

## 6.1. IKUSKATZE KANPAINAK

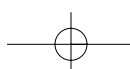
Merkatu-kontrola bi modutara egiten da: batetik, autonomia-erkidegoen arteko salaketa, komunikazio edota inhibizioen ondoriozko unean uneko programatu gabeko jardueren bitartez. Bestetik, hainbat arrazoi direla eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio kopurua, arazoak atzeman izana, normalizatu beharra eta abar), berariazko kontrolpean jartzeko hautatu diren produktu, zerbitzu edo ekintza komertzialetan eragina duten jarduera programatuen bitartez.

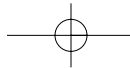
Oinarri horiei jarraituz, 2004an ondoren aipatzen diren kanpaina hauek egin dira. Kronologikoki sailkatu ditugu, eta, jarraian, bakoitzari dagozkion emaitzak azalduko ditugu.

- > Informatika-produktuak
- > Tindatze Zerbitzuak
- > Zeliakoentzako elikagai dietetikoak, eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaiak.
- > Ikuspen handiko txalekoak.
- > Eguzkitako betaurrekoen etiketak.
- > Etxerako produktuen laginak hartzea (paperezko zapiak).
- > Beltzarantze-zentroetan nahitaez eman beharreko informazioa.
- > Xede-erabiltzaileentzako merkataritzako web-orrietan legezko baldintzak betetzea (merkataritza elektronikoa).
- > Testu-liburuen prezioak.
- > Bereziki diabetikoentzat diren elikagai dietetiko laginak hartzea, bai eta "azukrerik gabekoak" direla (azukrerik gabeko txokolateak) adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaienak ere.
- > Etxetresnak konpontzeko zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak)
- > Kontsumo-ondasunen salmentan bermeen legea aplikatzea.
- > Argi-girnalden segurtasuna.
- > Jostailuen segurtasuna
- > Ibilgailuak konpontzeko tailerrak

### 6.1.1. Informatika-produktuak

Kontsumoko ikuskatze-zerbitzuak ikuskatze-kanpaina bat jarri zuen abian, batetik, informatika-produktuen etiketak aztertzeke, eta, bestetik, informatika-produktuak saldu eta konpontzen





(Laguntza Teknikoko Zerbitzuak) dituzten establezimenduek eskaintzen duten laguntza teknikoa ikusteko.

Honako alderdi hauek ikuskatu dira:

- > Salgai jarritako informatika-produktuek araudian exijitutako etiketatze- eta segurtasun-betebeharrak biltzen dituztela egiaztatzea.
- > Laguntza teknikoko zerbitzu gisa (LTZ) ere jarduten duten informatika-produktuen salmenta-establezimenduek araudia betetzen dutela egiaztatzea, bezeroari ordutegiei, prezioei eta nahitaezko legendei buruz eskaintzen dioten informazioari dagokionez.

53 informatika-produktu eta laguntza teknikoko zerbitzuak eskaintzen dituzten 12 establezimendu ikuskatu dira.

Informatika-produktuen etiketak ikuskatzetik honako emaitza hauek lortu dira:

Gaien % 60k informazio egokia eskaintzen du, produktuaren arduradunaren identifikazio-datuei, helbideari eta jatorrizko herrialdeari buruz, azken hori Munduko Merkataritza Erakundearen kide ez bada.

"EE" marka produktuen % 85ean ageri da.

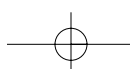
Produktuen % 71n segurtasun-oharrei eta erabilera-argibideei buruzko informazio egokia ematen da.

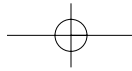
Atzemandako irregulartasunek honako alderdi hauekin dute zerikusia: batetik, informazioa ez da hizkuntza ofizialean aurkezten, eta, bestetik, aparatuek mantendu eta/edo erabiltzeari buruz argibide urri ageri dira.

LTZ gisa jarduten duten establezimenduei dagokienez, honako emaitza hauek lortu dira:

- > Establezimendu guztiek ongi ikusteko moduko informazioa aurkezten dute publikoaren arretarako ordutegiari buruz.
- > Atzeman diren irregulartasunek, bereziki, lanorduko prezioei eta BEZari buruzko informazioarekin dute zerikusia.
- > Establezimenduen % 47k ongi erakusten ditu araudiak agindutako nahitaezko legendak, eta araudiak agindu bezala aurkezten ditu.
- > Establezimenduen % 92k jendearen esku jartzen ditu Erreklamazio Orriak.

Etiketetan atzemandako irregulartasunei dagokienez, produktu horien arduradunak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzari eman zaie horien berri.





### 6.1.2. Tindatze-zerbitzuak.

Urtarrilean, Kontsumoko ikuskatze-zerbitzuek tindategiek eskainitako zerbitzuak ikuskatzeari ekin zioten.

Establezimendu horiek araudira zenbateraino egokitzen diren ikustea izan du helburu kanpaina horrek, kontsumitzaileei honako hauei buruz eskaintzen dioten informazioari dagokionez: prezio-tarifak, arreta-ordutegiak, establezimenduetan ikusgarri behar duten legendak eta jantziak jasotzean establezimenduek bezeroari eman beharreko frogagiriak bildu behar duten informazioaren edukiak.

