



KONTSUMO TXOSTENA

2010

AURKIBIDEA

1. SARRERA	3
2. GATAZKEN KONPONBIDEA	4
2.1. Orientazio-programa	4
2.2. Kontsumoko erreklamazioak	5
2.3. Kontsumoko arbitrajea	16
3. MERKATUAREN KONTROLA	22
3.1. Ikuskapen- eta kontrol-kanpainak	22
3.2. SOIVRE-rekin koordinatutako ikuskapen-ekintzak	38
3.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasun-kontrola	38
3.4. Ikuskapen-jarduerak	39
3.5. Komunikazioak	41
4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA	42
4.1. Kontsumo Gelak, kontsumoaren alorreko prestakuntza-zentroak	42
4.2. Kontsumoa Eskoletan, programa ibiltaria	44
4.3. Kontsumoa eta Nagusiak, programa ibiltaria	46
4.4. Beste batzuk	48
4.5. Kurtsoak eta jardunaldiak	48
4.6. Profesionalak prestatzea	48
4.7. Kontsumoaren alorrean trebatzeko eta ikertzeko bekak	50
5. INFORMAZIOA	51
5.1. Argitalpen-programa	51
5.2. Sentsibilizazio-programa	53
5.3. Dokumentazio-programa	54
6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA	57
6.1. Diruz laguntzeko programa	57
6.2. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoentzako (KIUB) aholkularitza juridikoa	61
6.3. Kontsumoko Kontsulta Batzordea	62
7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK	63
7.1. Kontsumoko Institutu Nazionala (INC) eta gainerako autonomia erkidegoak	63
7.2. Kontsumitzaileen Heziketarako Sarea	63
7.3. E-Cons Sarea (Kontsumitzaileen Heziketarako Europako Sarea)	63
7.4. Consumers Internacional	63
7.5. Liburutegi Espezializatuen Erakunde arteko Batzordea (LEEB)	63
7.6. Pertsona zeliakoentzako hitzarmena	63
7.7. Etxebizitza arloan kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko hitzarmena	64
ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA	65

1. SARRERA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak 2010eko Kontsumoko Memoria argitaratu du kontsumoaren alorrean lan egiten duten pertsonei nahiz herritar guztiei aldi horretan zehar egindako lanaren berri emateko.

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

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

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

Prestakuntza eta informazioa, berriz, ezinbesteko zereginak dira herritarrak beren eskubide eta betebeharrei buruz kontzientziatu eta hezteko, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaietan. 2010ean herritarrak hezteko eta informatzeko egindako jarduera nagusiak honako hauek izan dira: ikastaroak, hitzaldiak, hezkuntza-zerbitzuak, kaleko jarduerak, komunikabideetako agerraldiak eta argitalpenak.

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

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

2. GATAZKEN KONPONBIDEA

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

2.1. ORIENTAZIO-PROGRAMA

2.1.1. Kontsumo-kontsultak ebaztea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Zuzendaritzako Zerbitzu Nagusiak eta Kontsumo Eremuak. Zerbitzu horien bidez, 10.267 kontsultari erantzun zaie 2010ean. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez (900 600 500) jasotako 11.100 kontsultei horiek gehituta, Kontsumo Zuzendaritzak 21.367 kontsulta kudeatu ditu guztira.

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

Era berean, beste hainbat erakundek, adibidez KIUBek edo kontsumitzaileen elkarteek, kontsumitzaileen kontsultak jasotzen dituzte: 27.732 eta 6.257, hurrenez hurren.

2010EKO KONTSULTAK ERAKUNDEEN ARABERA						
	Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza		KIUBak	Kontsumitz. elkarteak	GUZTIRA	%
	Zerb. Nagusiak eta Kontsumo Eremuak	900 tel.				
Elikadura	113	805	927	164	2.009	3,63
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	478	655	1.038	243	2.414	4,36
Jostailuak	24	47	28	4	103	0,19
Material elektrikoa	35	19	26	2	82	0,15
Altzariak	239	288	440	109	1.076	1,94
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	12	21	24	2	59	0,11
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	298	339	386	82	1.105	2
Telefonia eta komunikazioa	239	5	44	7	295	0,53
Ibilgailuak	428	471	865	208	1.972	3,56
Askotariko produktuak	352	284	772	90	1.498	2,71
Etxetresna elektrikoaren konponketa	253	266	483	85	1.087	1,96
Energia-zerbitzuak	772	791	2300	306	4.169	7,53
Etxebizitza, sustapena	379	326	1807	917	3.429	6,19
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	308	261	303	67	939	1,70
Ibilgailuen konponketa	248	243	582	130	1.203	2,17
Bidaiak	253	323	350	190	1.116	2,02
Garraioak	442	726	1.492	683	3.343	6,04
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	3.115	2.755	8.006	1.063	14.939	26,99
Banku-zerbitzuak	443	491	1.257	277	2.468	4,46
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	100	88	217	35	440	0,79
Tindategiak, garbitegiak	87	19	73	7	186	0,34
Aseguruak	307	630	1.755	342	3.034	5,48
Zerbitzu-guneak	10	14	18	1	43	0,08
Askotariko zerbitzuak	1.096	625	3.777	1.167	6.665	12,04
Kodifikatu gabekak	236	608	762	76	1682	3,04
GUZTIRA	10.267	11.100				
	21.367		27.732	6.257	55.356	100,00

2.1.2. Kontsumitzailearen arretarako telefonoa

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

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

Zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

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

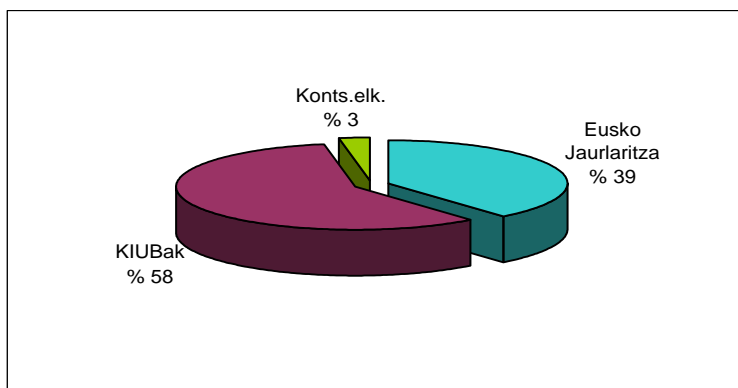
2010. urtean 11.100 dei jaso ziren; hileko, 925 dei.

2.2 KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK

2010ean, EAEn, 21.759 erreklamazio tramitatu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 8.560, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren bidez; 12.565, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 634, kontsumitzaile-elkarteen bidez.

Kontsumoko erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertuz, ikus daiteke jarraitutasun bat dagoela sektorerik erreklamatuenetan, eta horietan guztietan telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehienak jaso dituen, erreklamazioen % 38,93 hain zuzen ere. Bigarren tokian garraioak ageri dira (% 8,83), eta, jarraian, etxetresna elektrikoekin eta informatikako edo ikus-entzunezko produktuekin zerikusia dutenak (% 7,04) eta energia-zerbitzuak (% 6,57). Hain zuzen ere, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdiak baino gehiago biltzen dituzte (% 61,37).

Erreklamazioen ehunekoa erakunde bakoitzeko



2010EAN EUSKADIN ERREKLAMAZIO-KOPURU HANDIENA JASO DUTEN SEKTOREAK, ERAKUNDEAREN ARABERA

Produktua / Zerbitzua	Eusko Jaurlaritza		KIUBak		Knts. Elkartek	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%
Elikadura	154	1,80	480	3,82	27	4,26
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	570	6,66	650	5,17	25	3,94
Jostailuak	67	0,78	11	0,09	0	0
Material elektrikoa	34	0,40	10	0,08	0	0
Altzariak	271	3,17	130	1,03	19	3
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	27	0,32	11	0,09	0	0
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	469	5,48	132	1,05	6	0,95
Telefonia eta komunikazioa	483	5,64	32	0,25	0	0
Ibilgailuak	198	2,31	300	2,39	14	2,21
Askotariko produktuak	438	5,12	430	3,42	12	1,89
Etxetresna elektrikoaren konponketa	177	2,07	106	0,84	5	0,79
Energia-zerbitzuak	484	5,65	915	7,28	32	5,05
Etxebizitza, sustapena	76	0,89	246	1,96	36	5,68
Etxebizitzen konponketa, gremioak	71	0,83	39	0,31	3	0,47
Ibilgailuen konponketa	364	4,25	223	1,77	11	1,74
Bidaia	109	1,27	122	0,97	38	5,99
Garraioak	788	9,21	1.020	8,12	114	17,98
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	2.099	24,52	5.677	45,18	180	28,39
Banku-zerbitzuak	205	2,39	448	3,57	26	4,10
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	136	1,59	37	0,29	6	0,95
Tindategiak, garbitegiak	105	1,23	40	0,32	3	0,47
Aseguruak	49	0,57	448	3,57	33	5,21
Zerbitzu-guneak	54	0,63	13	0,10	1	0,16
Askotariko zerbitzuak	820	9,58	744	5,92	33	5,21
Kodifikatu gabeak	312	3,64	301	2,40	10	1,58
Guztira	8.560	100,00	12.565	100,00	634	100,00

2010EAN EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIEN JASO DUTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA								
	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		GUZTIRA	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%		%
Elikadura	166	3,92	84	1,61	411	3,34	661	3,04
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	334	7,89	208	3,98	703	5,71	1.245	5,72
Jostailuak	20	0,47	9	0,17	49	0,40	78	0,36
Material elektrikoa	14	0,33	4	0,08	26	0,21	44	0,20
Altzariak	102	2,41	77	1,47	241	1,96	420	1,93
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	3	0,07	5	0,10	30	0,24	38	0,17
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	135	3,19	67	1,28	405	3,29	607	2,79
Telefonia eta komunikazioa	123	2,91	85	1,63	307	2,50	515	2,37
Ibilgailuak	99	2,34	116	2,22	297	2,41	512	2,35
Askotariko produktuak	223	5,27	226	4,33	431	3,50	880	4,04
Etxetresna elektrikoaren konponketa	6	0,14	93	1,78	189	1,54	288	1,32
Energia-zerbitzuak	288	6,80	372	7,12	771	6,27	1.431	6,58
Etxebizitza, sustapena	122	2,88	89	1,70	147	1,19	358	1,65
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	19	0,45	25	0,48	69	0,56	113	0,52
Ibilgailuen konponketa	145	3,43	147	2,81	306	2,49	598	2,75
Bidaiak	11	0,26	37	0,71	221	1,80	269	1,24
Garraioak	330	7,80	328	6,28	1.264	10,27	1.922	8,83
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	1.275	30,12	2.161	41,37	4.520	36,74	7.956	36,56
Banku-zerbitzuak	175	4,13	170	3,25	334	2,72	679	3,12
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	18	0,43	41	0,78	120	0,98	179	0,82
Tindategiak, garbitegiak	22	0,52	37	0,71	89	0,72	148	0,68
Aseguruak	150	3,54	116	2,22	264	2,15	530	2,44
Zerbitzu-guneak	12	0,28	14	0,27	42	0,34	68	0,31
Askotariko zerbitzuak	311	7,35	406	7,77	880	7,15	1.597	7,34
Kodifikatu gabekak	130	3,07	307	5,88	186	1,51	623	2,86
Guztira	4.233	100,00	5.224	100,00	12.302	100,00	21.759	100,00

2.2.1. Eusko Jaurlaritza

2010ean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak **8.560** erreklamazio-orri jaso zituen bere hiru Kontsumo Eremuen bidez. 8.560 erreklamazioetatik, 1.893 Arabako Kontsumo Eremuak izapidetu zituen; 4.666, Bizkaikoak; eta 2.001, Gipuzkoakoak.

2010eko ekitaldia amaitu bitartean hiru Kontsumo Eremuetara iritsi ziren erreklamazio guztietatik, 1.163 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion gaiak, eta 875 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoia sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo beste erakunde eskudun batera. Era berean, 250 erreklamazio Arbitraje Batzordera aldatu ziren.

