



2002

2003

2004

2005

06 Txostena

2007

2008

2009

aurrera doan **herria**

un país en marcha

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZ
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

06 kontsumo TXOSTENA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA**

*Merkataritza, Kontsumo eta Industria
Segurtasuneko Sailburuordetza
Kontsumo eta Industria
Segurtasuneko Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO**

*Viceconsejería de Comercio,
Consumo y Seguridad Industrial
Dirección de Consumo
y Seguridad Industrial*

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

ARGITARALDIA:	1.a, 2007ko uztaila
ALE-KOPURUA:	500
©	EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOA INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA
DISEINUA:	KONTSUMO ETA INDUSTRIA SEGURTASUNeko ZUZENDARITZA
ARGITARATZAILEA:	EUSKO JAURLARITZAREN ARGITALPEN ZERBITZU NAGUSIA SERVICIO CENTRAL DE PUBLICACIONES DEL GOBIERNO VASCO DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, 1 - 01010 VITORIA-GASTEIZ
FOTOKONPOSAKETA:	COMPOSICIONES RALI, S. A. PARTICULAR DE COSTA, 8-10 - 48010 BILBAO
INPRIMAKETA:	ESTUDIOS GRÁFICOS ZURE, S. A. CARRETERA LUTXANA-ASUA, 24-A ERANDIO-GOIKOA (BIZKAIA)
LEGE GORDAILUA:	BI-2433-07

AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	7
2. PRESTAKUNTZA.....	8
2.1. Kontsumoko prestakuntza zentroak, kontsumo gelak	8
2.2. Kontsumoa eskoletan	14
2.3. Kontsumoa eta nagusiak	18
2.4. Profesionalak prestatzeko ikastaroak	19
2.5. On line ikastaroak	22
2.6. Material didaktikoa	22
2.7. Beste batzuk	23
3. INFORMAZIOA.....	25
3.1. Kontsumitzailearen europako zentroa	25
3.2. Argitalpen programa	26
3.3. Sentsibilizazio programa	28
3.4. Dokumentazio programa	42
3.5. Kontsumitzaileen prestakuntzarako eta informaziorako erakusketa ibiltaria	44
4. GATAZKAKA KONPONTZEA.....	54
4.1. Orientazio programa	54
4.2. Kontsumo erreklamazioak	57
4.3. Kontsumoko arbitrajea	65
5. LANKIDETZA BESTE KONTSUMO-AGENTEEKI.....	72
5.1. Diruz laguntzeko programa	72
5.2. Kontsumo batzorde aholku	78
6. MERKATU KONTROLA.....	79
6.1. Ikuskatze kanpainak	79
6.2. Aparkalekuak kontrolatzea	83
6.3. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzearen kontrolak	85
6.4. Multiprezioko dendetan jantzien etiketak eta segurtasuna kontrolatzea	86
6.5. Txakolinaren etiketak kontrolatzea	90
6.6. Minimotoen etiketak kontrolatzea eta jostailuen alerta sarea	91
6.7. Produktu industrialak kontrolatzea: haurrentzako etxerako aldagailuak eta ahulki altuak	93
6.8. Argi girnalden etiketak eta segurtasuna kontrolatzea	94
6.9. Jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzea	96
6.10. Web orrietan aire tarifak kontrolatzea	99
6.11. Produktuen segurtasunaren gaineko kontrolak	99
6.12. Ikuskatze jardunak	102
6.13. Komunikazioak	104

7. BESTE ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK.....	105
7.1. Osasunerako eta kontsumitzailea babesteko europako zuzendaritza nagusia	105
7.2. Kontsumoko Institutu Nazionala (INC/KIN) eta gainerako autonomia-erkidegoak	105
7.3. Kontsumitzailearen Heziketarako Sarea	105
7.4. E-Cons Sarea Kontsumitzailearen Heziketarako Europe Sarea)	105
7.5. Consumers International	105
7.6. Ingurumenaren aldetik iraunkorra den kontsumoari buruzko euskal plana	106
7.7. Kontsumitzailearen Europar Zantroak	106
8. ERANSKINAK.....	107



1. SARRERA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, kontsumo-aren arloari gagozkiola, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestu, defendatu eta sustatzea du helburu nagusizat, eta horretarako kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskatzen duten informazio, prestakuntza eta arreta egokia eskaini nahi du. Horregatik, ahalegin handi bat egiten ari gara jarritako helburuak betetzeko. Hauexek dira helburu horiek:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna eta interes ekonomikoak orain arte baino hobeto eta alderdi gehiagotatik babestea, eta horretarako, arauak gehiago garatzea, kontsumo-gatazkak konpontzea eta merkatua hobeto kontrolatzea.
- Kontsumitzaileari bere burua hobeto zaintzen erakustea, babesa, informazioa eta prestakuntza emanaz hainbat egitasmo eta programa bitartez.
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) eta kontsumo-arloko elkarteak bultzatzea, eta gero haiekin harremanetan izatea zalantzak argitzeko, erreklamazioetarako, bitartekari-lanak egiteko, eskariak egiteko edo auzietan parte hartzeko; eta, gainera, diru-laguntzak emateko.
- Informazio-sistema bat sortzea, kontsumo-prozesuan parte hartzen duten guztiak hobeto antolatzeko eta koordinatzeko.

Azken batean, herritarren kontsumitzaile-eskubideak eta bizi-maila bermatzen ditugu horrela.

2. PRESTAKUNTZA

Kontsumitzaileen prestakuntzarekin eta heziketarekin helburu nagusi hau lortu nahi dugu: herritarrei prestakuntza ematea produktuak eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian modu kritikoan, kontzientean eta arduratsuan joka dezaten. Horretarako, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak programa bat eskaintzen du, honako hauetan oinarritua: alde batetik, oro har, herritarren prestakuntzan, eta bestetik, kontsumitzaileen heziketaren eta prestakuntzaren ardura duten teknikari eta espezialisten birziklatzean.

Herritarrei kontsumoaren inguruko prestakuntza eta heziketa emateko, Zuzendaritzak prestakuntzako eta heziketako hiru programa ditu: Kontsumoa Eskoletan, Kontsumo Gelak eta Kontsumoa eta Nagusiak.

Kontsumoaren arloko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari dagokionez, etengabeko prestakuntza-programa gauzatzen da urtean zehar.

2.1. KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA ZENTROAK, KONTSUMO GELAK

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoko hiru prestakuntza-zentro ditu: Kontsumo Gelak (Bilbon, Donostian eta Gasteizen); kontsumoarekin loturiko prestakuntza lantzen da zentro horietan, honako helburu hauek betetzearren:



- Gazte eta helduei kontsumo-arloko informazioa eskaintzeko aukerak zabaltzea.
- Ikastetxeetan kontsumitzaileen heziketa dinamizatzea.
- Zenbait kolektibo eta elkarteri erraztasunak ematea, kontsumoarekin loturiko prestakuntza-jarduerak egin ditzaten.
- Teknologia berrien erabilera sustatzea. kontsumo-gaiak lantzeko garaian.
- Kontsumoari buruzko informazioa ematea.

Guztira 21.028 lagunek parte hartu du Kontsumo Eskolak eskainitako prestakuntza-jardueretan.



Guztira 9 alorretan biltzen dira prestakuntza-ekintza mota guztiak: bertaratzeko tailerrak, kz tailerrak, hitzaldiak...

Kontsumoko prestakuntza-tailerrak

Ordu eta erdiko jarduera praktikoak dira, kontsumo-gai jakin bati buruzkoak. Metodologia aktiboa da, eta 14 urtez gorako gazteak ditu jomugan; talde bakoitzean, gehienez, 15 lagun biltzen dira.

2005ean eskaini ziren tailerrez gain, 2006an tailer gehiago eskaini dira. Guztira 40 tailer dira:

Publizitate-alorra:

1. Publizitatea euskarri finkoan.
2. Publizitate-iragarkia.
3. Telebistako publizitatearen tipologiak.
4. Publizitatea eta gorputzaren miresmena.
5. Publizitatea eta kontsumoa haurtzaroan eta nerabezeroan..

Etiketa-alorra:

6. Jantzien etiketak.
7. Elikagaien etiketak.
8. Haragi eta arrainen etiketak.
9. Elikagaien gehigarriak.



Erosketa-alorra:

10. Erosteke irizpideak.
11. Saltzeko teknikak
12. Kosmetikoak.
13. Udan ere produktu seguruak.
14. Familia-aurrekontua.
15. Bidaia-agentzia.

Elikadura-alorra:

16. Dieta orekatua I.
17. Dieta orekatua II.
18. Elikagaiak izoztea.
19. Haurren elikadura.
20. Hirugarren adinekoen elikadura.



Ingurumen-alorra:

21. Kontsumo iraunkorra.
22. Birziklatzea eta gaikako bilketa.
23. Zaborretarako materialak: birziklatzea eta berrerabiltzea.
24. Erosteke irizpide ekologikoak.
25. Energia aurrezte.
26. Garraio publikoa.
27. Bidezko merkataritza.
28. Ura.
29. Energia berriztagarriak.

Kontsumitzailearen eskubideen alorra:



30. Ikas ezazu zure burua babesten.

Teknologia berrien alorra:

31. Merkataritza elektronikoa.

32. Telefono mugikorra: aurreordainketa-txartela aukeratzea.

33. Internet.

Finantza-zerbitzuen alorra:

34. Banku-eragiketak.

35. Txartelak.

36. Gainzorpetzea.

Segurtasun-alorra:

37. Elikadura-segurtasuna.

38. Etxeko segurtasuna.

39. Erosotasuna eta harmonia etxean.

40. Piercinga eta tatuajeak.

Alor horiekin loturik, guztira 1.642 tailer eman ziren: 769 Bilbon, 577 Gasteizen eta 296 Donostian; eta erabilpenak 19.204 izan ziren.

ARLOA	TAILER KOPURUA
Publizitatea	261
Etiketatzea	132
Ondasunen erosketa	191
Elikadura	393
Iraunkortasuna	326
Kontsumitzailearen eskubideak	59
Teknologia berriak	58
Finantza- zerbitzuak	48
Segurtasuna	68

Kontsumoari buruzko hitzaldiak

Sarrera librekoak dira hitzaldi horiek, eta gutxi gorabehera bi orduz parte-hartzaileei kontsumoarekin loturiko zenbait alderdiri buruzko informazioa ematea dute helburu.



Programa horren baitan, Kontsumo Gela bakoitzean lau hitzaldi egin ziren honako gai hauen gainean: "Elikagaien kalitatezko markak Euskadin", "Telefonia", "LTZ" eta "Aseguruak.

KZ Gunea Tailerrak

KZ ekimenaren barnean, Kontsumo Eskoletako infoteketan zenbait tailer egiten dira. KZ Gunea tailerrak Internet bidez egiten dira, eta honako helburu nagusi hauek dituzte: Sarea erabiltzen ikastea eta kontsumo-gaiei buruzko berariazko prestakuntza eskaintzea. Honako ikastaro hauek eskaintzen dituzte:

- Bidaiariaren eskubideak.
- Merkataritza elektronikoa.
- Etxebizitza erostea.
- Elikadura-segurtasuna.

Unibertsitariei zuzendutako ikastaroa, EHUren bidez "Ez utzi adarra jotzen. Kontsumo-gatazkak konpontzea"

Donostiako Kontsumo Gelen bitartez, "Ez utzi adarra jotzen. Kontsumo-gatazkak konpontzea" ikastaroaren bi edizio egin dira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz; bietan ere edukia berdina izan da eta 32 ikaslek parte hartu du horietan. 16 orduko ikastaroa da, eta saio praktikoak eta teorikoak ditu.





Ikastaroa gaindituz gero, aukera libreko bi kreditu lortzen dira.

Ikastaroaren helburuak:

- Kontsumitzaileek legez onartuta dituzten eskubideak ezagutzea eta horiei buruzko hausnarketa egitea.
- Kontsumitzaile gisa dituzten eskubideak exijitu ahal izateko beren betebeharrak ezagutzea.
- Kontsumo-gatazkak konpontzeko bide administratiboak ezagutzea.
- Kontsumoko erakundeak eta horien funtzioak ezagutzea, baita interes ekonomikoak eta psikosozialak defendatzeko duten garrantziaz jabetzea ere.
- Kontsumitzaile gisa dituzten interesen defentsan modu kontzientean jarduteko gai izatea.
- Internet ezagutzea, kontsumitzaileen defentsarako bitarteko erabilgarri eta praktikoa gisa.

Bestelako prestakuntza-ikastaroak

Kontsumo Gela bitartez, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak zenbait prestakuntza-ikastaro antolatu ditu beste erakunde eta organismo batzuekin lankidetzan: Gizarte Etxeekin, Gorren Elkartearekin, Mejora Fundazioarekin, euskaltegiekin eta beste hainbat kolektiborekin. Ikastaro horiek kontsumoaren inguruko prestakuntzan interesa izan zezaketen taldeak izan dituzte jomugan, aisialdi edo animazio soziokulturaleko monitoreak eta gizarte-zerbitzu integratuak, esaterako.

Horretaz gain, hiru ikastaro monografiko eman ziren, jarduera praktikoa osagarriekin; bakoitzak hiru egun iraun zuen, arratsaldeko ordutegian:

- Donostiako Kontsumo Gela, "Bidaiariaren eskubideak" ikastaroa.
- Gasteizko Kontsumo Gela, "Gainzorpetzea" ikastaroa.
- Bilboko Kontsumo Gela, "Elikadura Segurtasuna" ikastaroa.

Mailegu Zerbitzua

Kontsumo Gela zentroek mediatekak dituzte; horietan, liburu, CD-ROM, bideo, jolas eta multimedien maleta didaktikoen mailegu-zerbitzua eskaintzen da.

Gehien eskatu den materiala publizitateari eta erosketei eta zerbitzuei buruzkoa izan da.

2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

Dagoeneko hamazazpi urtez jarraian, Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzak kontsumoko tailer ibiltariak antolatu ditu.

Tailer horietan, kontsumoarekin loturiko hainbat gai lantzen dira, praktiken bidez, lehen hezkuntzako eta bigarren hezkuntzako lehen zikloko ikasleekin.

29 tailer eskaintzen dira guztira, bi taldetan banatuta:

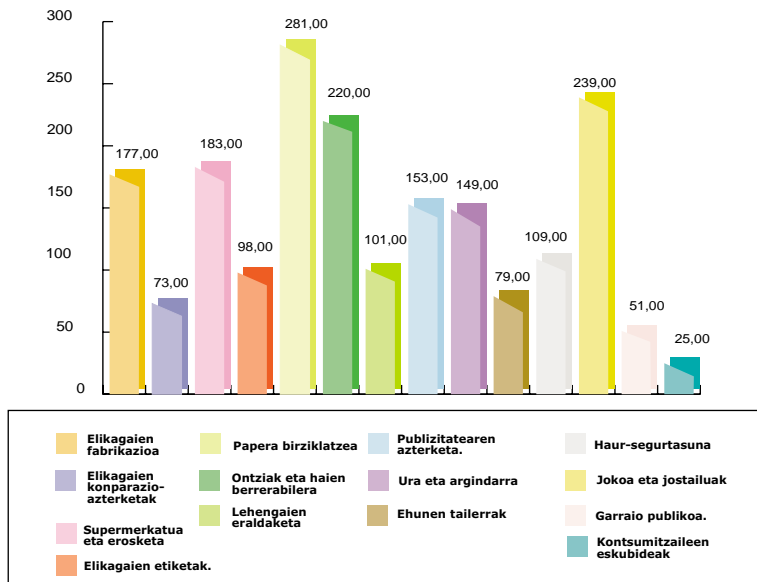
Lehen hezkuntza:

1. Elikagaien fabrikazioa.
2. Elikagaien konparazio-azterketak.
3. Supermerkatua eta erosketa.
4. Elikagaien etiketak.
5. Papera birziklatzea.
6. Ontziak eta haien berrerabilera.
7. Lehengaien eraldaketa.
8. Publizitatearen azterketa.
9. Ura eta argindarra.
10. Ehunen tailerra.
11. Haur-segurtasuna.
12. Jokoa eta jostailuak.
13. Garraio publikoa.
14. Kontsumitzailearen eskubideak.





Lehen eskuntzan eskatutako tailerrak



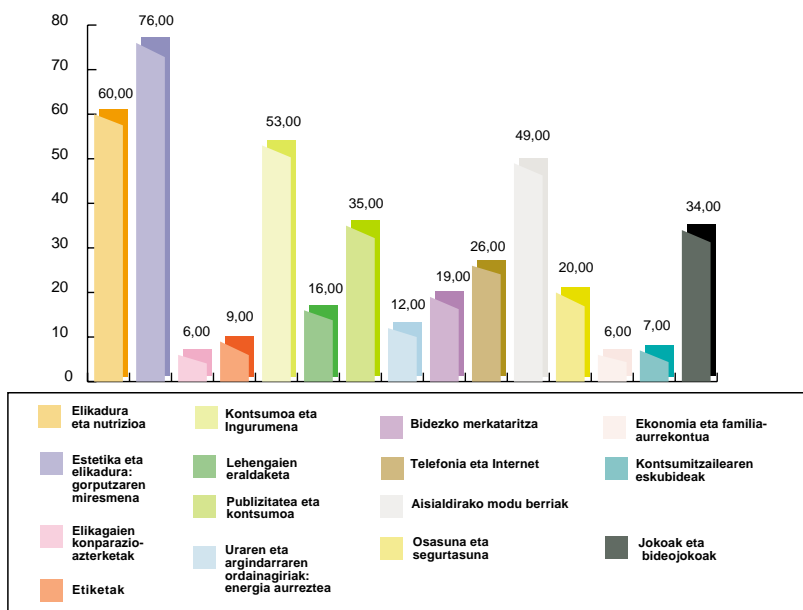
Bigarren hezkuntza:

1. Elikadura eta nutrizioa.
2. Estetika eta elikadura: gorputzaren miresmena.
3. Elikagaien konparazio-azterketak.
4. Etiketak.
5. Kontsumoa eta Ingurumena.
6. Lehengaien eraldaketa.
7. Publizitatea eta kontsumoa.
8. Uraren eta argindarraren ordainagiriak: energia aurreztea.
9. Bidezko merkataritza.
10. Telefonía eta Internet.
11. Aisialdirako modu berriak.
12. Osasuna eta Segurtasuna
13. Ekonomia eta familia-aurrekontua.
14. Kontsumitzailearen eskubideak.
15. Jokoak eta bideojokoak.

Honako helburu hauek lortu nahi dira:

- Kontsumo-gizartean pertsona kritiko eta arduratsuak izateko elementuak eskaintzea ikasleei.
- Kontsumoaren ondoriozko fenomenoaren aurrean, erabakiak hartzeko erraztasunak ematea.

Bigarren eskuntzan eskatutako tailerrak



Metodologia aktiboa eta parte-hartzailea erabiltzen da, esperimentazioan, praktikan eta talde-lanean oinarrituta, eta eskola-komunitatea, oro har, du jomugan: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Metodologia hori oinarri hartuta, ikastetxeei aukera hauek eskaini zaizkie: 14 tailerretako aukera Lehen Hezkuntzako taldeentzat, eta beste 15 aukera Bigarren Hezkuntzako lehen zikloko ikasleentzat.

Tailer bakoitzak ordu eta erdi irauten du, eta eduki desberdina lantzen du.

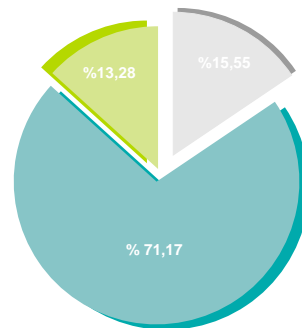
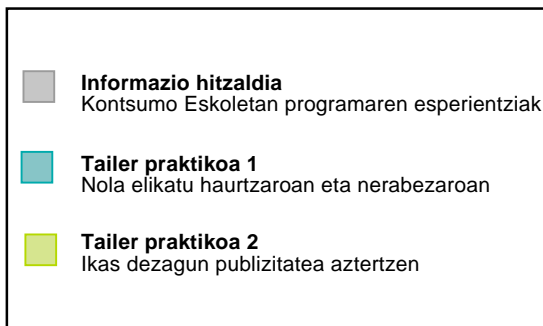
	LEHEN H.	BIGARREN H.
Bizkaia	9252	1975
Gipuzkoa	4268	1044
Araba	2541	408
Guztira	16061	3427
	19488	



Programa horren barruan, beste hainbat prestakuntza-ekintzak ere egiten dira:

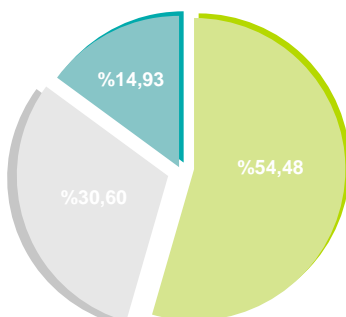
- Gurasoentzako jarduera, aukeran: kontsumo-tailer ibiltarien esperientziari buruzko informazio-hitzaldia, edo "Nola elikatu haurtzaroan eta nerabezaroan" nahiz "Ikas dezagun publizitatea aztertzen " tailerrak.
- Irakasleentzako orientazio pedagogikoa emateko zerbitzua
- Kontsumo-hezkuntzari buruzko aldizkari bat lantzea, tailerretan parte hartzen duten zentroyen ekarpenekin.

