



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

AZTERLANA

“ADINEKOAK KONTSUMOAREN EREMUAN” (2014)

Euskadin erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen
inguruko zailtasunak eta arazoak

AURKIBIDEA

1. AURKEZPENA	3
2. LAGINA	4
3. JASOTAKO DATUAK	5
4. ONDORIOAK	12
5. PROPOSAMENAK	13
ERANSKINA (ERABILITAKO GALDETEGIA)	14

1. AURKEZPENA

Adinekoen zentroetan KontsumoBIDEk garatzen duen *kontsumoko prestakuntza-programan* parte hartu duten pertsonei egindako inkestetan lortu diren datuak biltzen ditu txosten honek.

Azterlana 2014ko otsailetik ekainera bitartean egin da EAeko adinekoen 12 zentrotan.

1. HOGAR DEL JUBILADO Y PENSIONISTA (Artziniega. Araba)
2. SAN VICTOR (Alegria-Dulantzi. Araba)
3. NUESTRA SEÑORA DE UNTZA (Okondo. Araba)
4. CSCM ZARAMAGA (Vitoria-Gasteiz. Araba)
5. BEGO OÑA (Bilbao, Bizkaia)
6. DANOK AURRERA (Galdakao. Bizkaia)
7. BBK (Erandio. Bizkaia)
8. ANTIGUAKO AMA (Ondarroa. Bizkaia)
9. BBK (Santurtzi. Bizkaia)
10. BIYAK BAT (Lasarte-Oria. Gipuzkoa)
11. TOKI ARGI (Arrasate. Gipuzkoa)
12. ATERPEA (Donostia. Gipuzkoa)

Azterlanaren helburua honako hau izan da: adinekoek produktuen kontsumitzaile eta zerbitzuen erabiltzaile gisa dituzten trebetasunak eta zailtasunak ahalik eta modurik objektiboenean jasotzea, eta pertsona horiek kontsumo-arloan dituzten baliabideen inguruan agertu duten jakintza, erabilera eta balioespena identifikatzea. Batez ere, Euskadin erreklamazio gehien izan dituzten sektoreetan oinarritu da azterlana, hala nola hornikuntzen, telefoniaren eta garraio eta bidaien arloko zerbitzuetan.

Horretarako, nagusiki erantzun itxia duten galdez osatutako galdesorta bat erabili da (ikus erabilitako inkesta eranskinean).

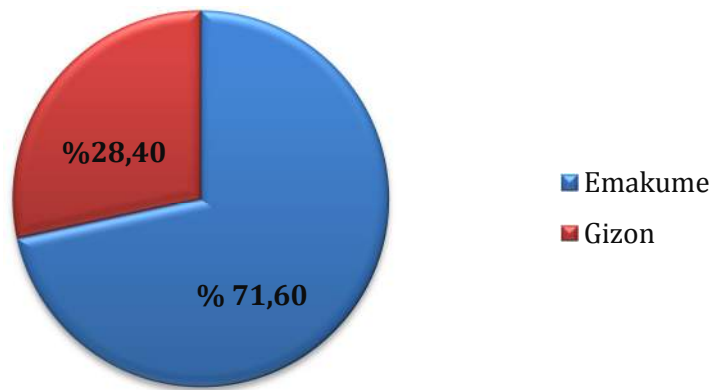
Datuen tratamendua egiteko, *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* estatistika-programa informatikoa erabili da.

2. LAGINA

Lagina ADINEKO 250 PERTSONEK osatu dute.