2010ean demanda jarri zutenen artetik inork ez zuen atzera bota bere eskaria, eta 1.457 kasutan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker.

Gainera, Administrazioak 115 erreklamazio zigor-espedientea abiarazteko proposamenarekin itxi zituen.

Gainerakoetan (2.549), alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, arau-hauste administratiborik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Beraz, jasotako erreklamazio guztien artetik 6.409 erabaki ziren 2010ean, eta 2.151 erabakitzeke daude, oraindik ere tramitazio-fasean daudelako.

2010EAN EUSKO JAURLARITZAN JASOTAKO ERREKLAMAZIOAK				
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Jasotako erreklamazioak, guztira	1.893	4.666	2.001	8.560
Izapidetzeko ez onartuak	166	683	314	1.163
Adostasunagatik artxibatuak	537	665	255	1.457
Arau-hausterik ezagatik artxibatuak	577	1.302	670	2.549
Atzera egiteak	0	0	0	0
Arbitrajerako proposamenak	19	186	45	250
Komunikazioak/lekualdaketak	119	651	105	875
Errekerimenduak	0	0	0	0
Zigor-espedientea abiarazteko proposamenak	13	61	41	115
Erabakitako erreklamazioak	1.431	3.548	1.430	6.409
Erabaki gabeko erreklamazioak	462	1.118	571	2.151

Azken urteetan bezala, hauek dira 2010ean erreklamazio-kopuru handiena izan duten sektoreak: telekomunikazioak, garraioak, energia-zerbitzuak eta etxetresna elektrikoen eta informatikako produktuen zein ibilgailuen salmenta eta konponketak.

Erreklamazioen zergatiak

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

TELEKOMUNIKAZIOAK/TELEFONIA	
Arrazoiak	Ehunekoa
Fakturazio bidegabea	32,94
Kontratuak, eskaintzak ez betetzea...	9,84
Bermeak	9,34
Publizitate engainagarria	8,55
Zerbitzuaren etendurak	7,76
Bajak	6,31
Altak	3,72
Linearen askapena	2,97
Konponketa okerra	2,37
Eramangarritasuna	2,36
SMS	1,35
Itzultzeak	1,18
Informazio eta arreta falta	1,03
Beste batzuk	10,10
Guztira	100,00



GARRAI OAK	
Arrazoiak	Ehunekoa
Bertan behera uzteak eta atzerapenak	61,77
Ekipajea galtzea edo hondatzea	12,62
Kontsumitzaileak informatzea	4,71
Gainerreserba	3,01
Mezularitza-Paketeria	1,51
Zerbitzuaren kalitate akastuna	1,32
Txartelak egitea	1,13
Beste batzuk	13,93
Guztira	100,00

ENERGIA-ZERBITZUAK	
Arrazoiak	Ehunekoa
Fakturazio bidegabea	55,13
Informazio akastuna	8,97
Kontratuak, eskaintzak ez betetzea...	8,61
Kontagailu-irakurketak	7,51
Akatsak zerbitzuan	3,85
Konpondu gabeko erreklamazioak	3,48
Hornidura etentea	1,65
Erreklamazio orriak	1,47
Beste batzuk	9,34
Guztira	100,00

ETXETRESNA ELEKTRIKOEN SALMENTA ETA KONPONKETA	
Arrazoiak	Ehunekoa
Bermeak	28,33
Konponketa okerra	22,02
Produktu akastuna	10,72
Akatsak zerbitzuan	7,57
Atzerapenak konponketan	4,56
Fakturazio bidegabea	3,47
Publizitate engainagarria	3,47
Kontratua, eskaintzak ez betetzea...	3,18
Informazio akastuna	2,40
Entrega-epeak ez betetzea	1,80
Muntaia ez betetzea	0,70
Beste batzuk	11,75
Guztira	100,00

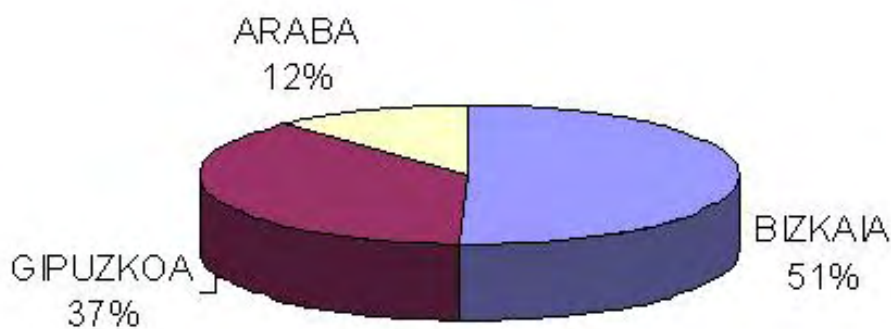
I BILGAILUEN SALMENTA ETA KONPONKETA	
Arrazoiak	Ehunekoa
Bermeak	33,52
Konponketa okerra	23,71
Kontratuak, eskaintzak ez betetzea...	11,50
Fakturazio bidegabekoa	7,11
Produktu akastuna	4,75
Atzerapenak konponketan	1,97
Publizitate engainagarria	1,52
Entrega-epeak ez betetzea	1,30
Beste batzuk	14,62
Guztira	100,00,

Zehapen-espeditentek

Eusko Jaurlaritzak aldean arteko bitartekotza-lana egin behar du, konponbide bat bilatzeko, eta, horrez gain, enpresei zehapena ezartzeko ardura ere badu, baldin eta irregulartasunak atzematen baditu. 2010ean, 162 zehapen-espeditente ireki zituen, Kontsumo Zuzendaritzak programatutako ikuskapen-kanpainen bitartez edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Lurraldez lurralde, Bizkaian 82 zehapen-espeditente ireki zituen, 60 Gipuzkoan eta 20 Araban.

Zehapen-espeditentek lurraldearen arabera



Zehapen-espeditente gehienek (% 27,8) bermeei buruzko arauak ez betetzearekin dute zerikusia. Sektoreei dagokienez, telekomunikazio-enpresek berenganatu dituzte zehapen gehien, guztien % 34 baino gehiago, hain zuzen.

ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK ARRAZOIEN ARABERA		
Arrazoiak	Guztira	%
Bermeak ez betetzea	45	27,78
Akatsak produktu/zerbitzuetan	32	19,75
Arazoak kontratuetan	12	7,41
Araudiari egokituta ez dagoen konposizioa eta kalitatea	10	6,17
Kontrol-jarduera (datuak emateari uko egitea)	8	4,94
Segurtasun arauak ez betetzea	4	2,47
Erreklamazio orriak	4	2,47
Publizitate engainagarria	4	2,47
Arazoak etiketatuan	4	2,47
Gehiegizko klausulak	2	1,23
Prezioak	1	0,62
Beste batzuk	36	22,22
Guztira	162	100,00

ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK SEKTOREEN ARABERA		
Produktua / Zerbitzua	Guztira	%
Telekomunikazioak – Telefonía Zerbitzuak	33	20,37
Telefonia eta komunikazio produktuak	23	14,20
Etxetresna elektrikoak (informatika eta ikus-entzunezkoak barne)	16	9,88
Energia-zerbitzuak (gasa, ura, beste batzuk)	10	6,17
Ibilgailuen konponketa	10	6,17
Ibilgailuen salmenta	9	5,56
Etxebizitzaren sustapena	8	4,94
Elikadura	6	3,70
Banku-zerbitzuak	5	3,09
Jostailuak	4	2,47
Material elektrikoa	3	1,85
Altzariak	3	1,85
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	3	1,85
Garraioak	3	1,85
Etxetresna elektrikoen konponketa (informatika eta ikus-entzunezkoak barne)	2	1,23
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	2	1,23
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak barne)	1	0,62
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	1	0,62
Tindategiak eta garbitegiak	1	0,62
Aseguruak	1	0,62
Bidaiak	0	0
Zerbitzu-guneak	0	0
Askotariko zerbitzuak	9	5,56
Askotariko produktuak	8	4,94
Kodifikatu gabeak	1	0,62
Guztira	162	100,00

Ahozko epaiketak

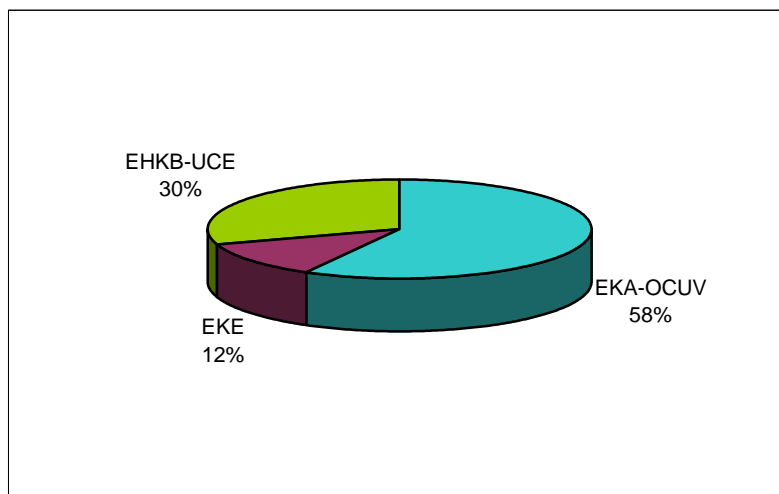
Bitartekotzak ez duenean emaitzarik ematen, kontsumitzaileek beren eskubideak defenditzeko duten beste bide bat auzitegietara jotzea da. Zuzendaritzak diruz laguntzen du aukera hori, betiere honako baldintza hauek betetzen badira:

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

Zehazki, 900 eurorainoko hitzezko epaiketetan defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera bideratutako laguntza ekonomikoen kontzeptupean, Kontsumo Zuzendaritzak 36.000 euroko partida bat erreserbatu zuen 2010ean.

Ekimen horri esker, elkarteek kontsumitzaileen defentsa doan gauzatu zuten 93 hitzezko epaiketatan. Zehazki, EKA izan zen 2010ean epaiketa gehien defendatu zituen erakundea: 54 epaiketa. Jarraian, EHKB eta EKE, 28 eta 11 epaiketarekin, hurrenez-hurren.

ELKARTEAK	EPAIKETAK
EKA	54
EHKB	28
EKE	11
GUZTIRA	93

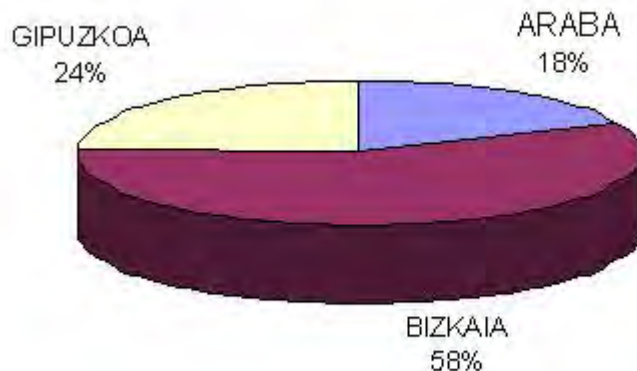


2.2.3. Kontsumoko udal-bulegoak

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) 12.565 erreklamazio jaso zituzten guztira. 2.267 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren; 7.230, Bizkaian; eta 3.068, Gipuzkoan.

