic.mdurango@bizkaia.org

Ermua

Udal Azokako behealdea
Diputazioa, z.g.
48260 Ermua
Tel.: 943174585
Faxa: 943176290
h.el.: omic-ermua@kontsumo.net

Lekeitio

Sabino Arana, 14
48280 Lekeitio
Tel.: 946034112
Faxa: 946034113
h.el.: kiub-lekeitio@kontsumo.net

Bermeo

Areilza, 4
48370 Bermeo
Tel.: 946179160
Faxa: 946882097
h.el.: kiub-kontsumoa@bermeo.org

Etxebarri

Santa Ana, 1
48450 Etxebarri, San Esteban elizatea
Tel.: 944406724
Faxa: 944491458
h.el.: omic-etxebarri@kontsumo.net

Ortuella

Maiatzaren Lehena plaza, z.g.
48530 Ortuella
Tel.: 946642331
Faxa: 946642331
h.el.: omic-ortuella@konsumo.net

Muskiz-Forlan

Cendeja kalea, 21, 2.a (Meatzari eraikina)
48550 Muskiz
Tel.: 946706016
Faxa: 946323014
h.el.: omic-muskiz@kontsumo.net

Uribe-Kosta Mankomunitatea (Barrika – Berango – Gorniz – Lemoiz – Plentzia – Sopela – Urduliz)

Gatzarriñe, 2-4
48600 Sopela
Tel.: 946762674
Faxa: 946762872
h.el.: omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Musika Enparantza, 1
48700 Ondarroa
Tel.: 946830498
Faxa: 946833667
h.el.: omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

San Severino enparantza, 1
48800 Balmaseda
Tel.: 946802990
Faxa: 946102053
h.el.: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Enkarterriko Mankomunitatea (Artzentales – Karrantza – Galdames – Gordexola – Gueñes – Lanestosa – Sopuerta – Turtzioz – Zalla)

Inmakulada, 15
48850 Zalla
Tel.: 946390636
Faxa: 946391168
h.el.: omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Dolores Ibarruri pasealekua, z.g.
48901 Barakaldo
Tel.: 944180178
Faxa: 944189298
h.el.: omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

Portugaleteko Udaletxea. Gizarte Etxea, 4
48920 Portugalete
Tel.: 944729254
Faxa: 944729294
h.el.: omic-portugalete@kontsumo.net

Erandio – Altzaga

Irailaren 23a plaza, z.g.
48950 Erandio
Tel.: 944890112
Faxa: 944890144
h.el.: omic-erandio@kontsumo.net

Erandio – Astrabudua

Mezo, 20
48950 Erandio
Tel.: 944175105
Faxa: 944175101
h.el.: omic-astrabudua@kontsumo.net

Basauri

Kareaga Goikoa, 52
48970 Basauri
Tel.: 944666323
Faxa: 944261385
h.el.: jmbarragan@basauri.net

Santurtzi

Murrieta hiribidea, 25
48980 Santurtzi
Tel.: 944614551
Faxa: 944627131
h.el.: omic-santurtzi@kontsumo.net

Getxo

Juan Bautista Zabala, 6
48991 Getxo
Tel.: 944660111
Faxa: 944660222
h.el.: omic-getxo@kontsumo.net

Sestao

Kasko plaza, 4, 3.a (Castaños eraikina)
48910 Sestao
tel.: 944729087
Faxa: 944691493
h.el.: omic@sestao.net

Leioa

Jose Ramon Aketxe 11, 1.a (Kultur Etxea)
48940 Leioa
tel.: 946072572

Arrigorriaga

Urgoiti pasealekua. Kultur Etxea. 6. eraikina.
48480 Arrigorriaga
tel.: 696494122
cic.kez@hotmail.com

Zierbena

Kultura Zierbena
48508 Zierbena
Tel.: 946366007

GIPUZKOA

Donostia

Errondo gaineko bidea, 2 (Morlans)
20009 Donostia
Tel.: 943483410
Faxa: 943482829
h.el.: udala_omic@donostia.org

Oarsoaldea (Errenteria – Lezo – Oiartzun – Pasaia)

Olibet, 6
20100 Errenteria
Tel.: 943510111
Faxa: 943518404
h.el.: omic-oarsoaldea@kontsumo.net

Hernani

Sandiusterri, 1
20120 Hernani
Tel.: 943552610
Faxa: 943555862
h.el.: marian-o@hernani.net

Andoain

Gizarte Zerbitzuen Zentroa
Pio Baroja, 1B, 2.a
20140 Andoain
Tel.: 943304343
Faxa: 943304222
h.el.: omic-andoain@kontsumo.net

Lasarte-Oria

Beheko Kale Bidea, 1
20160 Lasarte-Oria
Tel.: 943361605
Faxa: 943361605
h.el.: omic@lasarte-oria.org

Goierriko Mankomunitatea (Altzaga – Arama – Ataun – Beasain – Gabiria – Gaintza – Idiazabal – Itsasondo – Lazkao – Legorreta – Mutiloa – Olaberria – Ordizia – Ormaiztegi – Segura – Zaldibia – Zegama – Zerain)

Beasain

Martina Maiz, 3
20200 Beasain
Tel.: 943886908
Faxa: 943160604
h.el.: omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Euskadi plaza, 1 (Lazkaoko Udala)
20210 Lazkao
tel.: 943805411
Faxa: 943889858
h.el.: omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nikolas Lekuona, 2
20240 Ordizia
tel.: 943881642
Faxa: 943805615
h.el.: omic-ordizia@kontsumo.net

Irun

Juan Thalamas Labandibar, 21
20305 Irun
Tel.: 943505536
Faxa: 943505659
h.el.: omic@irun.org