Hiru lurraldeetan 68 establezimendu ikuskatu dira guztira. Protokoloen emaitzetatik, honako ondorio hauek atera dira:

Establezimenduen % 79k araudia betetzen du.

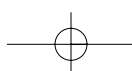
Zerbitzu jakin batzuen prezioari buruzko informazio ataletan, establezimenduen % 82k zuzen bete du araudia, prezioetan BEZa jartzeari eta arreta-ordutegiak adierazteari dagokienez.

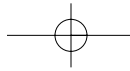
Establezimenduek nahitaez erakutsi behar dituzten Legendei dagokienez, establezimenduen % 62,37an behar bezala erakutsi dira.

Araudiak ezartzen duenez, establezimendu horiek Tindategi Arautegia eta gomendiozerrenda bat izan behar dituzte eskura, nahi duen bezeroari erakusteko. Establezimenduen % 62,37 betebeharrak horiek betetzen ditu.

Establezimendu gehienek behar bezala bete dituzte jantzi bat jasotzean bezeroaren esku uzten dituzten frogagiriak. Alabaina, Oharren atalean bezeroak edo zerbitzu-emaileak egindako zenbait oker ageri dira, jantziaren hondatze posiblearekin edo kalte-ordain posiblearekin zerikusia duten alderdietan.

Aurrekoa gorabehera, nabarmentzekoa da kanpaina honetan aurreko kanpainetan baino askoz ere ez-betetze gutxiago atzeman direla.





### 6.1.3. Zeliakoentzako elikagai dietetikoak, eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaiak

Martxoaren bigarren hamabostaldian, zeliakoentzako elikagaien eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien etiketak kontrolatzeko kanpaina egin zen. Horretarako, 67 produktu aukeratu ziren honako hauen artean: galletak eta deribatuak (\*), elikadura-pastak eta deribatuak (\*), eta irinez edo horien deribatuez egindako haur-elikagaiak (azken horiek bereziki 6 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat egiten dira).

(\*) Bi kasuetan, produktuen etiketan zeliakoentzako "Erregimen bereziko elikagaiak" direla eta/edo "Glutenik ez" dutela adierazten da.

Egiaztatu denez, zaila da horrelako produktuak merkatuan aurkitzea, nola merkatari-zagune handietan hala dieta- edo dietetika-produktuetan espezializatutako dendetan. Zeliakoek beren elkarten bitartez lortzen dituzte produktu horiek; bestela, aldez aurretik eskaera eginez erosten dituzte.

Ikuskatu diren galleta eta deribatuen % 90ean adierazten denez, "glutenik gabeko elikagaiak" dira.

Elikadura-pasten eta deribatuen % 81ean adierazten denez, "glutenik gabeko elikagaiak" dira.

Kontrolatutako haur-produktuen % 13,4k zeliakoentzako produktuak direla adierazten du etiketan, eta % 50ek glutenik baduela edo ez duela.

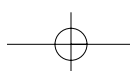
Elikagai horiek beren etiketen informazioari, aurkezpenari eta edukiei dagokienez bete behar dituzten betebeharrak aztertu ondoren, horien proportzio handi bat araudiarekin bat datorrela egiaztatu da.

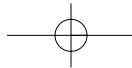


### 6.1.4. Ikuspen handiko txalekoak

Apirilaren 22tik maiatzaren 15era bitartean, ikuskatze-zerbitzuak txaleko islatzaileen etiketak ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpaina burutu zuen.

Kanpaina horren helburua Euskadiko establezimenduetan salgai jarritako txaleko islatzaileak etiketatze- eta segurtasun-araudiak betetzen dituztela egiaztatzea izan da, hau





da, txaleko bakoitzak "CE" marka eta informazio-liburuxka daramatzala, etiketaren eta liburuxkaren informazioa hizkuntza ofizialean dagoela, txaleko bakoitzak produktuaren arduradunaren izena dakarrela eta jantziaren etiketan horrelako gaiei dagozkien arau teknikoak aipatzen direla.

Honako establezimendu hauek ikuskatu dira: merkataritzagune handiak, automobilentzako ordezeko piezen dendak, babeserako eta laneko materialetan espezializatutako dendak eta "dena 100ean" gisako dendak. Guztira 45 marka aztertu dira.



#### **Hona ikuskatze-protokoloen emaitzak:**

3 markatako 224 txaleko ibilgetu dira, etiketan edo informazio-liburuxkan nahitaez adierazi beharreko daturen bat ez zeramatelako.

Ikuskatutako txaleko guztiek "CE" marka zeramatela egiaztatu da; dena dela, esan beharra dago horietako batzuetan ez dela fabrikazio-egunaren berri ematen.

Informazio-liburuxketan argibideei (erabilera, mantentzea, garbitzea eta biltegitzea) dagokienez ageri den informazioa zuzena da produktuen % 85ean.

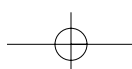
Etiketan eta/edo informazio-liburuxkan ematen den informazioa egokia da ikuskatutako txalekoen % 80an.

Artikulu horietan atzemandako irregulartasunei dagokienez, araudia betetzen ez duten produktuen arduradunak kokatuta dauden beste Autonomia Erkidego batzuetako Kontsumo Zuzendaritzari bidali zaizkie, horien berri izan dezaten.