KIUBETAKO 2010EKO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDEAREN ARABERA				
Produktu/Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Elikadura	114	315	51	480
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	190	373	87	650
Jostailuak	1	8	2	11
Material elektrikoak	1	9	0	10
Altzariak	24	78	28	130
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	0	8	3	11
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	17	99	16	132
Telefonia eta komunikazioa	0	16	16	32
Ibilgailuak	58	186	56	300
Askotariko produktuak	106	218	106	430
Etxetresna elektrikoaren konponketa	2	82	22	106
Energia-zerbitzuak	137	534	244	915
Etxebizitza, sustapena	109	90	47	246
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	0	29	10	39
Ibilgailuen konponketa	85	103	35	223
Bidaiak	3	94	25	122
Garraioak	261	565	194	1.020
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	597	3.427	1.653	5.677
Banku-zerbitzuak	142	199	107	448
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	1	22	14	37
Tindategiak, garbitegiak	2	32	6	40
Aseguruak	138	219	91	448
Zerbitzu-guneak	0	9	4	13
Askotariko zerbitzuak	195	369	180	744
Kodifikatu gabeak	84	146	71	301
Guztira	2.267	7.230	3.068	12.565

KIUBetako erreklamazioak lurralde historikoaren arabera



2010EKO ERREKLAMAZIOAK KIUBEN ARABERA		
KIUB	Guztira	%
Vitoria-Gasteizko KIUB	1.658	13,20
Bilboko KIUB	1.466	11,67
Barakaldoko KIUB	989	7,87
Durango Merindadearen Mankomunitateko KIUB	791	6,30
Donostiako KIUB	697	5,55
Uribe-Kostako Mancomunitateako KIUB	551	4,39
Iruneko KIUB	509	4,05
Lasarte-Oriako KIUB	494	3,93
Getxoko KIUB	492	3,92
Portugaleteko KIUB	469	3,73
Santurtziko KIUB	458	3,68
Basauriko KIUB	290	2,31
Enkarterrietako Mankomunitateko KIUB	279	2,22
Eibarko KIUB	241	1,92
Hernaniko KIUB	238	1,89
Laudioko KIUB	237	1,89
Ermuako KIUB	235	1,87
Erandio-Altzagako KIUB	232	1,85
Oarsoaldeako KIUB	209	1,66
Beasaingo KIUB	192	1,53
Erandio-Astrabuduako KIUB	190	1,51
Sestaoko KIUB	174	1,39
Urola-Garaiko KIUB	166	1,32
Etxebarriko KIUB	149	1,19
Muskiz-Forlan KIUB	138	1,10
Balmasedako KIUB	124	0,99
Andoaingo KIUB	123	0,98
Bermeoko KIUB	118	0,94
Ortuellako KIUB	95	0,76
Arrigorriagako KIUB	80	0,64
Azpeitiako KIUB	71	0,57
Elgoibarko KIUB	68	0,54
Arabar Errioxa Taldeko KIUB	63	0,50
Tolosaldea Garatzen KIUB	57	0,45
Iraurgi Lantzen KIUB	53	0,42
Ordiziako KIUB	52	0,41
Ondarroako KIUB	43	0,34
Lazkaoko KIUB	37	0,29
Lekeitioko KIUB	17	0,14
Zierbenako KIUB	11	0,09
Añana Taldeko KIUB	5	0,04
Kanpezu Taldeko KIUB	0	0,00
Guztira	12.561	100,00

2.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informazioa eman, bitartekotza eskaini elkarteetako bazkide diren pertsonen formulatutako erreklamazioen bitartez, eta aholkularitza eta defentsa juridikoa eman. 2010ean, elkarteek 634 erreklamazio izapidetu zituzten; 73 Araban, 155 Gipuzkoan eta 406 Bizkaian.

2010EKO ERREKLAMAZIO KOPURUA FEDERAZIO BAKOITZEKO		
Federazioak	Erreklamazio-kopurua	Ehunekoa (%)
EKE (Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa)	159	25,08
EHKB (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna)	150	23,66
EKA (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa)	325	51,26
GUZTIRA	634	100,00

KONTSUMITZAILEEN ELKARTEETAKO 2010EKO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA				
Produktua/Zerbitzua	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Elikadura	8	0	19	27
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	2	5	18	25
Jostailuak	0	0	0	0
Material elektrikoak	0	0	0	0
Altzariak	2	6	11	19
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	0	0	0	0
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	0	1	5	6
Telefonia eta komunikazioa	0	0	0	0
Ibilgailuak	5	6	3	14
Askotariko produktuak	0	7	5	12
Etxetresna elektrikoaren konponketa	0	0	5	5
Energia-zerbitzuak	4	10	18	32
Etxebizitza, sustapena	2	23	11	36
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	0	2	1	3
Ibilgailuen konponketa	1	3	7	11
Bidaiak	0	0	38	38
Garraioak	8	21	85	114
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	25	41	114	180
Banku-zerbitzuak	3	5	18	26
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	3	2	1	6
Tindategiak, garbitegiak	0	0	3	3
Aseguruak	3	15	15	33
Zerbitzu-guneak	0	0	1	1
Askotariko zerbitzuak	6	8	19	33
Kodifikatu gabeak	1	0	9	10
Guztira	73	155	406	634

2.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

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

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

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

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

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

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

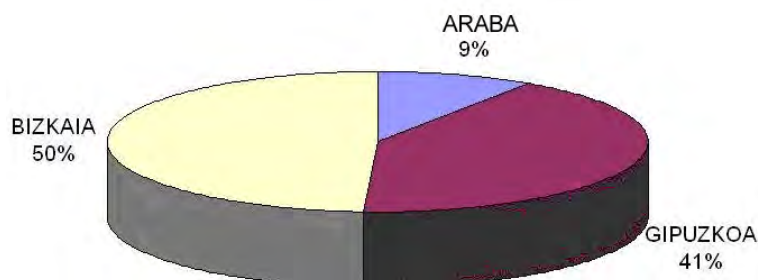


2.3.1. Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; izan ere, urtetik urtera geroz eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, uste baitute bide hori dela egokiena zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko. Oraingoan ere, balantzea positiboa da: 2010ean, 1.039 enpresak egin zuten bat sistemarekin.

Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak urtero egiten duen kanpainarekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 2.010 enpresatan, eta enpresa horien % 51k Arbitraje Sistemara atxikitzeko eskaera egitea lortu da.

Atxikitako enpresak, lurralde historikoaren arabera

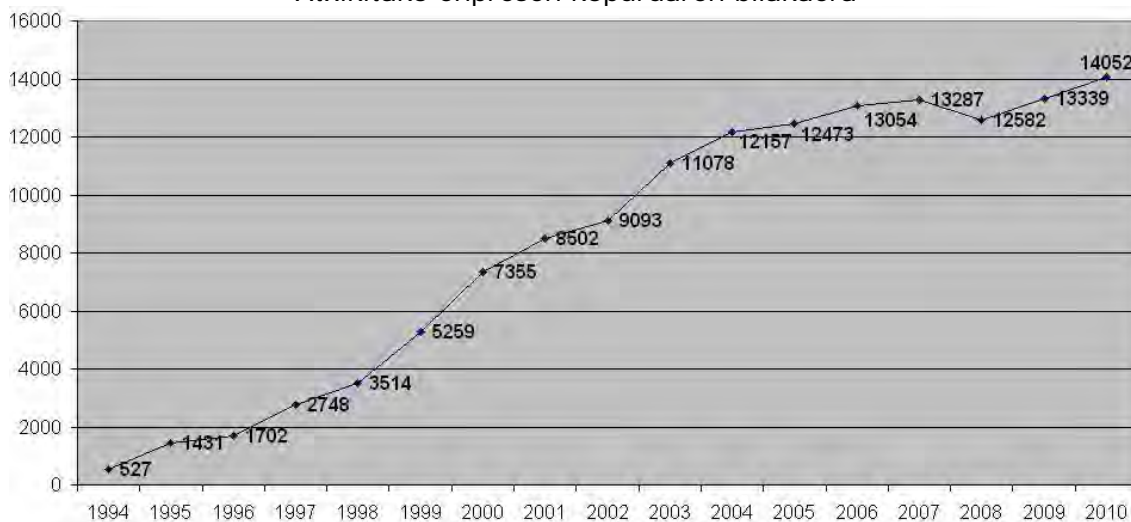


Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta, horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela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

Bestalde, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainari ekin zitzaion 2010. urtean. Eguneratze horren bitartez, egiaztatu zen, batez ere, atxikitako establezimenduek eta enpresek aktiboan jarraitzen zutela. Prozesu horretan, egiaztatu zen aurrez atxikitako 326 establezimenduk beren enpresa- edo merkataritza-jarduera bertan behera utzi zutela. Hori dela eta, baja eman zitzaion atxikitako enpresen erroldan.

Horrela, aipatutako eguneratzearen ondoren, eta jarduera bertan behera utzi duten enpresak alde batera utzita, 14.052 dira Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresak.

Atxikitako enpresen kopuruaren bilakaera



2010. urtean, zenbait bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

Bilera horietan parte hartu zuten kolektiboek elkarteen atxikimendu-konpromisoari buruzko zenbait dokumentu jaso zituzten. Hain zuzen ere, konpromiso hori hartuz gero, elkarte horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen funtzionamenduan parte hartuko dute, kontsumo-gaietan sortzen diren gatazkak konpontzeko. Euskadin, enpresaburuen 87 elkarte daude atxikita Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

Auzibidez bestelako sistema horrekiko atxikitzeen ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektorearen arabera. Aurten, telekomunikazioen sektorean izan den atxikitze-kopuruaren igoera azpimarratu behar da; izan ere, 2009. urtean %54,82 zeuden atxikita, eta 2010ean, berriz, sektorearen %62,05. Horrela, berriro ere Arbitraje Sistemari integratuen dagoen sektorea da.

Bigarren lekuan bitxigintzaren eta erlojugintzaren sektorea dago; izan ere, beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan garatzen duten enpresen %49,94 Arbitraje Sistemari atxikita daude. Haren atzetik, informatikaren sektorea eta ehun-gaien eta oinetakoaren sektorea daude, %39,53ko eta %38,81ko atxikitze-indizeekin, hurrenez hurren; ondoren, altzarien sektorea (%34,61), tindategi/garbitegien sektorea (%32,13) eta ibilgailuen salmenta eta konponketen sektorea (%30,50) datoz.

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

Jarduera	Atxikitako enpresak	Euskadiko enpresen %
Telefonia	103	62,05
Bitxigintza, erlojugintza	418	49,94
Informatika	221	39,53
Ehun-gaiak, oinetakoak	2.989	38,81
Altzariak	1.113	34,61
Tindategiak	116	32,13
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.137	30,50
Merkataritza-gune handiak	155	25,62
Bestelako merkataritza-txikia	1.545	18,95
Etxetresna-elektrikoak, Laguntza Teknikoko Zerbitzuak	430	18,77
Energia	12	12,31
Elikadura	769	9,05
Bidaia-agentziak	49	7,73
Bazarrak	49	6,41
Gremioak, etxebizitza	1.947	6,22
Irakaskuntza	255	6,04
Etxebizitzaren sustapena	155	3,49
Ostalaritza	473	3,31
Aseguruak	37	1,53
Aisialdi-jarduerak	48	1,38%
Etxez-etxeko salmentak	--	0
Publizitatea	6	0,69
Garraioak	48	0,36
Banka	--	0
Beste batzuk	1.977	--
Guztira	14.052	--

2.3.2. Arbitraje-eskaerak

1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2010era arte, 11.547 arbitraje-eskaera jaso dira.

2010ean, 1.185 arbitraje-eskaera bideratu ziren eta 535 laudo egin ziren (aurreko urtean baino 3 gehiago). Ekitaldi horretan, txikitu egin zen telefonia-sektoreari lotutako auzien kopurua, 865 eskaeratik 824ra (41 eskaera gutxiago).

Kontsumitzaileen elkarte bidez, 50 arbitraje-eskaera aurkeztu ziren; KIUBen bidez, 515; Araba, Bizkai eta Gipuzkoako Kontsumo Eremuen bidez, 348; eta Arbitraje Batzordean, azkenik, 272 arbitraje-eskaera aurkeztu ziren zuzenean. Beraz, honela ebatzi ziren arbitraje-eskaerak 2010ean:

— 535 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horietatik, % 94,2 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztutako arbitraje-eskaerak izan ziren. Deigarria da % 5,8, sistemari atxikita egon gabe, desadostasuna arbitraje-prozeduraren bitartez ebaztea onartu zuten enpresa eta profesionalen aurka egin zirela.