INKESTA EGIN DUTEN PERTSONAK SEXUAREN ARABERA

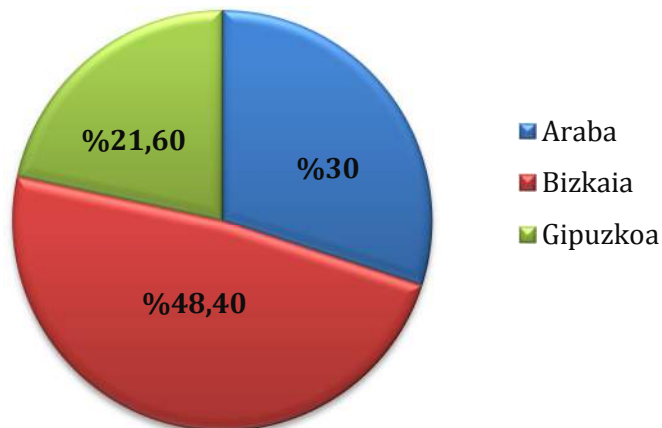
179 Emakume
71 Gizon



Desoreka, nolahi ere, prestakuntza-programetan parte hartu ohi duten gizonen eta emakumeen proportzio desberdinari lotuta dago zuzenean.

Lurralde Historikoaren arabera, honako hau izan da azterlan honetan parte hartu duen lagina:

INKESTA EGIN DUTEN PERTSONEN EHUNEKOA, LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA

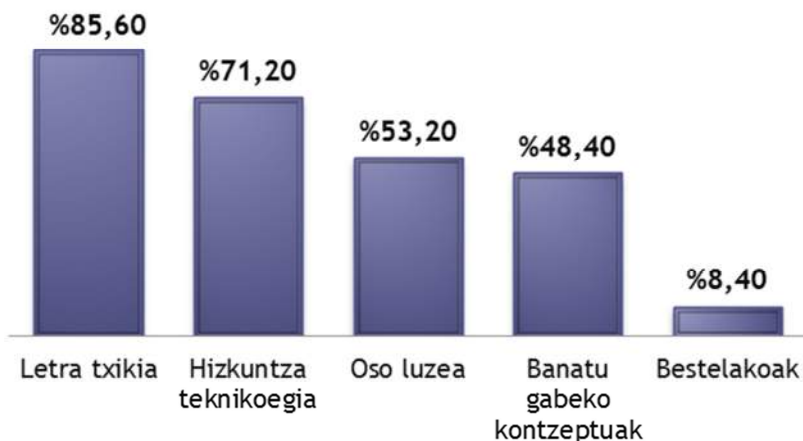


3. JASOTAKO DATUAK

Lortutako emaitzak honako adierazle hauen ingurukoak izan dira:

- ▶ Kontratu edo faktura bat ulertzeko zailtasun motak.
- ▶ Hobeto informatzeko hartzen dituzten neurriak.
- ▶ Adinekoentzat dauden baliabideak eta informazioa.
- ▶ Sektore jakin batzuekin dauden zailtasunak eta arazo motak.
- ▶ Arazoa konpontzeko egindako urratsak.
- ▶ Erreklamatzeko garaian agertutako zailtasunak.

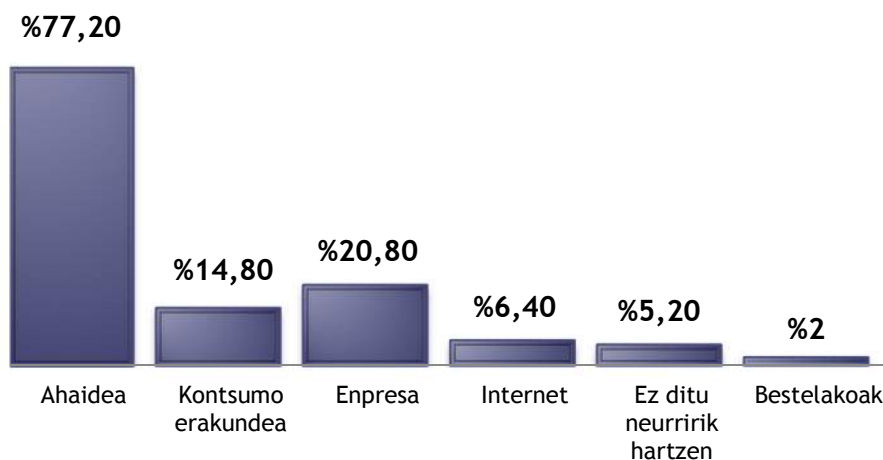
FAKTURA EDO KONTRATU BAT ULERTZEKO ZAILTASUN MOTAK



Inkesta egin duten pertsona gehienek zailtasunak dituzte fakturak edo kontratuak ulertzeko, batez ere letra txikiagatik (%85,60k) eta hizkuntza teknikoegiaren erabileragatik (%71,20k).