Tolosaldea Garatzen (Tolosa – Ibarra – Villabona)

Foruen Plaza, 1
20400 Tolosa
Tel.: 704201202
h.el.: kontsumoa@tolosaldea.net

Eibar

Untzaga plaza, z.g.
20600 Eibar
Tel.: 943203843
Faxa: 943708420
h.el.: omic-eibar@kontsumo.net

Urola-Garaia (Urretxu – Zumarraga // Zuzeneko lankidetzan dihardu bi elkarterekin: Legazpiko Iratzarri eta Urretxu-Zumarragako Mairi)

Iparragirre 11, behea
20700 Urretxu
Tel.: 943724279
Faxa: 943726164
h.el.: omic-urolagaraia@kontsumo.net

Iraurgi Lantzen (Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

Kale Nagusia, 60-62
20720 Azkoitia
Tel.: 943857305
Faxa: 943857305
h.el.: omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1
20730 Azpeitia
Tel.: 943157193
Faxa: 943157201
h.el.: omic-azpeitia@kontsumo.net

Elgoibar

Nafarroa Plaza z.g. (Azoka Plaza)
20870 Elgoibar
Tel.: 943743088
Faxa: 943743736
h.el.: omic-elgoibar@kontsumo.net

5. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ERAKUNDEAK

EKA, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

<http://www.eka.org>

ARABA

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Frantzia, 21-1.a, 3. dep.
01002 Gasteiz
Tel.: 945283194
Faxa: 945283194
h.el.: urkoagasteiz@eka.org

BIZKAIA

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA

Plaza Barria, 7-1.a esk.
48005 Bilbao
Tel.: 944168506
Faxa: 944150050
h.el.: ekainfo@eka.org

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Plaza Barria, 7-1.a esk.
48005 Bilbo
Tel.: 944168506
Faxa: 944150050
h.el.: urkoabilbao@eka.org

URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Amezti, 6-1.a, 8. dep.
48990 Getxo
Tel.: 944912233
Faxa: 944912233
h.el.: urkoa@eka.org

GIPUZKOA

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA

Boulevard, 25 behea, 8. dep.

20005 Donostia

Tel.: 943423993

Faxa: 943423993

h.el.: urkoadonostia@eka.org

ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAIILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA

Kasino Zaharra – Adinekoen etxea

20280 Hondarribia

Tel.: 943640488

Faxa: 943635067

Foruak, 2 – 2.a esk.

20302 Irun

tel.: 943632194

Faxa: 943635067

h.el.: acubi@kontsumo.net

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN BATASUNA

<http://www.uce-ehkb.org>

ARABA

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN BATASUNA

Jose Lejarreta, 49 – bis

01003 Gasteiz

Tel.: 945264722

Faxa: 945264799

h.el.: uce@kontsumo.net

GASTEIZKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Jose Lejarreta, 49-bis

01003 Gasteiz

Tel.: 945264722

Faxa: 945264799

h.el.: uce-vitoria@kontsumo.net

BIZKAIA

BIZKAIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Hurtado Amezaga, 27-11.a, 5. dep.

48008 Bilbao

Tel.: 944215559

Faxa: 944215251

h.el.: ucebizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA-DONOSTIA

Idiakez, 7-3.a C
20004 Donostia
Tel.: 943431124
Faxa: 943426938
h.el.: uce-donostia@kontsumo.net

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA-EIBAR

Untzaga plaza, z.g. (taxi-geralekuaren ondoan)
Posta-kutxa: 5
20600 Eibar
Tel.: 943201987
Faxa: 943208762
h.el.: uce-eibar@kontsumo.net

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARGOA

<http://www.eke-fce.com>

ARABA

AKE, ARABAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA

Aiala Kantzileria, 11-1.a esk. B Bulegoa
01004 Gasteiz
Tel.: 945251708
h.el.: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

ASCOFA, EUSKADIKO KONTSUMO-ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA

Antonio Guezala margolariaren kalea, 7.a (Saturrarango sarrera)
48015 Bilbao
Tel.: 944752239
Faxa: 944752239
h.el.: ascofa@kontsumo.net

BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA

Ledesma kalea, 10 Bis-4.a, 1. dep.
48001 Bilbao
Tel.: 944246420
Faxa: 944246420
h.el.: eke@arrakis.es

EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARGOA

Ledesma kalea, 10 Bis-4.a, 1. dep.
48001 Bilbao
tel.: 944249210
Faxa: 944246420
h.el.: eke@arrakis.es

**ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO KONTSUMITZAIILEEN ETA ETXEKOANDREEN
ELKARTE PROBINTZIALA**

Jardines, 5 – 1.a
48005 Bilbao
tel.: 944153874
Faxa: 944154917
h.el.: etxeakoandre@euskalnet.net

GIPUZKOA

**ARANTZAZU, GIPUZKOAKO ETXEKOANDRE ETA FAMILIA-KONTSUMOAREN
ELKARTE PROBINTZIALA**

Ramón y Cajal, 4 - behea
20002 Donostia
tel.: 943277594
Faxa: 943277594
h.el.: amasdecasa@euskalnet.net

6. KONTSUMOKO ARBITRAJE-BATZORDEAK

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Donostia kalea, 1
01010 Gasteiz
tel.: 945019936
Faxa: 945019997
h.el.: junta-arbitral@ej-gv.es
<http://www.euskadi.net/arbitrajeconsumo>

Gasteizko Udal Kontsumoko Arbitraje Batzordea

San Bizente aldapa, z.g.
01001 Gasteiz
tel.: 945161670
Faxa: 945161251
h.el.: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org