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

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

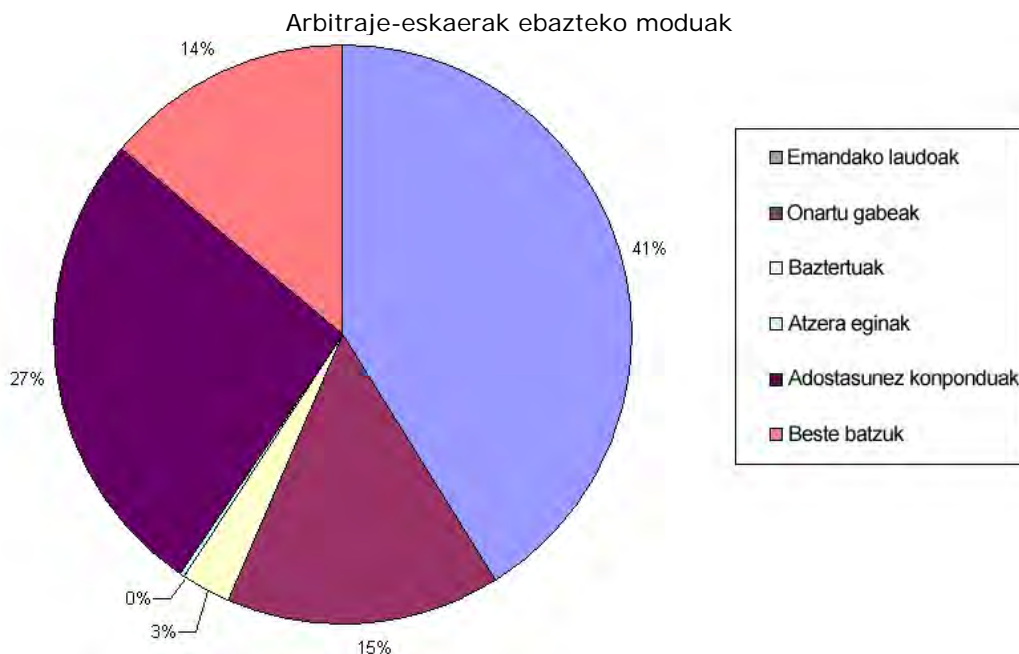
— 3 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailleak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.

— Ez zen onartu 35 eskaeraren izapidetzea, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.

— Eskaera bat beste autonomia-erkidego batera bideratu zen, salatutako profesionalaren edo enpresaren egoitza nagusia beste autonomia-erkidego batean zegoelako.

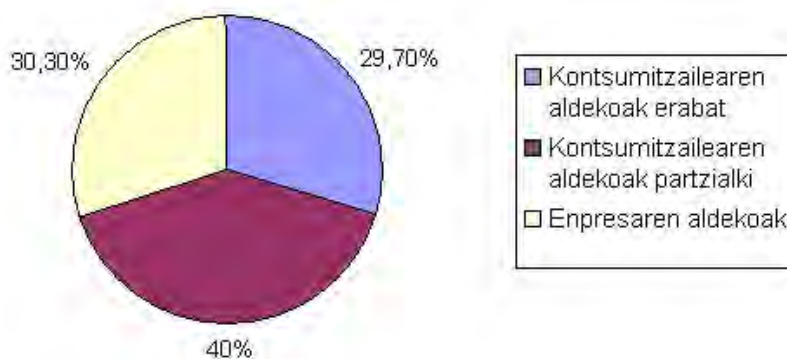
— 97 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte-amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2010. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.

— Abenduan, 60 eskaerari buruzko arbitraje-laudoak emateko zeuden.



Emaitzei dagokienez, laudoen % 29,7 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik, eta % 40 partzialki; gainerako % 30,3 kasuetan, Arbitrajeko Elkargoak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoia.

Arbitraje eskaeren ebazpenak



Erabakien edo laudoen % 95 aho batez hartu zituen Arbitrajeko Elkargoak; laudoen % 2,6 gehiengoz hartu zituen Arbitrajeko Elkargoak, eta gainerako % 2,4 kasuetan aldean arteko akordioa lortu zen (adiskidetzeko laudoa).

Arbitrajeko Elkargoa izendatu zenetik arbitraje-laudoa eman zen arteko epea hilabete baino gutxiago izan zen gehienetan (% 87,4); hilabetekoa, kasuen % 9,5an; % 2,6 bi hilabetetik gorako epean ebatzi da eta % 0,5 hiru hilabetetik gorako epean (frogak behar izan dituzte espediente horiek). Ekitateko edo zuzenbideko arbitrajeen kopuruari dagokionez, 525 kontsumitzailek eskatu zuten ekitateko arbitrajea, eta 10ek, berriz, zuzenbidekoa.

2010ean, ez zen aditu-frogarik egin. 7 kasutan, laudoak ez dira bete, eta alderen batek nahitaezko betetzea eskatu du.

Arbitraje-eskaeren taula, sektorearen arabera

ARBITRAJE ESKAERAK SEKTOREAREN ARABERA 2010	
Telefonia	824
Gremioak, etxebizitza	44
Ibilgailuak	44
Altzariak	37
Etxetresna-eletrikoak, LTZ	36
Energia	30
Irakaskuntza	30
Tindategiak	28
Bidaia-agentziak	16
Bestelako merkataritza txikia	14
Garraioak	12
Merkataritza-gune handiak	8
Informatika	8
Aseguruak	3
Merkataritza elektronikoa	2
Ostalaritza	2
Etxebizitzaren sustapena	2
Etxez etxeko salmenta	2
Aisialdi-jarduerak	1
Bitxigintza, erlojugintza	1
Banku-zerbitzuak	1
Bazarrak	--
Beste batzuk	22
Guztira	1.185

3. MERKATUAREN KONTROLA

Merkatuaren kontrola ikuskapen-jarduera multzo bat da, kontsumitzaileen eskura jarritako produktuek eta zerbitzuek indarrean dagoen legediak ezarritako etiketa-, informazio- eta segurtasun-baldintzak betetzen dituzten aztertze; ikuskapenak jarduera programatuen eta planifikatuen bidez egin daitezke, edo salaketek, erreklamazioek eta beste autonomia-erkidego batzuen komunikazioek eta/edo inibizioek eragindako jarduera zehatzen bidez.

Horretarako, produktuen etiketak edo arau ugari dituzten sektoreak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egiten dira, eta arazo ugari eragiten dituztelako bereziki zaindu behar diren produktu eta zerbitzu jakin batzuen segurtasuna egiaztatzen da, eta segimendua egiten zaie.

Jarduera hauek egiten dira:

- Ikuskapen- eta kontrol-kanpainak; batez ere araudia betetzen den zaintzen duten jarduera programatuak. Arreta berezia jartzen da arau ugari dituzten sektoreen eta produktuen etiketen ikuskapen sistematikoan.
- Osasunerako arriskutsuak izan daitezkeen edo segurtasunari eragin diezaioketen produktuak aurkitzeko, geldiarazteko eta merkatutik kentzeko jarduerak.

3.1. IKUSKAPEN- ETA KONTROL-KANPAINAK

Arrazoi desberdinengatik (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio-kopurua, arazoak hautematea, normalizazio-beharrak, etab.) kontrol espezifikoak egiteko aukeratzen diren produktuatarako, ondasunetarako, eta merkataritza-zerbitzu edo -praktiketarako programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

2010ean, produktuen eta zerbitzuen ikuskapen-kanpaina hauek egin ziren:

1. Eskola-materiala kontrolatzeko kanpaina.
2. Ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz prentsa idatzian eta kontzesionarioetan ematen den informazioa kontrolatzeko kanpaina.
3. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina.
4. Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinen laginak hartzeko kanpaina.
5. Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresak kontrolatzeko kanpaina.
6. Babes-kaskoei buruzko informazioa eta haien ezaugarriak kontrolatzeko kanpaina.
7. Zilarrezko (925 milareneko lege-zilarrezko) artikuluen laginak hartzeko kanpaina.
8. Telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen laginak hartzeko kanpaina.
9. Mota guztietako zerbitzuen prezioan BEZa sartzen den kontrolatzeko kanpaina.
10. Jostailuak kontrolatzeko eta haien segurtasuna ebaluatzeko kanpaina.

3.1.1. Eskola-materiala kontrolatzeko kanpaina

Martxoan, hiru lurraldeetako Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko eta Irungo KIUBk ikuskapen-kanpaina hau egin zuten, helburu hauek zituen:

1.- Aukeratutako establezimenduetako eskola-materialaren etiketa- eta segurtasun-baldintzak egiaztatzea.

2.- Ikuskapenaren irizpideei jarraiki, irregulartasunen bat izan zezaketen edo itxura engainagarria zuten **grafito-arkatzen, borrhagomen eta zorrozkaileen** arauzko laginak hartzea.

Produktu hauek aztertu dira, besteak beste: arkatzak, borrhagomak, pinturak, errotuladoreak, zorrozkaileak, itsasgarriak.

Dokumentu guztiak jaso eta protokoloen emaitzak aztertu ondoren, hau ikusten da:

- Egindako protokoloak: 86; jarduera programatuen betetze-maila % 95,55ekoa izan da.
- Hartutako laginak: 10. Programaketaren betetze-maila % 100ekoa izan da.

Hauek izan dira protokoloen emaitzak:

- *Aztertutako produktuen artean, etiketan irregulartasunik ez duten produktuak: 50; aztertutako produktuen % 58,13.*
- *Aztertutako produktuen artean, etiketan irregulartasunik dituzten produktuak: 36; egiaztatutako produktuen % 41,87.*

Irregulartasun garrantzitsuenen artean, hauek aipa daitezke:

- Etiketari produktua identifikatzeko datuei, helbideari, erregistro industrialari eta/edo produktuaren arduradunaren IFZri buruz ematen den informazioa ez da behar bestekoa, eta jatorrizko herrialdeari buruzko informazioa falta da produktua hirugarren herrialde batekoa denean.
- Puntu honetan, komeni da adieraztea produktuaren arduradunak behartuta daudela artikuluren batek segurtasun-arazoren bat duenerako beharrezkoak diren identifikazio-datu guztiei buruzko informazioa ematera. Artikuluaren arrastoa ezagutzen bada, errazagoa da artikulua merkatutik kentzea.
- Erabilerari buruzko jarraibideei edo ohartarazpenei buruzko informazioa ematean, nabarmenak dira arau-urraketak (% 25,58); hala ere, artikulua horietako askok, beren ezaugarriak direla eta, ez dute informazio hori eman beharrik.

Laginak hartzea

Arauzko 10 laginak hartu dira, eta laborategira bidali dira, entseguak egiteko. Aztertutako lagin guztiek irregulartasunik dituzte etiketan.

Ekintza zuzentzaileak

21 komunikazio bidali dira, lurralde-eskumenen arrazoiengatik, aztertutako produktuen arduradunek egoitza duten lurraldeko kontsumo-zuzendaritzetara, produktu horietan aurkitutako akatsak konpon ditzaten.

3.1.2. Ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz prentsa idatzian eta kontzesionarioetan ematen den informazioa kontrolatzeko kanpaina

Kanpaina hau abenduaren 13ko 199/94/EE Direktiba (ibilgailu berriak erostean, kontsumitzaileari erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz eman behar zaion informazioari buruzkoa) betetzeko programatu da. Direktiba hori abuztuaren 2ko 832/2002 Errege Dekretuaren (estatuan salgai jartzen diren edo finantza-errentamenduan ematen diren turismoen erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa arautzen duena) bidez onartu da estatuko antolamendu juridikoan.