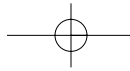
#### **6.1.5. Eguzkitako betaurrekoen etiketak**

Maiatzetik ekainera bitartean, eguzkitako betaurrekoen etiketak ikuskatzeko kanpaina egin da, establezimendu espezializatuetan, merkataritzagune handietan, jantzi eta osagarrien dendetan, kirol-gaien dendetan, eta "Dena 100ean" gisako denda eta bazarreran. Guztira, 76 produktu aztertu dira.

Kanpainak eguzkitako betaurrekoen etiketek etiketatze- eta segurtasun-betebeharrak betetzen dituela egiaztatzea izan du helburu. Graduatu gabeko eguzkitako betaurrekoak norberaren babeserako elementutzat jotzen dira, eta "CE" marka eraman behar dute. Hori ez ezik, osasun- eta segurtasun-







betebehar orokorrak ere bete behar dituzte, kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko.

Ikuskatzearen emaitzetatik honako ondorio hauek ateratzen dira:

Eguzkitako betaurrekoen modelo bateko 50 pare salmentatik kanpo utzi dira, "CE" marka behar bezala ez zeramatelako.

Eguzkitako betaurreko guztiek "CE" marka daramate, betaurrekoetan eta bilgarrian inprimatua, ezin kentzeko, ikusteko eta irakurtzeko moduan.

Ikuskatutako produktuen % 86an ongi azaldu da EBko fabrikatzailearen edo inportatzailearen izena edo izen soziala, baina batzuetan produktuaren arduradunaren helbidea ez da azaldu.

Betaurrekoen % 87k betaurrekoen iragazkiaren kategoria-zenbakiaren berri ematen du, Europako araudiarekin bat etorriz.

Ikuskatutako establezimenduen % 92k Erreklamazio Orriak eskuragarri daudela dioen iragarkia erakusten du, orri horiek baditu eta publikoarentzako salmenta-prezioa behar bezala erakusten du.

Produktuen % 86k hizkuntza ofizialean ematen du informazio guztia.

#### 6.1.6. Etxerako produktuen laginak hartzea (paperezko zapiak)

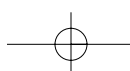
Maiatzean, paperezko zapien arauzko laginak hartzeko kanpaina hau egin zen.

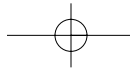
Kanpaina honek honako parametro hauek egiaztatzea izan du helburu, zehaztapen analitikoaren bitartez: neurriak aztertzea, neurriak egiaztatzea, etiketak eta oinarritzko materiala.

10 lagin hartu dira (bakoitzetik 5 unitate), supermerkatuetan, merkataritzagune handietan, drogerietan eta "Dena 100ean" gisako dendetan. Laginak merkatuan ezagunak diren marketatik zein marka zurietatik hartu dira.



Aztertu diren 10 laginetatik % 70 egokia dela egiaztatuta da. Horien % 20k irregulartasunen bat ageri du etiketan. Laginetako batek, etiketatze-irregulartasuna ez ezik, pake-teko unitate kopuruari dagokion hutsunerik ere ageri du.





Hutsune horiek produktu horiek kokatuta dauden Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzari jakinarazi zaizkie, horien berri izan dezaten.

#### 6.1.7. Beltzarantze-zentroetan nahitaez eman beharreko informazioa.

Uztailean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak informazio-kanpaina bat egin zuen Euskadiko beltzarantze-zentroetan, iazko urrian indarrean hasi zen araudi berria zenbateraino betetzen den jakiteko. 265/2003 Dekretuak beltzarantze-zentroak irekitzeko eta mantentzeko administrazio-prozedurak arautzen ditu, eta horien eginkizunak zehazten ditu.

Hala, kanpainen honako alderdi hauek aztertu dira:

- > Zentro horiek erakutsi eta kontsumitzaileen eskura jarri behar duten nahitaezko informazioa. Dekretuaren arabera, zentroek honako hauen berri eman behar dute, argi eta garbi: 18 urtez azpikoak ezin dira solariumean sartu; haurdunek hobe dute ez erabiltzea; erradiazio ultramoreek minbizia eragin dezakete azalean, bai eta begiei kalte larria eragin ere; ezinbestekoa da babes-betaurrekoak erabiltzea; sendagai eta kosmetiko batzuek erreakzio txarrak eragin ditzakete.
- > Aurkezten duten publizitatea.
- > Aparatuen segurtasuna eta mantentzea.
- > Zerbitzu horiek eskaintzen dituztenek behar duten prestakuntza.

Kanpainen zehar, 218 edertasun-zentro, solarium, gimnasio, ile-apaindegi eta lurrindenda ikuskatu dira. 55 Araban, 76 Gipuzkoan eta 87 Bizkaian.

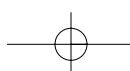
Oro har, establezimenduen erdiak informazioari dagozkion arauak betetzen dituela egiaztatu da.

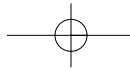
Publizitateari dagokionez, zentroen ia erdiak ez du inolako publizitaterik erakusten. % 22k aparatu horiek azalean eta begietan eragiten dituzten kalteei buruzko mezu egozia erakusten du.