%53,20rentzat, oso dokumentu luzeak dira, eta %48,40rentzat, berriz, kontzeptuak ez dira behar bezala banakatuta agertzen.

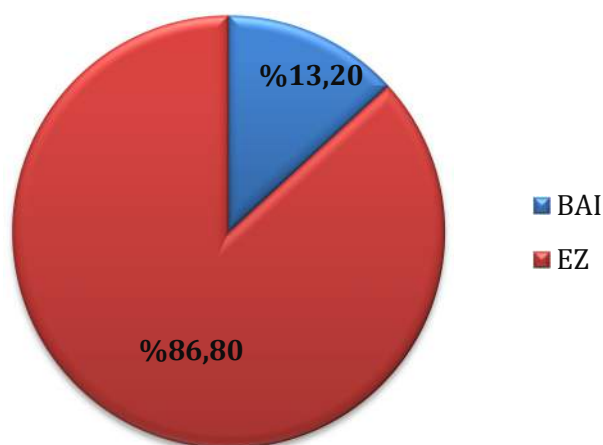
HOBETO INFORMATZEKO HARTZEN DITUZTEN NEURRIAK



Inkesta egin duten pertsonen %77,20k adierazi duenez, kontratu edo faktura bat ulertzen ez duenean senide batengana jotzen du. Argibideak zerbitzua eskaintzen duen enpresari eskatzen dizkietenak, berriz, %20,80 baino ez dira.

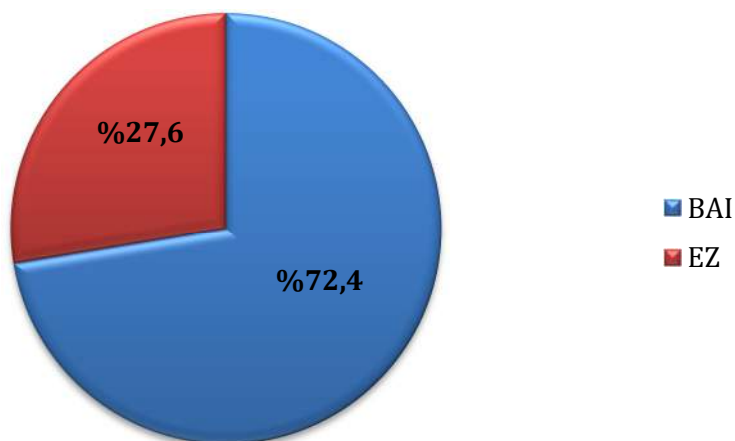
Bestalde, %14,80k kontsumo-erakunde bati eskatzen dio informazioa (Kontsumobideri, KIUB bati, kontsumitzaileen elkarte bati eta abar), %6,40k interneten bilatzen du laguntza, eta %5,20k ez du inolako neurririk hartzen informazioa lortzeko.

NAHIKOAK AL DIRA ADINEKOENTZAT DAUDEN BALIABIDEAK ETA INFORMAZIOA?



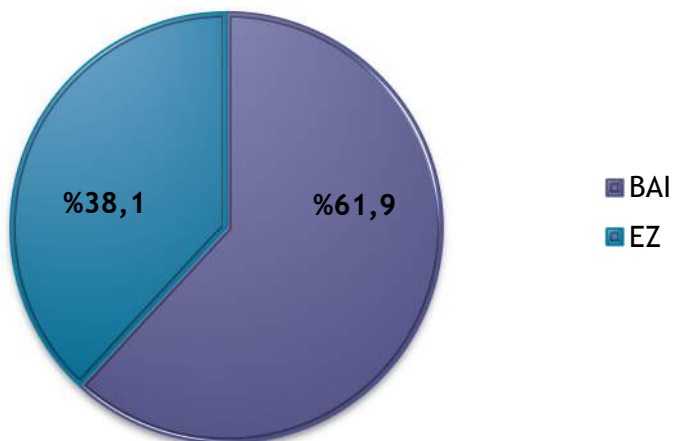
Inkesta egin dutenen %86,80ren ustez, ez dira nahikoak adinekoei kontratuak, fakturak eta abar interpretatzen laguntzeko dauden baliabideak eta informazioa