Hauek izan dira kanpainaren helburuak:

- 1.- Autonomia-erkidego honetako idatzizko komunikabideetako iragarkietan ibilgailu berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz ematen den informazioak 837/2002 EDn eskatzen diren baldintzak betetzen dituen aztertzea.
- 2.- Kontzesionarioetan salgai jarritako ibilgailu berriek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko nahitaezko etiketak dituzten aztertzea.
- 3.- Auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek arauak eskatzen dituen informazio-kartela edo bistaratze-gailua eta *Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida* dituzten aztertzea.

Hori dela eta, kanpainak bi atal izan ditu:

2-A.- Prentsa idatzia

Lehenago aipatu dugun Errege Dekretuaren IV. eranskinean adierazten da ibilgailu berriak iragartzeko idatziek iragartzen diren ibilgailuen erregai-kontsumo ofizialari eta CO₂-isuriei buruzko datuak eman behar dituztela. Halaber, adierazten da informazioak irakurterraza izan behar duela, eta sustapen-inprimakietan jasotzen den **informazio nagusiak bezain agerikoa** izan behar duela (prentsa idatziko iragarkiei dagokie kasu honetan). Datuak nola eta zer neurketa-unitate erabiliz eman behar diren ere jasotzen da.

Kanpaina hau aurrera eramateko, autonomia-erkidego honetan argitaratzen diren egunkariak eta hiru lurraldeetakoren batean auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek martxoaren 19tik 29ra bitartean (biak barne) argitaratutako iragarkiak aukeratu dira.

Kanpaina honetarako prestatutako protokoloetan, iragarkiak jartzen dituzten kontzesionarioei aipatu Errege Dekretuak nahitaez jasotzeko eskatzen dien informazioa jasotzen da.

Ikuskapenaren emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- Hiru lurraldeetako **10** egunkari kontrolatu dira, eta doako egunkariak ere kontuan izan dira. Horiek horrela, **80** egunkari aztertu dira guztira.
- Helbidea hiru lurraldeetakoren batean duten kontzesionarioek argitaratutako iragarkiak kontrolatu dira, ibilgailuaren markaz gainera modeloren baten berri ematen dutenak.
- Ikusi da iragarki batzuk beste egunkari batzuetan eta beste egun batzuetan errepikatu direla, eta iragarki batzuetan, kontzesionario bat baino gehiago agertzen direla.
- Guztira, 53 iragarki aurkitu dira, eta betetako protokoloen emaitzak aztertu ondoren, hau ikusi da:
 - Egindako protokoloetatik 35ek emaitza zuzena eman dute; aztertutako lagin guztien % 66,0, hain zuzen.
 - 18 protokoloak irregulartasunak dituzte; guztira, % 33,97.
- Irregulartasun hauek errepikatu dira gehien:
 - 1.- Aztertutako iragarkien % **13,21ek** (7) ez dute erregai-kontsumoaren eta CO₂-isuriaren datu ofizialei buruzko informaziorik ematen.
 - 2.- Aztertutako iragarkien % **20,75ek** (11) ez dute betetzen informazio hori informazio nagusia bezain agerian emateko baldintza, edo zaila da informazio hori irakurtzea.
 - 3.- Aztertutako iragarkien % **13,21ek** (7) ez dute erregai-kontsumoari buruzko daturik ematen arauan jasotzen den moduetakoren batean.

Ekintza zuzentzaileak

Iragarkiak jarri dituzten kontzesionarioei eskatu zaie aurkitutako akatsak konpontzeko, eta dokumentu bidez justifikatzeko aurkitutako irregulartasunak konpondu direla.

Iragarkian emandako informazioaren arabera, ibilgailua berria edo "0 kilometroko" ibilgailua den garbi adierazten ez den kasuetan, ikuskapen-jarduerak iragarkiaren kontzesionario erantzulearengana zuzendu dira, puntu horiek argitzeko, eta, hala badagokio, irregulartasunak konpontzeko.

2-B Ibilgailuak saltzen dituzten kontzesionarioak

Lehenengo fasea amaitu ondoren, beste fase bat abian jarri zen maiatzean, helburu hauek zituena:

- 1.- Kontzesionarioetan salgai jarritako ibilgailu berriek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko nahitaezko etiketak dituzten aztertzea.
- 2.- Auto berriak saltzen dituzten kontzesionarioek arauak eskatzen dituen informazio-kartela edo bistaratze-gailua eta *Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida* dituzten aztertzea.

3.-Salgai jarritako ibilgailu berrien eskuliburu teknikoek eta liburuxkek erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa duten aztertea, 837/2002 EDaren 7. artikuluan zehazten denari jarraiki.

Ikuskapena autonomia-erkidego osoan ibilgailu berriak saltzen dituzten 95 kontzesionarioetan egitea programatu da, saltzen duten auto-marka edozein dela ere. Establezimendu bakoitzean, kontzesionarioak saltzen duen auto-marka bakoitzeko protokolo bat egitea programatu da.

Jardueren emaitzak hauek izan dira:

- 106 ikuskapen-protokolo egin dira, aurreikusitako jarduerak baino % 11,11 gehiago. Emaitzak hauek izan dira:
 - Egindako protokoloetatik 70ek emaitza zuzenak eman dituzte; egindako protokoloen % 66,03.
 - 36 protokoloek emaitza okerrak eman dituzte; egindakoen % 33,97.

Irregularitasun ohikoenen artean, hauek nabarmentzen dira, atalen arabera sailkatuta:

1. atala.- Nahitaezko etiketa

-Aztertutako ibilgailuen % 8,49k ez du ibilgailu berri bakoitzak izan behar duen etiketa, modeloaren erreferentzia, erabiltzen duen erregai-mota, erregai-kontsumo ofizialaren zenbakizko balioa eta CO₂-isuriaren informazio espezifiko jasotzen duena.

Egiaztatu da, halaber, protokoloaren atal honetako puntu batzuk ez datozela bat arauak etiketarako eskatzen duen informazioarekin.

-Etiketen % 2,83k ez dituzte balio egokietan adierazten erregai-kontsumo ofiziala eta CO₂-isuriaren informazio espezifiko ofiziala; l/100 km eta g/km balioak erabili behar dira, hurrenez hurren.

-Etiketen % 4,72k ez du behar bezala adierazten ibilgailu berriak saltzen diren puntuetan erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida bat doan jaso daitekeela. Gida horretan modelo berri guztien datuak jasotzen dira.

-Etiketen % 3,77k ez du jasotzen esaldi hau: "erregai-kontsumoa eta CO₂-isuriak ez daude ibilgailuaren errendimenduaren mende soilik, gidatzeko jarrerak eta beste faktore ez-tekniko batzuek ere eragina baitute. CO₂ planetaren berotzearen erantzulea den berotegi-efektuko gas nagusia da".

2. atala.- Erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida

Aztertutako kontzesionarioen % 13,21ek ez die doan eskaintzen erabiltzaileei erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko gida eguneratua.

3. atala.- Salmenta-puntuan jarri behar den kartelaren edo pantailaren deskribapena.

Kontzesionarioen % 2,83k ez du arauan emandako jarraibideak jasotzen dituen bistaratze-kartel edo -pantailarik, eta irregularitasun batzuk ikusi dira kartelaren neurriari eta kokapenari dagokienez. Irregularitasun horiek irakurterraztasuna murriztu dezakete.

4. atala.- Sustapen-inprimakiak

Arauan jasotakoari jarraiki, eta kanpainaren fase honen ondorioetarako, sustapen-inprimakiak dira kontzesionarioak aztertuko den ibilgailu-modelorako dituen eskuliburu teknikoak eta iragarpen-liburuxkak.

Gainera, arauak dio informazioak baldintza hau bete behar duela: “irakurterraza izan behar du, eta sustapen-inprimakietan jasotzen den **informazio nagusiak bezain agerikoa**”.

Aztertutako sustapen-inprimakien % 4,72an ez da behar bezala jasotzen erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruzko informazioa. Zaila da informazioa irakurtzea, eta ez da iragarkian jasotzen den informazio nagusia bezain agerikoa.

Ekintza zuzentzaileak

Ikuskapen-protokoloetan jasotako datuen ondorioek erakusten dute ibilgailu berriak saltzen dituzten kontzesionarioek ongi betetzen dutela salgai jartzen diren turismo berrien erregai-kontsumoari eta CO₂-isuriei buruz eman beharreko informazioari buruz araudiak eskatzen dituen baldintzak.

Aurkitutako irregulartasunak zuzenduta daude dagoeneko, kontzesionarioei irregulartasun horiek konpontzeko eskatu ondoren.

Egindako eskaerei emandako erantzunetan, kontzesionarioek adierazi dute ibilgailu berriek izan behar dituzten etiketetan nahiz erregai-kontsumoaren gidan eta sustapen-inprimakietan kontsumitzaileari ematen dioten informazioa auto-markek beraiek ematen dietela, eta auto-markei informazioa emateko behararen berri eman zaiela kanpainaren aurreko fasean nahiz kanpaina hori egin duten beste autonomia-erkidego batzuen bidez.

3.1.3. – Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina

Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) eta Eusko Jaurlaritzaren sail batzuen artean sinatutako lankidetzeta-hitzarmenaren baitan, Kontsumo Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egin zuen 2010eko apirilean.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- “Glutenik gabea” etiketarekin salgai jarritako elikagaiak osagaietan, kontserbagarrietan eta/edo edulkoratzaileetan glutenik ez izatearen baldintza betetzen duten analitikoki aztertzea.
- Osagai-zerrendan glutenik jasotzen ez duten elikagaiak osagai hori ez dutela egiaztatzea laborategiko entseguen bidez.
- Dagokion entsegu-txostenaren bidez egiaztatzea “zeliakoentzat egokia” esaldia edo antzekoren bat duten etiketak dituzten produktuak glutenik ez dutela.

Laginak hartzeko aukeratutako produktuak hauek izan ziren, besteak beste: hestebeteak eta haragizko produktuak, urdaiazpiko egosiak, irinak eta aperitiboak (zizka-mizkak, *gusanitoak*, patata frijituak, *gantxitoak*, etab.)

Programatutako arauko 20 laginak hartu dira, eta hauek izan dira entseguen emaitzak:

Laginen entseguen % 80k emaitza zuzenak eman dituzte: laginek 3 gr/kg baino gutxiagoko edukia zuten.

Laginen entseguen % 10ek emaitza zuzenak eman dituzte aplikatzen den araudiari dagokionez, baina ez dira baliozko emaitzak izan kanpaina honen helburuetarako.

Aztertutako produktuen % 10ek irregulartasunak zituzten etiketan jasotako informazioari dagokionez. Kasu batean, ez da jasotzen egoitza Europako Batasunean duen enpresa baten identifikazioa, eta beste lagin batean, sustantzia bat gaizki izendatuta dago osagai-zerrendan.

Neurri zuzentzaileak

Lurralde-eskumenak tarteko, produktuen arduradun diren enpresek egoitza duten lurraldeetako kontsumo-zerbitzuei eman zaien irregulartasun horien berri.

3.1.4. Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinen laginak hartzeko kanpaina

Kafe-kapsulak erabiltzen dituzten kafe-makinak gero eta ugariagoak dira merkatuan, eta produktu horiei eta haien segurtasunari buruz jasotako salaketek eragin dute Kontsumo Zuzendaritzak laginak hartzeko kanpaina hau egitea.

Kanpainaren helburuak hauek izan dira:

- CE markaketa egiaztatzea.
- Gaikako bilketaren ikur grafikoa egiaztatzea.
- Makinek UNE-EN 60335-2-29 arauan jasotako eskakizunak betetzen dituzten aztertzea.

10 lagin hartu dira, eta entseguen emaitzek erakutsi dute laginek bete egiten dituztela arauak zehaztutako etiketa- eta segurtasun-baldintzak.

