



6. MERKATU KONTROLA

Merkatu-kontrola jarduera sorta bat da, hain zuzen ere kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta.

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

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

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

6.1. IKUSKAPEN-KANPAINAK

Merkatu-kontrola ikuskapen-kanpaina izeneko jardun programatuen eta planifikatuen bidez, edota salaketek, erreklamazioek, komunikazioek eta/edo beste Autonomia Erkidego batzuen inhibizioek eragindako jardun puntualen bidez egin zen.

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

Irizpide horiei jarraiki, honako hauek dira 2007. urtean egindako ikuskapen-kanpainak, ordena kronologikoan:

1. Altzarien etiketatzea: entrega-epeak eta kontura emandako diru kopuruak altzarien erosketan.
2. Entrega-epeak eta kontura emandako diru kopuruak ibilgailu berrien erosketan.
3. Informazio-baldintzak Euskadin diharduten aire-konpainien salmenta-zerbitzuetan eta bezeroen arretarako zerbitzuetan.
4. Etxebizitzen salerosketa-kontratua: kontratu-klausulen azterketa.
5. Oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu dela detektatzeko laginak hartzea.
6. Arrainen etiketatzearen kontrola solteko salmentan.
7. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzea.
8. Autoeskoletako tarifei buruzko informazioa.
9. Kredituak bateratzen dituzten enpresa bitartekoak: informazioa, publikizitatea eta kontratuak.
10. Jostailuen kontrola eta segurtasuna. "CE" ikurraren egiazkotasuna egiaztatzea.



6.1.1.- Altzarien etiketatzea: entrega-epaek eta kontura emandako diru kopuruak altzarien erosketan

EAEko Lurralde Bulegoen ikuskaritza-zerbitzuek 2007ko otsailean egin dute kanpaina hori.

Kanpaina horren helburua honako alderdi hauek egiaztatzea izan da:

- Kontsumitzaileei ematen zaizkien altzarien aurrekontuetan eta/edo erosketadokumentuetan entrega-epa adierazita dagoela.
- Kontsumitzaileek altzari baten erosketa eta/edo aurrekontua egitean kontura emandako kopuruak dokumentu bidez egiaztatuta daudela.
- Salmentarako erakusgai jarritako altzariak industria-produktuetan eskatutako nahitaezko informazioa dutela eta informazio hori gutxienez hizkuntza ofizialean idatzita dagoela.
- Halaber, eroslea konturako diru kopuru bat ematera behartu den (saltzaileak ezbetetzearen kasurako kalte-ordain korrelatiborik ezarri gabe) egiaztatu nahi izan da, gehiegizko klausulatzat har baitaiteke.

Horretarako, hiru Lurraldeetan altzariak saltzen dituzten 100 establezimenduren ikuskapena programatu da, neurrira egindako altzarien salmentan diharduten establezimenduak salbuetsita. Establezimendu bakoitzean bi altzari mota ikuskatuko dira, sorta edo serie desberdinekoak.

Halaber, ikuskapenaren unean agertzen denari azken hiru hilabeteetako bi erosketa-dokumentu edo aurrekontu eskatzea aurreikusi da, protokoloaren erantzunen egokitasuna egiaztatzeko.



Protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

- Programatutako 200 protokolo egin, eta mota eta kalitate desberdineko 200 altzari ikuskatu dira.
- Ikuskatutako altzarien % 88,44k etiketa du.
- Produktuaren erantzukizuna duen enpresaren identifikazio-datuak edo fabrikatzailearen marka, eta altzariaren osajerari buruzko informazioa egokiak dira kontrolatutako altzarien % 79,14tan.
- Altzariak industria-produktuak dira eta, beraz, muntaiari, erabilera-argibideei eta kontserbazioari buruzko informazioa eman behar dute. Ikuskatutako gaien % 55,78k badu informazio hori.
- Altzarien % 90,20tan, jendearentzako salmenta-prezioa agertzen da, eta etiketan bildutako informazioa hizkuntza ofizialean dago.
- Ikuskatutako beste alderdi bat kontsumitzaileari ematen zaion erosketa dokumentuan edo aurrekontuan ondasunaren entrega-epea adierazita dagoen ala ez izan da. Informazio hori ikuskatutako dokumentuen % 31,66tan baino ez da agertzen.
- Erosleak eskaera edo erosketa egitean kontura emandako diru kopurua erosketa-dokumentuan edo aurrekontuan islatuta dagoen ala ez egiaztatzean, aztertutako dokumentuen € 76,38tan datu hori agertzen dela ikusi da.
- Ikuskatutako aurrekontuen % 4,02tan baino ez da egiten establezimenduak ezarritakoa betetzen ez duen kasurako “kalte-ordainaren aurreikuspenari” buruzko aipamena.
- Ikuskatutako establezimenduen % 94,97k jendearentzat erakusgai du Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimenduen ehuneko berak ditu orri horiek ikuskapenaren uanean.

Egindako ikuskapen-akten edukia aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Zenbait establezimenduk, etiketan fabrikatzailearen datuak adierazten ez dituztela justifikatzeko, beste establezimendu batzuekiko lehiak eragindako arazoan ondorioz merkataritza-galerak izan ditzaketela adierazi dute.



- Ikuskatutako altzarien ia erdiek ez dute muntaiari, erabilera-argibideei eta kontserbazioari buruzko informaziorik. Establezimenduek hori azaltzeko adierazi dutenez, altzari motaren arabera establezimenduaren muntaia-zerbitzuak egiten du hori. Beste kasu batzuetan, altzariaren erabilera bistakoa da eta ez da muntatu behar (sofak, aulkiak, mahai jakin batzuk eta abar). Ez da altzarien kontserbazioari eta mantentzeari buruzko informaziorik ematen. Produktuen mantentzeari eta kontserbazioari buruzko datuak biltzen dituen informazio-liburuxka ematen duen establezimendu bakarra aurkitu da.
- Entrega-epari dagokionez, aurrekontuan eta/edo erosketa-dokumentuan epe hori idatzita adierazten ez duten ia establezimendu guztiek hori justifikatzeko adierazi dutenez, ondasunaren entrega-epea fabrikatzailearen esku dago, hark ezartzen baitu. Epe hori oso desberdina da fabrikatzailearen eta altzari motaren arabera. Establezimendu askok diotenez, epeak hitzez ituntzen dituzte bezeroarekin. Epea atzeratu behar izanez gero, bezeroari jakinarazten diote.
- Erosleak enkargua egitean kontura emandako diru kopuruak dokumentu bidez egiaztatzeari dagokionez, datu hori jasotzen ez duten establezimenduek emandako erantzunen arabera, zenbait kasutan ez dute konturako diru kopururik eskatzen eskaera egiteko unean; beste kasu batzuetan, berriz, idatzita jasotzen dute bezeroari ematen dioten dokumentuan, baina saltzailea ez da kopia batekin geratzen; ordainketa finantza-erakunde batekiko finantzaketa bidez egiten den kasuetan, bezeroarekin eskaera itxi aurretik banku-erakundearen finantzaketa berrestea eskatzen du saltzaileak.
- Saltzaileak kontratua bete ezean erosleak aurrez ordaindutako diru kopurua jasoko duela, edo erosleari eskaera bertan behera uzteko zortzi eguneko gehieneko epea emango zaiola eta kontura emandako diru kopurua itzuliko zaiola kontratuan bertan adierazten duten zortzi establezimendu baino ez dira aurkitu.
- Dena dela, aktei erantsitako kontratuetan egiaztatzen denez, bezeroak erosketa-eskaera bertan behera uzten badu, aurretik emandako diru kopuruekin geratuko da saltzailea.

Neurri zuzentzaileak:

Etiketatzeari lotutako alderdietan irregulartasunak izan dituzten establezimenduei errekerimendua egin beharko zaie irregulartasun horiek zuzendu ditzaten.

Entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruei dagokienez, datu horiek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaizkien dokumentuetan jasotzea eskatu beharko litzaieke establezimenduei, Kontsumitzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean aitortutako eskubideak baitira.