Bertaratuak ekintzaka

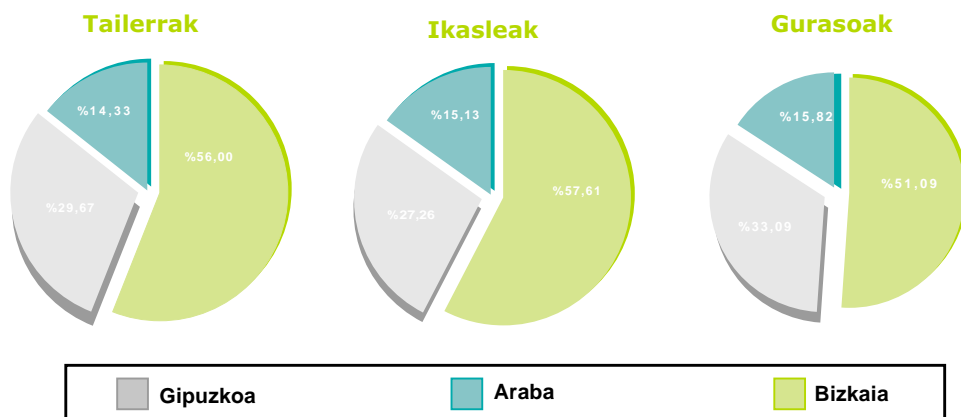


Kontsumoko 2.366 tailer egin dira Euskadiko 134 ikastetxetan (1.938 lehen hezkuntzakoak eta 428 bigarren hezkuntzakoak), eta honako hauek parte hartu dute horietan: 19.488 ikaslek eta 828 gurasok.

Eskola zentruen grafika



Kontsumo Gelak zentruen datu kuantitatiboa



2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Aurreko urteetan bezala, 2006an ere hirugarren adinekoentzako zentroetarako prestakuntza-jarduerak antolatu dira. Aste batean, berariazko bi kontsumo-gai lantzen dira: batetik, teoria-mailan, hitzaldien bitartez; eta, bestetik, praktika-mailan, ikasgeletan eta produkzio-zentro eta bestelako enpresetara bitartez.

Kontsumo-aste horietan honako gai hauek aztertu ziren:

- Elikadura eta nutrizioa.
- Kontsumitzailearen eskubideak.
- Bidaiariaren eskubideak.
- Etxeko aseguruak.
- Salmenta, publizitatea eta etiketak.
- Kontsumoa eta ingurumena.
- Salmenta bereziak.
- Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ).
- Banku-zerbitzuak.
- Sendagaiak eta automedikazioa.
- Telefonía eta Internet.
- Ura eta argindarra.
- Produktuen bermea.
- Adinekoen segurtasuna.



Parte-hartzaileek, Kontsumo Eskola zentroak ez ezik, honako pro-dukzio-zentro eta enpresa hauek ere bisitatu dituzte:

- Mercabilbao.
- Cafés Baqué.
- Lapatx zabortegia.
- Helados Miko.
- Iparlat.
- Carrefour Sestao.
- Nestlé.
- Eólicas de Euskadi.



EAEko adinekoentzako 29 zentro eta elkartetan gauzatu ziren Kontsumoa eta Nagusiak jarduerak, eta guztira 3.100 izan ziren parte-hartzaileak. Aldizkari bat landu eta banatzen da, gai interesgarrienei buruzko informazioa eta zentro parte-hartzaileen kolaborazioak bilduta.

2.4. PROFESIONALAK PRESTATZEKO IKASTAROAK

Kontsumoaren alderdi sozio-ekonomikoak ikastaroa. Finantza-produktuak.

20 orduko ikastaroa; kontsumoaren arloko 40 aditu eta profesionali eman zitzaien Bilboko Kontsumo Geletan, ekainean.

Programa:

- Finantza-zerbitzuen terminologia.
- Banku-diziplinaren oinarriko araudia. Eskumenak.
- Finantza-zerbitzuak eta kontsumitzaileak. Berankor-erregistroak.
- Finantza-zerbitzuen publizitatea.
- Finantza-zerbitzuak kontratatzea.
- Kontsumorako kredituak.
- Hipoteka-kredituak.
- Aurrekontratu-fasea. Interes aplikagarria. Subrogazioa Kontratua ez betetzeagatik suntsiaraztea.
- Ordaintzeko moduak. Txartelak
- Finantza-zerbitzuak eta teknologia berriak.
- Kontsumitzaileen erreklamazio-bideak.

Produktu eta zerbitzuen bermeak ikastaroa

20 orduko ikastaroa; kontsumoaren arloko 28 aditu eta profesionali eman zitzaien Gasteizko Kontsumo Geletan, ekainean.

Programa:

- Berme Legeari buruzko kontzeptuen azterketa.
- Arau-esparrua: 1999/44/EE artetara. 23/2003 Legea.
- Lege eta Merkataritza Bermea.
- Publizitatea eta Berme Legea.
- Ondasuna adostea.
- Produktorearen eta saltzailearen erantzukizuna.
- Bermea eta ondasun higiezinak.
- Saldu osteko zerbitzuak.
- Salmentaren baldintza orokorretan bermeak.
- Bermea eta produktoreak.
- Bermea eta merkataria.
- Bermea eta kontsumitzaileak.

Kontratuak ikastaroa. Abusuzko Klausulak

20 orduko ikastaroa; kontsumoaren arloko 34 profesionali eman zitzaien Bilboko Kontsumo Geletan, 2006ko irailean.

Programa:

- Abusuzko klausulak. Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzko Legea. Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorra.
- Publizitatea eteteko ekintzak.
- Baldintza Orokorren Erregistroa. Abusuzko klausulen erregistroa
- Turismo-zerbitzuak. Abusuzko klausulak.
- Merkataritza elektronikoa. Abusuzko klausulak.
- Merkataritza elektronikoa. Abusuzko klausulak. Alderdi praktikoak.
- Aseguru-kontratuak. Abusuzko klausulak.
- Oinarrizko horniduren kontratuak. Abusuzko klausulak.
- Bankuko kontratuak. Abusuzko klausulak.
- Etxebizitza-salerosketa. Abusuzko klausulak.
- Abusuzko klausulak. Alderdi judizialak.
- Abusuzko klausulak. Administrazioaren jardunak.



“Europako kontsumitzailearen babesa” “Publizitatea eta kontsumoa” mintegia

Espainiako Kontsumitzailearen Europako Zentroarekin lankidetzan, Donostian, 2006ko urriaren 5ean eta 6an antolatutako mintegia.

Programa:

- Publizitatea. Indarrean dagoen araudia.
- Publizitate engainagarria. Esperientziak kontsumitzaileen elkarteetan bidez.
- Esperientziak Kontsumitzailearen Europako Zentroaren bidez.
- Publizitateak kontsumitzailearengan duen eraginaren alderdi kritikoak.
- Publizitatea interneten.
- Konpontzeko bideak: Publizitatea eteteko ekintzak.
- Konpontzeko bideak: Publizitatearen autokontrola.

“Kontsumitzailearen prestakuntza eta informazioa” ikastaroa

20 orduko ikastaroa; kontsumoaren arloko 14 profesionali eman zizaien Gasteizko Kontsumo Geletan, 2006ko azaroan.

Programa:

- Zerbitzuaren kalitatea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko elementuak.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei erantzunez.
- Bitartekotza, gatazkak konpontzeko bidea.
- Hitzeko eta ez-hitzeko komunikazioa.
- Modu aktiboan entzunez
- Enpatia, kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko sintonia-sortzaile.
- Kontsumitzaileen profilen tratamendua.



2.5. ON-LINE IKASTAROAK

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak on-line ikastaroak ditu bere Web-orrian, kontsumoaren arloko gaur egungo gaiei buruzkoak, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutakoak.

2.6. MATERIAL DIDAKTIKOA

Garraioa gida material didaktikoa



Formatua: CD-ROMa eta liburua.

Helburua: Garraiobideak eta beraien eraginak aztertzea.

Hartzaileak: Lehen Hezkuntza.

Edukia: Lehen hezkuntzako hiru zikloetako ikasleei zuzendutako fitxa didaktikoz osatutako hiru multzo.

Kontsumo Iraunkorra: heziketa-eskuliburua



IHOBErekin lankidetzan egindako gida.

Formatua: Liburua.

Helburua: Gazteriari zuzendutako gida, kontsumo arduratsuari buruz.

Hartzaileak: Gazteak eta prestatzaileak, oro har.

Edukia: UNESCOren eta PNUMAren YOUTH-XCHANGE Web-orrian kontsumo arduratsuari buruz landutako gaien laburpena.

2.7. BESTE BATZUK

Europako E-Cons Proiektua

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza E-Cons Sareko kide da. E-Cons sarearen helburu nagusia kontsumitzaileen prestakuntza bultzatzea da, batetik, ingurumenarekin modu kontzientean, kritikoa, solidarioan eta konprometituan joka dezaten, eta, bestetik, hedatze-prozesuan dagoen Europan zein eskubide eta erantzukizun dituzten jakin dezaten, argi eta garbi zehaztutako zeharkako balio batzuen barruan.

Irakasleen Europar Elkargunean parte hartu dugu Kontsumitzaileen Hezkuntzarako Sarearen bidez; kontsumitzailearen hezkuntzarako gaiak jorratu ziren bertan, irakasleei zuzenduta zegoen, eta Erroman izan zen, 2006an.



Kontsumo arduratsua eskola arteko lehiaketa, 2006-2007 ikasturtea

Lehen Hezkuntzako hirugarren zikloan eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako lehenengo eta bigarren zikloetan eskolatutako gazteei zuzendutako eskola arteko lehiaketaren bigarren edizioa, kontsumo arduratsuari buruz. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak antolatzen du lehiaketa hori, honako hauekin batera: Kontsumoaren Institutu Nazionalarekin eta Andaluziako, Aragoiko, Asturietako Printzerriko, Kanarietako, Kantabriako, Gaztela-Mantxako, Gaztela eta Leongo, Kataluniako, Extremadurako, Galiziako, Errioxako, Madrileko, Murtziako eta Valentziako Autonomia Erkidegoekin.



Lehiaketaren helburu nagusia zera da, eskola-umeak sentsibilizatzeari berentzat eta beren ingurune koentzat beren erabakiek ondasunak erosteari eta zerbitzuak erabiltzeari begira duten garrantziaz.

Lehiaketa honako hauetan datza:

- Proba pedagogiko eta ludikoak, Interneteko "Konsumópolis" joko elkarreragilean aurrera eraman beharrekoak.
- Publizitate-kanpaina bat egitea.



3. INFORMAZIOA

2006. urtean, informazioaren ataleko esku-hartzeak honako programa hauen bitartez gauzatu ziren:

- Kontsumitzailearen Europako Zentroa.
- Argitalpen-programa.
- Sentsibilizazio-programa.
- Dokumentazio-programa.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei prestakuntza eta informazioa emateko erakusketa ibiltariak.

3.1. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA

Kontsumoaren politika oso finkatua dago Europar Batasunean. Kontsumitzaileen aldeko neurriak hartzeko oinarriak indartu ziren Amsterdameko Itunean, eta honako xede hauek ezarri ziren:

- Europar Batasun osoan kontsumitzaileen presentzia handiagoa izatea egiaz.
- Kontsumitzaileen osasunaren eta segurtasunaren babes-maila handiagoa lortzea.
- Kontsumitzaileen interes ekonomiko kiko errespetu handiagoa lortzea.

Gasteizen dagoen Kontsumitzailearen Europako Zentroa Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren zerbitzua da, eta Europako Batzordeko Kontsumitzaileen Europako Zentroetako Sarearen barruan kokatuta dago.

Euskadin sortutako zentro horrek helburu horiek guztiak bere egin nahi ditu, eta bereziki hainbat programa eta jarduera garatu eta sustatu nahi ditu, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideei babes handiagoa eskaintzeko.



1993. urtean sortu zen Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzailearen Europako Zentroa, eta honako xede hauek jorratzeari eusten dio:

- Administrazio publikoei, kontsumitzaileen elkarteei, ikastetxeei eta abarri, publizitate-kanpainen bidez Europako, estatuko eta erkidegoko esparruetako kontsumo-gaiei buruzko informazioa ematea.
- Erabiltzaile eta kontsumitzaileei laguntza eta prestakuntza eskaintzea —nork bere babes-maila handi dezan—, eta haien osasunaren, segurtasunaren eta interes ekonomikoen alde lan egitea, prestakuntza-planak eta informazioa eskainiz.
- Enpresak kalitatearekiko eta segurtasunarekiko sentsibilizatzea, lehiakortasuna errazteko bidea den aldetik.

Europako sarearen helburua honako hau da: merkatu bakarreko kontsumitzaile direnei beren eskubide eta betebeharrak ezagutu eta horietan prestatzen lagunduko dituzten txosten eta dokumentuak sortzea, eta Gasteizen dagoen Kontsumitzailearen Europako Zentroak aktiboki parte hartzen du egitasmo komun horietan.

3.2. ARGITALPEN PROGRAMA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat informazioa zabaltzea da kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean, kontsumo-ekintzei buruzko monografiak, liburuxkak, gidak eta materialak argitaratuta.

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea liburuxka



Auzibidea alde batera utzita, gatazkak konpontzeko bide izaki, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren gainean praktikan sortzen diren zalantza nagusiak argitu nahi ditugu eskuliburu horren bitartez: arbitrajea zer den, zein bereizgarri duen, arbitraje motak, arbitraje-prozedura...

Aldi berean, Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotu nahi dugu, alternatiba bizkor, simple, inpartzial, eraginkor, kalitatezko eta doako gisa sendotu ere, gero eta gehiago.

Kontsumoko mahai-egutegia

2006ko amaieran, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak mahai-egutegi bat argitaratu zuen, eta bertan informazioa jasotzen da gaur egun kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean kezka eta erreklamazio gehien eragiten dituzten gaien gainean.



Oraingo honetan, "Ezustekorik gabe kontsumitzeko Informa Zaitez!" kontsumo-kanpainarekin bat eginik, kanpainaren aholkuekin batera interes orokorreko beste aholku batzuk ere eskaintzen ditugu.

Ekimen horren bidez, kontsumoarekin loturiko jarrera kritiko eta parte-hartzaileagoak sortzea bultzatu nahi da, gizarte arduratsua-go bat garatzea ahalbidetuko digutenak.

Bidezko merkataritza liburuxka

Liburuxka horren bidez, kontsumitzaile eta erabiltzaileei bidezko merkataritzaren aukeraren berri eman nahi diegu, nazioarteko merkataritzaren alternatibatzat; halaber, kontsumo arduratsua, etikoa eta iraunkorra ere bultzatu nahi dugu.



1994/2004 Kontsumo Buletina gida elektronikoa

EAEko Kontsumitzailearen Europako Zentroak 1994. urteko urtariletik 2004. urteko abendura bitarte paperean argitaratutako informazio-buletinak biltzen dira gida horretan, formatu digitalean. 2004az geroztik, buletina paperean argitaratzeari utzi eta soilik formatu elektronikoan egiten da; www.kontsumo.net Web-orrian kontsulta daitezke 2005eko azaroa bitarteko aleak, horixe baita orain arteko azken informazio-buletina.

CD-ROM hori banatuta, hamar urte baino gehiagoko lanari amaiera emango diogu; hain zuzen ere, kontsumo-arloan lan egiten duen jende guztiari kontsumoaren gaineko berrikuntzak helarazteko lanari.



2006. urtean lehenengo banaketa sistematikoa egin dugu, Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoetara, Kontsumo Geletara, ECC-net Kontsumitzailearen Europako Zentroen Sarera, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara eta kontsumitzaile elkarteetara bidalita.

3.3. SENTSIBILIZAZIO PROGRAMA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat sentibilizazioa sustatzea da. Horren haritik, 2006. urtean kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio-programari eutsi dio, kontsumo-ekintzak egiterakoan beren burua hobeto babesten eta arduraz jokatzeko ikas dezaten.



Kontsumoko Arbitrajea hedatzeko kanpaina

Helburuak:

- Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen kopurua handitzea.
- Arbitraje-zerbitzua badagoela zabaltzea, batetik, enpresaburu eta profesionalen artean, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean.

Ekintzak:

- Bisita pertsonalizatuak 1.458 establezimendu eta profesionali, atxikimendu-ehuneko eskasa dela irizten zaion sektoreetan: eraikuntzan, altzarrietan, autoak konpontzeko tailerretan eta bidaiia-agentzietan; eskaera kopurua handitu egin dela esan daiteke.
- Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen errolda eguneratu da. Guztira 400 establezimendu kendu dira, haien jarduerari utzi baitiote.

Emaitzak:

- Atxikipen-maila %7,52an hazi zen; guztira 13.054 establezimendu atxiki dira.



Gasteizko "XI. Jolas Jaialdian" parte hartzea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak babeskidetzat parte hartu du Gasteizko XI. Nazioarteko Jolas Jaialdian.

Jaialdiaren alor horretan kontsumoarekin loturiko hainbat gai garatu dira, modu ludikoan.



Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Gida hedatzeko kanpaina:



2005. urtean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Gida argitaratu zuen, produktu edo zerbitzu jakin batzuk erosteko garaian sortzen zaizkigun galderetako askori erantzuteko asmoz.

Jakin badakigu kontsumoaren arloa oso zabala dela eta ez dela erraza horrekin loturiko legedia guztiaren berri izatea; hortaz, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak gida hori tresna baliagarria izan zitekeela pentsatu zuen, herritarrei informazio argia eta zehatza emate aldera.



Gidaren helburua: kontsumitzaile eta erabiltzaile orok kontsumo-ekintza guztietan bere eskubideak behar bezala baliatzeko aukera izan dezan lortzea, eta erosteko ohitura geroz eta arduratsuagoak izateko aholku lagungarriak ematea.

Premisa hori abiapuntu hartu eta informazioa herritarrei helarazteko asmoz, iazko lehenengo seihilekoan gidaren 550.000 ale berriz argitaratu eta etxez etxe banatu ziren doan, biztanle gehien dituzten Euskadiko herrietan.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Gida banatutako herriak

ARABA	Vitoria-Gasteiz	Laudio	Amurrio
BIZKAIA	Bilbao	Barakaldo	Sestao
	Sopelana	Mungia	Durango
	Balmaseda	Basauri	Ermua
	Amorebieta-Etxano	Bermeo	Gernika
	Santurtzi	Erandio	Leioa
	Portugalete	Valle Trapaga-Trapagaran	Ortuella
	Zalla	Lekeitio	Galdakao
GIPUZKOA	Donostia-San Sebastián	Ordizia	Lasarte
	Beasain	Hernani	Oiartzun
	Tolosa	Irun	Eibar
	Hondarribi	Pasaia	Arrasate
	Errenteria	Zumarraga	Oñati
	Legazpi	Villabona	Elgoibar
	Aretxabaleta	Deba	Bergara
	Azpeitia	Zarautz	Azkoitia
	Andoain		

Horretaz gain, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak telefono-zenbaki bat eta posta elektronikoa kontu bat prestatu zituen Gida etxean jaso ez zutenek eskatzeko aukera izan zezaten.

Informazioa eta Aholkuak

18 kapitulutan, kontsumo-erreklaazio gehien eragiten dituzten sektoreei buruzko informazioa jasotzen du Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Gidak. Kontsumitzaileek dituzten eskubideak zeintzuk ziren zehazten dira atal batean, baita eskubide horiek baliatzeko bideak ere. Besteak beste, aholkuak, erreklamazioak bideratzeko bideak eta helbide baliagarriak ere aurki daitezke argitalpen horretako informazioaren osagarri.

Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen astea



Martxoaren 15ean kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen munduko eguna izaki, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak hainbat jardura egin izan ditu urtetan, kontsumoarekin loturiko gaiak herritarrei helarazteko.

Iaz, efemeride hori ospatzeko ekintzak martxoaren 13tik 17ra bitarte izan ziren. Prestakuntza eta informazioa emateko jardura horiek askotarikoak izan ziren eta hiru Lurralde Historikoetako herritarrak izan zituzten jomugan. Herritarrek parte-hartze handia izan zuten eskaintako ekintzetan.

Guztira, egun horietan, 11.275 lagunek parte hartu zuten Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Astearen barruan programatutako jardueraren batean; hona hemen jardura garrantzitsuenak:

- Prentsa idatzian kontsumo-lehiaketa.
- Irratian mikrosaiok.
- Informazio-karpa.
- Antzerki-emanaldia.
- Ate irekien eguna.