Ia zentro guztiek babes-betaurrekoak dituzte.

Kasuen % 68an, aparatuen etiketak eta "CE" marka egokiak dira.

Orobat, nabarmentzekoa da Zerbitzu Teknikoek aldian-aldian berrikusten dituztela beltzarantze-zentroetako aparatuak. Epe laburrean Industria Sailak baimendutako Zerbitzu Teknikoek hartuko dute berrikuskatze horien ardura.





Prestakuntzari dagokionez, langile gehienek oinarrizko prestakuntza omen dute. Alabaina, araua orain gutxi indarrean hasi denez, oraindik ere ez dute nahikoa astirik izan Osasun Sailak baimendutako nahitaezko prestakuntza-ikastaroak egiteko.

Beraz, informazio-kanpaina horretatik ondorio nagusi hau ateratzen da: informazioari dagokionez, arau berria ikuskatutako zentrozen erdian betetzen da; mantentzeari dagokionez, berriz, ia establezimendu guztiek aldizkako nahitaezko berrikustatzeak egiten dituzte. Prestakuntzari dagokionez, ia establezimendu guztiek jendeari arreta eskaintzeko moduan daudela adierazten dute; araua orain gutxi sartu denez, ordea, ez dute nahikoa astirik izan nahitaezko prestakuntza-ikastaroak egiteko.

### 6.1.8. Azken kontsumitzailearentzako merkataritzako web-orrietan legezko baldintzak betetzea (merkataritza elektronikoa).

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren ikuskatze-zerbitzuak ikuskatze-kanpaina bat egin du uztailan, merkataritzako web-orriek merkataritza elektronikoko bidezko transakzioetarako ezarrita dauden legezko betebeharrak betetzen dituzten egiaztatzeko.

Merkataritza elektronikoaari dagokion araudiak orri horiek bete behar dituzten informazio-betebeharrak adierazten ditu, bai eta orri horiek bildu behar dituzten datuak ere, hala nola: hornitzailearen nortasuna, produktuaren ezaugarriak, prezioa, garraio-gastua, ordainketa modua, entrega modalitatea eta eskaintzaren balio-epea.

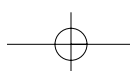
Kontratazio-baldintza orokorrak ere azaldu behar dira. Izan ere, eskaintzaren nondik norakoak berak baldintza orokor horiek izatea dakar —baldin eta kontsumitzaileak horiek biltzeko eta errepikatze aukera badu—, bai eta gehiegizkotzat jo daitezkeen klausulak izatea ere.

Gainera, zerbitzua eskaintzen duenak kontratua abiarazteko jarraitu beharreko izapideak eta kontratu hori zein hizkuntzatan egin behar den ere adierazi behar ditu.

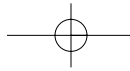
Guztira, informatika- eta elektronika-produktuak saltzen dituzten enpresen 45 web-orri ikuskatu dira.

Ikuskatzearen emaitzen arabera, oro har % 51k bakarrik betetzen du indarreko araudia.

Aztertutako web-orri gehienek informazio egokia ematen dute hornitzailearen norta-







sunari buruz, eskaintzen dituzten produktuen deskribapen egokiak ematen dituzte eta informazio osoa ematen dute ordainketa-moduei, zergei eta garraioak eragindako gastuei buruz.

Alabaina, erosi aurretik bete beharreko betebeharrei dagokienez, legearekin bat datozen orrien ehunekoa txikiagoa da. Hala, % 73k eskaera egiteko zein izapide bideratu behar diren adierazten du, baina, esaterako, enpresen erdiak baino ez du ohartarazten erositakoa itzultzeko epe bat dagoenik.

Are gutxiago dira eskaintzaren balio-epareen berri ematen dutenak, eta batek ere ez ditu aipatzen datuak sartzetarako hutsegiteak identifikatu eta zuzentzeko eskuragarri dauden baliabide teknikoak, ez eta kontratua zein hizkuntzatan egin daitekeen ere. Orobat, aztertutako orrien artean batek ere ez du jakinarazten zerbitzuak ematen dituen enpresak kontratua egingo den agiri elektronikoa erregistratuko duen, ez eta agiri hori eskuragarri egongo den ere.

Ikuskatutako enpresak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoei atzemandako irregulartasunen berri emango zaie.

#### 6.1.9. Testu-liburuaren prezioak.

Irailaren lehen hamabostaldian ikuskatze-zerbitzuak testu-liburuak ikuskatzeko kanpaina burutu du.

Liburu bakoitzaren publikoarentzako salmenta-prezioa liburuan bertan edo dagokion lerroan adierazia dagoela egiaztatzea izan da kanpainaren helburua. Hori ez ezik, adierazitako prezio horrek eskaintako deskontuak, eta BEZa eta gainerako zergak barne hartzen dituela ere egiaztatu da.

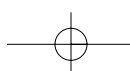
50 testu-liburu ikuskatu dira, eta horretarako 40 establezimendu bisitatu dira (liburudendak eta merkataritzagune handiak).