Establezimenduek kontratua ez betetzeagatik eman beharreko kalte-ordainei dagokienez, Lurralde Bulegoen Aholkularitza Juridikoko zerbitzuek Kanpainaren Aktetan jasotako kontratuak aztertu beharko lituzkete, saltzen duenarentzako abantailazko egoerarik badagoen zehazteko.

Establezimenduei azterketa horren emaitzaren berri eman beharko litzaieke. Bereziki, establezimenduak kontratua bete ezean kontratuan erosleak kontura emandako zenbatekoaren itzultzea islatuta geratu behar duela jakinarazi beharra dago.

Informazioaren ikuspegitik, salerosketa-kontratuek saltzailearen eskubideen eta bezeroaren eskubideen arteko orekari eutsi behar diotela jakinarazi beharko zaie altzariak saltzen dituzten establezimenduei.

6.1.2.- Ibilgailu berrien erosketaren inguruko entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruak kontrolatzeko kanpaina

2007ko otsailean, "Entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruen kontrola ibilgailu berrien erosketan" izeneko ikuskapen-kanpaina egin du ikuskaritza-zerbitzuak EAEko hiru lurraldeetan.

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- Erosleari ibilgailu berriei buruz ematen zaizkien aurrekontuetan eta/edo erosketa-dokumentuetan entrega-epetari agertzen dela egiaztatzea.
- Ibilgailu baten erosketa eta/edo erosketa-frogagiria egitean kontura emandako kopuruak dokumentu bidez jasota daudela egiaztatzea.

Ikuskatzeko hautatutako establezimenduak jarduera nagusi gisa ibilgailu berrien salmenta dutenak eta hiru Lurraldeetako edozein tokitan kokatuta daudenak izan dira. Kanpainarako programatutakoaren arabera ikuskatu beharreko establezimenduen kopurua 47 izan da, eta bi ikuskapen-protokolo egin dira establezimendu bakoitzeko.

Egindako jardunen eta protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

- 47 establezimendu ikuskatu dira, eta 93 ikuskapen-protokolo lortu. Aurreikusitako helburuen ia % 100 lortu da.

Egindako protokoloen emaitzen arabera, honako ondorio hauek atera ditugu:

- Ikuskatutako erosketa-dokumentuen edo aurrekontuen % 49,46tan, ez da entrega-epetik agertzen.
- Ikuskatutako dokumentuen % 80,64tan, erosleak kontura emandako diru kopuruak idatzita jaso dira.
- Protokoloen % 79,59tan, ez dago inolako aipamenik saltzaileak ezarritakoa betetzen ez badu establezimenduak erosleari eman beharreko kalte-ordainaren inguruan.
- Ikuskatutako ia establezimendu guztiek (% 98,91k) hizkuntza ofizialean ematen dute ibilgailuari buruzko informazioa.
- Establezimenduen % 93k behar bezala ematen du Erreklamazio Orrien berri, eta ehuneko berak ditu orri horiek.



Lortutako emaitzetatik, honako ondorio hauek atera daitezke:

- Egindako protokoloen eta aztertutako dokumentuen erdietan entrega-epetik agertzen ez dela egiazta daiteke. Aktetan jaso denez, establezimenduak hitzez ematen du entrega-epea. 44/2006 Legea kontuan hartuta, kontratuan ondasunaren entrega-epea ez adieraztea gehiegizko klausulatzat edo “praktika desleialtzat” har daitekeen azter liteke.
- Ikuskatutako protokolo askotan, erosleak kontura emandako diru kopuruak idatzita jasota geratu dira. Dena dela, emandako diru kopurua adierazteko terminoa (konturako ordainketa, erosketa-aurrerakina, seinalea, gordailutako zenbatekoa, fidantza eta abar) desberdina da establezimenduen arabera, eta zailagoa izan daiteke irregulartasunik izan den zehaztea, termino hori establezimenduak kontratua betetzen ez duen kasurako kalte-ordainaren aurreikuspenik ezarekin lotzen bada (kasuen ehuneko handi batean gertatzen den bezala).
- Zenbait kontratutan, saltzaileak kontratua hausten duen kasurako kalte-ordaina aurreikusita dago. Kasu horietan, kontratua hausten denean ez da saltzailea kaltetzen, eroslea baizik.

Neurri zuzentzaileak:

Ibilgailuaren entrega-epea eta kontura emandako diru kopuruak esanbidez adierazten ez dituzten establezimenduei datu horiek kontsumitzaileei ematen zaizkien dokumentuetan idatzita jasotzea eskatu beharko zaie, Kontsumitzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean aitortutako eskubideak baitira.

Kanpainan jasotako kontratuetan saltzailearen eta eroslearen artean kontratu-desoreka bat izan daitekeela ikusten denean, Lurralde Bulegoen Aholkularitza Juridikoko zerbitzuek aztertu beharko lituzketela uste dugu, saltzen duenaren-tzako abantailazko egoerarik badagoen zehazteko.

Establezimenduko arduradunari azterketa horren emaitzaren berri eman beharko litzaioke. Zehazki, saltzaileak kontratua ez betetzeagatik erosleari eman beharreko kalte-ordaina kontratuan jasota dagoen ala ez jakinarazi beharko litzateke.

Oro har, salerosketa-kontratuek aldean eskubideen arteko orekari eutsi behar diotela jakinarazi beharko zaie ibilgailuak saltzen dituzten establezimenduei.

6.1.3.- Euskadin diharduten aire-konpainien salmentako eta bezeroen arretarako zerbitzuen informazio-eskakizunak. Erreklamazioen azterketa

Martxoaren bigarren hamabostalditik apirilaren lehen hamabostaldira bitarte egin du ikuskapen hori Kontsumoko Lurralde Bulegoen Ikuskaritza Zerbitzuak, honako helburu hauekin:

- EAEn diharduten aire-konpainiek txartelak saltzeko dituzten bulegoek aireko garraioaren arloan erabiltzaileek jakinaren gainean egoteko nahitaezkoa den informazioa erakusteko baldintza orokorrak betetzen dituzten egiaztatzea.
- Aire-konpainia horiek araudiak eskatutakoaren arabera zerbitzuen kontsumitzaileei eman beharreko dokumentazioa baduten egiaztatzea.
- Aire-konpainiek bezeroaren arretarako dituzten bulegoetan aurkeztutako eta ebatzitako erreklamazioen azterketaren bidez, erreklamazioen ebazpena Europako 889/2002 eta 261/2004 Araudietan ezarritakoarekin bat datorren egiaztatzea.
- Araudietan kontuan hartzen ez diren eta bidaiariek jasan ditzaketen beste mota bateko kalteen ordainketagatik ebatzitako erreklamazioetan konpentsazio ekonomiko osagarriak ordaintzen den egiaztatzea.

Ikuskapen hori egiteko, EAEko aireporturen batean diharduten zortzi aire-konpainiaren zortzi salmenta-bulego eta fakturazio-mahai ikuskatzea programatu da.

Horretarako, aire-konpainiek erakusgai eta erabiltzaileen esku jarri beharreko informazio-eskakizun eta dokumentazio-eskakizun guztiak biltzen dituen ikuskapen-protokolo bat landu da.

Erreklamazioak aztertzeko, ikuskatu beharreko aire-konpainia bakoitzari bere bulegoetan jaso diren eta dagoeneko ebatzita edo ebatzteko dauden 20 erreklamazio igor ditzan eskatzea aurreikusi da.