Prentsa idatzian kontsumo-lehiaketa eta irratian mikrosaioak

Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Astearen barruko ekintzei ekin aurretik, prestakuntzako eta informazioko bi kanpaina egin ziren komunikabideetan. Hori horrela izanik, otsailaren 20an hasi eta martxoaren 14an bukatuta, denbora-pasatan oinarritutako lehiaketa egin zen kontsumo-gaiei buruz, Euskadiko idatzitako hainbat komunikabidetan.



2005ean abiarazitako esperientzia horretan parte-hartzearen balantzea ona izan zen: 1.521 erantzun jaso ziren, aurreko edizioan baino 467 gehiago. Jarduera horren bidez, parte-hartzaileek kontsumoaren eremuko jakintzak sendotu eta eduki berriak berenganatu zituzten.

Bestalde, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak mikrosaioak egin zituen zenbait irratitan; bertan, kontsumoarekin loturiko gaietan ohiko moduan sortzen diren zalantzei erantzun egiten zitzaizkien. Honako gai hauek landu ziren: erosketak itzultzea, arrazoi atmosferikoek eragindako matxurak tresnetan, erreklamazioak aldeztu aurretik sinatutakoarekin bat ez datozen erosketetan, aldaketak bidaiaria eskaintzetan eta bermeei buruzko erreklamazioak.



Informazio-karpak

Aurreko urtetan bezalaxe, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen egunean karpak ipini ziren hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan, kontsumoarekin loturiko gaiei buruzko informazioa banatzeko. Guztira, 9.000 lagun gerturatu ziren stand horietara; Zuzendaritzak egindako programa eta ekintza esanguratsuenei buruzko informazio-taulak zeuden ikusgai karpetan, baita produktu edo zerbitzu berri bat erosteko garaian erosleek dituzten eskubideei buruzkoak ere.



Karpa horietan, kontsultarako guneak ere bazeuden informazioa emateko argitalpen eta liburuxkekin, eta ordenagailu bat prestatu zen Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Web-orriaren edukietara sarbidea izate aldera.

Informazio-karpetako asistentzia, hiriburuaren arabera

	BILBAO	DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ	GUZTIRA
Goizean	960	920	1500	3380
Arratsaldean	2240	1380	2000	5620
GUZTIRA	3200	2300	3500	9000

Kontsumoari buruzko edukia zuen antzerki-emanaldia

Hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan, halaber, 'Sol y Tierra' antzerki-taldeak 'Gaia, madre tierra' izeneko emanaldia eskaini zuen, planetaren iraunkortasunari buruzko edukia zuela. Antzerki-emanaldian musika ere zuzenekoa zen eta bereziki gazteentzako jarduera izan zen; honako gai hauek nabarmendu ziren emanaldian:

- Kontsumo-ekintzek garapenaren iraunkortasunean duten eragina jakitea.
- Kontsumo-erabakiak gure planetaren iraunkortasuna areagotzeko lagungarri izan daitezkeela ikusaraztea.





Guztira, 742 ikusle —gazteak gehienak— izan zituen emanaldiak, hiriburuaren arabera honela banatuta:

BILBAO	DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ
363	132	247

Ate irekien eguna komunikabideentzat

Martxoaren 14an, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eguna ospatzeko programatutako jardueren baitan, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak aukera eman zien euskal komunikabidei Gasteizko, Bilboko eta Donostiako Kontsumo Gelak ezagutzeko, ate irekien eguna antolatuta.

Aurreko edizioetan ere egin izan da ekimen hori; komunikabideetako profesionalei bisitaldi aktiboa egiteko aukera proposatzen zaie, Kontsumo Geletan ohiko moduan garatzen diren jardueretako batzuk eginez: laborategiko jarduerak, erosketarako irizpide ekologikoak, publizitateari buruzko azterketa, eta abar. Guztira, 22 komunikabide agertu ziren kontsumoarekin loturiko hiru prestakuntza-zentroek egin-dako deialdian.

Programatutako jardueretako datu kuantitatiboen laburpena

EKINTZA	PARTE HARTZAILE KOPURUA
Prensa lehiaketa	1521
Kontsumo informazio karpa	9000
Antzerki jarduerak	732
Ateak irekitzea jarduera	22
GUZTIRA	11275

Telebistako eta irratiko iragarkiak: Ezustekorik gabe kontsumitzeko Informa Zaitetz!

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren barruko Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, beste helburu batzuen artean, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa eta defentsa sustatu, eta horiei informazioa helaraztea ditu helburu, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-eremuan.

Kasu askotan, kontsumitzaileak ez daki zein eskubide dituen kontsumo-ekintzak gauzatzeko garaian.

Hori guztia kontuan izanik, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, batik bat, informazioa emateko kanpaina hori abiarazi zuen 2006an, kontsumitzaile eta erabiltzaileek izan ditzaketen egoera eta alderdiei buruz. Horretarako, zazpi kasu landu dira, zazpi gai ezberdin, bakoitza bere mezuarekin, betiere modu sortzailean.

Mezu argiak diseinatu dira, hizkera guztiz freskoa, gertukoa eta ulerterraza erabilia. Kanpaina bideratzeko pertsonaia oso ezagun bat hartu dugu, eta gure ustez modu sinpatikoan helarazi ditu mezuak, kanpainak herritarren artean arrakasta izatearren, eta kontsumitzeko garaian jendeak informazioa jaso dezan lortzearen; izan ere, ea konturatzen garen informazioa dela tresnarik baliagarriena ustekabeko ezatseginak saihesteko.

Stand-up Comedy:

Kanpaina horretarako Stand-up Comedy baliabidea baliatu dugu, hau da, Estatu Batuetan oso ezaguna den antzerkiko eta telebistako produktu bat, azken urteotan Europaren erruz garatu dena. Ikusleek oso erraz ezagutzeko moduko formatua du, berezko baliabide estilistikoak dituen telebistako klixek bihurtu baita aulki eta mikrofono altuekin, agertoki jakin batzuekin (antzokiak eta kafe-antzokiak), eta ikusle eta figuranteak mahai eta besaulkietan eserita daudela.

Umorezko bakarrizketen bitartez, proposaturiko egoerak modu dibertigarrian kontatzen dira iragarki sorta horietan.



Ospea umorearen bidez:

Kanpaina mota guztietan gehien erabiltzen den baliabideetako bat da. Geure kasuan, kontsumitzaileari eta erabiltzaileari informazioa emateko kanpaina horretan, umoreari esker eguneroko bizitzako egoerak desdramatizatzeko aukera dugu, kontsumitzaile eta erabiltzaileoi dagozkigun eskubide eta aholkuak modu positiboan emanda.



Nolanahi ere, eta kasu askotan bezalaxe, "txistea" bezain garrantzitsua da kontatzeko modua. Horregatik da hain garrantzitsua pertsonaia egokia hautatzea, kanpainaren mezuak berak bizitako pasadizo moduan, bere bizitzako gertakari gisa kontatuko dituen aktore egokia bilatzea.

Gurutze Beitia aukeratzea:

Pertsonaia "ospetsua" behar genuen, VIS komikoari esker ezaguna zen norbait, iragarkietan euskaraz gaztelaniaz bezain ongi aritzeko gai zena. Horretaz gain, jendearengana erraz heltzen den norbait nahi genuen, gertukoia, ikusleentzat sinpatikoa izanik, umorezko bakarrizketan ongi moldatzen dena. Alegia, formatu horretan eskarmentu handia zuen norbait. Baina gauza guztien gaitetik, biziki garrantzitsua zen gure pertsonaiak kontsumitzaile eta erabiltzaile arruntaren eredia betetzea, kontatzen dituen gauzak gertatzen zaizkion pertsona izatea.

Gurutze Beitia izan zen gure kontsumitzaile pertsonaia perfektua.

Mezuen edukia, arazoak konpontzea:

Iragarkien barne-egitura beti berdina da: Gurutzek berak bizitako edo eguneroko egoera bat kontatzen du. Bandaren musika eta jendearen algarra eta txaloak azpitik entzuten direla, offeko ahots batek aurkezten du herritarrei helarazi beharreko mezua. Iragarkiaren funtsezko muina da horixe. Arazoak konpon daitezke, zure eskubideak hortxe daude; informazioa lortu besterik ez duzu egin behar. Iragarkiaren amaieran, edukia ezin hobeki laburbiltzen duen slogana agertzen da: "Ezustekorik gabe kontsumitzeko Informa Zaitetz!"

7 mezu, 7 iragarki:

Gainzorpetzea:



Gurutze: Kreditu errazen iragarki horietan bezala. 3000 € bi minutuan, badakizue, ezta? Ni ez nintzen fidatzen telebistaren behealdean pasatzen diren letra txiki-txiki horietaz.

Eta, gainiera, hain azkar pasatzen ziren, ez zidan irakurtzeko astirik ere ematen.

Zer egin jakinmin horri aurre egiteko? Deitu, 3000 €ak eskatu eta merkatuko telebistarik zabalena erosi nuen letra txiki hartan jartzen zuena ikusi ahal izateko. Bai, orain badakit zer esaten zuten letra-txoek...

Off ahotsa: Zure aukeren neurrian bizi eta, kreditua kontratua behar baduzu, bere benetako kosteari eta azken kosteari erreparatu.

Gurutze: ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz!

Overbookinga eta hegaldia bertan behera geratzea:

Gurutze: Casablanca. Lainoa. Hegazkina aireratzeko unea, biak elkar besarkaturik, eta Humphrey-k Ingrideri. 'Ezin duzu hegazkin horretara igo.' 'Zergatik?' dio neskak zeharo maitemindurik. 'Overbooking-a dagoelako.'

Bai, overbooking-a, konpainiak hegazkinak dituen eserlekuak baino gehiago saltzearen kontua. Ongi dago, bai... Imajina ezazue dirua sartu eta makinak esatea: Barkatu, zure tabakoa 7. mahiako jaunari eman diot.

Off ahotsa: Overbooking-a pairatu edo hegaldiak bertan behera utziz gero, kalte-ordaina jasotzeko eskubidea duzu.



Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz!



Produktuen bermea:

Gurutze: Kaixo. Gogoratzen al zara nitaz? Ez? Ederki hasi gara. Bueno, zartagin hau erosi nizun eta, hara, kirtena hautsi da.

Bere erantzuna: `Ui! Ez daki berme epean izango ote den, noiz esan duzu erosi zenuela?´.

Atzo. Eta morroiak botatzen du: `Ez zenuen ongi erabiliko, bero iturriren batera gerturako zenuen agian...´.

Off ahotza: Produktu orok du 2 urteko bermea eta lehen 6 hilabetee-tan ez duzu produktuaren arabilera egokia frogatu beharrik.

Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez!



Etixerako zerbitzuak:



Gurutze: Goraino ere iristen zen ura. Larrialdietako iturgina deitzen dut. Handik 4 ordura, atea jotzen dute eta iturgina hantxe baina, a zer nolako iturgina!

Eta ni basta soinean, ile bustia aurpegi gaineratik eta ez zait besterik burura etor-tzen: ui, ez zenuen zertan hain azkar etorri behar, gizona...

Kontua da iturriarekin bukatu eta... Jo eta 300 euroko faktura atera zidan! Eta tipoak: `horixe balio du irteerak´.

Off ahotsa: Etxeko lan eta konponketarako, eskatu beti aurrekontua.

Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez!

Publizitate engainagarria:



Gurutze: Postontzia zabaldu eta honako irakurri nuen: `Milo bat pertsonaren artean ahutatu zaitugu zure edertasuna dela eta ´Pasa zaitetz saria jasotzera: motorra!´.Momentuz, ezer susmagarririk ez, ezta?.

Ba, ordubeteko txapa jasan behar izan nuen, 12 lapiko erosi, 3 erlijio ezberdinetan izena eman...ah!Eta motorrak amaitu ziztaizkien. Patinetea eman zidaten.

Off ahotsa: Engainura daramen publizitateari salaketa jar diezaioezu nahi izanez gero.

Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz!

Telefonia:

Gurutze: Kontratua sinatzen duzunean, dena dira abantailak, baina baja eman nahi baduzu... Sekta batetik ordaindu gabe ateratzea baina zailagoa da hori, bai horixe!. Hona deitu, hara faxa bidali, 100 aldiz komunikatzen, amorratzen zara, berriz ere deitu, dendara joan, bajak zentrolean... Azkenean, norbaitek baja ematen dizu. Graham Bell-en izenean zin egiten didazu? Bai. Baina hurrengo hilean... telefonoaren faktura etxera.

Off ahotsa: Eman ezazu baja, Idatziz. Telefono konpainiek eskatutakoa bete-tzeko betebeharra dute 15 eguneko epean.

Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz!





Gas-instalazioen azterketa:

Gurutze: Eskuak...Ilea... dena zikin. Hark tindategietan bezala garbi-tzen zuen bere burua, alegia, idorrean. Hori usaina! Eta botatzen dit: `Gasekoa naiz, etxe koan-dre´. `Ez duzu zin egin beharrik´.

Ez dakit zergatik, baina hasieratik sus-magarri gertatu zitzaidan: hodia-renikuskapena, galdararena eta 100 urteko antenu kontratua. Hori guztia eta... xehetasun txiki bat: nik ez dut gasik etxean.

Off ahotza: Ez fidatu etxez etxe ko eskaintzeekin. Gas instalazioa 4 urtean behin ikuskatu behar da eta galdara 2 urtean behin.

Gurutze: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz

Komunikabide-plana:

Kanpainako pieza grafikoak EITB taldeko komunikabideetan eman ziren azaroan eta abenduan.

Irratia:

EITB Irrati Konbentzionala (Radio Euskadi - Euskadi Irratia - Radio Vitoria) eta EITB Irrati Formula (Euskadi Gaztea). 2006ko azaroaren 15etik abenduaren 15era bitarte, 20 segundoko 20 iragarki eman ziren.

Telebista:

EITB1 eta EITB2: 45 segundoko iragarkia azaroaren 15etik 24ra, eta 20 segundoko iragarkia azaroaren 25etik abenduaren 15era.



Guztira, 2006. urtean 368 iragarki eman ziren irratan, eta 285 telebistan.

Ferietako presentzia

Santo Tomaseko feria:

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Santo Tomaseko ferian parte hartu du eta Lurralde Historiko bakoitzean karpa bana jarri du: Donostian, Boulevardean; Gasteizen Posta kalean, Correosen parean; eta Bilbon Plaza Biribilean, BBVAren aurrean.



Karpa horiek kontsumitzaileari eta erabiltzaileari informazioa eta prestakuntza ematera bideratuta egon dira, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak jasotzen dituen egutegia banatu da, gabonak iristear daudenean ere arreta biziz kontsumitu behar dela ikusarazteko; dibulgaziozko bestelako materiala ere banatu da.

Muskizeko eta Gueñeseko feria:

Muskizeko Iraunkortasun eta Ingurumen Ferian eta Gueñeseko Ekoferian parte hartu genuen.

Bi ferietan, jarduera praktikoak, materialak eta informazioa eskaini zitzaizkien bisitariei kontsumo arduratsuari buruz eta kontsumoaren inguruan dauden prestakuntza-baliabideei buruz.

3.4. DOKUMENTAZIO PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak ondoen babesten dituzten elementuetako bat. Informazio hori eskuratzen laguntzeko, informazio- eta dokumentazio-programaren bitartez, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoarekin loturiko gaien dokumentazio-fondoa osatu nahi du EAERI dagokionez; fondo horretan azterlan espezifikoak ez ezik, araudia, jurisprudentzia, biltzarren argitalpenak, material didaktikoak, aldizkariak eta liburuxkak ere bilduko lirateke.

Dokumentazio-fondo hori, batik bat, modu presentzialean ezaguturazi da, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Prestakuntza Zentroetako mediateken bitartez (Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Kontsumo Gelak), kontsumoarekin loturiko gaietarako buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako gunetzat funtzionatzen baitute. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2006ko bigarren seihilekoan Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Web-orria indartu dugu, informazio-iturri gisa.

Kontsumoari buruzko web-orria

2006. urtean, www.kontsumo.net kontsumoari buruzko Web-orrian (Eusko Jaurlaritzaren ataritik ere badu sarbidea, www.euskadi.net/consumo) Zuzendaritzaren berezko eginkizun, zerbitzu eta jardueretarako buruzko informazioaz gain (prestakuntzako programak edo jarduerak, kontsumoko arbitrajea, merkatuaren kontrola, argitalpen-katalogoa...), kontsumoarekin loturiko edozein gairen berri ere eman da, besteak beste eguneroko prentsako berriak, segurtasun-oharrak eta produktuei buruzko alertak eta Web-orri interesgarrietarako loturak gehituta.



Horretaz gain, kontsumitzaile eta erabiltzaileek aukera dute Web-orrian kontsultak egiteko modu azkarrean, eta segurtasunari eta isilpekoatasunari dagozkion berme guztiekin.

Kontsumoko Web-orrian, Kontsumitzailearen Europako Zentroaren Web-orrirako esteka ere eskaintzen da eta Zentro horren datu-baserako sarbidea izan daiteke hortik.

2006an, "Prensa eta komunikazioa" atala indartu egin dugu, eguneroko prentsatik ateratako berriek nahiz Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak berak sortutako prentsa-oharrek garrantzi handiagoa izan dezaten Web-orrian, eta merkatutik kendutako produktuei buruz, segurtasun-oharrei buruz eta anitzekoei buruzko mezu nabarmenak txertatzearen.

“Hezkuntza eta Prestakuntza” atala ere aldatu egin dugu, eta sail berriak sortu eta garatu ditugu, prestakuntza-programa guztiak behar bezala jasotzeko. Oro har, 2006ko bigarren seihilekoan prozesu bati hasiera eman diogu, hain zuzen ere Web-orriaren edukiak orraztu, zuzendu, eguneratu eta berriz antolatzeko prozesuari, betiere Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Web Zerbitzuaren lankidetzarekin hasitako aldaketak alde batera utzi gabe. Eusko Jaurlaritzaren atariak bete behar dituzten irisgarritasun-estandarrak eta diseinu-irizpideak zehaztu ditu Zerbitzu horrek, eta kontsumo-orria irizpide horietara egokitzeko aldaketak ez ditugu alde batera utziko. Jardun horien guztien helburua da Web-orria indartzea Zuzendaritzaren komunika-tzeko bide nagusi bihur dadin.

“Ezustekorik gabe kontsumitzeko Informa Zaitetz!” kanpaina

Gurutze Beitia protagonista duen informazio-kanpaina hori hainbat komunikabidetan zabaldu da, eta kontsumoko Web-orrian ere txertatu dugu, baita telebistako zazpi iragarkiak ere, euskaraz nahiz gaztelaniaz.



3.5. KONTSUMITZAILEEN PRESTAKUNTZARAKO ETA INFORMAZIOERAKO ERAKUSKETA IBILTARIA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 2005eko irailean abiarazitako ekimena izan zen Kontsumoko Erakusketa Ibiltaria, eta kontsumitzaileei kontsumoarekin loturik dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutzera emateko egindako ekintzen barruan sartzen da. Ekimena, hasieran, 6.000 biztanletik beherako herrietara bideratu zen, eta 2006an 6.000 biztanle baino gehiagoko herrietara ere zabaldu zen.



Hasieran, ongi bereizitako bi gai lantzen ziren erakusketan eta 2006an beste gai bat gehitu zitzaion, kontsumo-gatazka gehien eragiten duten sektoreetako bati buruz:

“Etiketek badute zeresanik”, elikagai-produktuen, eta ehungintzako produktuen eta oinetakoen etiketak aztergai dituen. 2005eko urriaren 12tik aurrera ibili zen herriz herri erakusketa hori.

“Telefonia eta Internet: Eskueran duzun mundua”, telekomunikazioen munduan erabiltzaileen eskubideetan sakontzea helburu zuena. 2005eko azarotik aurrera prest egon zen.

“Bidaiak eta garraioak: Informazio-bidaia”, garraio eta bidaien erabiltzaileen eskubideak ardatz dituela. 2006ko martxoan ekin zion herriz herri ibiltzeari, Gasteizen hasita.





Sarrien antolatu zen erakusketa Telefonía eta Internetena izan zen, 23 herritan izan baitzen. Bigarren postuan Etiketena geratu zen, 12 herritan ikusgai egonda, eta azkenik, Bidaia eta Garraioena, 10 herritan.

Aipatu behar dugu herri bakoitzean gai bakarra jartzea izan dela ohikoena, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hiriburutan izan ezik. Gasteizen, eskainitako hiru gaiak izan ziren ikusgai, eta Bilbon Etiketena nahiz Bidaia eta Garraioena. Bi herri horietan, erakusketaren iraupena bi astera luzatu zen.

Alde batetik, erakusketan modu aktiboan parte hartzeko aukera eskaintzen zitzairen herri bakoitzeko herritarrei, bisitaldi libre dinamizatuaren bitartez. Bestetik, bisitaldi gidatuak hitzartu ziren ikastetxeekin, kultura-elkarteekin, eta abarrekin. Bisitaldi gidatuetan, erakusketa ikusteaz gain, parte-hartzaileek edukietan sakontzeko aukera zuten adinaren arabera prestatutako hainbat dinamikaren bidez; helduentzako eta haurrentzako dinamikak bereizi ziren.