SEKTORE JAKIN BATZUEKIN DAUDEN ZAILTASUNAK (hornikuntzaren, telefoniaren edota garraio eta bidaien arloko sektoreak)



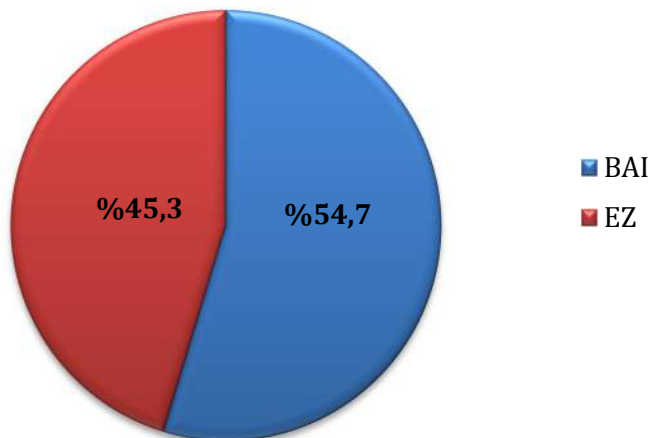
Inkesta egin dutenen %72,40k adierazi du zailtasunen bat izan duela.

HORNIKUNTZA ZERBITZUEKIKO ZAILTASUNAK



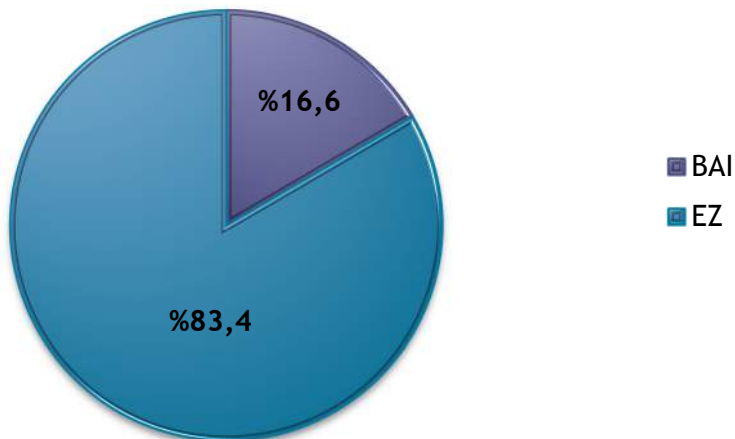
Zailtasunak izan dituztela onartu duten pertsonen artean, gehienek gasaren, argiaren edo uraren inguruko hornikuntza-enprekin izan dituztela adierazi dute (%61,9k).