Egindako zortzi protokoloen emaitzak aztertuta, honako hau egiazta daiteke:

- Ikuskatutako konpainien % 25ek ez du bidaiarien eskubideei buruzko informazio-txartela salmenta-puntuatzen.
- Konpainien % 54k ez du adierazten honako alderdi hauen inguruan dituzten erantzukizun guztiak informazio-kartelean: heriotzaren edo istripuaren kasurako kalte-ordaina, aurrerakinak, bidaiariaren zein ekipajearen atzerapenak, ekipajearen galera eta narriadura, ekipajearen deklarazio berezia egiteko aukera, erreklamazioak egiteko epeak eta abar.
- Konpainia guztiek bidaiarien eskubideak jasotzen dituen dokumentu bat dute, nahi duenarentzat. Hala ere, konpainien % 37,50ek dokumentu horretan ez du adierazten araudiak eskatutako informazio guztia.
- Konpainia guztiek bidaiarien eskubideak adierazten dituen informazio-kartela dute fakturazio-mahaian.
- Konpainien % 25ek ez du betetzen honako informazio hauek (besteak beste) biltzen dituen dokumentua nahi duenaren esku izateko betebeharrak: hegazkineratzea ukatzen den, hegaldia bertan behera geratzen den edo hegaldiak bi ordutik gorako atzerapena duen kasurako konpentsazioari eta asistentziari buruzko arauak, eta Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiarekin harremanetan jartzeko lekua.
- Konpainia guztiek Erreklamazio Orriak badirela iragartzen duen kartela dute jarrita.
- Konpainien % 12,5ek ez ditu Erreklamazio Orriak ikuskapenaren unean.

Egindako protokoloen emaitzak kontuan hartuta egiazta daitekeenez, aire-konpainiek ez dituzte behar bezala betetzen kontsumitzaileen esku jarri beharreko informazioari eta dokumentazioari dagokienez araudiak eskatzen dizkien baldintzak.

Aire-konpainiek beren Web-orrien bitartez eskaintzen duten informazioa aparte utzi gabe, aireportuetan dituzten salmenta-puntuetan eta fakturazio-mahaietan informazio guztia izatera behartuta daude konpainia horiek.

Protokoloetan ikusitako irregulartasunak zuzentzeko, ikuskatutako konpainiei errekerimendua egingo zaie akatsak zuzendu ditzaten.



Bidaiariak aire-konpainiei aurkeztutako erreklamazioen azterketari dagokionez, azterketa egin ondoren honako hau egiazta daiteke:

- Konpainiaren batek adierazi duenez, ez ditu erreklamazioak Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiari helarazi dizkiolako, hark ebatz ditzan.
- Erreklamazioan hegaldiak bertan behera geratu eta/edo atzeratu izanagatik kalte-ordaina eskatzen zen eta bidaiariei eragindako beste kalte batzuk aipatzen ziren kasu gehienetan, erreklamaturako aire-konpainiak konpentsazioa ordaindu du. Bi erreklamaziotan, konpainia ados agertu da “merkataritza-begiruneagatik”, eta beste lautan txartelaren zenbatekoa itzuli baino ez du egin konpainiak.
- Hegaldiak bertan behera geratu edo atzeratu diren kasuetan konpainiek adierazi dutenez, arrazoiak “arrazoi meteorologikoak” izan dira beti, eta, beraz, ezin zaizkio konpainiari egotzi. Hala ere, kasu batean Frantziako aire-kontrolatzaileen grebarekin justifikatu zuen konpainiak atzerapena.
- Erreklamazioaren funtsa ekipajearen gehiegizko pisuagatik kobratu izana den kasuetan, konpainiaren erantzuna bere jarduna zuzena izan zela izan da, bidaiariak informazio horren berri izan baitzuen konpainiaren Web-orriaren bitartez, eta bidaiariak onartu egin zuen.

Ekipajearen atzerapenari eta/edo galerari eta maleten hausturari lotutako beste erreklamazio batzuk ere jaso dira, baina erreklamaturako konpainiak ez du erantzunik eman oraindik.

Hori dela-eta, beharrezkotzat hartzen da:

- Konpainiek oraindik ebatzi gabeko erreklamazioen prozesuaren jarraipena egitea.
- Konpainiek emandako erantzunak aztertzea eta, ahal den heinean, konpainiak aurkeztutako alegazioak egokiak diren aztertzea eta hori egiaztatzea (arrazoi meteorologikoengatik bertan behera geratu den hegaldien baten kasuan, adibidez).
- Arrazoi pertsonalak eta materialak tarteko egin daitekeen heinean, aire-konpainien inguruko gaiei buruz aurkeztu diren erreklamazioen jarraipena egitea, honako bi helburu hauekin: alde batetik, kontsumitzailea pozik uztea eta, bestetik, aire-konpainiek erabiltzaileen eskubideei buruzko araudiek ezartzen dizkieten betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzea.

- Aire-konpainiei eskatu egin behar zaie informazio guztia behar bezala eskain dezaten, jendearen arretarako lekuetan zein Web-orrietan.
- Halaber, interesgarria da herritarrei aireko garraioaren erabiltzaile gisa dituzten eskubideen eta betebeharren berri ematea.



6.1.4.- Etxebizitzen salerosketa-kontratuen inguruko kanpaina: kontratu-klausulen azterketa

Maiatzaren amaieratik ekainaren lehen hamabostaldira bitarte egin du "Etxebizitzen salerosketa-kontratuak. Kontratu-klausulen azterketa" izeneko ikuskapen-kanpaina Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Ikuskaritza Zerbitzuak.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

- Salerosketa-kontratuak araudian eskatutako informazio guztia biltzen duela egiaztatzea.
- Salerosketa-kontratuan 26/1984 Legearen lehen xedapen gehigarrian eta abenduaren 29ko 44/2006 Legearen 22. klausulari txertatutakoetan deskribatutako gehiegizko klausularik ez dagoela egiaztatzea.

Horretarako, EAEko hiru lurraldeetan banatuta dauden eta jarduera nagusi gisa etxebizitza berrien salerosketa duten sustapen-enpresen eta/edo eraikuntza-enpresen arteko 100 ikuskatzea programatu da.

Ikuskatu beharreko etxebizitzek bete beharreko baldintzak honako hauek dira:

- Eraiki berriak izatea.
- Salmenta librekoak izatea.
- Kooperatiba-erregimenean eraikitakoak ez izatea.



Kanpainaren helburuetako bat betetzeko, 44/2006 Legea indarrean jarri zen dataren ondoren (2007ko martxoaren 1aren ondoren) egindako salerosketa-kontratuari buruzko dokumentazioa eskatuko zaio establezimenduari.

Adierazi beharra dago establezimendu batzuei (ikuskatutakoen % 8 ingururi) errekerimendua egin zaiela dokumentazioa Lurralde Bulegoetan aurkezteko, ikuskaritzari ez baitizkiote datuak eman nahi izan.

Ikuskapen-protokoloen emaitzak honako hauek izan dira:

- 140 ikuskapen egin dira, eta 72 protokolo bete. Planifikatutako helburuen % 72 lortu da. Ikuskapena egin zen unean, bisitatutako enpresa askok ez zuten kanpaina gauzatzeko ezarritako baldintzak betetzen zituen etxebizitzarik salmentan.

Protokoloaren 1. idatz-zatian, salerosketa-kontratuan agertu beharreko informazioa biltzen da:

- Ikuskatutako kontratuen % 48,61etan, ez da agertzen kontsumitzaileak notarioa aukeratzeko duen eskubidea.
- Kontratuen % 6,94tan, ez da entrega-datari buruzko daturik agertzen.
- % 31,94tan, ez da agertzen eraikuntza zer fasetan dagoen.
- % 1,39tan, ez da agertzen etxebizitzaren azken prezioa eta ordaintzeko modua.
- % 38,89tan, kontratuari ez zaio erantsi kontura emandako diru kopuruei dagokienez eraturako bermeak formalizatzeko dokumentuaren kopia.
- % 13,89tan, ez da agertzen etxebizitzaren deskribapena eta azalera erabilgarria.
- % 16,67tan, ez dira aipatzen etxebizitzan erabilitako materialak (isolamendu termikoak eta akustikoak barne).