Erakusketak bisitatu dituen udalerrriak

2006an 42 erakusketa egin dira guztira, eta jarraian zerrendatuko ditugu guztiak ere, noiz izan ziren eta gaia zehaztuta:



UDALERRIAK	DATAK	GAIAK
Urnieta	Urtarrilaren 18tik 21era	Telefonia eta Internet
Urduña-Orduña	Urtarrilaren 25etik 28ra	Telefonia eta Internet
Oyón-Oion	Otsailaren 1etik 4ra	Etiketak
Markina-Xemein	Otsailaren 8tik 11era	Etiketak
Lezama	Otsailaren 15etik 19era	Telefonia eta Internet
Eskoriatza	Otsailaren 22tik 26ra	Etiketak
Villabona	Martxoaren 1etik 5era	Telefonia eta Internet
Portugalete	Martxoaren 6tik 12ra	Telefonia eta Internet
Sestao	Martxoaren 13tik 19ra	Etiketak
Zumarraga	Martxoaren 20tik 26ra	Telefonia eta Internet
Laudio	Martxoaren 20tik 26ra	Etiketak
Vitoria-Gasteiz	Martxoaren 27tik Apirilaren 9ra	Hirurak
Bilbao	Apirilaren 24tik Maiatxaren 7ra	Bidaiak /Etiketak
Errenteria	Apirilaren 24tik 30ra	Telefonia eta Internet
Lekeitio	Maiatxaren 8tik 15era	Telefonia eta Internet
Abanto-Zierbena	Maiatxaren 15etik 22ra	Telefonia eta Internet
Sopelana	Maiatxaren 22tik 5era	Bidaiak eta garraioak
Irun	Maiatxaren 29tik Ekainaren 5era	Telefonia eta Internet
Getxo	Maiatxaren 29tik Ekainaren 5era	Bidaiak eta garraioak
Barakaldo	Ekainaren 5etik 12ra	Bidaiak eta garraioak
Gernika	Ekainaren 12tik 19ra	Etiketak

UDALERRIAK	DATAK	GATAK
Galdakao	Ekainaren 19tik 26ra	Etiketak
Arrigorriaga	Ekainaren 26tik 3ra	Telefonia eta Internet
Arrasate	Ekainaren 3tik 9ra	Bidaiak eta garraioak
Amurrio	Uztailaren 6tik 1era	Telefonia eta Internet
Abadiño	Uztailaren 13tik 17ra	Telefonia eta Internet
Tolosa	Uztailaren 20tik 24ra	Telefonia eta Internet
Basauri	Uztailaren 27tik Irailaren 1era	Telefonia eta Internet
Hondarribi	Uztailaren 27tik Irailaren 1era	Bidaiak eta garraioak
Muskiz	Irailaren 4tik 8ra	Telefonia eta Internet
Hernani	Irailaren 4tik 8ra	Bidaiak eta garraioak
Zumaia	Irailaren 18tik 22ra	Etiketak
Elgoibar	Irailaren 18tik 22ra	Telefonia eta Internet
Ondarroa	Irailaren 25etik 29ra	Telefonia eta Internet
Amorebieta - Etxano	Irailaren 25etik 29ra	Etiketak
Eibar	Azaroaren 8tik 12ra	Etiketak
Bermeo	Azaroaren 8tik 12ra	Telefonia eta Internet
Pasaia	Azaroaren 15etik 19ra	Telefonia eta Internet
Erandio	Azaroaren 22tik 26ra	Telefonia eta Internet
Balmaseda	Abenduaren 19tik 3ra	Bidaiak eta garraioak
Lasarte	Abenduaren 29tik 3ra	Telefonia eta Internet
Durango	Abenduaren 13tik 17ra	Bidaiak eta garraioak



Zabalkunde-lanak

Erakusketa egin aurretik, Erakusketari buruzko zabalkunde-lanak gauzatzen, honako hauek, hain zuzen ere:

- Dagokion udalerrian iragarkiak jartzea. Erakusketaren gaia, non izango zen, eta jendearentzako zein egunetan eta zer ordutan irekia egongo zen zehazten zen iragarki horietan.
- Liburuxka banatzea: Erakusketaren aurreko astean liburuxkak jartzeko zituzten udalerrri bakoitzeko lekuri jendetsuenetan, hala nola kultura-etxean, kiroldegian edo bestelako gizarte-zentroetan.
- Erakusketaren liburuxka herri osoko postontzietan banatzea
- Herri bakoitzeko hainbat erakunderekin ere —hala nola ikastetxeak, elkarteak, euskaltegiak eta abar— harremanetan jartzen ziren, erakusketarako gidaturiko talde-bisitak hitzartzeko. Puntu hori jorratu du memoria honek aurrerago.

Erakusketak honako ordutegi hau zuen herri guztietan: 10:00etatik 14:00etara goizean eta 16:00etatik 20:00etara arratsaldean. Hasiera batetan, erakusketa ostegunetik igandera arte zabalik egongo zela ezarri zen herri guztietarako ere. Dena den, lehen erakusketen bertaratze-datuak aztertu ondoren, erakusketaren talde teknikoak aldatu egin zuen egutegi hori, betiere Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren baliozkotzea tarteko; gauzak horrela, erakusketa asteazken arratsaldetik igande eguerdira arte zabaltzea erabaki zen, ordutegi berarekin.

Inaugurazio-ekitaldiak ematen zion hasiera erakusketari udalerrri bakoitzean, udalerriko agintariak eta erakusketaren talde teknikoaren arduradunak bertaratzen ziren ekitaldi horretara. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzako ordezkariak ere izan ziren inaugurazio-ekitaldian.

Inaugurazioa, udal-ordezkariei erakusketa hartzeko emandako erraztasunak eta izandako interesa eskertzeko baliagarri izateaz gain, une egokia zen erakusketaren edukiak eta helburu orokorrak azaltzeko, bisita gidatu baten bidez, erakusketaren izaera prestatzaile eta hezitzailea, eta aldi berean elkarreragilea, azpimarratuta. Erakusketa horietan, proposamenekin elkarreragiteko aukera ematen zitzairen bertaratutakoei, eta oro har, guztiek ere aintzat hartu zuten helarazi nahi ziren kontzeptuen garrantzia, eta beren poza agertu zuten horrelako ekimena hartzeagatik.

Gutxienez komunikabide bat bertaratu zen izandako inaugurazio guztietara.

Bisitaldi gidatuak

Kontsumoko Erakusketa Ibiltariaren elementu garrantzitsuenetako bat izan dira bisita gidatuak, erakusketaren edukietan sakontzea bai-tzuten helburu, parte-hartzaileen adinaren arabera sorturiko hainbat dinamikaren bidez. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumoko Erakusketa Ibiltariaren talde teknikoa harremanetan jarri da ikasleekin, erretiratuen elkarteekin, emakumeen taldeekin, euskaltegiekin, eta abarrekin.

Erakusketak oso harrera ona izan du aurkeztu zaien erakunde guztien aldetik. Talde teknikoaren eta erakundeen arteko harreman gehienak telefono bidez izan dira; dena den, beharrezkoa suertatu denean, bilerak ere izan dira erakusketaren helburuak eta edukiak zehatz-mehatz azaltzeko. Erakusketaren azalpen-dosiera helarazi zitzaizkien erakundeek. Bi erakusketetako bakoitzak dinamika bat zuen eskola-umeentzat, eta beste bat ikasle eta pertsona helduentzat.

A) Eskola-umeentzako dinamikak (12 urtera arte)

Etiketei buruzko erakusketan, letra-zopetan, testetan, definizioetan eta abarretan oinarritzen ziren dinamikak. Erakusketan ikusitako kontzeptuak sakondu nahi ziren horien bidez, hala nola kontsumitzaileen eskubideak, etiketen sinbologia jantzietan, etiketek informazioa nahi-taez bildu beharra, eta abar.

Telefonia eta Interneti buruzko erakusketan, antzeko metodologiari jarraitzen diote dinamikek, urkatuak, gurutzegramak, galderak, geziekin elkartzeko jokoak eta abar biltzen baitzituzten. Eta hori guztia kontzeptuak errepasatzeko, hala nola Interneterako konexio motak, tarifakazio gehigarriko zenbakiak, eta abar.

Bidaiak eta Garraioak gai berrian ere metodologia oso antzekoa erabili da: esaldietan hutsuneak betetzea, kontzeptuak lotzea, galderak, eta abar. Besteak beste, honako kontzeptu hauek lantzen dira: bidaiak



konbinatuak; bidaiatzeko garaian kontuan izan beharreko kontzeptuak (gastronomia, herrialdeko dirua, klima, eta abar); bidaia-aseguruak; garraio bideek eragiten duten kutsadura, eta abar.

B) Ikasleentzako eta helduentzako dinamikak

Etiketei buruzko erakusketan, ikasleentzako eta helduentzako bisita gidatuek zuzeneko eta okerreko etiketen artean bereizten jakitea izan dute ardatz dinamikak, baita trazabilitate-prozesua ezagutzea ere.

Telefonia eta Interneti buruzko erakusketan, bi kontzeptu lantzen ziren: telefono-faktura eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritzaren Web-orriaren bidez on-line kontsulta bat egiten ikastea.

Bidaia eta Garraioei buruzko erakusketan, aurkeztutako gomendioen artetik honako hauek bereiztea zen dinamika: ibilgailuek eragindako kontsumoa eta kutsadura murrizteko baliagarriak direnak. Hona hemen gomendio horietako batzuk: martxa luzeekin eta bira txikietan gidatzea, leihoak itxita izatea, iragazkiak eta olio aldaketa.

Bisita gidatu bakoitzaren amaieran (ordubeteko iraupena dute gutxi gorabehera), Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren agenda eta boligrafo bana ematen zitzaion bertaratuei.

Kontsumoari buruzko hitzaldiak

Erakusketak berrikuntza bat eskaintzen zuen, erakargarri egiteko elementu erantsia izanik; hain zuzen ere honako hitzaldi hau: Kontsumitzailearen eskubideak eta betebeharrak. Udalerrri bakoitzean ostegunetan izaten zen, arratsaldeko 19:00etan. Hitzaldiaren aurretik taldeak antolatzen ziren interesa izan zezakeen jendearekin, hala nola Emakumeen edo Erretiratuen Elkarteekin.

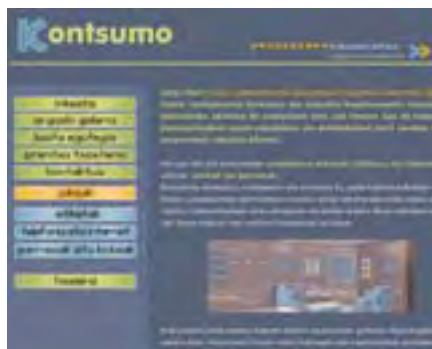
Hitzaldirako gonbitea bisitaldi gidatuetarako gonbitea bezala egiten zen, hau da, taldeekin kontaktuan jarri eta jardueraren nondik norako-

ak azaltzen zitzaizkien, parte hartzeko interesik ba ote zuten jakitearren. Taldea osatutakoan, zehaztutako egun eta ordurako deialdia egi-ten zitzaion. Hitzaldia ikus-entzunezko ekipo berezia zuen hitzaldi-are-etoetan egiten zen, edo bestela erakusketa zegoen aretoan bertan, guk geure ikus-entzunezko ekipoa bai baikeneukan.

Hitzaldiaren izenburuari jarraiki ("Ikas ezazu zeure burua babesten: kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubide eta betebeharrak. Kontsumitzailea babesteko erakundeak eta bideak"), kontsumitzaile-aren eskubide eta betebeharren gaia aztertzen zen eta kontsumitzaile-aren defentsarako dauden erakundeak eta bideak ere aipatzen ziren.

Hitzaldiak oso modu positiboan balioesten dira, dinamika bera baliagarri baitzen hitzaldiaren ostean eztabaida pizteko, eta eztabaida hori lagungarri zen kontsumoaren inguruan izandako bizipenak elkartrukatzeko nahiz gai horrekin loturik ohiko moduan sortzen diren zalantza jakin batzuk argitzeko. 2006an 4 hitzaldi egin dira, honako udalerrri hauetan: Urduñan, Sestaon, Lekeition eta Zumaian. Hitzaldi horietara joandako bisitariak zenbatuta, 33 parte-hartzaile izan ziren.

Erakusketaren web-orria



Erakusketa Ibiltariari dagokionez, 2006an egindako ekintza berrien artean honako hau aipa dezakegu: erakusketa-ri buruzko Web-orri berezia sortzea; Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza- ren Web-orriko banner baten bidez sar daiteke orri horretan.

Web-orri horren bitartez, erakusketa ikustera joan ezin den jendeak aukera du erakusketa ezagutu eta bertan parte hartzeko modu interaktiboan.



Lehiaketa elkarreragilea

Web-orri horren gauza erakargarrienetako bat lehiaketa zen, lehiaketa elkarreragilea, alegia, eta horretarako sarbidea ematen zuen Web-orriak. 3 joko elkarreragile zeuden, erakusketaren gai bakoitzarekin loturikoak.

Erakusketak ikustera gerturatzan zirenek hantxe bertan zuten parte hartzeko aukera, baina Internet bidez konektatuta erakusketaren Web-orrian sartzen zirenek ere bazuten aukera. Guztira 132 lagunek parte hartu dute, eta horien artean 3 ordenagailu eramangarri zozkatu dira, erakusketaren gai bakoitzeko bana.



4. GATAZKAK KONPONTZEA

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren bitartez, zerbitzu eraginkor bat jartzen du herritarren eskura, baita beharrezko baliabide guztiak ere, kontsumoaren alorrean dituzten eskubide eta betebeharrak zein diren jakin dezaten.

4.1. ORIENTAZIO PROGRAMA

Kontsumoko kontsulten ebazpena

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Zuzendaritzaren Zerbitzu Orokorren, Lurralde Bulegoen, Kontsumitzailearen Europako Zentroaren eta Kontsumo Gelen bitartez. Zerbitzu horiek guztira 12.178 kontsulta jaso dituzte 2006an. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez jasotako 10.209 kon-tsultei gehituta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 22.387 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetakoko Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Bulegoen bidez kudeatu dira kontsulta gehienak. Bulego horietan kontsumitzaileen kontsultei erantzuten zaie, dela telefonoz, dela bertaratuta, baita Kontsumo.net aplikazioaren bitartez jasotakoei ere. Kontsumitzaileek egiten dituzte azken kontsulta horiek, kontsumoko Web-orriaren bitartez, edozein kontsumo-eragileri bidaltzeko aukera izanik.

Bestalde, Zerbitzu Nagusietan ere jaso eta kudeatzen dira kontsumitzaileek Zuzendaritzaren Web-orriaren bidez (www.kontsumo.net) egiten dituzten kontsultak, baita Kontsumo.net aplikazioaren bidez eta Euskadi.net-eko postontziaren bidez egindakoak ere.



Kontsumoko erreklamazioen gaiak

KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOEN GAIAK		
JARDUERA	GUZTIRA	GUZTIRA%
Elikadura	92	%0,86
Elektrotresna	401	%3,73
Jostailuak	18	%0,17
Material elektrikoa	51	%0,47
Altzariak	268	%2,49
Produktu kimikoak	95	%0,88
Ehungintza, ohinetakoak eta osagarriak	265	%2,46
Telefonia eta komunikabideak	750	%6,97
Ibilgailuak	409	%3,80
Azkotariko produktuak	488	%5,54
Etxetresna elektrikoaren konponketa	357	%3,32
Hornikuntzarako zerbitzua	455	%4,23
Etxebizitza eta higiezinaren promozioa	701	%6,52
Etxeko konponketak	728	%6,77
Ibilgailu konponketa	533	%4,96
Bidaiak	376	%3,50
Garraioak	381	%3,54
Telekomunikabideak, telefonia- zerbitzuak	1397	%12,99
Banka-zerbitzuak	890	%8,28
Osasunerako-zerbitzuak	70	%0,65
Tintotegiak	227	%2,11
Askotariko zerbitzuak	1288	%11,98
Kodetu gabe	513	%4,77
GUSZIRA	10753	%100,00

Kontsumitzaileen arretarako telefonoa



Kontsumitzailearen arretarako telefonoa Kontsumo Zuzendaritzak 1992tik guztiz dohainik eskaintzen duen zerbitzua da, EAEn kontsumitzaileen arretan diharduten zentroak koordinatzeko asmoz.

Kontsumitzaileek 900 600 500 doako telefono-zenbakiaren bidez erabil dezakete zerbitzua. Zerbitzu horrek koordinatutako zentroak Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen KIAZ sareko kide dira, eta hiru ataletan bana daitezke:

- Udalen eta mankomunitateen kontsumitzaileentzako informazio-bulegoak (KIUB).
- Kontsumitzaileen elkarteetako kontsumitzaileen arretarako zentroak.
- Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Kontsumoko Lurralde Bulegoak.

Kontsumitzailearen arretarako telefono horrek eskaintzen duen zerbitzuak bi zati ditu:

1. Kontsumitzailearen deia jaso eta arazoa ebaluatzen da. Erantzun erraza badu, lehenbailehen erantzuten zaio.
2. Arazoa konplexuagoa bada, edo beste izapide-lanik eskatzen badu, kontsumitzailearen arretarako zerbitzuetako batera bidaliko da deia.

2006an 10.209 dei jaso ziren, batez beste hileko 850 dei inguru.



4.2 KONTSUMO ERREKLAMAZIOAK

2006an, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 7.404 erreklamazio-orri jaso ditu guztira, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren hiru lurralde-bulegoen bitartez. Aurreko ekitaldian baino 1.184 gehiago, %16ko igoera izanik eta duela bost urte jasotako kopurua hirukoiztuta. 2006ko ekitaldia amaitutakotan jasotako erreklamazio guztietatik, 1.480 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion arloak, eta 1.442 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoia sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo beste erakunde batera (abiazio zibila). Gainerakoetatik, 2.916 ebatzi dira, eta ebazteko zain daude beste 1.500 inguru, izapidetzen ari direlako.

Kontsumo-erreklamazioen eboluzioa



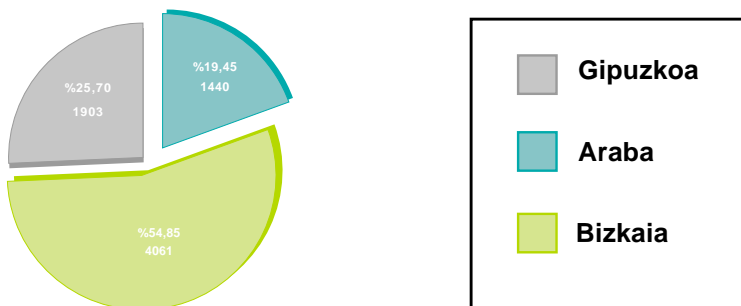
Erreklamazio horietako zenbait Arbitraje Batzordera eraman ziren, sistema horri atxikitako enpresekiko desadostasunak baitziren. Beste hainbat kasutan, demandatzaileek atzera bota zuten beren eskaria, eta beste mila kasu baino gehiagotan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker. Gainerakoetan, alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, administrazioaren arau-hausterik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Administrazioak 66 enpresari eskatu zien salaketa eragin zuten egintzak zuzentzea eta 49 zigor-espediente abiarazi ziren. Zigor-espediente gehien sortu zituzten arau-hausteak ez-betetzeekin eta datuak emateari uko egitearekin loturikoak, eta zerbitzua ematerakoan eta bermeak aplikatzerakoan izandako akatsak izan ziren.



Sektorearen arabera, 2006. urtean, jardueren rankingaren buru garraio-sektorea izan da, jasotako erreklamazio guztien % 18,62arekin, eta telekomunikazioak eta telefonia-zerbitzuak bigarren postuan geratu dira. Horien atzetik datoz turismoa, ibilgailu-konponketa, etxetresna elektrikoak, eta telefonia- eta komunikazio-produktuak.

Erreklamazio horietako gehienek honako hauetako bat lortu nahi izaten dute: artikulua aldatzea, artikulua akatsen bat konponetzea, artikulua itzultzea, dirua itzultzea edo kalte-ordain ekonomikoa eskatzea.