TELEFONIA ENPRESEKIKO ZAILTASUNAK



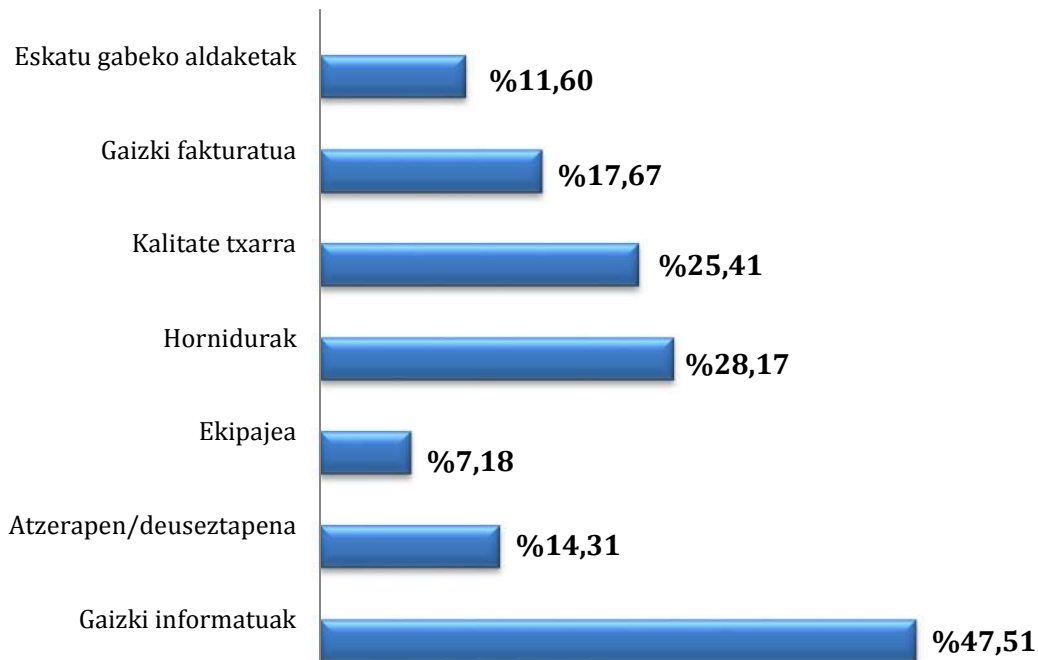
%54,7k onartu du arazoak izan dituela telefonia-enpresekin.

GARRAIO EDO BIDAIEKIKO ZAILTASUNAK



%16,57k baino ez du adierazi zailtasunak izan dituela garraio eta/edo bidaiekin.

SEKTORE HORIEKIN SORTUTAKO ARAZO MOTAK



Grafikoan, inkesta egin dutenek adierazitako sektoreetako batekin izan dituzten zailtasun motak daude jasota.

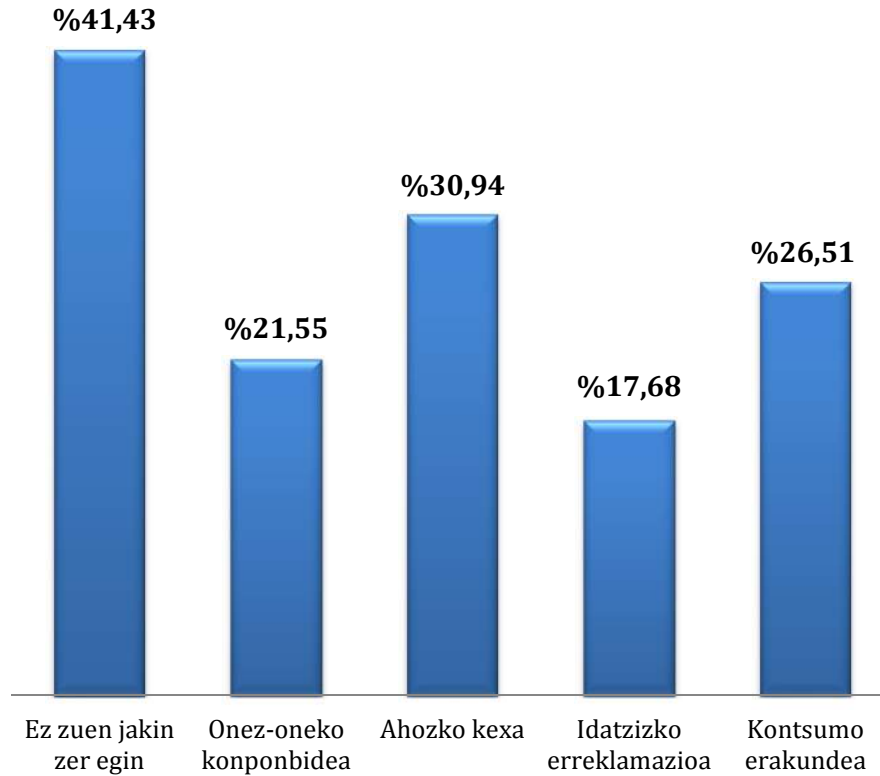
%47,51k adierazi duenez, ez zuen behar bezalako informazioa jaso kontratuaren baldintzen inguruan.