Protokoloaren 2. idatz-zatian, kontratuetan gehiegizko klausulak sartu izanaren aukera islatzen da (26/1984 Legeari jarraiki), eta honako hau ikus daiteke:

- Kontratuen % 5,56tan, saltzailearen entrega-epea gehiegizkoa edo zehaztugabea da.
- % 19,44tan, saltzen duenak bere aldetik eta neurritz kanpo aldatu eta/edo hautsi du kontratua

- % 15,28tan, kontsumitzaileek baldintzarik gabeko lotura dute kontratuarekin, baita establezimenduak bere betebeharrak betetzen ez dituenean ere.
- Ikuskatutako kontratuen % 37,96tan, gehiegizkoak izan daitezkeen klausulak agertzen dira: neurritz kanpoko kalte-ordainaren ezarpena bere betebeharrak betetzen ez dituen kontsumitzailearentzat, elkarrekikotasunik eza bi aldeek kontratua desegitean dituzten baldintzetan (zigorrak), eta kontsumitzaileak ordaindutako diru kopuruen atxikipena uko egin izanagatik (establezimenduari arrazoi beragatik kalteordain bera ezarri gabe).
- Kontratuen % 55,56tan, arrazoi teknikoak, juridikoak edo merkataritzakoak direla-eta etxebizitzan aldaketak egiteko aukera ematen zaio saltzen duenari, eroslearen baimenik gabe.

Protokoloaren 3. puntuko itemek 44/2006 Legeak aldatu duen 22. klausulan sartutako gehiegizko klausulen agerpena aipatzen dute:

- Kontratuen % 4,17k gehiegizkotzat har daitezkeen klausulak ditu, hala nola: erosleari obra berriagatik, jabetza horizontalagatik edo hipotekengatik titulazio-kostuak ezartzen dizkietenak, eta saltzailearen hipotekaren subrogazioa ezartzen diotenak.
- Kontratuen % 12,50ek dituen zenbait klausularen arabera, zergen ordainketa ezartzen zaio erosleari subjektu pasiboa profesionala denean (gainbalioak, adibidez).
- Kontratuen % 20,83tan jasotako zenbait klausulari jarraiki, etxebizitzaren hornidurak -ura, gasa eta elektrizitatea- ezartzearen ondoriozko gastuak ezartzen zaizkio kontsumitzaileari.

Protokoloaren 4. eta 5. idatz-zatietan, erosten duenak kontura emandako diru kopuruak jasotzeko aukera arautzen duen 57/1968 Legean kontuan hartutako alderdiak eta 38/1999 Legean aurreikusitako eraikuntza-akatsen kontrako bermeak jasotzen dituzte:

- Protokoloen % 18,53tan, ez daude behar bezala jasota kontura emandako diru kopuruen itzultzeari dagokionez saltzaileak dituen betebeharrak, ez da aipatzen abala edo aseguru-kontratua, eta ez daude jasota banku-erakundea eta erosleari hark aurreratutako kopuruak emateko kontua.
- Ikuskatutako kontratuen % 34,72 ez dator bat eraikuntza-akatsengatik bermeei buruzko araudian adierazitakoarekin (gutxienezkoa urtebete da, eta zenbait kasutan epe laburragoak ematen dira).

Azkenik, bisitatutako establezimenduek erreklamazio-orriak badituzten eta orri horiek badituztela iragartzeko kartela agerian duten ala ez ikuskatu da.

- Ikuskatutako establezimenduen % 10,41ek ez du behar bezala betetzen araudi hori.

Adierazi beharra dago ikuskatutako establezimenduetako arduradunek nolabaiteko errezeloak agertu dituztela ikuskaritzak eskatutako dokumentazioa emateko.

Neurri zuzentzaileak:

Azaldutako datuetan islatzen denez, ez-betetzearen maila handia dela etxebizitzak saltzen dituzten enpresen sektorean.

Kanpainaren plangintzari buruzko dokumentuan ezarri bezala, zigor-espedientek ireki beharko litzazkieke araudi aplikagarriak betetzen ez dituzten enpresa guztiei.

Zigorren maila eta zenbatekoa ezartzeko, beharrezkotzat hartzen da protokolo bakoitzean ikusitako irregulartasunen kopurua ez-betetze bakoitzak kontsumitzailearengan duen eraginean eta kargan oinarrituta katalogatzea.



6.1.5.- Oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu dela detektatzeko kontrol-kanpaina

Ekainaren lehen hamabostaldian egin du Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak etiketan "oliba-olio birjina estra, oliba-olio birjina eta/edo oliba-olioa" idatzita duten olioien laginak hartzeko kanpaina hori.

Kanpaina hori INCrekin eta Estatuko Kontsumo Zuzendaritza guztiekin koordinatuta egin da, zenbait Autonomia Erkidegotan oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu zela detektatzeko 2006an egindako jardunen ondorioz.

Kanpaina horren helburua honako hau izan da:

- Salgai jarritako olioek araudian osaerari eta etiketari dagokienez eskatutako baldintza guztiak betetzen dituztela egiaztatzea saio analitikoaren bidez.

Laginak modu kateatuan hartu dira. Autonomia Erkidego honek arestian adierazitako ezaugarriak dituzten eta txikizkarien dendetan eta delicatessen dendetan salgai dauden olioien arauzko 7 lagin hartu behar izan ditu.

Saioen emaitza honako hau izan da:

- Bost lagin (% 71,28) zuzenak izan dira, hau da, etiketaren datuak eta osaera bat datoz araudian zehaztutakoarekin.
- Lagin bat (% 14,28) ezin izan da aztertu, ahal bada kontsumitzeko data iraungita baitzegoen.
- Beste lagin batek (% 14,28k) ez ditu betetzen etiketak dioen oliba-olio birjina estrari dagozkion ezaugarriak.



Lagin horren emaitza produktuaren erantzukizuna duten enpresei jakinarazi zaie, horren berri emateko eta zuzenketa egiteko. Jardunen azken emaitzaren berri ez dugu oraindik.

6.1.6.- Arrainen etiketari buruzko 2007ko kanpaina

Uztailean egin du Kontsumoko Lurralde Bulegoen ikuskaritza-zerbitzuak txikizkako establezimenduetan soltean saltzen den arrainaren etiketatzearen ikuskapena.

Txikizkako establezimenduetan etiketatzeari buruzko arauak aspalditik aplikatu behar badira ere, praktikan sektore horretan etiketatze-akatsak badaudela egiaztatu da.

Halaber, eta Zuzendaritza honi laguntza eskatu dion Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritzak eskatuta, hegaluzearen etiketatzea ikuskatu da txikizkako establezimenduen sektorean.

Kanpainarako ezarritako helburuak honako hauek dira:

- Salgai jarritako produktu guztiek nahitaezko informazio guztia biltzen duen etiketa, oholtxo edo kartela dutela egiaztatzea.
- Kontsumitzaileak ikusteko jarritako etiketan bildutako datuak espezieari merkaturatzean (salmentan edo merkatuan lehen aldiz jartzen denetik azken kontsumitzaileengana iristen den arte, garraioa eta banaketa barne) gaineratutako etiketarekin edo dokumentuarekin bat datozela egiaztatzea.

Kanpaina hori egiteko, EAEko hiru lurraldeetan arraina soltean saltzen duten 84 establezimendu (arrandegiak, supermerkatuak eta hipermerkatuak) ikuskatzea programatu da.

Establezimendu bakoitzean, hiru protokolo bete dira, bakoitza espezie desberdin batekoa. Gainera, ikuskatutako establezimendu bakoitzean hegaluzearen ikuskapena egin da.

Egindako protokoloen emaitza kontuan hartuta, honako hau adieraz daiteke:

- Programatutako establezimenduen % 95 ikuskatu da eta 228 ikuskapen-protokolo bete dira. Horietatik, 70 protokolo hegaluzearekin egin dira.
- Salgai jarritako produktuen % 90ek nahitaezko informazioa biltzen duen etiketa, oholtxo edo kartela du.