	ERREKLAMAZIO GEHIEN DITUZTEN ARLOAK, LURRALDEAREN ARABERA				
	Araba	Bizk.	Gipuz.	GUZT.	%GUZT
Telekomunikazioak	447	1820	687	2954	%31,5
Bidaiak eta garraioak	172	717	176	1065	%11,4
Etxetresna elektrikoak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	73	489	159	721	%7,7
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	103	333	113	549	%5,9
Hornidura-zerbitzuak: ura, energia, beste batzuk	21	383	129	533	%5,7
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	123	227	61	411	%4,4
Altzariak	56	204	56	316	%3,4
Banku-zerbitzuak	46	181	44	271	%2,9
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	56	165	40	261	%2,8
Elikagaiak	31	192	42	265	%2,8
Tindategiak, garbitegiak.	9	77	34	120	%1,3
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	13	23	7	43	%0,5
Zenbait zerbitzu	201	632	281	1114	%11,9
Zenbait produktu	80	246	81	407	%4,3
Kodifikatu gabe	25	296	14	335	%3,6
GUZTIRA	1456	5985	1924	9365	%100

Erraklamzioen arrazoiak 2006. urtean

2006. urtean 17.798 erreklamazio jaso ziren guztira. Horietatik 8.433 Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Bulegoen bidez izapidetu ziren, eta gainerakoak Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetan. Aurreko urtean baino 3.012 erreklamazio gehiago izan zirela esan nahi du horrek, eta horietatik 1.000 inguru Turismo Sailburuordetzak izapidetu zituen. Hortaz, zenbateko hori alde batera utzita, 2005. eta 2006. urteen arteko hazkundea % 13,41ekoa da (Eusko Jaurlaritzak izapidetutako erreklamazioen hazkundea %19koa izan da, eta Udal Bulegoetan izapidetutakoena % 9 koa).

Kontsumitzaileen informaziorako Udal Bulegoetan 25.396 kontsulta eta 9.455 erreklamazio jaso zituzten, guztira.

Azken urteotan, erreklamazio gehien eragin duten sektoreek goiko postuei eutsi diete, hala nola telekomunikazioen sektoreak eta konponketekin loturikoek (ibilgailuen, etxetresna elektrikoek edo etxebizitzako elementuen konponketekin). Garraioen sektorean izan da aldaketa esanguratsuenak; izan ere, 2001. urtean zazpigarren postuan zegoen eta gaur egun erreklamazio gehien eragin duten jardueren bigarren postuan dago.

TURISMOA	
Bidaia agentziak	%46
Ostatuak	%21
Tabernak-kafetegiak	%16
Jatetxeak	%13
Beste batzuk	%4

ETXEBIZITZA	
Graikuntza akatsak	%43
Kalitate-memoria ez betetzea, entregatze-epea	%27
Lanak gaizki eginak	%22
Bidegabeko fakturazioa	%7
Iruzurrezko publizitatea	%1



GARRAIOAK	
Aire-garraioa	%59
Bertan behera uzteak eta atzerapenak	%74
Ekipaje-galerak eta narriadurak	%19
Txartel-jaulkipena	%3
Overbookinga	%3
Kontsumitzaileari informazioa	%1
Gainontzeko garraioak	%41
Autobideak (bidesariak, autobidearen egoera txarrak)	%35
Autobusak (atzerapenak, txartel-jaulkipena, kontsumitzaileari informazioa)	%30
Garraio-agentzia (entrega-epean atzerapenak)	%19
Aparkalekuak (Tarifikazioa)	%11
Trenbidea (Atzerapenak)	%4
Itsas garraioa (atzerapenak)	%1

TELEKOMUNIKAZIOAK-TELEFONIA	
Bermeak	%22
Bidegabeko fakturazioa	%20
Bajak, iruzurrezko altak, ofertak ez betetzea	%19
Akastun konponketak	%15
Interneten funtzionamenduan akatsak, hedadura falta	%12
Iruzurrezko publizitatea	%6
Eramangarritasuna	%6

ETXETRESNA ELEKTRIKOAK-LTZ	
Bermeak	%47
Akastun konponketak	%24
Iruzurrezko publizitatea	%10
Atzerapenak konponketan eta instalazioetan	%10
Bidegabeko fakturazioa	%6
Produktuen entrega-epea ez betetzea	%3

IBILGAILUEN SALNETA ETA KONPONKETAK	
Bermeak	%41
Akastun konponketa	%32
Atzerapenak konponketan , instalazioetan	%14
Produktuen entrega-epea ez betetzea	%5
Bidegabeko fakturazioa	%5
Iruzurrezko publizitatea	%3

EHUNA, OINETAKOAK ETA OSAGARRIAK	
Produktuaren kalitatea	%46
Produktuen itzulketa	%34
Prezioak	%9
Akastun konponketa	%7
Erreklamazio-orriak	%2
Etiketatzea	%2



2006KO OMIC-EN KONTTSULTAK	
OMIC	GUZTIRA
Vitoria-Gasteiz	63
Laudio	679
Arabar errioxako taldea	4
Añanako taldea	9
Kanpezoko taldea	8
Oarsoaldea	1364
Eibar	158
Andoain	513
Beasain	166
Donostia-San sebastian	3403
Elgoibar	475
Hernani	738
Irun	1939
Urola-Garai	677
Lazkao	33
Ordizia	82
Lasarte-Oria	1154
Azpeitia	159
Azkoitia	99
Tolosaldea Garatzen	67
Bermeo	241
Basauri	2012
Bilbao	828
Enkartzioetako Mankomunitatea	285
Erandio-Altzaga	675
Erandio-Astrabudua	640
Ermua	390
Etxebarri	203
Portugalete	1788
Ondarroa	541
Muskiz-Forlan	145
Getxo	525
Uribe-Kosta, Mankomunitatea	646
Santurtzi	1788
Ortuella	344
Barakaldo	1984
Lekeitio	111
Balmaseda	96
Durangoko merindadearen Mankomunitatea	361
Arrigorriaga	0
GUZTIRA	25395

2006KO OMIC-EN ERREKLAMAZIOAK	
OMIC	GUZTIRA
Vitoria-Gasteiz	1267
Laudio	159
Arabar errioxako taldea	43
Añanako taldea	5
Kanpezoko taldea	0
Oarsoaldea	188
Eibar	133
Andoain	56
Beasain	0
Donostia-San sebastian	581
Elgoibar	27
Hernani	99
Irun	393
Urola-Garai	133
Lazkao	0
Ordizia	2
Lasarte-Oria	262
Azpeitia	23
Azkoitia	15
Tolosaldea Garatzen	21
Bermeo	117
Basauri	303
Bilbao	1258
Enkartazioetako Mankomunitatea	247
Erandio-Altzaga	163
Erandio-Astrabudua	170
Ermua	107
Etxebarri	91
Portugalete	476
Ondarroa	56
Muskiz-Forlan	179
Getxo	553
Uribe-Kosta Mankomunitatea	404
Santurtzi	377
Ortuella	127
Barakaldo	867
Lekeitio	34
Balmaseda	44
Durangoko merindadearen Mankomunitatea	475
Arrigorriaga	0
GUZTIRA	9455



4.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

Kontsumoko Arbitraje Sistema justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du (batetik, enpresaburu eta profesionalak, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek parte hartzen dute kontsumo-harreman horietan). Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea administrazio-zerbitzu laguntzailea da, eta honako eginkizun hauek ditu:

- a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen, eta ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen, hornitzen edo ematen dituztenen artean arbitraje-hitzarmenak gauzatu eta sustatzea.
- b) Bitartekotza-jarduerak egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa edo erreklamazioek eragindako eztabaidei dagokienez.
- c) Eskaintzaren eremua adieraziz beren lurralde-eremuan Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoak egin dituzten enpresen errolda publikoa osatu eta eguneratzea.
- d) Arbitraje-hitzarmenaren ereduak egin eta interesdunen eskura jartzea. Eredu horietan, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren eraginpean jarri ezin daitezkeen auziak azalduko dira.

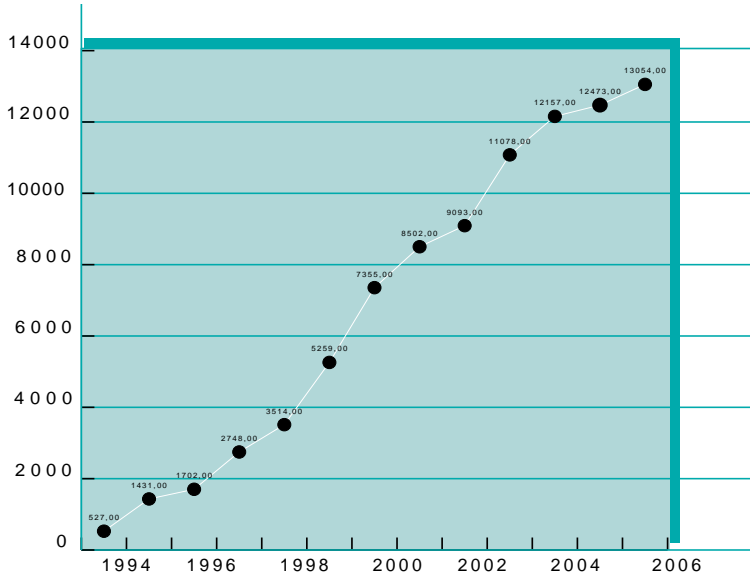
Kontsumoko arbitraje-sistemak prozedura berezia du, honako ezau-garri hauetan oinarritua: Borondatezkoa izatea, azkartasuna, eragin-kortasuna, inpartzialtasuna eta neutraltasuna, eta doakotasuna.

Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotzen ari da oraindik ere; izan ere, urtetik urtera gero eta euskal profesional, enpresa eta saltoki gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko egokiena dela uste baitute. Beste behin ere, balantzea positiboa da: 2006an 982 enpresa berri atxiki ziren, eta urtearen amaieran guztira 13.054 enpresa ziren atxikitakak.

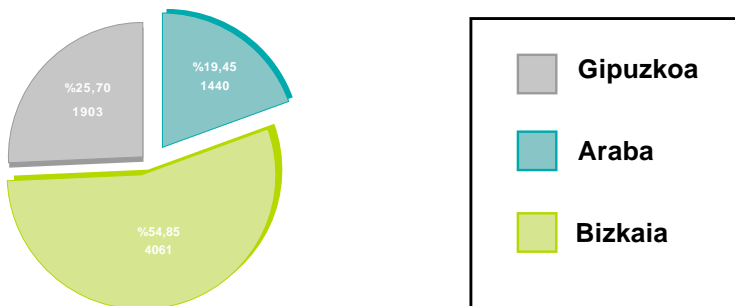
Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak urtero egiten dituen kanpainekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizuatuak egin dira 1.458 enpresatan, eta enpresa horien % 63,64k atxikitzea eskatu zuten.

Atxikitako enpresa kopuruaren bilakaera



Arbitraje-sistemaren eraginpean jartzeko prest dagoen enpresaburuak edo merkatariak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela bermatzen da, a priori.

Atxikitako enpresak lurraldeka



Orobat, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainaren ondorioz, jarduera bertan behera utzi duten 400 establezimenduk baja hartu dute Kontsumoko Arbitraje Sistemari.



2006. urtean, hainbat bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta erakundeekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

Bilera horietan parte hartu zutenek zenbait dokumentu jaso zituzten elkarteen atxikimendu-konpromisoari buruz. Hain zuzen ere, konpromiso hori hartuz gero, elkarte horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen funtzionamenduan parte hartuko dute, kontsumo-gaieetan sortzen diren gatazkak konpontzeko. Euskadin, Enpresaburuen 79 Elkarte daude atxikita Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

Jardueraren arabera, auzibideaz bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektoreetan.

Hori horrela izanik, bitxi eta erlojuen sektorea eta ehungai eta oinetakoen sektorea dira gaur egun atxikimendu-indize handiena dutenak, Euskal Autonomia Erkidegoan horrelako jarduerak garatzen dituzten enpresen %43,97arekin eta %32,81arekin, hurrenez hurren. Horren atzetik datoz informatikaren sektorea (%31,13), altzari-sektorea (%30,32), ibilgailuen salmenta eta konponketa (%30,12) eta telekomunikazioak (%26,20).

Beste muturrean kokatuko ditugu Kontsumoko Arbitraje Sisteman parte hartzea gustuko ez duten sektoreak: etxez etxeko salmenta (%0,12), energia (guztirakoaren %1,20rekin), aseguruak (%1,12), garraioak (%0,38) eta banka, ordezkari bat bera ere ez duen sektorea.



KONTSUMOKO ARBITRAJERI ATXIKITAKO ENPRESAK

JARDUERA	ATXIKITAKO ENPRESAK	EUSKADIKO ENPRESEN%
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.123	%30,12
Telekomunikazioak	83	%26,20
Ehungintza, oinetakoak	2.527	%32,81
Altzariak	975	%30,32
Bitxigintza, erlojuak	368	%43,97
Etxetresna elektrikoak	456	%19,90
Bestelako zerbitzu-jarduerak	750	%15,90
Bidaia agentziak	69	%10,88
Irakaskuntza	268	%6,35
Etxebizitza, etxeko konponketak	3.269	%6,70
Energia	16	%1,20
Aseguruak	27	%1,12
Garraioak	51	%0,38
Etxez etxeko salmenta	2	%0,12
Elikadura	813	%9,57
Ostalaritza	492	%3,44
Informatika	174	%31,13
Tindategiak	111	%29,15
Banka	0	
Beste batzuk	1.480	
GUZTIRA	13.054	



Arbitraje-eskaerak

7.082 arbitraje-eskaera jaso dira 1994an zerbitzua abian jarri zene-tik 2006. urtera arte.

2006. urtean, 842 arbitraje-eskaera egin ziren, eta 389 eman ziren. Ekitaldi horretan, kontsumoarekin loturiko auzien kopuruari eutsi egin zaio, honako sektore hauetan arbitraje-eskaeren hazkunduari eutsita: telefonian (322), eraikuntzan eta etxebizitzan (89), eta ibilgailuen sektorean (60).

Kontsumitzaileen Elkarteen bidez aurkeztutako arbitraje-eskaerak 59 izan dira; KIUBen bitartez aurkeztutakoak 290; Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Lurralde Bulegoen bitartez 346 eta Arbitraje Batzordean zuzenean aurkeztutakoak 147.

Eskaerak urteka eta Laudoka

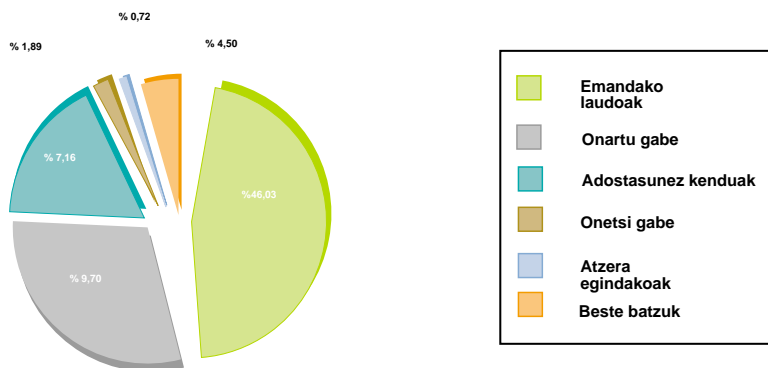
URTEA	ESKAERA	LAUDOAK
1994	46	3
1995	239	64
1996	287	154
1997	373	184
1998	462	281
1999	506	260
2000	542	310
2001	713	387
2002	665	400
2003	807	419
2004	751	406
2005	849	469
2006	842	389

Horrela, bada, 2006. urtean 842 arbitraje-eskaera erregistratu ziren Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean, eta honela konpondu ziren:

- 389 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horien %80 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztu zen, eta %20 sistemari atxiki gabeko enpresa eta profesionalen aurka; azken horiek, baina, auzia arbitraje-prozeduraren bidez erabaki zedin onartu zuten.

- 251 eskaera artxibatu egin ziren, salatuak ez baitzuen auzia Arbitraje Batzordearen bidez konpon zedin onartu. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxiki gabeko enpresak ziren, eta horrenbestez, legez dagozkien 15 laneguneko epea eman zieten arbitrajea onartzeko; alabaina, eskaera horri uko egin zioten.
- 145 eskaera bi aldeak adostuta konpondu ziren, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak egindako bitartekotza-lanari esker.
- 3 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailleak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.
- 16 eskaera izapidetzea ez zen onartu, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.
- Eskaera 1 beste Autonomia Erkidego batera bideratu zen, izen soziala beste Autonomia Erkidego batean izateagatik
- 4 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2006. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.
- 33 eskaerari buruzko arbitraje-laudorik ez zen eman oraindik abenduan.

Arbitraje eskaera ebasteko modua



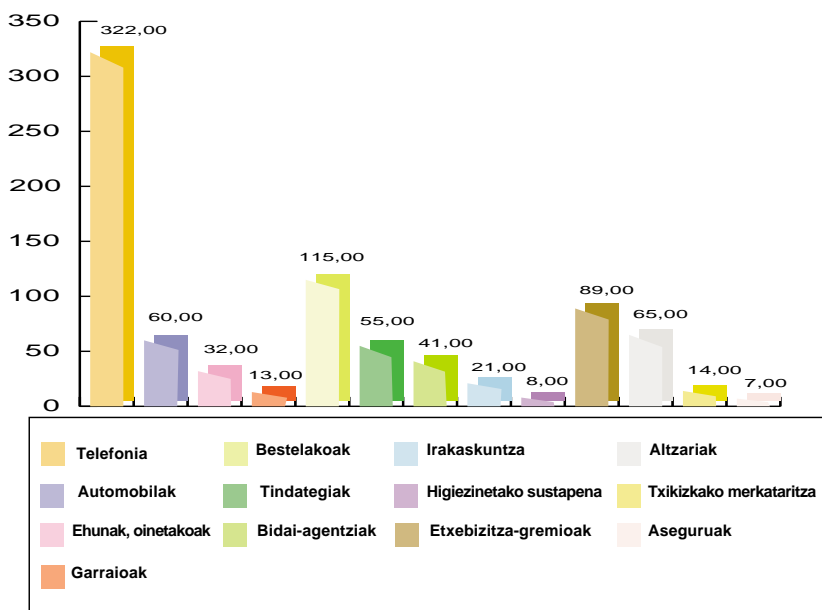


Emaitzei dagokionez, laudoen %23,14 erreklamatu duen kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta %44,73 partzialki, eta gainerrakoetan, %32,13, Arbitro Taldeak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoia. Erabakien edo laudoen %81,74 aho batez hartu zuen Arbitro Taldeak; laudoen %6,68 gehiengoz, eta %11,57n aldeen arteko akordioa lortu zen (laudo adiskidetzekoa).

Arbitro Taldea izendatu zenetik arbitraje-laudoa eman zen arteko epea hilabete baino gutxiago izan da gehienetan (%85,34), hilabetekoa kasuen %9n eta %5,66 bi hilabetetik gorako epean ebatzi da (aditu-frogak behar izan dituzte espediente horiek). Ekitateko eta Zuzenbideko arbitraje kopuruari dagokionez, 835 kontsumitzailek eskatu zuten ekitateko arbitrajea, eta zazpi Zuzenbidekoa.

2006an, zortzi aditu-froga egin ziren, sei Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren kargura, bat erreklamatzailaren eta erreklamatuaren artean ordaindu zuten erdi bana, eta beste bat erreklamatzailaren kargura izan zen. Bete ez direlako, alderen batek laudoen nahitazko betetzea eskatutako kasuak bost izan dira, eta emandako laudoen aurka ez da egin kasu bakar batean ere.

Arbitraje-eskaeren grafikoa, sektorearen arabera



5. LANKIDETZA BESTE KONTSUMO-AGENTEEKIN

5.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

Toki-erakundeak

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 30eko Aginduak, toki-erakundeei eta erakunde horiek sustatutako erakundeei laguntzak emateko linea bat ezarri zuen, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatzeko eta defendatzeko. Merkataritza eta Turismo sailburuordearen 2006ko urriaren 23ko ebazpenak, 2006. urteari zegokion ebazpena publiko egiten zuen.

Onuradunak: Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako toki-erakundeak, baita horiek sustatutako erakundeak ere, baldin eta Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoaren (KIUB) zerbitzua badute. Nolanahi ere, toki-erakundeek eta horiek sustatutako erakundeek ere badaukate laguntza jasotzeko aukera nahiz eta KIUBik indarrean eduki ez, baldin eta aurrean irekitzeko proiektua aurkezten badute.

Helburua: toki-erakundeei laguntza ematea Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoen jarduerak eta garapenak sortutako gastuei eta bulego horietarako zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketan gastuei erantzuteko.

Kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketan gastuei erantzuteko emandako laguntzak guztira 918.532,89 eurokoak izan dira. Diru kopuru hori honela banatu da:



ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Andoain	18.367,02 €
Balmaseda	11.950,97 €
Basauri	46.987,09 €
Beasain	15.211,17 €
Bilbao	60.000,00 €
Donostia-San Sebastian	28.310,20 €
Eibar	26.036,88 €
Elgoibar	9.943,92 €
Erandio	28.856,81 €
Ermua	13.916,13 €
Etxebarria	14.278,40 €
Getxo	36.728,06 €
Hernani	20.389,87 €
Irun	55.769,62 €
Lekeitio	13.192,40 €
Laudio	17.189,87 €
Ondarroa	15.556,40 €
Ortuella	15.592,40 €
Portugalete	41.377,21 €
Santurtzi	43.519,21 €
Vitoria-gasteiz	60.000,00 €
Bermeo Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatoa	18.141,87 €
Añanako Taldea	13.906,40 €
Kampezu -arabako mendialdeako Koadrila	10.094,94 €
Arabar Errioxako- Laguardia Taldea	22.189,87 €
Forlan (Muskiz)	13.228,40 €
Ingurualde	60.000,00 €
Iraurgi Lantzen, S.A	13.191,54 €
Enkartazioetako Mankomunitatea	25.440,93 €
Durangoko Merindadearen Amankoamunazgo	17.704,05 €
Uribe-Kosta Mankomunitatea	43.106,01 €
Urola Garai Mnkomunitatea	24.457,26 €
Oarsoaldea, S.A.	51.148,61 €
Tolosaldea Garatzen,S.A.	12.749,38 €
GUZTIRA	918.532,89 €

Helburua: Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteentzako diru-laguntzak ematea, elkarte horien funtzionamenduaren, instalazioaren eta kontsumo-proiektuen gastuei aurre egiten laguntzeko. 2006an emandako laguntzak 22.967,06 €-ra iritsi ziren.