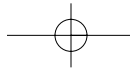
Emaitzak aztertuta, honako ondorio hauek ateratzen dira:

Liburu-denda "tradizionalek" jendeari saltzeko oso testu-liburu urri dituzte. Bezeroen eskaeren arabera lan egiten dute.

Argitaletxeek adierazten dute liburu horiek establezimendu horietan zenbatean saldu behar diren. Zenbait kasutan, deskontu-txartel batzuk ere eskain ditzakete, eskolako materiala erosteko.

Merkataritzagune handiek eta liburu-denda handiek, berriz, deskontu-ehuneko batez eskaintzen dituzte liburuak. Horrelako establezimenduek eskura dituzte testu-liburuak jendeari saltzeko, eta horien erreserbak ere onartzen dituzte.





Ikuskatutako liburuen % 82an ongi azaldu dira azken salmenta-prezioari buruzko oharrak, eta % 92an BEZaren zenbatekoak.

Ikuskatutako liburuen % 66an egiaztatu da establezimenduek, testu-liburuak saltzeko eskaintza egiterakoan, deskontua egiten dutela; hala, aplikatzen duten deskontu-ehunekoa ongi adierazten dute, bi prezioak zehaztuz edo jatorrizko prezioa eta deskontatutako ehunekoa adieraziz.

Ikuskatutako liburuen % 8an liburuen prezioei buruzko publizitatea dago, eta liburuxkan eskainitakoa eta liburuetan adierazitako prezioak bat datoz.

Egiaztatu denez, ikuskatutako establezimenduek ez dute ez kostuko prezio-salmentako ez galduzko salmentako eskaintzarik egiten.

Orobat, establezimenduen 82k ongi erakusten du Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen iragarkia, eta % 86k horrelako orriak ditu.

#### **6.1.10. Bereziki diabetikoentzat diren elikagai dietetikoek eta "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien (azukrerik gabeko txokolatak) laginak hartzea.**

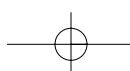
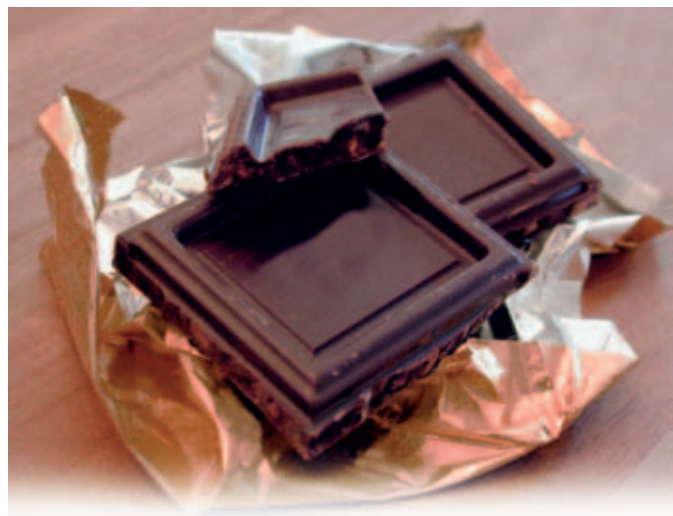
Bereziki diabetikoentzat diren elikagaien eta "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien kanpainaren barruan, irailaren lehen hamabostaldian kanpaina bat egin da, bereziki diabetikoentzat diren txokolate dietetikoek eta/edo "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren txokolateen laginak hartzeko.

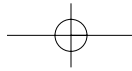
Lagin-hartze horren bitartez, batetik, produktu horiek duten azukre-edukia aztertu eta zehaztu nahi da, eta, bestetik, etiketak egokiak direla egiaztatu.

Horretarako, arauzko 13 lagin hartu dira diabetikoentzat diren edo, txokolate arruntak izaki, "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten zenbait txokolate motatatik. Hain zuzen ere, txokolateak honako mota hauetakoak izan daitezke: hutsak, esnedunak, almendradunak eta beteak.

Laginak oro har elikagaiak saltzen dituzten establezimenduetan hartu dira, bai eta dietetika- eta/edo dieta-produktuen salmentan espezializatutako dendetan ere. Egiaztatu denez, benetan zaila da diabetikoentzat izatearen edo azukrerik gabekoak izatearen betebeharrak biltzen dituzten marka komertzialak aurkitzea eta ondorioz horien laginak hartzea.

Gainera, hartutako laginen analisisen emaitzak ez ditugu oraindik jaso.





### 6.1.11. Etxetresnak konpontzeko zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak)

Irailaren azken astean eta urriaren lehen hamabostaldian ikuskatze-kanpainaren bigarren fasea burutu da.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

Aurreko urteko kanpainan ikuskatu ziren establezimenduetan aurkitu ziren hutsunak zenbateraino konpondu diren egiaztatzea.

Aurten salatuak izan diren Laguntza Teknikoko Zerbitzuen (LTZ) alorreko establezimenduek arauak betetzen dituzten egiaztatzea, batetik, establezimenduetan erabiltzaileen informaziorako erakusten dituzten araei dagokienez, eta, bestetik, establezimendura konpontzeko aparatu bat dakarren bezeroari ematen dizkioten agiriak (aurrekontua, gordailu-frogagiria eta/edo faktura) zuzenak diren.