Etiketa edo kartel horretan agertu beharreko datuak honako hauek dira:

- Espeziearen merkataritza-izena: behar bezala agertzen da ikuskatutako produktuen % 85etan.
- Produkzio-metodoa: ikuskatutako arrantza-produktuen % 66,67tan, produkzio-metodoa zein izan den agertzen da: erauzteko arrantzakoak, ur gezatan harrapatuak, hazkuntzakoak edo akuikulturakoak eta/edo itsas-ki-bilketakoak.
- Arraina harrapatu edo hazi den inguruaren izena: kartelen % 65,79tan, ikuskatutako arraina harrapatu edo hazi den inguruaren izena agertzen da, ez, ordea, araudian eskatutako moduan. Araudiak erauzteko arrantzaren kasuan harrapaketa-inguruak nola deskribatu behar diren adierazten du, eta adierazitakoarekin guztiz bat ez datozen termino batzuk ontzat hartu dira ikuskapenean.
- Aurkezteko eta tratatzeko modua: ikuskatutako produktuen % 60,96tan, aurkezteko eta tratatzeko modua zein den agertzen da etiketan. Adibidez: triparik gabe, buruarekin, bururik gabe, xerratan, egosia, desizoztua eta abar.
- Neurri-unitateko prezioa: ikuskatutako kartelen % 96,93k neurri-unitateko prezioa adierazten du.

Ikuskatutako establezimenduen % 64,91k badu Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimenduen ehuneko berak ditu orri horiek.

Arrainaren -oro har- etiketatzearen inguruan lortutako datuak hegaluzearen etiketatzea ikuskatzean lortutakoekin alderatuz gero, desberdintasun txiki batzuk badaudela ikus daiteke:

- Ikuskatutako produktuen ehuneko berak du etiketa: % 90ek.





Etiketetan agertzen den informazioaren edukia aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Ikuskatutako produktuen % 83tan, espeziearen izena agertzen da.
- Etiketetan % 83,7k produkzio-metodoari buruzko behar bezalako informazioa ematen du.
- Ikuskatutako produktuen % 64,2tan, harrapaketa-inguruari buruzko behar bezalako informazioa ematen da.
- Produktuen % 47,1etan, aurkezteko eta tratatzeko modua behar bezala adierazita dago. Horrela, beraz, ikuskatutako hegaluzeen erdietan, etiketan ez da horren inguruko ezer adierazten.
- Etiketetan % 92,85ek neurri-unitateko prezioaren berri ematen du.

Lortutako emaitzak kontuan hartuta egiaztatu denez, irregulartasunak daude hegaluzearen etiketatzean, eta araudian harrapaketa-ingurua eta aurkezteko modua adierazteko eskatutako baldintzen ingurukoak dira garrantzitsuenak.

Kanpainan egiaztatu denez, handizkariak emandako erosketa-fakturetan eta/edo albaranetan ez daude jasota etiketan agertu beharreko datu guztiak. Gainera, txikizkako establezimenduen arduradunen batek adierazi duenez, hark erosten duen arrainak ez du etiketarik.

Aztertutako datu guztiak kontuan hartuta, honako ondorio hauek atera daitezke:

- Ikuskatutako arrantza-produktuen % 93,64k etiketa du eta neurri-unitateko prezioaren berri ematen du.
- Ikuskatutako produktuen % 69,6k baino ez du nahitaezko datu guztiak biltzen dituen etiketa.

Neurri zuzentzaileak:

Programatu bezala, ikuskatutako establezimenduen artean irregulartasunak agertu dituztenei errekerimendua egingo zaie ikuskapenean ikusitako etiketatze-akatsak zuzen ditzaten.

Salmenta-prozesu osoan arrainekin batera aurkeztu beharreko erosketa-fakturan edo albaranean eta dokumentuetan nahitaezko datu guztiak agertzen ez badira ere, horrek ez luke aitzakia izan behar establezimendu bateko etiketetan informaziorik ez emateko. Etiketetan datuak zuzenak ez izateak edo daturik ez agertzeak nahasmena eragin dezake kontsumitzaileengan.

Fase honetan errekerimendua jaso zaien txikizkako establezimenduetan beste ikuskapen bat egitean datza kanpainaren hurrengo fasea, etiketatzea eta informazioa zuzenak direla egiaztatzeko eta, zuzenak ez badira, bidezko zigor-espedienteak irekitzeko.

Fase honen emaitzak kontuan hartuta arrain-handizkariak emandako informazioa zuzena ez dela egiaztatzen bada, beharrezkoa izango da arraina saltzen duten handizkako establezimenduetan beste kanpaina bat egitea.

Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritzari txosten hau eta hegaluzearekin egindako protokoloak helaraziko zaizkio.

6.1.7.- Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina

Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren, Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailaren eta Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren, eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean izenpetutako lankidetzaz hitzarmenaren arabera, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak egin du glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina. Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- “Glutenik gabeko” elikagai gisa salgai jartzen eta etiketatzen diren elikagaiak beren osagaien, kontserbagarrien eta/edo edulkoratzaileen artean glutenik ez dutela analisien bitartez egiaztatzea.
- Produktuak glutenik ez duela adierazten duen “barradun galburuaren” logoa etiketan daramaten elikagaiak osagai hori ez dutela egiaztatzea saioei buruzko txostenaren bitartez.
- Osagaien zerrendan glutena dutenik adierazten ez duten elikagaien kasuan, laborategiko saioetan glutenik eza berresten dela egiaztatzea.





Horretarako, honako produktu hauen arteko 40 lagin hartu dira:

- Haurrentzako ahiak.
- Hestebeteak eta haragi-prestakinak, urdaiazpiko egosi estrak.
- Saltsak, piperrautsak eta janari-koloratzaileak.
- Pastak eta deribatuak.
- Esne-postreak.
- Aperitiboak (gusanitoak, pipitak, aromadun patata frijituak eta abar).

Lortutako emaitzak kontuan hartuta egiazta daitekeenez, hartutako laginetako 38 (hau da, % 95) zuzenak dira.

Aztertutako laginetako 35ek duten glutena 3 mg/kg baino gutxiago da. Beste bi laginek duten glutena lau eta 13 mg/kg da, hurrenez hurren.

Lagin bat ez da aztertu, produktua kanpainatik kanpo baitzegoen (etiketan ez dago glutenik eza aipatzen duen legeriarik, eta garia agertzen da osagaien zerrendan).

Beste lagin batean (aztertutako produktu guztien % 2,5etan), kontsumitzailea nahasteko moduko bi legenda kontraesankor agertzen dira etiketan. Produktuaren erantzukizuna duen enpresa kokatuta dagoen Autonomia Erkidegoari irregulartasun horiek helarazi zaizkio komunikazio bidez.

Datu horiek aurreko urtekoekin alderatuz gero egiazta daitekeenez, "glutenik gabeko" produktu gisa etiketatuta dauden eta barradun galburua daramaten produktuek zein etiketan glutena dutenik adierazten ez duten produktuek etiketatzeari buruzko araudia betetzen dute.

6.1.8.- Autoeskolen tarifen inguruko informazio-kanpaina

Urriaren bigarren hamabostaldian egin du ikuskaritza-zerbitzuak "Autoeskolen tarifei buruzko informazioa" izeneko kanpaina.

Eusko Jaurlaritzaren Lehiaren Defentsa Zerbitzuak Zuzendaritza honen lankidetzara eskatu zuen kanpaina egiteko.

Aurreikusitako helburuak honako hauek izan dira:

- EAEko autoeskolek B gidabaimena lortzeko aplikatutako tarifak jasotzen dituzten datuak biltzearen bidez, autoeskolen prezioen artean alde handiak dauden eta horren ondorioz autoeskola horietako erabiltzaileek aukera egitean prezioa faktore diferentzialtzat hartzen duten jakiteko aukera eman-go duen informazio nahikoa izatea.
- Ikuskapenaren emaitza Lehiaren Defentsa Zerbitzuak autoeskolen prezioen arloan egindako probei gaineratzea.

Kanpaina egiteko, ikuskapen-protokolo bat landu da. Protokolo horretan jaso diren itemetan, jasota utzi nahi da ikuskatutako establezimenduak kobratzen dituen prezioak iragartzeko kartelik ba ote duen, autoeskolen elkarteren batekoa ote den, ematen dituen zerbitzuengatik kobratzen dituen tarifen zenbatekoa zein den eta abar.

Halaber, ikuskatutako establezimendu bakoitzari ikuskapenaren dataren aurreko hiru hilabeteetan egindako hiru faktura aurkez ditzan eskatzea aurreikusi da. Faktura horiek "B" motako gidabaimena lortzeak eragindako gastu guztiak jaso beharko dituzte.