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Andoain	351,00 €
Balmaseda	120,18 €
Basauri	777,40 €
Bermeo	385,00 €
Bilbao	800,00 €
kampezo-Arabako mendialdea	1283,59 €
Donostia- San Sebastian	431,25 €
Durango Merindadearen Amankoamunazgo	441,47 €
Enkartazioetako Mankomunitatea	574,23 €
Forlan (Muskiz)	4.192,50 €
Getxo	316,33 €
Hernani	2.173,00 €
Inguralde (Barakaldo)	166,05 €
Lekeitio	7.187,50 €
Oarsoaldea,S.A. (Oiatzun)	590,95 €
Santurtzi	1.245,00 €
Tolosaldea Garatzen,S.A.	920,00 €
Uribe -Kosta Mankomunitatea	1.011,61 €
GUZTIRA	22.967,06 €

Helburua: Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) eginiko ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak ematea.

2006an emandako laguntzak 50.000 €-ra iritsi ziren.

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Bilbao	15.591,38 €
Erandio	8.154,94 €
Hernani	6.221,10 €
Irún	8.575,26 €
Uribe Kosta Mankomunitatea	543,36 €
Vitoria -Gasteiz	10.913,96 €
GUZTIRA	50.000,00 €



Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten ekintzei laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 9ko Aginduan Euskadiko kontsumitzaileen elkarteentzako laguntzak ezarri ziren; hala, sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola utzi zuen agerian. Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordearen 2006ko martxoaren 29ko Ebazpenak, 2006. urteari zegokion deialdia publiko egiten zuen.

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

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzako diru-laguntzen zenbatekoa 2006. urtean 429.038,66 €-ra iritsi zen.

Helburua: Kontsumitzaileen Erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastuetarako diru-laguntzak ematea, 285.000 €-ko zenbatekoarekin, honako zerrenda honen arabera:

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Kontsumitzaile eta Erabiltzaile Antolaketa (EKA-OCUV)	95.000,00 €
Euskadiko kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	95.000,00 €
Euskadiko kontsumitzaileen Batasuna (UCE-EKB)	95.000,00 €
GUZTIRA	285.000,00 €

Helburua: Kontsumo-proiektuei diru-laguntzak ematea, 195.675,72€-ko zenbatekoarekin, honako zerrenda honen arabera:

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA-OCUV) 100.709,00 €

Honako proiektu hauekarako:

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
EKA aldizkaria	33.425,00 €
TB iragarkiak	23.446,50 €
Irrati programa	21.840,00 €
ACUBI irrati programa	1.062,60 €
BIDASOA aldizkaria	905,80 €
TXINGUDI aldizkarian iragarkiak	1.218,00 €
IRUNERO aldizkaria	729,40 €
Jardunaldiak/Hitzaldiak	886,20 €
Bezeroari erantzuna ikerketa	5.915,00 €
INTERNET	
Bidaia-agentzia ikerketa	2.775,50 €
Ibilgailu-erosketa ikerketa	5.460,00 €
RSC Oinarrizko gida	3.045,00 €
GUZTIRA	100.709,00 €

*Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE) 43.329,66 €*

Honako proiektu hauetarako:

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Internet eta elektronika	3.943,48 €
Bidaia-terminalen kanpaina	6.410,82 €
2000ko Kontsumo Boletina	12.451,10 €
Gizarte-egoera ahuleko kolektiboen ikastaroa	9.240,00 €
Nagusien formakuntza gelak	5.040,00 €
Etxeko andre Astearreak	4.550,00 €
ASCOFA Konferentziak	148,40 €
Prestakuntza-irteerak	313,86 €
Prestakuntza-zikloa Tailerra	280,00 €
Tailer ekologikoa	952,00 €
GUZTIRA	43.329,66 €

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB) 51.637,06 €

Honako proiektu hauetarako:

ONURADUNAK	ZENBATEKOA
Irratiko espazioak	8.789,90 €
KONTSUMITZAILE Aldizkaria	10.524,50 €
Zorpetxe-adierazle ikerketa	28.014,00 €
Gipuzkoa informazio aldizkaria	2.278,29 €
Araba informazio aldizkaria	1.020,85 €
Bizkaia informazio aldizkaria	1.009,52 €
GUZTIRA	43.329,66 €

5.2. KONTSUMO BATZORDE AHOLKU-EMAILEA

2006. urtean zehar, Kontsumoko Batzorde Aholku-emaileak honako hauei buruzko txostenak eman zituen:

- “Agindu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-automobiletako bidaiarien hiriarteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituen”.
- “Euskadiko Turismo-arloko Enpresa eta Establezimenduen Erregistroa sorrarazten duen Dekretuaren Aldaketa”.
- “Merkataritzagune handiak ezarri, aldatu eta handitzeari buruzko martxoaren 27ko 58/2001 Dekretua aldatzeko dekretu-proiektua”.
- “Pertsonal ez-sanitarioak kanpoko desfibriladore automatikoak erabiltzeari buruzko dekretua”.
- “Bidaiariak herri barruan eta herriz kanpo autoz garraiatzeko zerbitzu publikoa arautzen duen Legearen Erregelamenduaren 32.1 artikulua aldatzeko dekretu-proiektua”.
- “Audioprotesi-establezimenduen betebeharrei buruzko dekretu-proiektua”.
- “Hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuaren aldaketa”.
- “Garraio eta Herri Lan sailburuaren agindu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-automobiletako bidaiarien hiriarteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituen”.
- “Osasun sailburuaren agindu-proiektua, Material Ortoprotesikoaren Katalogo Orokorra eta prestazio ortoprotesikoaren ordainketa zuzena ondorioztatzen duten baldintza sozioekonomikoen baremoa onartzen dituen”.



6. MERKATU KONTROLA

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

Horrek esan nahi du arau zorrotzak dituzten produktu edo sektoreen etiketak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egin behar direla, baita, gatazkatsuak 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. Horren haritik, arreta berezia jartzen da oso aratuak dauden sektoreak sistematikoki ikuskatzearekin eta hainbat produktu etiketatzearekin zerikusia duten jardueretan.
- Osasunarentzat edo segurtasunarentzat arriskutsuak izan daitezkeen produktuak identifikatzea, ibilgetzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea.

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, erreklamazioen 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, 2006an honako kanpaina hauek egin dira. Kronologikoki sailkatu ditugu, eta, jarraian, bakoitzari dagozkion emaitzak azalduko ditugu:

- Karamelu, gozoki, txikle eta konfite eta bereziki "azukrerik gabeko" produktuak merkaturatu, etiketatu eta dagokien analisi-kontrola egiteko baldintzak.
- Aparkalekuak kontrolatzea.
- Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzea.
- Multiprezio-establezimenduetan jantzien etiketak eta haien konposizioa kontrolatzea.
- Txakolinaren etiketak kontrolatzea.
- Minimotoen etiketak kontrolatzea.
- Alerta-sarean dauden jostailuak kontrolatzea.
- Produktu industrialak kontrolatzea: haurrentzako etxerako aldagailuak eta aulki-altuak.
- Argi-girlanden etiketak eta segurtasuna kontrolatzea.
- Jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzea.
- Web-orrietan aire-tarifak kontrolatzea.

Karamelu, gozoki, txikle eta konfite eta bereziki "azukrerik gabeko" produktuak (L21:1/06) merkaturatu, etiketatu eta dagokien analisi-kontrola egiteko baldintzak.

2006ko otsailean Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzako ikuskatze-zerbitzuek azukredun edo azukrerik gabeko karamelu, gozoki, txikle eta konfiteak merkaturatu, etiketatu eta dagokien analisi-kontrola egiteko baldintzen kanpaina gauzatu dute.

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- Produktu horiek era egokian etiketatzen direla egiaztatzea
- Produktu horiek soltean saltzeko baldintzek dagokion Araubide Tekniko Sanitarioak xedatutakoa betetzen dutela baieztatzea.
- Zehaztaperen analitikoaren bitartez, konposizioari dagokionez produktu horien etiketetan adierazitakoa, batez ere "azukrerik gabekoena", zuzena dela egiaztatzea.

Bi protokolo mota landu dira, bata ontziratutako artikuluentzat eta bestea soltean saltzen direnentzat.



Ikuskaritzak 150 ikuskatze-jardun egin ditu eta 133 produktu ikuskatu dira.

Protokolo bakoitzaren emaitzak honako hauek dira:

A protokoloa- Ontziratuta saltzen diren karamelu, gozoki, txikle eta konfiteak etiketatze eta saltzeko baldintzak.

Ikuskaturiko produktuek %40,61 bat dator goian deskribatuta-ko artikuluekin. Litxarreriak saltzen dituzten denda espezializatu, gozotegi, okindegi, supermerkatu eta egunkari-saltokiak ikuskatu dira, EAEko hiru lurraldeetan.

Ikuskatutako produktuen %98,52ak produktuaren izena adierazteko betebeharra betetzen du, izena fantasiakoa izan gabe; EBko produktuaren arduraduna behar bezala identifikatzen da, eta produktua- ren eduki garbia eta osagai-zerrenda ere zehazten dira.

“Azukrerik gabeko” produktu gisa saltzen diren ontziratutako produktuen etiketan nutrizio-informazioa erantsi behar da, nutrizio-propietateak dituztela aditzera ematen baitute.

Ezaugarri horiek dituzten ikuskaturiko produktu guztietan (13) informazioa egokiro adierazi da araudiak xedatutakoaren arabera.

Produktuen %98,15en etiketak hizkuntza ofizialean daude eta produktuaren prezioa ere adierazten dute proportzio berean.

%5,56an produktuek ez dakarte haien arduradunaren helbiderik, ezta fabrikazio-lotearen zenbakirik ere.

Azaldutako emaitzen ondorioz, ontziratutako eta kanpaina honetan ikuskatutako “goxokien” etiketatzea zuzena dela eta salgai dauden artikulua guztiek dagozkien etiketatze-arauek xedatutakoa betetzen dutela frogatu da.

B protokoloa- Banakako ontzitan sartuta edo solte saltzen diren karamelu, gozoki, txikle eta konfiteak etiketatzeko eta saltzeko baldintzak

Egindako ikuskapenen %59,39 banakako ontzitan sartuta edo solte saltzen diren karamelu, gozoki, txikle eta konfiteen gainean egin da, eta ikuskaturiko alderdiak etiketarekin eta saltokiaren salmenta-baldintzekin loturik daude.

Artikulu horiei dagokien Araubide Tekniko Sanitarioak artikuluak autozerbitzuko erregimenean sal daitezzen baimentzen du, betiere ontzian behar bezala sartuta eta etiketatuta badaude. Era berean, produktuak zatika saltzeko ontziak irekitzea baimentzen du saltokiek honako baldintza hauek betetzen dituztenean:

- Ontziak zeukan informazioa gordetzea.
- Salmentan dauden produktuak —ontzietan edo ontzirik gabe daudenak— beira-arasatan edo babesturiko ontzietan jartzea.
- Etiketatako informazioa ontzietan bertan edo informazio-karteletan jartzea.

Izandako emaitzetatik honako hauek dira ondoriorik aipagarrienak:

Informazio-karteletan ez da produktuen %44,61ari buruzko honako informazio hau agertzen: produktuaren izena, produktuaren arduradunaren identifikazioa, EBN nork ontziratuta eta/edo saltzen duen, egoitza soziala eta osagaien zerrenda.

Ikuskatutako artikuluen %7,59an ontziratuta gabe saltzen diren produktuen etiketak gordetzeko betebeharra ez da bete eta ehuneko berean produktu horiek ez dira behar bezala beira-arasatan edo babesturiko ontzietan jarri.

Solte saltzen diren produktuen salmenta-baldintzei dagokienez, establezimenduen %31,65ek ez du produktuak itxitako ontzietan edukitzeko eta produktuak tresna egokiekin maneiatzeko betebeharra betetzen.



Laginak hartzea

Aukeratutako produktu guztien artean arauzko 12 lagin hartu dira, entseguen bitartez etiketetan osaerari buruz jartzen duena zuzena den eta araudiari egokitzen zaion egiaztatzeko.

Jasotako emaitzetatik lau laginek etiketetan irregulartasunak zeudela erakutsi dute. Hori konpontzeko jakinaren gainean jarri dira produktuen arduradunak.

Neurri zuzentzaileak

Produktuen arduradunen egoitza soziala kokatutako Autonomia Erkidegoetara 15 komunikazio egin dira, produktuetan atzemandako irregulartasunen berri eman eta horiek zuzentze aldera.

Orobat, EAEko lurraldeetan kokatuta egonda, produktuek izan beharreko informazioan akatsak zituzten establezimenduei akats horiek zuzentzea eskatu zaie. Guztira 20 establezimendu izan dira.

6.2. APARKALEKUAK KONTROLATZEA

Apirilaren bigarren hamabostaldian eta maiatzaren lehenengo hamabostaldian Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Ikuskaritza Zerbitzuak Aparkalekuei buruzko Kanpaina gauzatu du EAEko hiru lurraldeetan.

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- Aparkalekuetara sartzera frogagiri edo egiaztagirik entregatzen den egiaztatzea.
- Aparkalekuko prezioak, ordutegiak eta funtzionamendu- eta erabilera- arauak ikus-teko moduan adierazten direla egiaztatzea.
- Fakturazioa egiten den denbora-tartea egiaztatzea.
- Erreklamazio-orriak eta orri horiek dituztela adierazten duten kartelak dituzten egiaztatzea.



Horretarako, Aparkalekuei buruzko azaroaren 14ko 4/2002 Legeak xedaturikoa kontuan hartzen duen ikuskaritza-protokoloa prestatu da.

52 aparkaleku-establezimendu ikuskatu eta ikuskaritzako 47 protokolo egin dira. Izandako emaitzen ondorioak honako hauek dira:

- Ikuskatutako aparkaleku-zerbitzuetatik gehienek, %95,75ek, frogagiria edo egiaztagiria entregatzen dute aparkalekura sartzekoan.
- Frogagiri edo egiaztagiri guztietan aparkalekuan sartutako eguna eta ordua adierazten da.
- Ibilgailuaren identifikazioa erabiltzaileei entregatutako agirien %23,40ean soilik agertzen da.
- Ikuskatutako egiaztagirien %10,64ean aparkalekuaren erabiltzaileak aparkalekuaren arduradunari ibilgailuaren giltzak eman dizkion ala ez adierazten da.

Araudiaren baldintzetako batek honako alderdi hauei buruzko ikus-teko moduko informazio argia jartzera behartzen ditu aparkalekuak:

- Prezioak. Aparkalekuen %95,75ek egokiro betetzen du baldintza hori.
- Ordutegiak. Aparkalekuen %85,11k informazio egokia eskaintzen du.
- Aparkalekuaren erabilera- eta funtzionamendu-arauak. Ikuskatutako establezimenduen %87,24k baldintzak egokiro betetzen ditu.
- Aparkalekuen %44,68k adierazitako informazioaz gain bestelako alderdiei buruzko informazioa ere erakusten die erabiltzaileei.

Aplikatu beharreko kobratze-tarifei dagokienez denbora-tarte zehatz batentzako ordainketa modu bakarra ez dagoela egiaztatu da, baizik eta egonaldiak hainbat eratarik kobratzen dituztela aparkalekuek:

- Establezimenduen %25,53k ordu edo frakzio bakoitzeko kobratzen du.
- %4,26k ordu-erdi edo frakzio bakoitzeko fakturatzen du.
- Aparkalekuen %21,28k hamabost minutu edo frakzio bakoitzeko kobratzen du.



- %4,26k hamar minutu edo frakzio bakoitzeko kobratzen du eta ehuneko berak bost minutu edo frakzio bakoitzeko.
- Aparkalekuen %23,40k minutuko fakturatzen du.
- Badaude aurreko idazpurueta azaltzen ez diren ordaintzeko beste modalitate batzuk, aparkalekuen %34k egiten duenaren erakusgarri direnak.
- Erreklamazio-orriak badaudela adierazteko informazio-kartelari dagokionez, establezimenduen %87, 23k badute kartel hori.
- Aparkalekuen %93,62k baditu Erreklamazio-orriak.

Neurri zuzentzaileak

Aparkalekua benetan erabilitako denboraren arabera tarifik aplikatzen ez zituzten hamar establezimenduri tarifa horiek benetan erabilitako denborari egokitzea eskatu zaie.

6.3. GLUTENIK GABEKO ELIKAGAIEN LAGINAK HARTZEAREN KONTROLA

EAEko Administrazioaren (Merkataritza, Industria eta Turismo Saila, Osasun Saila eta Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Saila) eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean baterako jardunak egiteko Lankidetzaren Hitzarmenaren arabera, Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritzaren Ikuskaritza Zerbitzuak glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egin du.

Kanpainaren helburuak

- Analisisien bitartez egiaztatzea "glutenik gabeko" bezala saldu eta etiketatzen diren elikagaiek beren osagaien artean glutenik, kontserbagarririk eta/edo edulkoratzailerik ez dutela.
- Entsegu-txostenaren bitartez egiaztatzea produktuak glutenik ez duela adierazten duen "galburu barradunaren" logoa etiketan daramaten elikagaiek osagai hori ez dutela.
- Osagai-zerrendan glutenik ez dutela adierazten duten elikagaiek glutenik ez dutela berrestea laborategiko entseguen bitartez.

27 arauzko lagin hartu dira honako produktu mota hauen artean:

- Zerealezko haur-ahienak.
- Glutenik gabeko elikagaiak eskuz egiten dituzten okindegi eta gozo-dendetako gaienak.
- Hestebete eta haragi-prestakinenak.
- Esne-postreenak.
- Janaurreko-produktu eta saltsenak.



Entseguen emaitzek honako hau adierazi dute:

24 lagin aztertu ahal izan dira (horietako hiru baztertu egin dira eza-rritako ezaugarriak ez baitzituzten betetzen).

Aztertutako lagin guztien emaitzak zuzenak izan dira, elikagai horien gluten-edukia 200 ppm-tik beherakoa baita, araudiak ezartzen duen bezala. Horretaz gain aztertutako lagin bakoitzak 20 mg/Kg-tik beherako gluten-edukia duela nabarmendu eta erantsi behar da.

Datu horiek 2005ean egindako kanpaina berdineko datuekin alderatzen badira hobekuntza garrantzitsua gertatu dela ikus daiteke. 2005ean aztertutako produktu guztiak zuzenak izan ziren baina %33k 16,8 eta 132 mg/kg arteko gluten-edukia zuen.

6.4. MULTIPREZIOKO DENDETAN JANTZIEN ETIKETAK ETA SEGURTASUNA KONTROLATZEA

Ekaina osoan multiprezioko dendetan saltzen diren jantzien etiketak kontrolatzeko eta laginak hartzeko kanpaina egin zen EAEko hiru lurraldeetan.



Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

Denda horietan salgai jarrita dauden jantziek dagokien etiketa daukatela eta bertan araudiak eskatzen duen nahitaezko informazio guztia agertzen dela egiaztatzea.

Etiketako nahitaezko informazioa hizkuntza ofizialean egotea.

Hainbat jantzitan egindako laborategiko entseguen bitartez etiketan agertzen den konposizioa entseguekin bat datorrela egiaztatzea.


Kanpainaren emaitzak



EAEko hiru lurraldeetako 45 establezimendu ikuskatu dira, horien artean Multiprezioko Dendak, Ekialdeko Bazarrak eta beste herrialde batzuetatik ekarritako jantziak handizka saltzen dituzten handizkako establezimenduak.

130 jantzi ibilgetu dira badaezpada, haien etiketek nahitaezko baldintzak betetzen ez zituztelako.

Arauzko 12 lagin hartu eta CICCaren laborategira bidali dira. Emaitzak ez dira oraindik jaso.



Ikuskaritza-protokoloen emaitzei buruz honako hau da nabarmentzekoa:

Ikuskatutako jantzien %5,13k ez darama etiketarik. Araudiak eskatutako baldintzak betetzen dituzten etiketak eduki behar dituzte jantzi guztiek.

Jantzien etiketek honako informazio hau izan behar dute: produktuaren arduradunaren datuak, inportatzailearen IFZa, produktuaren jatorrizko herrialdea beste herrialde batetik etorri gero eta jantziaren konposizioari buruzko datuak. Honako hau azpimarratzekoa da:

Ikuskatutako 31 jantzitan (%39,7), ez dago produktuaren arduradunaren daturik, izen sozialik edo fabrikatzailearen, saleroslearen edo inportatzailearen izenik.