51 LTZ establezimendu ikuskatu dira, marken zerbitzu ofizialak eta ez-ofizialak barne, hiru lurraldeetan.

Ikuskatze horretarako bi ikuskatze-protokolo landu dira.

Lehenak honako gai hauekin zerikusia duten alderdiak aztertzen ditu: establezimendua eta markako LTZ ofizial gisa identifikatua egotea, jendearentzako arreta-ordutegiei buruz erakusten duen informazioa, prezio-tarifak eta jendaurrean nahitaez aurkeztu behar dituen legendak.

Ikuskatutako establezimenduen % 80,39 markako LTZ ofizialak dira eta fabrikatzaileen baimena dute.

Ofizialak ez diren bi LTZk marken aipamena egiten dute, eta horrek jendearen artean nahasmena eragin dezake.

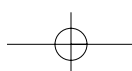
Aurrez aipatutako puntuei buruz eskaintzen duten informazioa zuzena da ikuskatutako establezimenduen % 94,22an.

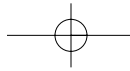
Atal horretan honako irregulartasun hauek atzeman dira: batetik, ez dute ordutegia jendaurrean erakusten, eta, bestetik, lanorduko prezioen berri ez da ematen.

Nahitaezko legenden atalean, LTZen % 94,74k zuzen betetzen ditu arauak.

Legendetan ageri ez diren oharren artean, honako hauek ditugu: erabiltzaileak eskubidea du alde aurreko aurrekontu idatzia jasotzeko; erabiltzaileak aurrekontua ordaindu beharko du, baldin eta, aurrekontua eskatu ondoren, onartzen ez bazaio.

Establezimendu guztiek tamaina egokian eta hizkuntza ofizialean aurkezten dituzte





informazioa eta legendak; orobat, ordezeko piezen jatorria bermatzen duten frogagiri egokiak dituzte.

Establezimendu batera gai bat konpontzera eramatean bertan entregatu beharreko agiriekin (aurrekontua, gordailu-frogagiria eta faktura) du zerikusia bigarren protokoloak..

Guztira 95 aurrekontu ikuskatu dira, eta horien % 85,25 egokia da.

120 gordailu-frogagiri ikuskatu dira, eta horien % 91,55 ongi bete da.

125 faktura ikuskatu dira, eta horien % 97,69 ongi bete dela egiaztatu da.

Emaitza horiek aurreko urteko kanpainaren emaitzekin konparatzen baditugu, informazioaren eta legenden alorrean eta bezeroari ematen zaizkion agirien alorrean hobekuntza nabaria izan dela ikusten da, araudiari egokitzeari eta araudi hori betetzeari dagokienez.

Egiaztatu denez, ikuskatze-zerbitzuak sektore horri egin dion jarraipenari esker, kontsumitzaileari ematen zaion informazioaren kalitatea hobetu da.

#### 6.1.12. Kontsumo-ondasunen salmentan bermeen legea aplikatzea.

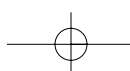
Azaroaren lehen hamabostaldian Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Ikuskatze Zerbitzuak berme-kanpaina burutu du, araudi hori kontsumitzaileei saltzeko erakutsitako produktuetan zenbateraino ezarri den jakiteko.

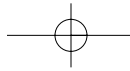
Bermeei buruzko 6/2003 Legeak funtsezko bi alderdi hauek biltzen ditu:

Bermearen legezko esparrua, legeak ondasunen eta salerosketa-kontratuaren arteko adostasuna bermatzeko onartzen dituen eskubideei dagokienez; eta,

Berme komertzialaren erregimena. Kasu horretan, saltzaileak edo ekoizleak berme hori eskaintzen badute, lege horretan onartutako eskubideak hobetzea ekarri behar du horrek. Berme komertzial hori betiere idatziz egingo da, eta hartan honako hauei buruzko datuak adieraziko dira: berme-emailearen eta titularraren izena, eskubideak, indarraldi-esparrua eta berme komertzialak "lege honetan onartutako eskubideetan eraginik ez duela" dioten beharrezko oharrak.

74 produktu ikuskatu dituzte kanpaina egiteko: etxetresna elektriko txikiak, gama zurikoak (garbigailuak, sukaldeak...) eta marroikoak (telebistak, bideoak, DVDak), telefonia mugikorreko aparatuak, ibilgailuak (autoak eta motozikletak), kiroletarako artikuluak, altzariak, erlojuak eta





argazki-kamerak. Horiek guztiak salmenta-establezimenduak Bermeei buruzko Legea indarrean hasi ondoren erositakoak, betiere.

Ikuskatzearen ondorioak biltzen duenez, legeak produktuaren kontsumitzaileari onartzen dizkion eskubideak produktuen % 43an soilik ematen da dokumentu idatzian, eta ehuneko bost kasutan gaineratzen zaio artikuluaren tiketari edo fakturari. Bermean bilduriko informazioari dagokionez, kasuen % 25ean soilik agertzen dira oso-osorik Legeak adierazten dituen datuak:

Bermeak barne hartzen duen denboraldiari dagokionez, ikuskaturiko 74 artikuluetatik 17k Legeak ezarritakoa baino epe txikiagoa (bi urte) adierazten dute, nahiz eta Legea indarrean hasi ondoren erosi dituzten.