Ikuskatzeko programatutako establezimenduak EAEko hiru lurraldeetan banatutako 90 autoeskola izan dira, Trafiko Zuzendaritzak emandako informazioaren arabera.



Egindako protokoloen emaitza kontuan hartuta, honako hau adieraz daiteke:

- 96 autoeskola ikuskatu dira, eta 95 ikuskapen-protokolo bete. Programazioaren helburuen % 100 lortu da.
- Ikuskatutako autoeskolen % 62,64k adierazi duenez, autoeskolen sektoreko elkarteren batekoa da, baina establezimendu bakar batek (% 1,10ek) jarri du prezioen berri ematen duen kartela elkarte batek emandako ereduarekin.
- Ikuskatutako autoeskolen % 83,52k jarri du zerbitzuen prezioen berri ematen duen kartela, eta % 37,36k ez du adierazten prezioak indarrean jarri ziren data.
- Autoeskolen % 85,71k honako alderdi hauek sartzen ditu prezioan: inskripzioa, matrikula, klase teorikoak, kudeaketa-gastuak eta material didaktikoa.
- Autoeskolen % 42,68k inskripzioa, matrikula eta klase teorikoak sartzen ditu prezioan:
- Autoeskolen % 73,63k aurreko paragrafoan deskribatutako kontzeptuak eta kudeaketa-gastuak sartzen ditu prezioan.
- Klase praktikoaren prezioa desberdina da ikuskatutako autoeskola guztietan (preziolari zein iraupenari dagokionez). Merkeena 33,64 € da, 60 minutuko iraupenarekin. Garestiena, berriz, 47,10 € da, 45 minutuko iraupenarekin.
- Ikuskatutako autoeskolen ia % 50ek deskontuak edo eskaintzak ditu. Gazte-txartelaren onuradunei % 10eko deskontua egiten diete inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifyan. Beste batzuetan, lehenago gidabaimena autoeskola horretan lortu duten pertsonen senitartekoei egiten zaizkie deskontuak. Klase praktikoen prezioan ez da deskonturik egiten.
- Tarifa guztietan, BEZa prezioetik kanpo dagoela adierazten da.
- Ikuskatutako establezimenduen % 93,41ek erakusgai du Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimenduen ia ehuneko berak (% 91,21ek) ditu orri horiek ikuskapenaren unean.

Erantsitako taulan, EAEko eta lurralde bakoitzeko batez besteko prezioak agertzen dira, honako kontzeptu hauengatik: inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen kostua, klase praktikoaren batez besteko prezioa eta klase praktikoaren batez besteko iraupena:

EAEKO BATEZ BESTEKO PREZIOAK				
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	EAE
Inskripzio eta matrikula	382,65 € (-9,30%)	459,21 € (+8,84%)	410,38 € (-2,73)	421,91 €
Klase praktikoa	37,87 € (-7,74%)	44,34 € (+8,01)	39,83 € (-2,97)	41,05 €
Klasearen iraupena	55min € (-2,36%)	57min (+2,13%)	56min 8-0,68%)	56min

Datu horiek konparatuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Araban, inskripzioaren eta matrikularen, eta klase praktikoaren batez besteko prezioak EAEko batez bestekoak baino % 9,30 eta % 7,74 txikiagoak dira, hurrenez hurren. Klase praktikoaren batez besteko iraupena ere laburxeagoa da.
- Tarifarik garestienak Gipuzkoakoak dira (batez besteko tarifak baino % 8 handiagoak). Klase praktikoaren iraupena ere luzexeagoa da lurralde horretan (% 2,13).

Beheko taulan, EAEko batez besteko tarifak lurralde bakoitzeko tarifarik txikienekin konparatzen dira:

LURRALDE BAKOITZEKO TARIFARIK TXIKIENAK				
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	EAE
Inskripzio eta matrikula	310 € (-26,52%)	252,30 € (-40,20%)	270,68 € (-35,84%)	421,91 €
Klase praktikoa	35 € (-14,73%)	33,64 € (-18,05)	33,64 € (-18,05)	41,05 €
Klasearen iraupena	50min (-10,71%)	45min (-19,64%)	45min (-19,64%)	56min



Beheko taulan, berriz, lurralde bakoitzeko tarifarik garestienak EAEko batez besteko tarifekin konparatzen dira:

LURRALDE BAKOITZEKO TARIFARIK HANDIENAK				
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	EAE
Inskripzio eta matrikula	437,09 (+3,59%)	552,72 (+30,99%)	487,20 (+15,46%)	421,94
Klase praktikoa	41,88 (+2,02%)	47,10 (+14,73%)	48,72 (+18,68%)	41,05
Klasearen iraupena	60min (+7,14%)	60mis (+7,14%)	60mis (+7,14%)	56min

Beheko taulan, autoeskolen kopuruak agertzen dira, inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifen tartek eta lurralde bakoitza kontuan hartuta:

INSKRIPZIO, MATRIKULA ETA KLASE TEORIKOEN TARIFEN PREZIOAK, PREZIO-TARTEAK ETA LURREALDEAREN ARABERA				
Tarifak	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	EAE
350 €-ra arte	5	6	7	18
351 - 400 €	13	1	9	23
401 - 450 €	–	6	11	19
451 - 500 €	2	7	14	21
501 - 550 €	–	7	–	7
551 €-tik gora	–	7	–	7
Guztizkoak	20	34	41	95

Beheko taulan islatutako datuek autoeskolek klase praktikoko bakoitzeko kobratzen dituzten tarifak adierazten dituzte:

KLASE PRAKTIKOAREN PREZIOEN TARIFAK, PREZIO-TARTEAK ETA LURREALDEAREN ARABERA				
Tarifak	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	EAE
30 - 35 €	3	2	7	11
36 - 40 €	15	2	20	37
41 - 45 €	2	13	10	25
46 - 50 €	–	17	3	20
Guztizkoak	20	34	41	95

Azaldutako datu guztiak kontuan hartuta, EAEko lurraldeen artean tarifetan desberdintasunak daudela ikus daiteke. Hala ere, datu horiek lortzeko kontuan hartu ez diren eta emaitzak alda ditzaketen beste kontzeptu batzuk ere sartzen dira gidabaimena ateratzeko guztizko prezioan, hala nola kudeaketa-gastuak (ikuskatutako autoeskolen % 25ek aplikatzen dituenak) eta material-gastuak (autoeskolen % 8k aplikatzen dituenak), besteak beste.

Datu horietatik ondoriozta daitekeenez, inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifak eta klase praktikoen tarifak 7 eta 4 prezio-tartetan kokatzen dira, hurrenez hurren.

Nolanahi ere, Araban eta Bizkaian, ikuskatutako autoeskolen ehuneko handi baten inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifen prezioak 351-500 €-ko tartean kokatuta daude. Arabaren kasuan, ehunekoa % 75 da, eta Bizkaiaren kasuan, berriz, % 60,97.

Prezioen homogeneotasunerako joera hori bera agertzen da Araban eta Bizkaian klase praktiko bakoitzeko kobratzen diren tarifetan.

Araban, autoeskolen % 85ek 36-45 € kobratzen du klase praktiko bakoitzeko. Bizkaian, berriz, autoeskolen % 75ek kobratzen du 36-45 € klase praktiko bakoitzeko.

Gipuzkoan, aldiz, autoeskolek adierazitako kontzeptuengatik kobratzen dituzten prezioak sakabanatuago daude, eta gainerako lurraldeetan baino garestiagoak dira.

Ikuskapenean eskatutako fakturei dagokienez, adierazi beharra dago zaila izan dela "B" motako gidabaimena lortzeko kostu guztiak biltzen dituzten fakturak lortzea. Autoeskolek adierazi dutenez, bezero askok hainbat etapatan lortzen dute gidabaimena; zenbait kasutan, urtebete baino gehiago behar izaten dute lortzeko. Faktura batzuk ez daude kontzeptuen arabera xehatuta, edota kontzeptu bakarra adierazten dute (klase praktikoa, adibidez).

Aurrekoa gorabehera, aztertutako fakturak kontuan hartuta, fakturretan adierazitako prezioak tarifen karteletan agertzen direnekin bat datozela egiazta daiteke.