Jantzien etiketan jantziaren konposizioari buruzko datuak agertu behar dira. Jantzien %93,59k informazio hori badakar eta araudiaren arabera zuzena da.

Etiketak bete beharreko beste baldintza bat aurkezpenari buruzkoa da. Etiketan aurkeztutako informazioak argia eta ikusteko modukoa izan behar du, tamaina egokia duen letrarekin eta hizkuntza ofizialean idatzia, jantziari irauteko moduan jositik edo itsatsia eta material gogorrez egina.

Atal horri dagokionez ikuskatutako jantzien etiketek %83,33an egokiro betetzen dituzte eskaturiko baldintzak. Baldintza horietako bat, nahitaezko informazioa hizkuntza ofizialean jartzeari dagokiona, %23,08k (18 jantzi guztira) ez du bete.

Ikuskatutako jantzien %92,31k etiketan aukerako etiketa ere badarama eta agindutakoari behar bezala egokitzen zaio.

Protokoloaren atal bat establezimenduetan Erreklamazio-orriak dituztela adierazten duen kartelari buruzkoa eta ikuskapenaren momentuan orri horiek edukitzea edo ez edukitzeari buruzkoa da.



Ikuskatutako 45 establezimenduetatik 12tan (%26,66) ez dute aurreko puntuan adierazitako informazioa.

Azkenik, ikuskatutako 7 produktutan (%8,97) ez da Publikoarentzako Salmenta Prezioa azaltzen.

Azterketaren emaitzetatik honako hau ondoriozta daiteke:

Kanpaina honetan ikuskaturiko jantzien %39,64k Jantziak etiketatzeko araudiaren eskakizunen bat ez du betetzen.

Gutxien betetzen diren eskakizunak identifikazio-datuak eta produktuaren arduradunaren IFZari buruzkoak dira. %42,14ko proportzioan, eta %23,08an etiketa ez dago hizkuntza ofizialean.

Laginak hartzea

Legezko 12 lagin hartu dira eta horietatik 11 ez dira zuzenak izan. Hona hemen irregulartasun ohikoenak: jantzia osatzen duten zuntzen izena zuzena ez izatea, produktuaren arduradunaren datuetan identifikazioa falta izatea, etiketan adierazitakoarekin bat ez etortzea egiazko konposizioa, eta hizkuntza ofiziala ez izatea.

Neurri zuzentzaileak

Produktuen arduradunak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoko Kontsumo Zuzendaritzari atzemandako irregulartasunak helaraztea komunikazio baten bidez. 44 komunikazio egin dira.

Laginak hartutako establezimenduei ikuskapenean atzemandako akatsen berri ematea eta honako hau jakinaraztea: salmentarako behar bezala etiketatutako produktuak izateko betebeharra eta erantzukizuna duela, baita artikulu bakoitzaren jatorria egiaztatzen duen dokumentazioa izatekoa ere.

Badaezpada ibilgetutako artikuluak berriz ere salgai jarriko dira, ikuskatzailearen bisitaren ondoren eta dagokion baimenarekin, behar bezala etiketaturik daudela egiaztatzen denean.

6.5. TXAKOLINAREN ETIKETAK KONTROLATZEA



Ostalaritzan, jatetxeetan, elikagaien txikizkako establezimenduetan eta salgune handietan/supermerkatuetan txakolin gisa saltzen den ardoa Jatorrizko Deiturako txakolina dela eta botilaren aurrealdean Deituraren etiketa eta atzealdean zenbakituta dagoen Jatorrizko Deituraren Kontseilu Erregulatzailleak emandako etiketa duela egiaztatzea izan da uztailen EAEko hiru hiriburuetan egindako Kanpai-naren helburua.

Honako hauek ikuskatu dira:

- Ostalaritza, jatetxe eta elikagaien txikizkako zerbitzuak eskaintzen dituzten 40 establezimendu.
- 9 supermerkatu/salgune handi.
- 113 akta eta/edo ikuskaritza-protokolo bete dira.

Ikuskatutako tabernetatik 3tan, 2 Gasteizen eta 1 Bilbon, ikuskapenaren unean ez zen Txakolinik saltzen. Bilbon ikuskatutako 4. taberna bat porrak zirela-eta itxita zegoen.

Egindako 113 protokoloen emaitzak honako hauek dira:

- Ikuskatutako establezimenduen %96,46k bazuen Txakolina.
- Egiaztatutako botila guztiek (44) adierazitako marka zeramaten etiketan eta guztietan agertzen zen Txakolin hitza.
- Ikuskatutako ardoetatik %78,67k etiketan zegokien Jatorrizko Deitura zeramaten.
- %78,67k dagokion Kontseilu Erregulatzailleak igorritako zenbakitutako etiketa zeraman.



Datu horietatik ondoriozta daiteke ikuskaturiko ardoen %21,33 ez dela Jatorrizko Deituradun Txakolina nahiz eta etiketan Txakoli hitza jarri.

4 markatan Txakolin hitza agertzen da etiketan, baina ez dute adierazten baimendutako Deituretakoren batekoak direnik.

Neurri zuzentzaileak

Atzemandako akatsen berri eman zaio Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailari, arlo horretako organo eskuduna izaki.

6.6. MINIMOTOEN ETIKETAK KONTROLATZEA ETA JOSTAILUEN ALERTA SAREA

Uztailean hiru lurraldeetako ikuskaritza-zerbitzuak minimotoen etiketak kontrolatzeko eta jostailuen alerta-sarearen kanpainak egin ditu.

Oso bestelako produktuak badira ere, oraingoan batu egin dira, ikuskatu beharreko establezimendu gehienetan bi produktu mota horiek saltzen baitituzte: EAEko hiru lurraldeetan banatuta dauden eta nagusiki Asiako herrialdeetatik artikulua inportatzen dituzten handizkako establezimenduak izaten dira.

Minimotoen etiketak

Kanpainaren xede izandako minimotoak honako hauek dira: adingabe eta helduek dibertitzeko edota aisiarako erabiltzen dituzten errekontza-motorra duten eta bide publikotik ibili ezin diren minimotoak.

Minimotoak ez dira jostailuak eta horregatik ezin dira saldu jostailu-dendetan, ezta supermerkatu edo salgune handietako jostailu-sailetan.



Honako hauek izan dira ezarritako helburuak:

Minimoto guztiek "CE" marka eta datu guztiak biltzen dituen ezau-garrien plaka daramatela egiaztatzea.

Minimoto guztiek "CE" onespren-aitorpena dutela egiaztatzea Makinen eta Bateragarritasun Elektromagnetikoaren Zuzentarauari jarraiki.

Erabilera-eskuliburuan minimotoak erabili eta mantentzeko beharrezko diren argibide eta segurtasun-ohar guztiak daudela eta hizkuntza ofizialean daudela egiaztatzea.

Era berean, agindua eman da artikulu horiek kanpainaren helburuetan ezarritako eskakizunen bat betetzen ez badute, ikuskaritza-zerbitzuak badaezpada artikulu horiek ibilgetzeko.

Emaitzen txostena

Handizkako eta espezializatutako denden artean 30 establezimendu bisitatu dira eta ez da minimotorik aurkitu salgai. Establezimendu gehienetan minimotoak Asiatik datozenez, segurtasun-arazoak dituztela eta, beharrezko dokumentaziorik ekartzen ez dutenez, ez dituztela saltzen aipatu dute.

Establezimenduetako batean 14 unitate ibilgetu dira, beharrezko dokumentaziorik ez baitzuten.

Beste establezimendu batean, minimotorik izan ez arren bezeroren batek eskatuz gero Madrilgo banatzaile batekin harremanetan jartzen direla adierazi dute.

Alerta Sarean dauden jostailuak

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

2006ko ekainera arte Alerta Sarean jarririko jostailuak, eta betiere ikuskaritza-zerbitzuak aztertu ez ditueni gagozkiela, jostailu horiek



sal ditzaketen handizkako establezimenduetan aurkitu ez direla egiaztatzea. Aurkituz gero erretiratu egingo dira.

Alertaturiko jostailuen antzeko ezaugarriak dituztenak aurkitzen badira, arauzko laginak hartuko dira produktuaren segurtasuna frogatzeko.

Ikuskatutako handizkako establezimenduei alertaturiko jostailuen berri, horien arriskuen berri eta jostailuak saltzerakoan segurtasunari buruz araudiak ezarritako betebeharren berri ematea.

Arabako eta Gipuzkoako handizkako establezimenduak ikuskatu dira eta alertaturiko jostailu bakoitzaren fitxaren kopia bana eman zaie, nahiz eta ikuskatutako establezimenduetan ez den horrelako jostailurik topatu.

Jostailu bati arauzko laginak hartu zaizkio, alertaturiko beste baten antza baitzuen. CICCaren laborategira bidali da entseguak egiteko. Entseguen emaitzetan akatsak atzeman dira, hain zuzen ere haurren segurtasuna arriskuan jar dezaketen akatsak, eta jostailua alerta-sarearen sisteman sartu da, merkatutik ateratzearren.

6.7. PRODUKTU INDUSTRIALAK KONTROLATZEA: HAURRENTZAKO ETXERAKO ALDAGAILUAK ETA AULKI ALTUAK

Haurrentzako etxerako aldagailuen eta aulki altuen laginak hartu dira kanpainan, honako hauek egiaztatzeko:

- Artikulu horien etiketak, markak eta argibideak zuzenak direla.
- Entseguen bitartez egiaztatzeko modu seguruan eraikita daudela.

Horretarako, haurrentzako aulki altuen hiru lagin hartu dira, eta laborategiko emai-



tzen arabera, bik irregulartasunak zituzten erabiltzeko eta funtzionamenduko jarraibideei buruzko informazioan eta etiketan agertu beharreko bestelako informazioari dagokionez.

Kontsumo Zuzendaritzei jakinarazi zaie non dauden kokatuta produktu horien arduradunak, akatsak zuzen ditzaten.

Etixerako aldagailuei gagozkiela, hiru lagin hartu ziren eta bi zuzenak ez zirenez, merkatutik kendu egin ziren.

Hirugarren laginari dagokionez, laborategiko emaitzen zain gaude oraindik.

6.8. ARGI GIRLANDEN ETIKETAK ETA SEGURTASUNA KONTROLATZEA

Argi-girlanden etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko kanpaina eraman du aurrera ikuskatze-zerbitzuak 2006ko azaroan.

Salmentan dauden girlandek etiketei buruzko baldintza guztiak betetzen dituztela egiaztatzea izan da kanpainaren helburua. Halaber, girlanden legezko laginak hartu dira, produktuak araudiarekin bat datozela egiaztatzeko entseguen bidez.

Emaitzak aztertu ostean, zera esan dezakegu:

86 produkturi dagozkion beste horrenbeste ikuskaritza-protokolo egin dira; hortaz, kanpainaren programazioaren arabera, %86 bete dugu. Ikuskatutako produktu guztiek daramate "CE" logoa.

Ikuskaturiko girlanden %91,57n behar bezala adierazten ziren produktuen arduradunaren identifikazio-datuak, haren helbidea eta jatorrizko herrialdea, eta produktua beste herrialderen batetik inportatua ote den.

Girlanden etiketan zein motatakoak diren argitu behar da, gehiengo potentzia eta zenbateko elikatze-tentsioa erabiltzen duten. Artikuluen %93k egokiro biltzen zituzten datu horiek.



Aplikatu beharreko UNE arauan ezarritako erabilerarako oharrak izan behar dituzte girlanda guztietan. Ikuskatutako girlanden %75ek bazituzten ohar horiek.

Girlanden %90en hizkuntza ofizialean dago informazioa, argi eta ikus-teko moduan, eta publikoarentzako salmenta-prezioa ere badakarte.

Ikuskaturiko establezimenduen %86,63ren kasuan, badituzte erreklamazio-orriak eta orri horiek badi-tuztela iragartzeko kartela ere agra-rian dute.

Laginak hartzeari dagokionez, gir-landen legezko 6 lagin hartu ditugu. Entseguen txostenetako emaitzei jarraiki, aztertutako 4 girlandek emaitza zuzena eman dute.



Batek akatsak zituen etiketan, eta produktuaren arduradunari jaki-narazi zaio akatsak zuzentze aldera.

Beste girlanda baten kasuan, erabiltzaileen segurtasuna arriskuan jar dezaketen akatsak atzeman dira, eta alerta-sarearen sisteman sartu dugu.

Kanpaina horren plangintzaren barruan, ikuskaritza-zerbitzuari honako agindu hau eman zaio: etiketan nahitaez agertu beharreko adierazpenak, produktuaren arduradunaren datuak eta helbidea, era-biltzeko jarraibideak eta/edo segurtasun-oharrak hizkuntza ofizialean ez dituzten girlandak topatuz gero merkatuan, badaezpada ibilgetzeko.

Agindu hori betez, hainbat motatako 302 girlanda ibilgetu dira. Era berean, girlanda mota bereko 14 ale suntsitu dira ikuskaritza egiteko unean, etiketaren nahitaezko daturik ez zutelako.

Kanpaina horren barruko jarduntzat hartu behar dira, halaber, EAEko helbidea duten eta girlanda-inportatzaile diren hiru enpresari egindako ikuskapenak; izan ere, Aduanetako Administrazioaren zerbitzuetatik enpresa horien girlandak bidali zituzten aztertzeko.

Entseguen emaitzetan atera zenez, etiketan akatsak zituzten, baina berriro etiketatuta zuzen zitezkeen. Ikuskaritza-zerbitzuak egiaztatu egin zuen merkaturan jarri aurretik akats horiek zuzendu zirela.

Orain arte esandakoaren ondorio gisa, honako hau aipatuko dugu:

Merkatura atera aurretik, Aduanetako Administrazioaren zerbitzuek girlanden laginak hartzen dituztenez, inportatzaileek produktu seguruak atera ditzakete merkatura, eta etiketetan akatsik izanez gero, ikuskaritza-zerbitzuek zuzendu eta kontrolatu egiten dituzte, merkaturatu baino lehen.

Ikuskatutako produktuek etiketari eta segurtasunari buruzko arauak behar bezala betetzen dituztela egiaztatzen da.

Dena den, beste herrialdeetatik datozen produktuek etiketetan akatsak dituztela ikusi dugu, eta horregatik ibilgetu egin ditugu; beraz, ezin izango dira merkaturatu ikuskaritzak egiaztatu arte behar bezala etiketatuta daudela.

6.9. JOSTAILUEN ETIKETAK ETA SEGURTASUNA KONTROLATZEA

Azaroaren 9tik 24ra bitarte, EAEko hiru lurraldeetan Jostailuen Kontroleko eta Segurtasuneko Kanpaina egin da.

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

Hautatutako establezimenduetan aurkitzen diren jostailuen etiketa-eta segurtasun-baldintzak egiaztatzea.

Ikuskaritzaren ustez, etiketetan akatsak edo segurtasun-arazoak ditzaketelako hautatutako jostailu-dendetan legezko laginak hartzea.



Ikuskatzeak honako establezimendu mota hauek izan ditu jomugan: bazarrak, multi-prezioko dendak, "Dena ehunean" gisako dendak, supermerkatuak, artikulu merkeak saltzen dituzten handizkako establezimenduak eta jostailu didaktiko eta hezigarrien salmentan espezializatutako dendak.



237 jostailu ikuskatu eta goian aipatutako establezimenduetako 85en 219 ikuskaritza-protokolo egin dira, jostailuen legezko 9 lagin hartuta.


Ikuskatzean hainbat motatako 180 jostailu-unitate ibilgetu dira (pila-dun panpinak, hartzatxoak, jostailu magnetikoak eta jostailu elektrikoak), etiketan nahitaez eraman beharreko datuak ez zeramatzatelako, informazioa hizkuntza ez-ofizialean aurkezteagatik eta/edo segurtasun-oharrak edo erabilera-jarraibideak behar ez bezala emateagatik.

Halaber, 6 jostailu ibilgetu ziren etiketan akatsak izateagatik. Txosten hau idazterakoan, establezimenduak zuzendu zituen akatsak eta jostailuak merkaturatzeko baimena lortu zuen.

Garatutako protokoloen emaitzen arabera, honako ondorio hauek atera ditugu:

- Ikuskatutako jostailuen %99,09k "CE" marka darama, behar bezala jarrita.
- Jostailuen %98,48ren etiketan produktuaren arduradunaren identifikazio-datuen berri ematen da.
- Ikuskatutako jostailuen 12k —hau da, %5,48k— ez du produktuaren arduradunaren helbidearen berri ematen.
- Erabilerari eta segurtasunari buruzko oharrak eta arduradunaren identifikazio-datuak behar bezala adierazi dira jostailuen %92,24n.

Alabaina, ikuskatutako jostailu elektrikoen 28 motetatik 5en baino ez da adierazi jostailuaren tentsio elektrikoa, eta nahitaezkoa da datu hori ematea.



Jostailua zenbat urteko haurrentzat den egokia ere ezinbestean adierazi behar da etiketan. Batik bat, 36 hilabetez azpiko haurrentzat diren jostailuetan adierazi behar da, honako esaldi honekin: “ez da komeni 36 hilabetez azpiko haurrek erabiltzea”.

Ikuskatzean egiaztatu denez, zalantzarik gabe 36 hilabetez azpiko haurrentzako diren zenbait jostailuk ohar hori daramate, eta ohar hori ez denez behar bezain argia, horrek kontsumitzaileari nahasmendua eragin diezaioke.

- Kontrolatutako ia jostailu guztiek (%98,63k) jendearentzako salmenta-prezioa adierazten dute
- Ikuskatutako establezimenduen %10ean ez da ageri erreklamazio-orriak badaudela dioen informazio-kartela, eta, gainera, establezimenduan ere ez dituzte orri horiek
- Hartutako laginekin egindako entseguen emaitzen zain gaude oraindik

Ondorioz, honako hau esan dezakegu:

Ikuskatutako ia produktu guztiek “CE” marka daramate, baita arduradunaren identifikazio-datuak eta helbidea ere. Gainera, segurtasun-oharrak eta erabilera-jarraibideak behar bezala adierazi dira, ikusteko eta irakurtzeko moduan eta hizkuntza ofizialean.

Hala ere, haurren segurtasunerako arriskutsuak direlako alerta-sarean jarriko jostailu kopurua aintzat hartuta, eta jostailu horietako asko beste herrialdeetatik datozela kontuan izanik, ezinbesteko iritzi diogu jostailuen ikuskapenak egiten jarraitzeari, honako helburu hauek lortzeko:

Saltzeko dauden jostailu guztiek “CE” logoa daramatela egiaztatzea; marka hori baldin badute, produktua Europako legeen arabera dela esan nahi du, Europar Batasunean produktuaren arduraduna erabat identifikatuta dagoela, informazio guztia hizkuntza ofizialean dagoela, eta jostailua behar ez bezala erabiltzeak eragin ditzakeen arriskuei buruzko oharrak ere badituela.

Jostailuaren diseinua egiaztatzea. Erraz askatzeko moduko zati oso txikiak, soka luzeegiak eta ertz zorrotzak dituzten jostailuek lesio eta istripu larriak eragin ditzakete, bereziki 36 hilabetez azpiko haurren artean.

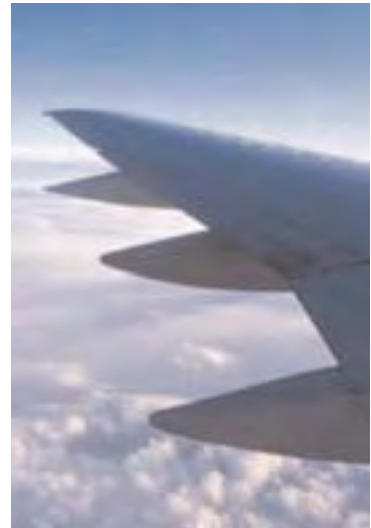
6.10. WEB ORRIETAN AIRE TARIFAK KONTROLATZEA

Kanpaina horren helburua honako hau izan da: EAEko aireportuetan aritzen diren aire-konpainien Web-orrietan publizitate engainagarria ba ote dagoen egiaztatzea, txartelen prezioa iragartzeko garaian.

Horretarako, honako metodologia hau erabili dugu: gure erkidegoan aritzen diren konpainien Web-orri guztietan sartu, eta hiru aireportuetakoren batetik ateratzen den hegaldirik ba ote dagoen egiaztatzea.

Egiaztatutakoan, hegaldi bat aukeratu eta txartel bat erosteko pausoak egin ditugu, itxuraz. Konpainia bakoitzarekin lau aldiz egin dugu operazio hori, gure erkidegoan aritzen diren 14 konpainietan.


Emaitzen arabera, 8 konpainiak hegaldien prezioa modu engainagarrian iragartzen dute. Izan ere, enpresa horiek Internet bitartez iragartzen dituzten hegazkin-txartelen zenbatekoak ez datoz bat txartel horien azken kostuarekin, zenbait kontzeptu biltzen ez dituztelako (tasak eta igorpen-gastuak, esaterako), eta horrek bidaiaren prezioa nabarmen garestitzen du. Horrela, bada, konpainia horietako bakoitzari zigor-espeditentea ireki zaio.