3.1.5. Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresak kontrolatzeko kanpaina

Beste autonomia-erkidego batzuekin eta Kontsumoaren Institutu Nazionalarekin batera programatutako ikuskapen-kanpainen baitan, Euskadiko Kontsumo Eremuen ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko Udalaren KIUBk kontrol-kanpaina hau egin dute hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresetan.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Hileta-zerbitzuak ematen dituzten enpresek kontratua egin aurreko informazio-baldintzak betetzen dituzten, zer zerbitzu ematen dituzten eta zerbitzuek zer tarifa duten aztertzea.
- Emango diren zerbitzu guztiak eta haien prezioak jasotzen dituen aurretiatzko aurrekonturik egiten duten ikustea.
- Faktura ematen den, emandako zerbitzuen xehetasuna jasotzen duen, eta prezioak iragarritako tarifekin bat datozen aztertzea.

Ikuskapena egiteko, autonomia-erkidego bakoitzeko hiriburuetakoen enpresak eta EAEko biztanle gehieneko herrietan zerbitzu hori ematen duen enpresa bat aukeratu dira.

Hileta-zerbitzuen enpresek ia ez dute erreklamaziorik eragiten. Komeni da jakitea enpresek ongi betetzen dituzten araudiak ezartzen dizkien betebeharrak, ala zerbitzu hori eskatzen duen jendearen egoera bereziak zaildu egiten duen erreklamazioak aurkeztea.

Emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

21 ikuskapen-protokolo egin dira zerbitzu horiek ematen dituzten 21 enpresatan. EAEko herrietako enpresa batzuk hiriburuetakoen enpresen sukurtsalak dira, eta batzuek herri mugakideetan ere ematen dute zerbitzua. Horiek horrela, sektore honetako enpresa gehienak aztertu direla pentsa daiteke.

Ikuskapen-protokoloaren atalak aztertuta, hau ondorioztatzen da:

1. atala.- Kontratua sinatu aurretiko informazioa

Aztertutako enpresen % 97,02k kontratua sinatu aurretik eman behar den informazioaren baldintza betetzen du.

2. atala.- Informazioa aurkezteko modua

Aztertutako enpresek ez dute informazioa kartelen eta/edo legenden bidez ematen.

Enpresen % 28,57k informazio-liburuxken bidez ematen du informazioa.

Enpresen % 73,81ek beren produktuen katalogoak eta prezio-zerrendak dituzte. Hala, hilkutxen eta ehorzte-hondarretarako kutxen katalogoak, egunkarietako eskelen prezio-zerrendak eta lore-katalogoak dituzte, besteak beste.

3. atala.- Aurrekontua

Aztertutako establezimenduen % 95,24k aurrekontu bat egiten du bezeroak hala eskatzen duenean. Aktetan jasotako informazioa aztertuta ikusten da aurrekontu horietako asko faktura bihurtzen direla fakturak eraman behar duen zenbakia jarriz.

Zerbitzua ematen duenaren identifikazioarekin, helbidearekin eta IFZrekin zerkusia duten datuak, eskatzailearen datuak, lizentziak lortzeko prezioak, hilkutxaren prezioak eta hileta-autoaren prezioak ongi adierazten dira aztertutako dokumentuen % 77,77an.

Aurrekontuan jaso behar diren beste datu batzuk (ordainketa-modua eta - baldintzak, lekua, data eta zerbitzu-emailearen nahiz bezeroaren sinadurak, esaterako) ongi jasotzen diren % 60,32 kasutan.

4. atala.- Faktura edo ordainagiria

Aztertutako enpresa guztiek ematen dute faktura edo ordainagiria ordainketa egitean.

Fakturen % 95,24k araudian eskatzen diren baldintzak betetzen dituzte, datu hauek jasoz, besteak beste: faktura-zenbakia, zerbitzu-emailea eta bezeroa identifikatzen dituzten datuak, emandako zerbitzuen deskribapena, eta zerbitzuak eta prezioak kontzeptuka xehekatuta.

5. atala.- Fakturekin batera ematen diren dokumentuak

Atal honi dagokionez, askotariko informazioa ematen dute hileta-enpresek. Adibidez, hileta-ziurtagiriari dagokionez, aztertutako enpresen % 61,90ek dio bezeroari ematen diola. Ehorzketa-lizentziaren kasuan, berriz, % 19,05ek soilik ematen dio bezeroari. Zerbitzu-emaileek adierazten dute dokumentu hori hilerrirako dela.

Ehorzketa-tasen ordainagiriari dagokionez, enpresek adierazten dute zenbatekoa udalek zehazten dutela, eta zuzenean ordaintzen dietela haiei. Gero, zerbitzua eskatu duenari ematen diote ordainagiria.

6. atala.- Erreklamazio-orriak izatea

Aztertutako establezimendu guztiek dituzte erreklamazio-orriak bezeroen eskura.

Neurri zuzentzaileak

Oro har, ikuskapen-protokoloen bidez lortutako datuen % 77,24 zuzenak dira.

Egoki irizten zaio protokoloetan irregulartasunak izan dituzten enpresei jakinarazteari arauak zer eskubide zehazten dituen kontsumitzaileak babesteko, horiek hobetzeko, eta konpontzeko eskatzeko.

3.1.6. Babes-kaskoei buruzko informazioa eta haien ezaugarriak kontrolatzeko kanpaina

Uztaileko lehen hamabostaldian, kirol-jarduera jakin batzuetarako babes-kaskoen kontrol-kanpaina hau egin zuen Bizkaiko Kontsumo Eremuaren ikuskaritza-zerbitzuak, eta laginak ere hartu zituen.

Kanpaina hau Europako Batasuneko estatu kideek sustatu zuten, eta Espainiako autonomia-erkidego guztiek parte hartu dute.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Arauak betetzen diren aztertzea, bereziki propietate mekanikoei dagozkienak.
- Kaskoen ehun- eta larru-zatietan dimetilfumaratoaren (DMF) aztarnak identifikatzea.
- Merkatua kontrolatzeko praktikak eta estatu kideen agintaritzen arteko lankidetzak hobetzea.

Kanpaina honen plangintzari jarraiki, hiru kasko-motari (kaskoa zer kirol-jardueratarako den kontuan izanik) dagozkien 4 ikuskapen-protokolo egin dira. Protokolo bakoitzak bere edukia du, kasko-mota bakoitzak baldintza jakin batzuk bete behar baititu aplikagarri zaion UNE arauaren arabera.

Horiek horrela, protokolo hauek egin dira:

- Eskiatzaileen eta elur-oholean ibiltzen direnen kaskoen protokolo bat
- Txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoen bi protokolo
- Zaldi-kirolak egiteko kaskoen protokolo bat

Programatutako bi lagin-hartze indikatibo txirrindularien eta gurpil-oholak eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoetan egin dira, eta helburua izan da kaskoaren oihal- eta larru-zatietan dimetilfumarato-aztarnarik duten zehaztea.

Egindako protokoloetako datuak aztertuta, hau ondorioztatzen da:

- Egindako protokoloetatik 3tan (% 75) ongi betetzen dira araudiak eskatzen dituen baldintza guztiak.
- Datu hauek ongi jasotzen dira pistako eskiatzaileen eta elur-ohola erabiltzen dutenen kasko aztertuan eta txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen bi kasko aztertuetan:
 - Produktuaren identifikazioa.
 - CE markaketa.
 - Aplikagarri zaien UNE arauaren puntuaren arabera markaketa.
 - Fabrikatzaileak kaskoaren erabilerari, erabilera- eta segurtasun-ohartarazpenei eta beste puntu batzuei buruz eman behar duen informazioa.
 - Informazioa gaztelaniaz dago.
- Aztertutako 4. kaskoari dagokionez (zaldi-kiroletarako kaskoa), produktuaren identifikazioren ataleko datuak soilik jasotzen dira ongi, baina...
 - Ez du CE markaketa.
 - Ez du UNE arauaren arabera markaketa: ez dira jasotzen Europako arauaren zenbakia eta data. Ez da kaskoaren erabileraren berri ematen duen sinbolorik eta adierazpenik, ezta fabrikatutako urtea, hila edo hiruhilekoa ere.
 - Fabrikatzaileak etiketan edo produktuarekin batera doan txartelean eman behar duen informazioa: ez du etiketarik, eta ez du ez erabilerari buruzko informaziorik ez segurtasun-ohartarazpenik.
- Txirrindularien eta gurpil-ohola eta irristailuak erabiltzen dituztenen kaskoei dagokienez, hartutako bi laginetako batean dimetilfumaratoaren aztarnak 0,1 mg/kg baino handiagoak dira hainbat osagaitan.

Neurri zuzentzaileak

Kaskoa aztertu den establezimenduari jakinarazi behar zaio kaskoak ez duela CE markaketa, eta beste etiketa-baldintza batzuk ez dituela betetzen, produktuaren faktura eta CE markaketaren egiaztatzea aurkeztu ditzan. Ezin badu dokumentu bidez egiaztatuta, artikulu hori merkatutik kendu beharko da.

Lurralde-eskumenen arrazoiengatik, irregulartasun horiek aurkeztu dituen entseguaren emaitzak produktuaren arduradunak egoitza duten lurraldeko lekuko kontsumo-zuzendaritzara igorriko dira.

3.1.7. Lege-zilarrezko artikuluen laginak hartzeko kanpaina

Iraileko lehenengo hamabostaldian, 925 milareneko lege-zilarrezko artikuluen laginak hartzeko kanpaina hau egin zuten hiru lurraldeetako Kontsumo Eremuen ikuskaritza-zerbitzuek.

Kanpainaren helburua izan da ikustea merkatuan saltzen diren zilarrezko bitxiak etiketaren eta zilarraren osaeraren baldintzak betetzen dituzten, eta marka ofizial guztiak dituzten.

925 milareneko lege-zilarrezko objektuen (zilarrezko estaldura edo bainu bat soilik dutenak ez dira kontuan hartu) 20 lagin hartzea programatu da.

Laginak hartzeko, azalera handietako eremu espezializatuak, bitxi-dendak, zilar-dendak eta opari-dendak aukeratu dira.

Entseguen txostenen emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- 20 lagin hartu dira: zintzilikarioak (4), belarritakoak (6), eskumuturrekoak (2), eraztunak (5), zupaki-kutxak (1) eta kateak (2).

- Aztertutako lagin guztiak 925 milareneko lehen mailako lege-zilarrezkoak dira.

- Aztertutako 10 laginek arauan etiketari eta markei dagokienez eskatzen diren baldintza guztiak betetzen dituzte.

- Aztertutako beste 10 laginei dagokienez, guztiek falta dute etiketan fabrikatzailea edo inportatzailea identifikatzeko jarri behar den daturen bat, ez dute legearen trokelik marka ofizialean, edota legea bera gaizki adierazita dago.

Oro har, arauak dio zilarrezko objektu baten metal-legearen marka ofizialak bertan grabatuta egon behar duela, laukizuzen baten barruan, eta eskuinean, egiaztatzen duen laborategiaren zeinua izan behar duela.

Zilarrezko piezak 7 gramo baino gutxiago baditu, beste modu batzuk zehazten ditu legeak berme- eta jatorri-markak identifikatzeko.

Lortutako emaitzetatik nabarmendu daiteke zilarrezko objektu guztiek eraman behar dituzten fabrikatzailea edo inportatzailea identifikatzeko datuak eta marka ofiziala ez daudela, edota ez direla nahikoak aztertutako laginen % 50ean.

Lurralde-eskumenak tarteko, produktuen arduradunek egoitza duten lurraldeetako kontsumo-zerbitzuei eman zaie irregulartasunen berri, akats horien berri eman diezaieten, konpontzeko.

3.1.8. Telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen laginak hartzeko kanpaina

Urriko lehenengo hamabostaldian, hiru lurraldeetako Kontsumo Zuzendaritzako ikuskaritza-zerbitzuek telefono mugikorretarako kargagailu unibertsalen arauzko laginak hartu zituzten, Kontsumo Zuzendaritzak produktu industrialen laginak hartzeko programatutako kanpainen baitan.

KIKZk zehaztaperen analitiko hauek egin ditu:

- CE markaketa egiaztatzea.
- Gaikako bilketaren ikur grafikoa egiaztatzea.
- UNE-EN 60335-2-29 Arauaren araberrako zehaztaperenak.