Azaldutako guztia dela-eta, bidezkoz hartzen da kanpainaren emaitzak Eusko Jaurlaritzaren Lehiaren Defentsa Zerbitzuari helaraztea, autoeskolen artean prezio-itun bat dagoela pentsaraz dezakeen irregulartasunik ba ote dagoen zehazteko.



6.1.9.- Kredituak bateratzen dituzten enpresa bitartekoak: informazioa, publizitatea eta kontratuak

Kredituen bateratzea pertsona batek dituen zorrak hipoteka-mailegu bakar batean elkartzeko aukera ematen duen finantza-eragiketa dela esan daiteke. Oro har, amortizazio-epea luzeagoa izan ohi da, eta hileko kuotak txikiagoak.

Bateratzeko kudeaketa benetako finantza-erakundeek edota "finantza-bitarteko" izeneko enpresek egin dezakete.

Finantza-bitartekotzako enpresa horiek hainbat komunikabidetan egiten duten publizitateak nahasmena eragin dezake. Izan ere, mailegu berria oso denbora laburrean ematen dutela eta ordaindu beharreko kuota erdira murriz daitekeela iragartzen dute, baina ez dute esaten, edo ez dute behar bezala esaten, mailegu berriaren amortizazio-epeak askoz luzeagoak direla eta, beraz, ordaindu beharreko interesak ere askoz handiagoak direla.

Zenbaitetan, mailegu berria bideratzeko kudeaketa-gastuei buruz ematen duten informazioa ere ez da egokia.

Kanpaina horretan, finantza-bitarteko gisa diharduten establezimendu horiek ikuskatu nahi izan dira, honako alderdi hauek egiaztatzeko:

- Enpresa horiek egiten duten publizitatea, publizitate engainagarririk ba ote dagoen ikusteko.
- Bezeroekin formalizatzen dituzten kontratuetan gehiegizko klausularik dagoen ala ez, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan eta beste lege osagarri batzuetan xedatutakoaren arabera.
- Kontsumitzaileei ematen dieten dokumentazioa.
- Erreklamazio-orriak eta orri horiek dituztela adierazten duten kartelak dituzten ala ez.

Hiru lurraldeetan jarduera nagusi gisa finantza-bitartekotza duten 45 establezimendu ikuskatzea aurreikusitako da.

Halaber, bezero bat establezimendura mailegu bati edo kredituen bateratzea-ri buruzko informazio bila joaten denetik kredituaren izapide guztiak amaitu arte bitarteko horiek nola jokatzen duten jakin nahi izan da.

Enpresei bezeroak erakartzeko moduari buruz galdetu zaienean, bezeroaren eta bankuaren arteko agente bitarteko gisa dihardutela jakinarazi dute batzuek. Pertsonaren premiak kontuan hartuta, eta pertsona horrek aurkeztutako dokumentazioarekin, finantza-bitartekoak finantza-erakunde jakin bati helarazten dio informazio hori, eta erakunde horrek bideragarritasun-azterketa egin eta kontratua sinatzen du bezeroarekin. Finantza-erakundeak komisio bat ordaintzen dio finantza-bitartekoari.

Beste batzuetan, finantza-bitartekoak eremu judizialean, edo EHAAn edo inguru mugakideetako aldizkari ofizialetan argitaratutako bahitura-oharpenen bitartez bilatzen ditu bezeroak. Zorrak ordaindu ez izanaren ondoriozko prozedura judizial batean sartuta dauden pertsonak izan ohi dira. Finantza-bitartekoak kreditua finantzatu dezaketenak bilatzen ditu eta, ondoren, mailegua sinatzen da; hipoteka-mailegua izaten da normalean. Eskatutako maileguaren zenbatekotik, zati bat bitartekoaren zerbitzuak ordaintzeko erabiltzen da.

Finantza-bitartekoek jarduteko duten beste modu bat bezeroari bankuak egindako eskaintza loteslea aurkeztean datza. Pertsonak onartzen badu, zerbitzuen errentamenduko kontratu bat sinatzen da bitartekoaren eta bezeroaren artean. Beste batzuetan, hasieratik finantza-bitartekoarekin sinatzen da kontratua, pertsona kontratugileak komisio bat ordaintzeko betebeharrarekin, nahiz eta kreditu-eragiketara ez egin. Berfinantzaketa-eragiketaren kostua % 0,5etik % 5era bitarteko ehuneko bat izan ohi da (gehi BEZa), eragiketara motaren eta zenbatekoaren arabera.

Ia bitarteko guztiek adierazi dutenez, mailegu pertsonal txikietarako hipoteka-maileguetarako baino handiagoa da ehunekoa.

Zorrak kitatzeak, etxebizitzak tasatzeak, kredituak zabaltzeak, kitatzeak, aseguruak, erregistroko inskripzioak eta notario aurrean egindako eskriturek (besteak beste) eragindako gastuak enpresaren kontura direla jakinarazten diete ikuskatutako enpresek bezeroei.

Jasotako dokumentazioa aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- 46 ikuskapen egin dira; horietako 10etan, enpresen jarduerak ez du zerikusirik kanpainaren helburuarekin. Enpresa horiek adierazi dutenez, batzuk banku-erakunde bateko agenteak dira, beste batzuek ez dihardute kontsumitzaileekin, enpresekin baizik, eta badira finantza-erakunde baten komisiok jasotzen dituztenak ere. Kasu batean, helbidea bi lurraldetan duen enpresa bera da.
- Gainerako ikuskapenei dagokienez, 21 kasutan beharrezkoa da publizitateari buruzko dokumentazio berria eta beste dokumentu batzuk eskatzea. Izan ere, eman dituztenak osatugabeak dira eta ez dute aukerarik ematen kanpainaren helburuak aztertzeko.
- Egiaztatu denez, enpresa horietako askok ez dute kontraturik formalizatzen bezeroekin, eta horrek urratu egin dezake Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 62. artikuluko 1. puntuan eta beste lege osagarri batzuetan adierazitakoa: "kontsumitzaileekiko kontratazioan, kontratatzeko edo, hala badagokio, kontratua amaitzeko borondatea jaso beharko da argi eta garbi".
- Egindako gainerako 15 ikuskapenei dagokienez, horietako bitan emandako dokumentazioaren edukiak egokiak izan dira, eta ez da ikusten gehiegizko klausularik egon daitekeenik.

Gainerako aktak eta dokumentuak aztertuz gero, gehiegizko klausulak egon daitezkeela ikus daiteke, aipatutako testu bateginaren II. Tituluko II. Kapituluan ezarritakoaren arabera:

- Adibidez, zazpi kontratutan gehiegizko klausula bat egon daitekeela egiaztatu da, ez baita eperik ezartzen zerbitzua egiteko. Enpresak epe luzeegia edo behar bezala zehaztu gabea du kontratu-eskaintza bat onartzeko edo baztertzeko, edota eman beharreko prestazioa ordaintzeko.
- Kontratu batean, halaber, gehiegizko klausulak daudela ikusi da. Klausula horietan, kontratuaren iraupen jakineko luzapen automatikoa aurreikusten da kontsumitzailea kontra agertzen ez bada, baina finkatutako mugako datak ez dio aukera ematen bezeroari kontratua ez luzatzeko borondatea adierazteko.
- Gainera, beste 5 kontratutan ere gehiegizko klausulak daudela egiaztatu da, bezeroak kontratuari baldintzarik gabe lotuta egon behar duela finkatzen baitute. Bezeroak enkargua sinatu ondoren, diru kopuru bat ordaintzera behartuta dago, enpresak bere betebeharrak ezarritako epeetan betetzen dituen kontuan hartu gabe.