Egiaztatuenez, produktuaren fabrikatzaileak egin du saltzaileak ekarritako berme-agiria. Saltzaileak ez du bermea emateko berariazko agiririk, eta bere identifikazio-datuak fabrikatzaileak eskainitako bermean gaineratzen ditu, araudiaren arabera bermearen arduraduna saltzailea bada ere.

Ikuskatutako artikuluen % 62k fabrikatzaileak emandako berme komertzialaren agiria daramate, baina kasu batzuetan ez dago egiaztatzerik berme horrek Legean onartutako eskubideei ekarpenik egiten dienik.

### 6.1.13. Argi-girnalden segurtasuna

Azaroaren bigarren hamabostaldian Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Ikuskatze Zerbitzuak kanpaina bat egin du, argi-girnalden etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko.

Kanpaina horren helburu nagusia merkatuan salgai jarritako girnalden etiketak egokiak direla egiaztatzea izan da, hau da, etiketa horiek hizkuntza ofizialean idatzita daudela eta "CE" marka, produktuaren arduradunaren izena eta beharrezko segurtasun-oharrak adierazten dituztela egiaztatzea.

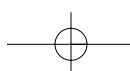
Orobat, establezimenduetan 2004. urtean alerta-sarean jarritako girlandarik dagoen ikuskatu da.

Hori ez ezik, arauzko 6 lagin ere hartu dira, eta laborategira bidali dira, horien segurtasuna egiaztatzeko.

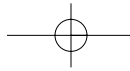
Kanpaina hori egiteko, honako establezimendu hauek hautatu dira: "Dena ehunean" gisako dendak, bazarrak, burdindegia, material elektrikoa saltzen duten dendak, supermerkatuak eta handizkako 2 establezimendu.

Kanpainaren emaitza nagusiak honako hauek izan dira:

Mota desberdinetako 1.200 girlanda unitate merkatutik kanpo utzi dira, "CE" markarik ez zutelako edo produktuaren arduraduna identifikatzeko gutxieneko datuen berri ematen ez zutelako.







Gainera, alerta-sarean jarri ziren 4 modeloei dagozkien 108 girlanda ere merkatutik kanpo utzi dira.

73 girlanda ikuskatu dira, eta horien % 91,25ek "CE" marka zeraman.

Girlanden % 70ean produktuaren arduradunaren eta helbidearen datuak ongi adierazi dira.

Produktuaren identifikazio-datuak eta informazioa adierazi den hizkuntza ofiziala zuzenak dira produktuen % 80an.

Girlandek eraman behar dituzten segurtasun-oharrei dagokienez, ikuskatutako produktuen % 60an ongi adierazi dira.

Laborategira igorritako laginen analisisetatik honako emaitza hauek lortu dira:

- > Bi girlanda egokiak dira
- > Bi girlanda alerta-sarean jarri dira, segurtasun-alorreko irregulartasunak dituztelako.
- > Bi girlanden etiketan irregulartasunak nabari dira, eta produktuen arduradunak bizi diren Autonomia Erkidegoei eman zaie horren berri.



Beharrezkotzat jotzen da produktu horiek eta saltzen dituzten establezimenduak ikuskatzen jarraitzea, hartara kontsumitzaileei saltzen zaizkien artikuluek etiketa eta "CE" marka egokiak izan ditzaten lortzeko.

#### 6.1.14. Jostailuen segurtasuna

Azaroaren bigarren hamabostaldian, ikuskatze-zerbitzuak jostailuen segurtasunerako eta kontrolerako kanpaina egin du.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

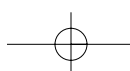
Salmentaguneetan 2004. urtean alertatu diren jostailuak identifikatzea.

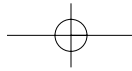
Salmentarako jostailuek "CE" marka eta etiketa egokiak daramatzatela egiaztatzea.

Zenbait jostailuren arauzko 10 lagin hartzea, laborategian aztertu ondoren segurtasun-araudia betetzen duten ikusteko.

Kanpaina hori egiteko, honako establezimendu hauek hautatu dira: bazarrak, "Dena ehunean" gisako dendak, supermerkatuak eta handizkako enpresak.

Lortutako emaitzak:





Zenbait jostailu motaren 827 unitate merkatutik kendu edo deuseztatu dira, "CE" markarik ez zeramatelako edo alerta-sarean bildutako artikuluak zirelako.

13 jostailu ibilgetu dira etiketan hutsunerik zutelako.

Produktuak merkatutik kendu, deuseztatu edo ibilgetu dira prezio txikiko salmenta-establezimenduetan, bazarretan edo handizkako enpresetan. Jostailu gehienak EBtik kanpoko herrialdeetatik datoz, eta gutxieneko segurtasun-arauak betetzen ez dituztela egiaztatu da, "CE" markarik ez daramatelako.

207 jostailu mota ikuskatu dira: peluxe-panpinak, puzzleak, auto elektrikoak, pisto-lak...

la jostailu guztiek "CE" marka daramate, eta produktuaren arduradunaren eta haren helbidea ongi identifikatzen dituzte. Gainera, aipatutako informazio horiek jostailuan edo horren bilgarrian ageri dira, ondo ikusteko eta irakurtzeko moduan; eta informazio guztia hizkuntza ofizialean eskaintzen da.