Era berean, %28,17k adierazi du arazoak izan dituela gasaren, argiaren edo uraren hornikuntzarekin. Bestalde, %25,41 zerbitzuaren kalitate txarraz kexatu da.

Gainerako arazoaren portzentaia izan dira:

- %17,67ri eskatu ez zituen zerbitzuak fakturatu dizkiote.
- %14,31k atzerapenak eta/edo deuseztatzeak jasan ditu.
- %11,60ri konpainia aldatu diote espresuki eskatu gabe.
- %7,18k ekipajearekin izan zituen arazoak.

ARAZOA KONPONTZEKO EGINDAKO URRATSAK



Grafikoan, arestian aipatutako sektoreetako batekin sortu zen arazoa konpontzeko egindako urratsak daude jasota.

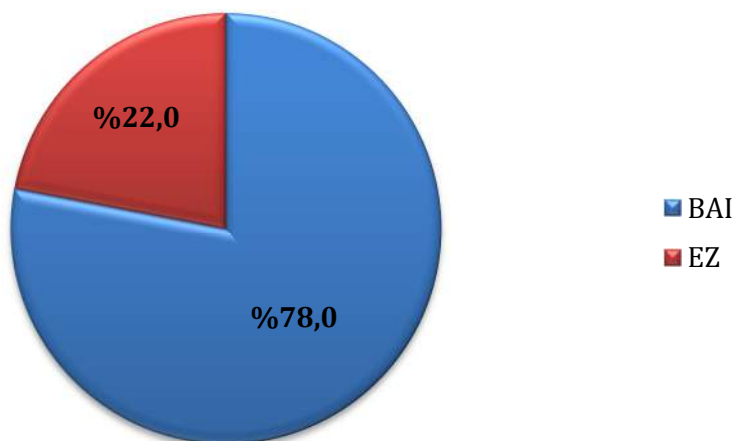
Inkesta egin dutenen %41,43k ez zekien zer egin eta non informatu.

%30,94 ahoz kexatu zen.

Eta gainerako kasuetan:

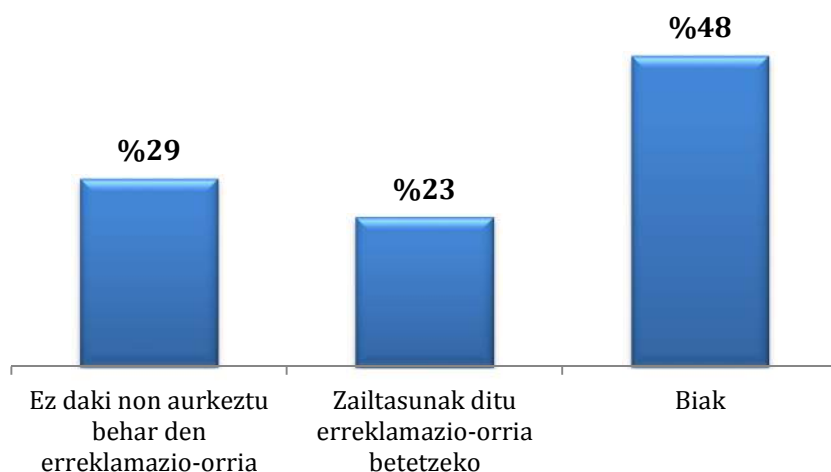
- %26,51k kontsumo-erakunde batera jo du. Horietako gehienek (%83,33k) KIUB batera jo dute.
- %21,55 enpresarekin modu adiskidetsuan konpontzen saiatu da.
- %17,68k erreklamazio bat jarri dio idazki bidez enpresari edo saltokiari.

ZAILTASUNIK IZAN AL DUZU ERREKLAMATZEKO GARAIAN?



Inkesta egin duten pertsona guztietatik, 195ek (%78k) adierazi dute zailtasunen bat izan dutela erreklamatzean, eta %22k ez du inolako zailtasunik izan.