10 lagin hartu dira, baina bat baliogabetu egin da, lagin errepikatua baitzen.

Emaitza hauek eman dituzte entseguek:

- Hiru laginek arau-urratzeak zituzten etiketan, zehazki UNE-EN 60335-2-29 Arauan markaren eta oharren atalari zegozkienak.

Irregularitasun horien berri eman da produktuen arduradunen egoitzak dauden lurraldeetako Kontsumo Zuzendaritzeari komunikazioa bidaliz, akatsak zuzendu ditzaten.

- Gainerako 6 laginek segurtasun-neurriak urratu dituzte; hori arriskutsua izan daiteke kontsumitzaileen osasunerako, eta alerta-sarean sartu dira. Lagin guztien kasuan, deskarga elektrikoak izan daitezke aparatuan.
- Alerta-sarean sartutako produktu guztiak herrialde asiarretatik datoz.

3.1.9. Zerbitzuen prezioan BEZa sartzeko kanpaina

2010eko azaroan eta abenduan, mota guztietako zerbitzuen prezioan BEZa sartu ote den kontrolatzeko kanpaina egin zuten hiru Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernaniko eta Irungo KIUBek.

Kanpaina hau Kontsumoaren Institutu Nazionalaren eta autonomia-erkidegoen artean planifikatzen diren kanpainen baitakoa da.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- Aztertutako zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek araua betetzen duten ikustea, ematen duten zerbitzuagatik tiketa eta/edo faktura emateari dagokionez.
- Zerbitzuak ematen dituzten enpresek egindako fakturetan aplikatutako BEZari, jasanarazitako zerga-kuotari eta faktura ematen duenaren IFZri buruzko datu guztiak jasotzen diren ikustea.
- Fakturen ordezt ematen diren tiketetan aplikatutako zerga-mota edo "BEZa barne" adierazten den, kontraprestazioaren zenbatekoa jasotzen den eta tiketa eman duenaren IFZ zehazten den ikustea.
- Aurrekontuetan zerga-motari, zerga-kuotari eta dokumentua eman duenaren IFZri dagozkion datuak jasotzen diren ikustea.

Establezimendu-mota hauek ikuskatu dira: ile-apaindegiak, apaindegiak eta estetika-zentroak, solariumak, spak, gimnasioak, hizkuntza-akademiak, arropa eta oinetakoak konpontzeko establezimenduak, argazki-estudioak, bideoklubak, arropagarbitegiak eta tindategiak, eta sarraila-dendak.

Ikuskapenaren emaitzak aztertu ondoren, ondorio hauek atera dira:

114 ikuskapen egin dira, eta beste hainbeste protokolo bete dira. Egindako plangintzaren betetze-maila % 114koa da.

1. atala.- Fakturak

Protokoloen % 48,25ean jasotzen da aztertutako establezimenduek faktura ematen dutela emandako zerbitzuagatik, eta % 46,49k aplikatzen den zerga-mota, BEZari dagokion zenbatekoa eta faktura egin duenaren IFZa jasotzen dituztela.

2. atala.- Ordezko dokumentuak: tiketak

Arauk adierazten du fakturaren zenbatekoa ez denean iristen 3.005,06 eurora, kutxa erregistratzaile batek emandako tiketa eman daitekeela fakturaren ordez. Eskakizun hori aztertutako zerbitzuen % 78,07an betetzen da.

Tiketean datu hauek jaso behar dira:

- Zerbitzuari aplikatutako BEZ-mota, edo "BEZa barne" esaldia. Baldintza hori ongi betetzen zen egindako protokoloen % 72,81ean.
- Zerbitzuaren guztizko zenbatekoa: datu hori protokoloen % 79,82an jasotzen da.
- Tiketa eman duenaren IFZa. Egindako protokoloen % 71,93k betetzen du baldintza hori.

3. atala.- Aurrekontua

Egindako protokoloen % 24,56an jasotzen denez, aurrekontu bat egiten da bezeroak hala eskatzen duenean, eta aurrekontuen % 20,18an, zerbitzuari aplikatzen zaion BEZ-mota edo "BEZa barne" esaldia jasotzen da.

4. atala.- Erreklamazio-orriak

Aztertutako establezimenduen %89,47k bezeroentzako erreklamazio-orriak ditu.

Jasotako datuetatik, hau nabarmendu daiteke:

- Kanpaina honetan aztertutako zerbitzu askok ez diote faktura ematen bezeroari emandako zerbitzuengatik, kasu gehienetan kontsumitzaileak ez duelako eskatzen.
- Zerbitzua ematean, tiketak eman ohi dira. Informazioaren edukiari dagokionez, irregulartasunak aurkitu dira.
- Ikusi da halako zerbitzuetan ez dela aurrekontu askorik eskatzen. Establezimenduek adierazten dute prezioak agerian dituztela beren establezimenduetan.

Neurri zuzentzaileak

Ikuskapenaren unean irregulartasunak zituzten establezimenduei hilabeteko epea eman zitzaien akatsak konpontzeko, edo eskatu zitzaizkien dokumentuak Kontsumo Eremuetan aurkezteko.

29 eskaera egin ziren, eta guztiek erantzun dute epearen barruan, establezimendu batek izan ezik (oraindik ez du erantzun).

Ikuskapen-akta bat Aholkularitza Juridikoko zerbitzura bidali da, egindako eskaera bete ez duelako. Zerbitzu horrek zehapen-espeditate bat ireki behar den aztertuko du.

3.1.10. Jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko kanpaina

2010eko azken hiruhilekoan, jostailuen etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko kanpaina egin zuten hiru Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernani eta Irungo KIUBek.

Kanpainaren helburuak hauek ziren:

- 1.- Aztertu beharreko establezimenduetako jostailuen etiketa-baldintzak egiaztatzea.
- 2.- Jostailuen arauzko laginak hartzea, arauan ezarritako etiketa- eta segurtasun-baldintzak betetzen diren ikusteko.
- 3.- Aztertutako jostailuen inportatzaileei eta handizkariari Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009ko ekainaren 19ko Jostailuen segurtasunari buruzko 2009/48/EE Direktibaren berri ematea. Oraindik ez da onartu estatuko antolamendu juridikoan, baina etiketari buruzko funtsezko alderdiak 2011ko uztailaren 11n sartuko dira indarrean.
- 4.- Merkaturatutako jostailuen ohartarazpenak eta erabilera-jarraibideak UNE-71 arauaren azken berrikusketara egokitu diren aztertzea.

Hiru lurraldeetako herrietako prezio txikiko denda handienetan salgai dauden jostailuak aztertu dira.

Jostailu hauek kontrolatu dira bereziki: 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzako jostailuak, maskarak, babes-kaskoak (motorretakoak, segurtasunezkoak, lan industrialerakoak, su-hiltzaileenak), mozorroak, imanak dituzten jostailuak, patineteak, likido-potoen bidez xaboi-burbuilak egiteko plastikozko pistolak eta makillaje-kutxatilkak.

Hiru lurraldeetako 65 establezimendu aztertzea programatu zen, eta 130 protokolo egin ziren guztira.

Laginei dagokienez, deskribatutako jostailuen artean arauzko 50 lagin hartzea programatu zen.

Emaitzak aztertuta, hau ikusten da:

- 220 ikuskapen-jarduera egin ziren, eta 136 protokolo, programatutakoak baino gehiago. Arauzko 50 lagin hartu ziren, baina bi baliogabetu egin ziren, errepikatuak zirelako. 11 ikuskapen-txosten ere egin dira, eta haietan adierazi da ezin izan direla aztertu jostailu-multzo jakin batzuk (haurrentzako mozorroak eta maskarak), aukeratutako establezimenduetan halako produkturik ez zegoelako.
- Laginak hartzeko planifikatutako jostailu-multzo batean (haurrentzako mozorroak eta maskarak eta ileordeak), ezin izan dira programatutako 10

laginak hartu, halako produkturik ez zegoelako aukeratutako establezimenduetan.

- Ikuskapena egitean, hainbat motatako 607 unitate geldiarazi dira behin-behinean, edo kendu egin dira, suntsitzeko edo jatorrira itzultzeko. Izan ere, batzuek ez dute CE markaketa, ez dituzte ohartarazpen eta jarraibide egokiak, ez dituzte arduradunak identifikatzeko datuak, informazioa ez dute hizkuntza ofizialean, ez dute etiketarik edo alerta-sarean sartutako beste produktu batzuen antzekoak dira.

Egindako protokoloen emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

- Aztertutako jostailuen % 94,85ek CE markaketa du.
- Jostailuen % 95,95ek fabrikatzailea, inportatzailea nahiz produktuaren EBko arduradun dena identifikatzeko datuei eta helbideari buruzko informazioa du. Hala ere, protokoloen batean banatzailearen datuak soilik jasotzen dira.
- 36 hilabete baino gehiagoko haurrentzako jostailu aztertuetan, legenda edo ikur grafiko baten bidez adierazten da EZ dela egokia 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat. Bi kasutan soilik falta da adierazpen hori. Haientzako egokia ez izatea eragiten duten arrisku espezifikoak azaltzen dituen argibide bat ere badute.
- 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat direla garbi ikusten den jostailuen artean, aztertutako 11 jostailutan adinari buruzko debekuren bat ageri da, berez jostailu horiei ez dagokiena.
- Aztertutako jostailu elektriko eta funtzionaletan, jostailua zer tentsio elektrikorekin dabilen adierazten da, baita beharrezko ohartarazpenak ere.
- Jostailuen % 93,98k hizkuntza ofizialean dituzte ohartarazpenak eta argibideak, eta argi jasotzen dira produktuaren arduraduna identifikatzeko datuak.

Jostailu-multzo jakinetan, ohartarazpenei buruzko informazioari dagokionez, eta UNE-EN-71 Arauari (*Jostailuen segurtasuna. Propietate mekanikoak eta fisikoak*) jarraiki, jostailu-mota batzuk nabarmentzea komeni da:

- Imanak dituzten jostailuak
20 jostailu aztertu dira, eta 13 jostailutan (% 65ean) aipatu berri dugun arauak dagoeneko indargabetuta duen segurtasun-ohartarazpenen bat dago.
- Haurrentzako jostailuzko patineteak
Aztertutako 7 jostailuetan, patineteak gehienez jasan dezakeen pisuarekin erlazonatutako argibideari buruzko ohartarazpen-esaldia jasotzen da, baita babes-ekipoa eramatea komeni dela adierazten duen esaldia ere.
- Jostailuzko maskarak eta babes-kaskoak
4 kasko aztertu dira, eta bitan (% 50ean) ez da adierazten artikulua jostailua denik, eta ez duela babesten.

Izaera orokorreko alderdiei dagokienez,

- Jostailuen % 97,06an, PSP agerian dago, eta
- Establezimenduen % 95,59k erreklamazio-orriak ditu eskatzaileak erabiltzeko.

Laginak hartzea

Jostailuen arauzko 48 lagin hartu dira: 36 hilabete baino gutxiagoko haurrentzako jostailuenak, imanak dituzten jostailuenak, patineteenak, mahai-jokoenak.

Entsegu-txostenen emaitzek jarduera hauek eragin dituzte:

- 9 jostailu-mota alerta-sarean sartu dira, ez direlako jostailu seguruak, eta haurren osasuna arriskuan jar dezaketelako.
- Alerta bat zabaldu egin da, alerta-zerrendan zegoen jostailu baten modelo berri bat sartu delako.
- 23 komunikazio egin zaizkie beste hainbeste Kontsumo Zuzendaritzari, hautemandako irregulartasunen berri emateko eta eragindako produktuen arduradunei horien berri emateko.
- 13 jarduera amaitutzat jo dira, entseguen emaitzak zuzenak zirelako.
- 2 txosten bidali dira zehatze-prozedurara, ikuskapen-jarduera oztopatu delako.

Neurri zuzentzaileak

Lortutako emaitzetan ikusten da jostailuen etiketa gehienak zuzenak direla, eta UNE-EN-71 Arauko berrikuntzak sartu dituztela ohartarazpenetan eta argibideetan.