Jostailuetan erabilera-oharrei, haurrak jostailu jakin bat erabiltzeko izan behar duen adinari eta jostailu moten arabera bestelako oharrei buruz jostailuetan ageri behar diren argibideei dagokienez, honako emaitza hauek lortu dira:

Jostailuen % 91,96an 36 hilabetez azpiko haurrentzat egokiak ez direla adierazten da. Dena dela, azpimarratzekoa da adin horretako haurrentzako hainbat jostailuk (txintxirri-nak, peluxeak, sehaska-zintzilarioak) ere argibide horien berri ematen dutela.

Gainerako oharrei dagokienez, honako hauek egiaztatu dira, jostailu motaren arabera:

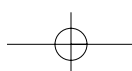
Pilekin ibiltzen diren jostailuek ongi adierazten dute ezin dutela 24 volteko tentsio elektrikoa gainditu.

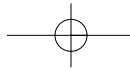
Ikuskatutako jostailu funtzionaletan, "Erne! Erabili helduen ardurapean soilik!" dioen oharra horrelako jostailuen % 75ean ageri da.

Arauen arabera jostailu kimikoetan ageri behar diren oharrak ikuskatutako jostailu guztietan ageri dira.

Jostailuen prezioa ongi adierazi da ikuskatutako jostailuen % 90ean.

Egindako lagin-hartzei dagokienez, froga-txostenak ez dira oraindik jaso.





### 6.1.15. Ibilgailuak konpontzeko tailerrak

Ikuskatze-zerbitzuak abenduan egin du kanpainaren bigarren fasea (lehen 2003. urtean egin zen).

Kanpaina horrek honako helburu hau izan du: aurreko kanpaina irregulartasunak ageri dituzten eta horiek konpon ditzaten eskaera egin zaien tailerretan konponketa horiek egin direla egiaztatzea.

Sektore hori arautzen duen araudiak ibilgailuak konpontzeko tailerrak eman beharreko informazioarekin du zerikusia: Tailerren Erregistro Berezian duen identifikazioa; betetzen duen jarduera; markako tailerra den; eskaintzen dituen zerbitzuen prezioei buruz erabiltzaileari erakusten zaion informazioa; erakutsi behar diren legendak eta horien edukia; faktura, aurrekontu edo frogagiriaren edukia arauk agindutakoarekin bat datozen; eta erreklamazio orriak eskuragarri dituzten.

Ikuskatzea 90 tailerretan egin zen: 21 Araban, 23 Gipuzkoan eta 46 Bizkaian.

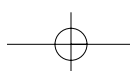
Honako ondorio hauek azpimarra ditzakegu:

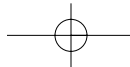
Ibilgailuak Konpontzeko Tailerrak dagokien araudiari zenbateraino egokitu diren aztertzean, establezimenduen % 98 ongi egokitu dela ikusi da.

Establezimenduak bere ezaugarriei buruz eskaintzen duen informazioa zuzena da ia tailer guztietan, eta gutxi dira tailerraren plaka bereizgarria erakusten ez dutenak, edo, markako tailerra izaki, ikuskatzearen unean fabrikatzailearen bermerik ez dutenak.

Iragarkien bitartez erabiltzaileei zerbitzu horiei buruz eskaintzen zaien informazioa egokia da ikuskatutako tailerren % 97an. Hutsuneei dagokienez, berriz, gehienek adierazi gabeko kontuekin dute zerikusia: zerbitzuak emateko ordutegia, bezeroak edo bere izenean jarduten duenak eskatutako konponketa edo zerbitzuen aurrekontu idatzia jasotzeko eskubidea duela, edo konponketa eta instalazioek hiru hilabete-ko edo 2.000 Km-ko bermea dutela (industria-ibilgailuak salbuespen dira, 15 eguneko epea baitute).

Frogagiriak ongi bete dira tailerren % 94,75ean. Kasu batzuetan, berriz, frogagiria ez da behar bezala bete, dagokion Erregistro Berezian tailerraren zenbakia adierazi ez delako, edo ibilgailua zein eskatutako aurrekontua entregatzeko aurreikusitako egunaren berri ematen ez delako.





Ikuskatutako tailerren % 94,5ek arauak betetzen ditu, egin beharreko aurrekontuak betetzeari dagokionez.

Aurrekontua onartu ondoren, entregatzeko aurreikusitako eguna ez da adierazten, ez eta dagokion Erregistro Berezian duen tailer-zenbakia ere.

Ikuskatutako establezimendu guztien fakturak zuzenak dira. Hala ere, faktura batzuetan sartutako lanorduen eta horien zenbatekoaren berri ez dela eman ikusi da.

Ikuskatutako establezimenduetako bik ez dute erreklamazio-orririk.

Emaitza horiek 2003. urteko kanpainaren emaitzekin konparatzen baditugu, honako bi ondorio hauek ateratzen dira: batetik, tailerrek askoz ere hobeto bete dituzte dagokien araudia, eta, bestetik, sektore horretako kontsumitzaileei ematen zaien informazioak kalitate hobea du.