ERREKLAMATZEKO GARAIAN AGERTUTAKO ZAILTASUNAK



Adierazitako 195 pertsona horietatik, %29k ez daki non aurkeztu behar den erreklamazio-orria, %23k adierazi du zail egiten zaiola erreklamazio-orria betetzea, eta %48k zailtasunik ditu bietan.

4. ONDORIOAK

Azterlan honetarako inkesta egin duten 250 pertsonetatik, gehienek adierazi dute **zailtasunak dituztela kontratu edo faktura bat ulertzeko garaian**, eta horren arrazoi nagusiak honako hauek izan dira: **erabiltzen den letra oso txikia dela** (kasuen % 85,60tan), **eta erabilitako hizkera oso teknikoa dela** (kasuen %71,20tan).

Pertsonen %77,20k senide bati egiten dio kontsulta kontratu edo faktura bat ulertzen ez duenean, eta %14,80k baino ez dio informazioa eskatzen kontsumo-erakunde bati (Kontsumobideri, KIUB bati, kontsumitzaileen elkarte bati eta abar).

Gehienen (%86,80ren) ustez, ez dira nahikoak adinekoei kontratuak, fakturak eta abar interpretatzen laguntzeko dauden baliabideak eta informazioa.

Pertsona asko dira (%72,40) hornikuntza-sistemaren, telefonia-enpresaren edo garraio-enpresaren batekin zailtasunen bat izan dutela adierazi dutenak (adierazitako bi lehenekin batez ere). Arazo horien aurrean, ia erdiek (%41,43k) ez zekien zer egin eta non informatu.

Adierazitako %72,40 horrek izan duen arazorik ohikoena **kontratuaren baldintzei buruzko informazio egokia jaso ez izana** izan da. Gai horri dagokionez, behar bezalako informazioa eman ez zitzaizela, baldintzak ongi ulertu ez zituztela edota zalantza guztiak argitu ez zituztela pentsa daiteke.

Inkesta egin duten pertsona guztien artean, %78k **zailtasunak izan ditu erreklamatzeko garaian**, eta, pertsona horietatik, herenek (%29k) -gutxi gorabehera- ez dakite non aurkeztu behar den erreklamazio-orria, laurdenek (%23k) -gutxi gorabehera- zailtasunak dituzte erreklamazio-orria betetzeko eta ia erdiek (%48k) bi zailtasun mota horiek dituzte.

5. PROPOSAMENAK

Azterlanaren emaitzek agerian utzi dute adinekoak ez daudela -edo ez direla sentitzen- ongi informatuta kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dagozkien eskubide eta betebeharren inguruan. Hori dela-eta, kontsumo-ekintzetan iruzurrak eta gatazkak jasateko arrisku berezia duen kolektiboa da.


Horregatik, gure ustez beharrezkoak dira **prestakuntza- eta informazio-neurri batzuk, beren eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzen ikasteko tresnak izan ditzaten.**

Proposamenen artean, honako hauek aipa daitezke:

- **Informazio-kanpaina.** Kanpaina horren bidez, modu garbian eta sinplean azalduko zaizkie hornikuntza-zerbitzuren bat (gasa, argia, ura, telefonoa eta abar) kontratatu aurretik eta ondoren egin beharreko urratsak.
- **Kontsumobideren lurralde-zerbitzuak eta KIUBak adinekoengana hurbiltzeko kanpaina,** zerbitzuak erabiltzera animatzeko (erreklamatzeko garaian zein gatazkak ekiditea ahalbidetuko duen aholkularitza lortzeko garaian).
- **Adinekoen topaketa eta parte-hartze jardunaldia,** adinekoen zentroetako ordezkariak adinekoen kontsumoaren inguruan dituzten kezkek, premiak eta proposamenak azaltzeko. Kanpainan, honako hauek sartuko lirateke: inaugurazio-hitzaldia, adinekoen taldeekin parte hartzeko dinamikak (“world café” dinamikien bidez, adibidez), lancha, proposamenen azalpena eta abar.
- **Kontsumoaren arloko material didaktikoak eta informazio-materialak lantzea.** Material horiek adinekoentzat diseinatuko dira espezifikoki, hizkuntza erraza eta zehatza erabiliko dute, eta kontsumo-ekintza jakin batzuen inguruko oinarritzko nozio batzuei buruzko informazioa bilduko dute.