Euskadiko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuak ezartzen duenez, produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapen eta publizitateak argiak behar dute, eta hortaz ezin dute nahasmendurik eragin horien guztien ezaugarrien eta erosteko baldintzen inguruan. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ustez, araudi hori aintzat hartuta, aurrez aipatutako praktika hori arau-hauste larria da.

6.11. PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN GAINEKO KONTROLAK

Europar Batasuna osatzen duten estatuen arteko mugak ezabatzearen ondorioz iritsi da zirkulazio librea, eta jatorria Erkidegoko herrialdeetan edo bestelako herrialdeetan duten produktu ugari biltzen dira



gure merkatuan. Beraz, produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotu behar dira, eta hori Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemari esker lortu da. Hain zuzen ere, sistema hori produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2001eko abenduaren 3ko Europako Parlamentuko eta Kontseiluko 2001/95/EE Zuzentarauan oinarritzen da, eta produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bitartez txertatzen da gure antolamendu juridikoan.

Gainera, Estatu Batuetatik iritsitako jakinarazpenak kudeatzen dira, eta haien U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) sarean alerta piztu duten produktuak gure herrialdean merkaturatzen ote diren ere egiaztatzen da.

Jarraian, alor horretan egin diren ikuskatze-jarduerei dagozkien berariazko koadroak azalduko ditugu:



Alerten jatorriko erakundeak

	AUT.ERK.	EZ	CPSC (AEB)	INC	GUZTIRA
Jokoak eta jostailuak	128	243	55		426
Material Elektrikoa	137	193	39		369
Etxetresna elektrikoak	56	103	36		195
Ibilgailuak eta osagarriak	35	105	14		154
Hurtzaintza	42	50	14		106
Produktu kimikoak	11	83	6	3	103
Dekorazio gaiak	22	58	22		102
Erremintak	8	47	36		91
Kirol gaiak	9	15	41		65
Motozikletak eta bizikletak	14	43	6		63
Ehungintza eta oinetakoak	4	32	24		60
Altzariak	6	17	20		43
Beste batzuk	8	28	9		45
GUZTIRA	480	1017	322	3	1822

Alerta piztu duten produktuen jatorriko herrialdea

	TXINA	EB	AEB	BESTE BATZUK	EZEZAGUNA	GUZTIRA
Jokoak eta jostailuak	308	27	3	25	63	426
Material Elektrikoa	151	43	8	26	141	369
Etxetresna elektrikoak	88	36	6	16	49	195
Ibilgailuak eta osagarriak	8	81	21	41	3	154
Hurtzaintza	27	44	1	15	19	106
Produktu kimikoak	9	46	20	10	18	103
Dekorazio gaiak	42	13	3	11	33	102
Erremintak	33	12	16	12	18	91
Kirol gaiak	20	19	10	12	4	65
Motozikletak eta bizikletak	19	8	6	22	8	63
Ehungintza eta oinetakoak	26	8	2	13	11	60
Altzariak	18	14	2	4	5	43
Beste batzuk	24	9	1	5	6	45
GUZTIRA	773	360	99	212	378	1822

Alerta piztu eta gure merkatuan aurkitu eta bertatik ateratako produktuak

PRODUKTUA	AURKITUAK	MERKATUTIK ATERATAKOAK
Kirol gaiak	4	2015
Jostailuak	27	1639
Hurtzaintza	14	1181
Etxetresna elektrikoak	10	605
Material elektrikoak	10	338
Beste batzuk	7	309
GUZTIRA	72	6087

6.12 IKUSKATZE JARDUNAK

Egindako ikuskapenen emaitza orokorra kontuan hartuta, 4.685 jardun izan dira guztira, kanpainen bidez programatutakoak nahiz programatu gabekoak (ohiko moduan, salaketek, produktu irregularren agerpenak edo autonomia-erkidegoen arteko inhibizioek eta komunikazioek eragindakoak) barnean hartuta.

Hurrengo tauletan, ikuskatze-jardunak —aktak nahiz txostenak— zehazten dira lurraldeka, eta arrazoiaren eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze jarduerak, arrazoiaren eta lurralde historikoaren arabera

	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA
Errkl/Salaketa	291	605	1761	2657
Kanpaina	199	363	335	897
Alerta sarea	160	280	392	832
Beste batzuk	31	144	124	299
GUZTIRA	681	1392	2612	4685



Ikuskatze jarduerak produktuare/zerbitzuaren arabera

	GUZTIRA
Jostailuak	582
Askotariko produktuak	572
Etxetresna elektrikoak Ekipo informatiko eta ikusentzuezkoak barne	506
Elikagaiak	375
Telefonia eta komunikazioa	363
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	330
Askotariko zerbitzuak	306
Material elektrikoa	273
Tintotegiak, ikustegiak	244
Altzariak	218
Ibilgailu konponketak	176
Ibilgailuak	170
Etxeko konponketak, gremioak	127
Etxetresna elektrikoaren konponketak Ekipo informatiko eta ikusentzuezkoak barne	108
Etxebizitza higiezinaren promozioa	107
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	102
Garraioak	43
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura eta bestelakoak)	28
Produktu kimikoak Kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne	22
Bidaiak	13
Banka zerbitzuak	10
Osasunerako asistentzia zerbitzuak	10
GUZTIRA	4685

6.13. KOMUNIKAZIOAK

Salaketak, ikuskatze-jardunak edo arau-haustea izan daitezkeen gertakariak jakinarazteko izaten dira, betiere horien erantzulea beste autonomia-erkidego batekoa izanik; hortaz, dagokion kontsumo-erakundera igortzen da espedientea.

2006. urtean 149 espediente jaso eta 108 bidali ziren.

AUTONOMIA ERKIDEGOA	BIDALIAK	JASOAK
Andaluzia	5	
Aragoi	6	11
Balearrak	2	2
Kanariak	2	
Kantabria	3	3
Gaztela-Mantxa	2	16
Gaztela eta Leon	10	40
Katalunia	23	22
Madrilgo Erkidegoa	41	16
Valentziako Erkidegoa	2	10
Extremadura		3
Galizia	1	1
Melilla		1
Errioxa	2	
Murtzia	1	7
Nafarroa	8	17
GUZTIRA	108	149



7. BESTE ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

7.1. OSASUNERAKO ETA KONTSUMITZAILEA BABESTEKO EUROPAKO ZUZENDARITZA NAGUSIA

Osasunerako eta Kontsumitzailea Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Nagusiak zenbait laguntza ekonomiko jartzen ditu Euskadiko Kontsumitzailearen Europar Zentroaren eskura, hainbat jarduera garatzeko aukera izan dezan.

7.2. KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA (INC/KIN) ETA GAINERAKO AUTONOMIA-ERKIDEGOAK

Kontsumoko Institutu Nazionalak baterako hainbat jarduera sustatzen ditu, hala nola konferentzia sektorialak, Kontsumoko Lankidetzaren Batzordea eta lan-taldeak: elkarteak, merkatu-kontrola, kalitatea bermatzea, prestakuntza eta informazioa, araudia, arbitrajea eta informazio-sistemak.

7.3. KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO SAREA

1999. urtetik sare horren kide gara, beste autonomia-erkidego hauekin batera: Kantabria, Asturias, Valentzia, Galizia, Gaztela-Mantxa, Extremadura, Madril, Aragoi, Gaztela eta Leon, Errioxa, Kanariak, Katalunia, Murtzia, Andaluzia, Melilla eta Nafarroa.

7.4. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPE SAREA)

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

7.5. CONSUMERS INTERNATIONAL

90eko hamarkadaren hasieratik nazioarteko erakunde horretako kide gara.

7.6. INGURUMENAREN ALDETIK IRAUNKORRA DEN KONTSUMOARI BURUZKO EUSKAL PLANA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza plan horren barruan dago 2001az geroztik, honako laguntzaile hauekin batera:

- IHOBE.
- Energiaren Euskal Erakundea (EEE/EVE).
- Nekazaritza eta Arrantza Saila.
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila.
- Industria, Merkataritza eta Turismo Saila.
- Lurralde Antolamendu eta Ingurumen Saila.
- Garraio eta Herri Lan Saila.

7.7. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAR ZENTROAK

Osasunerako eta Kontsumitzailea Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Nagusiak diruz laguntzen ditu neurri batean Kontsumitzailearen Europar Zentroak (KEZ). Honako hiri hauetan daude zentro horiek:

- Atenas. Grezia.
- Lille. Frantzia.
- Bolzano. Italia.
- Lisboa. Portugal.
- Brusela. Belgika.
- Londres. Britainia Handia.
- Dublin. Irlanda.
- Luxenburgo. Luxenburgo.
- Stockholm. Suedia.
- Viena. Austria.
- Gronau-Düsseldorf. Alemania.
- Madril. Espainia.
- Helsinki. Finlandia.
- Bartzelona. Espainia.
- Kiel. Alemania.
- Gasteiz. Espainia.



Zentro horiekin informazio-truke arina dago, hala banakako infor-



mazio-eskaerei erantzuteko nola Europar Batasuneko beste elkarteki-de batzuetan sortutako kontsumo-arazoak konpontzeko.

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Memoriak eskaintzen duen informazioa zabaltzeko eta osatzeko, honako eranskin hau gaineratzen da: KIAZ Sarea osatzen duten zentroen zerrenda; hau da, kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dizkieten zentroak.

KIAZ SAREA OSATZEN DUTEN ZENTROEN ZERRENDA

KONTSUMO ZUZENDARITZA

Donostia kalea, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945019923
Faxa: 945019931
E-maila: consumo@ej-gv.es

KONTSUMO GELAK

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI.a, 20, 1.
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945016600
Faxa: 945016601
E-maila: a-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Bilbao

Nicolas Alkorta, 2
48003 Bilbao
Tel.: 944032220
Faxa: 944032221
E-maila: b-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Donostia-San Sebastián

Zarategi pasealekua, 82-84
20015 Donostia-San Sebastián.
Tel.: 943022590
Faxa: 943022592
E-maila: g-kontsumo.gelak@ej-gv.es

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO AILAREN LURRALDE BULEGOAK

Araba

Samaniego, 2
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945017770
E-maila: e-araba@ej-gv.es

Bizkaia

Concha Jenerala, 23
48010 Bilbao
Tel.: 944031410
E-maila: e-bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoa

Easo, 10
20006 Donostia-San Sebastián.
Tel.: 943022505
E-maila: e-gipuzkoa@ej-gv.es

KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOAK (KIUBak)

ARABA

Vitoria-Gasteiz

San Bizente aldapa, zk./gb.
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945161240
Faxa: 945161251
E-maila: omic@Vitoria-Gasteiz.org

Kanpezuko Kuadrila

(Arraia -Maeltu - Bernedo - Kanpezu - Lagran - Urizaharra - Harana)
Gasteiz-Lizarra errepidea. 7
01110 Kanpezu
Tel.: 945405424
Faxa: 945405472
E-maila: ccampezo.blanca@ayto.ala

**Añanako Kuadrila**

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

Foru plaza 11

01213 Erriberabeitia

Tel.: 945355089

Faxa: 945355053

E-maila: omic-anana@kontsumo.net

Arabako Errioxako Kuadrila

(Bastida – Samaniego - Hiriberri Araba - Mañueta – Leza –
Navaridas – Eltziego - Lapuebla de Labarca – Guardia - Bilar –
Kripan – Lantziago – Ekora – Oion - Moreda de Alava)

Diputazio hiribidea, zk./gb.

01300 Guardia

Tel.: 945621169

Faxa: 945621065

E-maila: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Laudio

Herriko plaza, zk./gb.

01400 Laudio

Tel.: 944034848

Faxa: 944034752

E-maila: omic-lldio@kontsumo.net

BIZKAIA**Bilbao**

Luis Briñas, 16

48013 Bilbao

Tel.: 944204969

Faxa: 944205066

E-maila: omic@ayto.bilbao.net

Durangoko Merindadeko Mankomunitatea

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

Askatasunaren Hiribidea, 2 Lonja

48200 Durango

Tel.: 946202707

Faxa: 946202707

E-maila: omic.mdurango@bizkaia.org

Ermua

Udal Azokako behealdea. Diputazioa, zk./gb.
48260 Ermua
Tel.: 943174585
Faxa: 943176290
E-maila: omic-ermua@kontsumo.net

Lekeitio

Pascual Abaroa,11 B
48280 Lekeitio
Tel.: 946844830
Faxa: 946844934
E-maila: kiub-lekeitio@kontsumo.net

Bermeo

Areilza, 4
48370 Bermeo
Tel.: 946179160
Faxa: 946179165
E-maila: omic-bermeo@kontsumo.net

Etxebarri

Santa Ana, 1
48450 Etxebarri,
Tel.: 944406724
E-maila: omic-etxebarri@kontsumo.net

Ortuella

Maiatzaren Lehena plaza, zk./gb.
48530 Ortuella
Tel.: 946642331
Faxa: 946642331
E-maila: omic-ortuella@konsumo.net

Muskiz-Forlan

Santelices Industria Poligonoa, B1 pabilioia.
48550 Muskiz
Tel.: 946706016
Faxa: 946323014
E-maila: omic-muskiz@kontsumo.net

**Uribe-Kosta Mankomunitatea**

(Barrika – Berango – Gorliz – Lemoiz – Plentzia – Sopela – Urduliz)

Gatzarriñe, 2-4

48600 Sopela

Tel.: 946762674

Faxa: 946762872

E-maila: omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Kanttoipe, zk./gb.

48700 Ondarroa

Tel.: 946833670

Faxa: 946833667

E-maila: omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

San Severino enparantza, 1

48800 Balmaseda

Tel.: 946802990

Faxa: 946102053

E-maila: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Enkarterrietako Mankomunitatea

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

Inmakulada, 15

48850 Zalla

Tel.: 946671852

Faxa: 946391168

E-maila: omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Dolores Ibarruri pasealekua, zk./gb.

48901 Barakaldo

Tel.: 944180178

Faxa: 944189298

E-maila: omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

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

Erandio Alzaga

Irailaren 23a
48950 Erandio
Tel.: 944890112
Faxa: 944890144
E-maila: omic-erandio@kontsumo.net

Erandio Astrabudua

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

Basauri

Agirre Lehendakaria, 57
48970 Basauri
Tel.: 944263486
Faxa: 944261385
E-maila: omic-basauri@kontsumo.net

Santurtzi

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

Getxo

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



GIPUZKOA

Donostia

Prim 13, bastardea
20006 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943458375
Faxa: 943457104
E-maila: udala_omic@donostia.org

Oarsoaldea

(Errenteria – Lezo – Oiartzun – Pasaia)
Olibet, 6
20100 Errenteria
Tel.: 943510111
Faxa: 943518404
E-maila: omic-oarsoaldea@kontsumo.net

Hernani

Nafarroa 18, Viteri Kultur Etxea
20120 Hernani
Tel.: 943552610
Faxa: 943555862
E-maila: marian-o@hernani.net

Andoain

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

Lasarte-Oria

Ganbo, 1
20160 Lasarte-Oria
Tel.: 943361605
Faxa: 943361605
E-maila: omic-lasarte@kontsumo.net

Beasaingo Eskualdeko Bulegoa

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Beasain

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Martina Maiz, 3

20200 Beasain

Tel.: 943886908

Faxa: 943160604

E-maila: omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Euskadi Plaza, 1 (Lazkaoko Udaletxea)

20210 Lazkao

Tel.: 943805411

Faxa: 943889858

E-maila: omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nikolas Lekuona, 2

20240 Ordizia

Tel.: 943881642

Faxa: 943805615

E-maila: omic-ordizia@kontsumo.net

Irun

Gizarte Ongizate Arloa. Urdanibia plaza, 6

20304 Irun

Tel.: 943649262

Faxa: 943631552

E-maila: omic@irun.org

Tolosaldea Garatzen

(Tolosa – Ibarra – Billabona)

Foru plaza, 1

20400 Tolosa

Tel.: 704201202

E-maila: kontsumoa@tolosaldea.net

Aretxabaleta

Otalora, 1

20550 Aretxabaleta

Tel.: 943711863

Faxa: 943711864

E-maila: omic-aretxabaleta@kontsumo.net

**Eibar**

Errebal 13,
20600 Eibar
Tel.: 943203843
Faxa: 943708420
E-maila: omic-eibar@kontsumo.net

Urola-Garaia

(Urretxu – Zumarraga // Zuzeneko lankidetzan dihardu 2 elkarterekin:
Legazpiko Iratzarri eta Urretxu-Zumarragako Mairi).
Iparragirre 11, behea
20700 Urretxu
Tel.: 943724279
Faxa: 943726164
E-maila: omic-urolagaraia@kontsumo.net

Iraugi Lantzen

(Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

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

Azpeitia

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

Elgoibar

Azoka Plaza, Nafarroa Plaza zk./gb.
20870 Elgoibar
Tel.: 943743088
Faxa: 943743736
E-maila: omic-elgoibar@kontsumo.net

KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILE ERAKUNDEAK

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

ARABA

URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Frantzia, 21-1.a, 3. dptua.

01001 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945283194

Faxa: 945283194

E-maila: urkoagasteiz@eka.org

BIZKAIA

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

Plaza Barria, 7-1.a esk.

48005 Bilbao

Tel.: 944168506

Faxa: 944150050

E-maila: ekainfo@eka.org

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Plaza Barria, 7-1.a esk.

48005 Bilbao

Tel.: 944168506

Faxa: 944150050

E-maila: urkoabilbao@eka.org

URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Amezti, 6-1.a, 8. dptua.

48990 Getxo

Tel.: 944912233

Faxa: 944912233

E-maila: urkoa@eka.org



**EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN
ANTOLAKETA**

Aldapa, 3 Behea
48910 Leioa
Tel.: 944639633

GIPUZKOA

**EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN
ANTOLAKETA**

Boulevarda, 25 Behea, 8. dptua.
20005 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943423993
Faxa: 943423993
E-maila: urkoadonostia@eka.org

**ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA
ERABILTZAILEEN ELKARTEA**

Kasino Zaharra - Jubilatuen Egoitza
20280 Hondarribia
Tel.: 943640488
Faxa: 943635067
E-maila: acubi@kontsumo.net

**ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA
ERABILTZAILEEN ELKARTEA**

Foruak, 2 - 2. esk.
20302 Irun
Tel.: 943632194
Faxa: 943635067
E-maila: acubi@kontsumo.net

EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA

ARABA

EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA

Jose Lejarreta, 49 - bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945264722
Faxa: 945264799
E-maila: uce@kontsumo.net

GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Jose Lejarreta, 49 - bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945264722
Faxa: 945264799
E-maila: uce-vitoria@kontsumo.net

BIZKAIA

BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Hurtado Amezaga, 27-11.a, 5. dptua.
48008 Bilbao
Tel.: 944215559
Faxa: 944215251
E-maila: uce-bizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-DONOSTIA

Txurruka, 7 - 3C
20004 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943431124
Faxa: 943426938
E-maila: uce-donostia@kontsumo.net

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-EIBAR

Untzaga plaza, zk./gb.
20600 Eibar
Tel.: 943201987
Faxa: 943208762
E-maila: uce-eibar@kontsumo.net

**EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA**

ARABA

AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Aiala Kantzilerra, 11-1. esk. B Bulegoa

01004 Vitoria-Gasteiz

Tel.:945251708

E-maila: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

BKEE-ACUB, BASAURIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA

Debarroa, 4 - 13. A

48970 Basauri

Tel.: 944407004

Faxa: 944407004

E-maila: bkee@kontsumo.net

ASCOFA, EUSKADIKO KONTSUMO ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA

Tellaetxe margolaria, 13 behea

48015 Bilbao

Tel.: 944752239

Faxa: 944752239

E-maila: ascofa@kontsumo.net

BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Juan Ajuriagerra, 9 - 7.a

48009 Bilbao

Tel.: 944246420

Faxa: 944246420

E-maila: eke@arrakis.es

EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA

Juan Ajuriagerra, 9 - 7.a

48009 Bilbao

Tel.: 944246420

Faxa: 944246420

E-maila: eke@arrakis.es

**ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILE ETA
ETXEKO-ANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA**

Jardines, 5 - 1.a
48005 Bilbao
Tel.: 944153874
Faxa: 944154917
E-maila: etxeko-andre@kontsumo.net

GIPUZKOA

**ETXEKO-ANDRE, GIPUZKOAKO FAMILIAKO KONTSUMO
ETA ETXEKOANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA**

Ramón y Cajal, 4 - behea
20002 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943277594
Faxa: 943277594
E-maila: aranzazu@kontsumo.net

KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Donostia kalea, 1
01010-Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945019936
945019956
Faxa: 945019997
E-maila: junta-arbitral@ej-gv.es

Gasteizko Udal Kontsumoko Arbitraje Batzordea

San Bizente aldapa, zk./gb.
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945161670
Faxa: 945161251
E-maila: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org