- Beste zazpi kontratutan egiaztatuenez, kontsumitzaileari neurritz kanpoko kalte-ordaina ezartzen zaio kontratatutako zerbitzuei uko egiten badie.
- Bost kontraturen klausulei jarraiki, bezeroak ezin dio uko egin enpresak ematen dion zerbitzuari. Enpresak beretzat hartu du emandako zerbitzua egokia dela finkatzeko eskubidea, pertsona behartuta baitago ordaintzera finantzaketa eskaintzen zaion guztietan, nahiz eta baldintzak interesgarriak ez iruditu.
- Beste bi kontratutan, enpresak kontratua erabat edo zati batean ez bete-tzeagatik edo gaizki betetzeagatik kontsumitzaileak dituen legezko eskubi-deak alde batera utzi edo mugatu egiten dira behar ez bezala. Izan ere, kontratu horietan ez dago zehaztuta zein den bezeroak kontratatu duen zerbitzua, ezta zerbitzua ematen duenak zer kasutan ez duen kontratua betetzen ere.
- Kontratu horietan, gainera, ez da garbi adierazten zein den kontratatu nahi den zerbitzua eta zer baldintzatan egin nahi den kontratua.
- Azkenik, eskumenari uko egitearen inguruko gehiegizko klausulak ikusi dira 11 kontratutan. Kontsumitzailearen bizilekuari dagokionaz bestelako epaile edo auzitegi baten mende jartzeko itunen aurreikuspena gehiegizko klausula da.

Eskatutako dokumentazioa aztertu behar da arau-hausterik badagoen zehazteko eta, bidezkoa bada, zigor-espeditenteak irekitzen hasteko. Nolanahi ere, kontuan hartu behar da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legearen II. kapituluaren (arau-hausteei buruzkoan) eta 50. artikuluko 4. idatz-zatiaren c eta g puntuetan arau-haustetzat hartzen direla kontsumitzailearengan nahasmena eragin dezakeen publizitatea egitea, eta kontratuetan xedapen aplikagarriek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako eskubideak mugatzen edo urratzen dituzten klausulak sartzea.



6.1.10.- Jostailuen kontrolerako eta segurtasunerako kanpaina. "CE" ikurraren benetakotasuna egiaztatzea

Aurreko urteetan bezala, jostailuen kontrolerako eta segurtasunerako kanpaina programatu du Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak.

Kanpainak honako helburu hauek izan ditu:

- Hautatutako establezimenduetan dauden jostailuen etiketatze-baldintzak eta segurtasun-baldintzak egiaztatzea.
- Ikuskaritzaren ustez irregulartasunak izan ditzaketen jostailuen arauzko laginak hartzea.
- "CE" ikurraren benetakotasuna egiaztatzea eta, horretarako, jostailuaren segurtasuna bermatzen duen dokumentaziorik badagoen ikustea. Dokumentazio hori enpresa fabrikatzaileak edo hark komunitatean duen ordezkariak izan behar du.

Hirugarren puntu hori kanpainan sartu den beste kontrol-elementu bat izan da. Enpresa fabrikatzaileak, enpresa horrek komunitatean duen ordezkariak edo, halakorik izan ezean, jostailua merkaturatzeko ardura duenak jostailuaren "CE" ikurra justifikatuko duen dokumentazioa jarri behar du ikuskaritza-zerbitzuen esku.

EAEko hiru lurraldeetan banatutako 100 establezimendu ikuskatzea eta establezimendu bakoitzean hiru ikuskapen-protokolo egitea planifikatu da.

Ikuskatu beharreko establezimenduak honako hauek izan dira: bazarrak, multiprezioko dendak, jostailuetan espezializatutako dendak eta merkataritzagune handietako jostailu sailak.

Ikuskatutako jostailuak 36 hilabetetik beherako umeentzakoak, eta pinturak eta bernizak, ertz zorrotzak eta pila-konexioak dituztenak izan dira nagusiki.

Halaber, jostailuen inportatzaileen establezimenduak ikuskatzea programatu da, helburuei buruzko 3. puntuan deskribatutako egiaztapenak egiteko.

Gainera, gutxieneko etiketatze-baldintzak betetzen ez dituzten eta/edo bidezko "CE" ikurra ez duten jostailuak ibilgetzeko eta/edo merkaturatik kentzeko argibideak eman zaizkio ikuskaritzari.

Kanpainan egindako protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau egiazta daiteke:

- 250 ikuskapen-protokolo bete dira jostailuekin, hots, aurreikusitako helburuaren % 83,33.
- 2 jostailu mota kendu dira merkatutik “CE” ikurra ez eramateagatik.
- Ikuskatutako jostailuen % 6tan, jostailuaren enpresa fabrikatzailearen eta/edo erantzulearen izena eta helbidea ez dira behar bezala agertzen.
- Jostailuen % 2,66tan, agertu beharreko erabilera-oharrak ez dira behar bezala agertzen. Azpimarratu egin behar da 36 hilabetetik beherako umeentzat komenigarria ez dela adierazi behar duen oharra, irregulartasunen ehunekoa % 5,6 izan baita.
- Ikuskatutako jostailuen % 4tan, ohar horiek ez daude hizkuntza ofizialean idatzita.
- Ikuskatutako jostailuen % 4,80k ez du ematen, jostailuan bertan edo ontzian, nahitaezko informazio gutzia garbi eta ongi ikusteko moduan.
- Establezimendu guztiek behar bezala adierazten dute produktuaren salmenta-prezioa. Ikuskatutako 2 establezimendutan, ez dago erreklamazio-orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta ez dituzte orri horiek ikuskapenaren unean.

Kanpainan egindako ibilgetzei dagokienez, hainbat motatako 228 jostailu ibilgetu dira etiketa-akatsengatik (peluxe-zko panpinak, moto elektrikoak, txintxirrinak eta irratikontrolako autoak).

Arestian deskribatutako motetako 41 jostailu desibilgetu eta berriz merkaturatzeko baimendu ziren, ikuskapenean ikusitako irregulartasunak zuzendu egin baitzituzten.

27 jostailu suntsitu dira “CE” ikurra ez eramateagatik. Jostailu motak, berriz ere, peluxe-zko panpinak, urruneko kontrolako autoak eta abar izan dira.

Inportatzaileek edo handizkariak (dagokionaren arabera) jostailuen “CE” ikurra justifikatzeko izan behar duten dokumentazioaren egiaztapenari dagokionez, EAEn kokatutako gutxienez bi enpresa inportatzaileari eskatu zaie dokumentazio hori, eta jaso gabe dago oraindik.

Kanpainaren beste helburu bat jostailuen laginak hartzea izan da. Arauzko bederatzi lagin hartu dira, eta laborategira bidali dira, bertan azter ditzaten.

Neurri zuzentzaileak:

- Kanpainan egiaztatu denez, jostailuek eraman beharreko etiketa eta informazioa zuzenak dira egindako ikuskapenen ehuneko handi batean.
- Beste Autonomia Erkidego batzuetako Kontsumo Zuzendaritzari beren lurraldean kokatutako enpresen produktuen etiketan ikusitako irregulartasunak helaraziko zaizkie komunikazio bidez.
- Gaizki etiketatutako jostailuak dituzten, jostailu horien erantzulearen berri ematen ez duten eta erosketa-fakturarik ere ematen ez duten establezimenduetan, jostailuaren erantzulea ikuskapena egin den establezimenduak izan beharko luke eta, beraz, hark berak zuzendu beharko lituzke ikuskapenean aurkitutako hutsegiteak.
- Hutsegite horiek konpondu ezin badira, jostailuak suntsi ditzan proposatuko dio ikuskaritzak establezimenduari.

Enpresa inportatzaileek jostailuen "CE" ikurra zuzena dela justifikatzeko aurkezten duten dokumentazioa egiaztatzeko helburuari dagokionez, dokumentazio hori jaso gabe dago oraindik.

Zenbait jostailuren laginak hartzeko egin ziren saioei buruzko txostenak laborategitik jaso gabe daude oraindik.

Beharrezkotzat hartzen da jostailuak inportatzen dituzten establezimenduak ikuskatzea, eta txikizkako establezimenduei saltzen dizkieten jostailuen "CE" ikurra egokia dela dioen dokumentazioa benetan badutela egiaztatzea. Era horretan, txikizkako establezimenduei banatuko zaizkien jostailuak seguruak direla eta behar bezala etiketatuta daudela bermatu ahal izango da.