ERANSKINA

(ERABILITAKO GALDETEGIA)



AZTERLANA
ADINEKOEK KONTSUMO EREMUAN
(Euskadin erreklamazio gehien izan dituzten
sektoreen inguruko zailtasunak eta arazoak)


SEXUA: Emakumezkoa Gizonetzkoa


ADINA:

HERRIA:

PROVINTZIA: Araba Bizkaia Gipuzkoa

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945 01 99 23 -Fx. 945 01 99 31
e-mail: kontsumobide@kontsumobide.es / www.kontsumobide.net






1. Zein dira zure zailtasunik handienak kontratu eta/edo faktura bat ulertzeko garaian?


Letra oso txikia da
 Hizkuntza oso teknikoa da
 Oso luzea da
 Kontzeptuak ez dira ongi banakatuta agertzen
 Beste batzuk.....

2. Kontratu edo faktura bat ulertzen ez duzunean, zer neurri hartzen dituzu hobeto informatzeko?

Senide bati egiten diot kontsulta
 Kontsumo-erakunde bati egiten diot kontsulta (Kontsumobideri, KIUB bati, kontsumitzaileen elkarte bati...)
 Zerbitzua eskaini didan enpresari egiten diot nire zalantzen inguruko kontsulta
 Interneten bilatzen dut laguntza
 Ez dut neurririk hartzen
 Beste batzuk

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945 01 99 23 -Fx. 945 01 99 31
e-mail: kontsumobide@kontsumobide.es / www.kontsumobide.net





3. Zure ustez, nahikoak al dira adinekoei kontratuak, fakturak eta abar interpretatzen laguntzeko dauden baliabideak eta informazioa?

Bai
 Ez


4. Izan al duzu zailtasunik honako sektore hauetakoren batean?


Hornikuntzak (gasa, argia edo ura)
 Telefonía
 Garraioa eta/edo bidaiak

5. Nolako arazoa izan zen?
(Beharrezkoa izanez gero, bat baino gehiago adieraz ditzakezu)

Ez zidaten behar bezalako informazioa eman kontratuaren baldintzen inguruan
 Atzerapena eta/edo deuseztatzeak
 Ekipaje-arazoak
 Hornikuntzak (gasa, argia edo ura)
 Zerbitzuaren kalitate txarra
 Eskatu ez nituen zerbitzuak fakturatu zizkidaten
 Konpainia aldatu zidaten (gasarena edo argiarena) esanbidez eskatu gabe

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945 01 99 23 -Fx. 945 01 99 31
e-mail: kontsumobide@kontsumobide.es / www.kontsumobide.net





6. Zer urrats egin zenituen arazoa konpontzeko?
(Beharrezkoa izanez gero, bat baino gehiago adieraz ditzakezu)

Ez nekien zer egin eta non informatu
 Enpresarekin modu adiskidetsuan konpontzen saiatu nintzen.
 Hitzez kexatu nintzen saltokian edo enpresan
 Erreklamazio bat jarri nuen idazki bidez saltokian edo enpresan
 Kontsumo-erakunde batera jo nuen arazoa konpontzera. Zer erakundetara?
 KONTSUMOBIDEREN Lurralde Zerbitzura.
 KIUBera (Kontsumitzaileen Informaziorako Udala Bulegora).
 Kontsumitzaileen elkarte batera.
 Kontsumoko Arbitraje Batzordera

7. Nolako zailtasunak dituzu erreklamatzeko garaian?

Ez dakit non aurkeztu behar den erreklamazio-orria
 Zailtasunak ditut erreklamazio-orri bat betetzeko
 Ez dut inolako zailtasunik
 Beste batzuk:

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945 01 99 23 -Fx. 945 01 99 31
e-mail: kontsumobide@kontsumobide.es / www.kontsumobide.net