Hala ere, neurri zuzentzaile batzuk hartu dira, eta beste batzuk proposatu:

Ikuskapena egitean CE markaketarik ez zuten jostailuak merkatutik kendu dira. Etiketetan akatsak izateagatik geldiarazitako jostailuak, kasu batzuetan, mugitzea baimendu ondoren, produktuaren arduradunari itzuli zaizkio, eta beste batzuk suntsitu egin dira. Gainerakoek geldituta jarraituko dute, produktuaren arduradunak zer erabaki hartuko duen jakin arte.

Etiketan hutsuneren bat duten gainerako jostailuei dagokienez, haiei buruzko informazioa emango zaie, lurralde-eskumenak direla eta, produktuen arduradunek egoitza duten lurraldeko kontsumo-zuzendaritzari, komunikazio bat bidaliz.

Dagoeneko baliogabetuta dagoen ohartarazpenen bat duten imandun jostailuei dagokienez, 2 jostailu-mota aurkitu dira, eta haien laginak hartu dira. Gainerako jostailuei dagokienez, produktuaren arduraduna identifikatu ondoren, horren berri emango zaio dagokion kontsumo-zuzendaritzari.

Kanpaina honetan aztertu beharreko jostailu-multzo bat haurrentzako mozerroak eta maskarak, eta/edo ileordeak ziren, asko daudelako alerta-sarean, baina lagin nahikoa lortu ez direnez, kanpaina hau inauteri-garaira luzatu da. 2011. urtean arauzko 10 lagin hartzea programatu da.

3.2. SOIVRE-REKIN KOORDINATUTAKO IKUSKAPEN-JARDUERAK

Otsailaren 28ko 330/2008 Errege Dekretuak (produktuen segurtasunari dagokienez aplikagarriak diren araei jarraiki, produktu jakin batzuen inportazioak kontrolatzeko neurriak hartzekoak) jasotzen du Merkataritzako Lurralde eta Probintzia Zuzendaritzan SOIVRE (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Arautzeko Zerbitzu Ofiziala) arduratuko dela inportatu beharreko produktuen segurtasunari eta etiketei aplikagarri zaizkien arauak betetzen diren kontrolatzeko jarduerak egiteaz, inportatutako salgaiak mugitu aurretik.

Kontrolatuko diren salgaiak ez badituzte betetzen eskatzen diren segurtasun-baldintzak, "Adosez" salgaitzat hartuko dira, eta irregulartasun horien berri emango zaie bai enpresa inportatzaileei edo haien ordezkariari bai Espainiako Kontsumoko Institutu Nazionalari (KIN), eta azken horrek produktuaren arduraduna den enpresak helbidea duen lurraldeko autonomia-erkidegoari emango dio horren berri. "Adosez" adierazpena etiketetan argibideak sartuta konpon daitekeenean, enpresa inportatzaileari edo enpresaren ordezkariari jakinaraziko zaio "Adosez" adierazpena duen salgaia merkaturatu aurretik kontsumo-agintaritzari jakinarazi behar diela hautemandako irregulartasunak konpondu direla, eta haiek baimenduko dute produktua merkaturatzea, salgaiaren etiketak baldintza guztiak betetzen dituela egiaztatuta ondoren.

Taula honetan, Kontsumoko ikuskapen-zerbitzuek egindako jarduerak jaso dira; produktuak "Adosez" adierazpena jaso ondoren KINen jasotako komunikazioei dagozkie jarduerok.

SOIVRE-REKIN KOORDINATUTAKO JARDUERAK	
Produktuak	Jarduerak
Oihalak, oinetakoak eta osagarriak	79
Jolasak eta jostailuak	11
Material elektrikoa	2
Hautzaintza	2
Guztira	94

3.3. ELIKAGAIK EZ DIREN PRODUKTUEN SEGURTASUN-KONTROLA

Europako Batasuna osatzen duten herrialdeen arteko mugak kentzean, eta joan-etorri askea baimentzean, jatorria erkidegoko edozein herrialdetan edo hirugarren herrialdeetan duten produktu ugari agertu dira merkatuan. Hori dela eta, produktu seguruak merkaturatzen direla kontrolatzeko mekanismoak indartu egin behar dira, eta Informazio Truke Azkarreko Sistemaren bidez lortu da hori. Sistema hori Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001eko abenduaren 3ko Produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2001/95/EE Direktiban oinarritzen da, eta Produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bidez onartu zen estatuko antolamendu juridikoan.

Horrez gainera, Ameriketako Estatu Batuetatik datozen jakinarazpenak ere kudeatzen dira, eta haien sarean (U.S. Consumer Product Safety Commission,

CPSC) alertaren bat duten produktuak gure herrialdean merkaturatzen diren aztertzen da.

Jarraian, jasotako alertei buruzko taula jaso da, eta alertak nondik datozen eta zer ikuskapen-jarduera egin diren zehazten da.

ALERTAK DITUZTEN PRODUKTUEN JATORRIZKO HERRIALDEA						
	Herrialde asiarrak	EB	Ezezaguna	Besterik	Guztira	
Jolasak eta jostailuak	623	38	69	47	777	
Oihalak, oinetakoak eta osagarriak	346	98	163	118	725	
Material elektrikoak	252	25	30	11	318	
Ibilgailuak	11	149	5	87	252	
Produktu kimikoak	35	67	20	62	184	
Artikulu apaingarriak, zenbait	102	21	39	4	166	
Hurtzaintza	45	49	25	11	130	
Etxetresna elektrikoak	62	15	12	13	102	
Kirol- eta aisia-artikuluak	48	4	6	3	61	
Tresnak eta burdindegia oro har	23	12	7	1	43	
Altzariak	11	6	1	2	20	
Besterik	38		12	11	61	
Guztira	1.596	484	389	370	2.839	

ALERTAREN BAT DUTEN PRODUKTUAK AURKITZEA ETA GURE MERKATUTIK KENTZEA		
Produktu-mota	Aurkituak	Kendutako unitateak
Produktu kimikoak	10	80.181
Material elektrikoak	16	1.846
Hurtzaintza	11	1.182
Jolasak eta jostailuak	26	756
Artikulu apaingarriak, zenbait	5	481
Kirol- eta aisia-artikuluak	2	172
Etxetresna elektrikoak	8	136
Oihalak, oinetakoak eta osagarriak	6	81
Eskola-materiala	1	11
Guztira	85	84.846

3.4. IKUSKAPEN-JARDUERAK

Kontsumo Zuzendaritzak 4.568 ikuskapen-jarduera egin ditu guztira, kanpainak eragindako ikuskapen-jarduerak nahiz programatu gabeak (salaketa eta erreklamazioek eraginak, SOIVREekin batera egindako jarduerak, produktu irregularren agerpena eta/edo autonomia-erkidegoen inhibizioak edo haien arteko komunikazioak) kontuan izanik.

Ondorengo taula hauetan, ikuskapen-jarduerak jaso dira, lurraldeka. Aktak nahiz txostenak dira, eta arrazoiaren eta produktuaren edo zerbitzuaren arabera sailkatu dira.

I KUSKAPEN-JARDUERAK ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA				
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Erreklamazioa / Salaketa	610	987	1.594	3.191
Alerta-sarea	148	312	206	666
Kanpaina	108	153	312	573
Besterik	19	39	80	138
Guztira	885	1.491	2.192	4.568

I KUSKAPEN-JARDUERAK PRODUKTUKA/ZERBITZUKA				
Produktua/Zerbitzua	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Telefonia eta komunikazioa	81	300	556	937
Etxetresna elektrikoaren salmenta eta konponketa (informatika eta ikus-entzunezkoak barne)	102	186	244	532
Jostailuak	93	151	231	475
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	80	119	204	403
Oihalak, oinetakoak eta osagarriak	99	40	177	316
Altzariak	70	39	99	208
Material elektrikoa	32	56	58	146
Etxebizitza (higiezinen sustapena, gremioak, konponketa)	17	85	27	129
Tindategiak, arropa-garbitegiak	21	31	51	103
Elikadura	16	42	23	81
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta perfumeria barne)	36	14	20	70
Garraioak	1	11	21	33
Zenbait produktu	129	194	204	527
Zenbait zerbitzu	48	127	162	337
Kodetu gabea	60	96	115	271
Guztira	885	1.491	2.192	4.568

3.5. KOMUNIKAZIOAK

Komunikazioa da salaketen, ikuskapen-jardueren edo arau-urratzeren bat eragin dezaketen gertaeren berri emateko bidea, enpresa arduradunak egoitza beste autonomia-erkidegoren batean duenean. Horiek horrela, espedientea dagokion kontsumo-erakundeari bidaltzen zaio.

2010ean, 124 komunikazio jaso ziren beste autonomia-erkidego batzuetatik, eta 113 bidali ziren. Taula honetan, komunikazioen jatorria eta norakoa jaso dira:

KOMUNIKAZIOAK		
Autonomia-erkidegoa	Bidaliak	Jasoak
Andaluzia	6	
Aragoi	7	
Asturias	3	3
Balearrak	1	5
Kanariak	3	
Kantabria	11	24
Gaztela-Mantxa	2	8
Gaztela eta Leon	9	14
Katalunia	25	24
Ceuta		
Madrilgo Erkidegoa	24	11
Valentziako Erkidegoa	11	6
Extremadura	3	1
Galizia	1	9
Errioxa	1	1
Melilla		
Murtzia	2	5
Nafarroa	4	13
Guztira	113	124

4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA

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

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

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

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumo Zuzendaritzak hiru programa ditu: Kontsumo Gelak, Kontsumoa Eskoletan eta Kontsumoa eta Nagusiak. Aurten, guztira, 52.743 pertsonak hartu dute parte hiru programa horietan (7.000tik gorako igoera 2009ko parte-hartzearekiko).

Kontsumoaren alorreko profesionalei zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egiten da. 2010ean, 161 pertsonak hartu dute parte.

4.1. KONTSUMO-GELAK, KONTSUMOAREN ALORREKO PRESTAKUNTZA-ZENTROAK

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

Helburuak:

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

Zehazki, 29.686 pertsonak hartu dute parte Kontsumo Gelen bidez eskaintzen diren trebakuntza- eta informazio-ekintzetan, hala nola tailerretan, hitzaldietan, kurtsoetan, erakusketetan edo jardunaldietan.

4.1.1. Kontsumo-tailerrak

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

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

Guztira, alor horiei dagozkien 2.017 tailer egin dira: 870 Bilbon, 686 Gasteizen eta 333 Donostian. 214 ikastetxek hartu dute parte: 134 irakaskuntza arautukoak, eta 80 irakaskuntza ez-arautukoak.

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

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

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

- Etorrinen kolektiboak
- Guraso-eskolak

4.1.2. Hezitzaileentzako jardunaldiak

Hezitzaileei (gurasoak, irakasleak, etab.) zuzendutako 31 jardunaldi egin dira, eta hauek izan dira gaiak:

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

4.1.3. Mailegu-zerbitzuak

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

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

4.2. "KONTSUMOA ESKOLETAN" PROGRAMA IBILTARIA

Kontsumo Zuzendaritzak Kontsumoa Eskoletan programa egin du ondoz ondoko 21 urtetan.

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

Helburuak:

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



Programa honen barruan, kontsumoari buruzko 2.420 tailer egin dira (1.911 Lehen Hezkuntzan, eta 472 Bigarren Hezkuntzan) Euskadiko 126 ikastetxetan; 19.758 ikaslek hartu dute parte, euren irakasleekin batera, eta 721 gurasok.

4.2.1. Ikasleak

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

Lehen Hezkuntza:

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

Bigarren Hezkuntza:

1. Elikadura eta nutrizioa
2. Estetika eta elikadura: gorputza gurtzea
3. Elikagaien analisi konparatiboa
4. Etiketak
5. Kontsumoa eta ingurumena
6. Lehengaiak transformatzea
7. Publizitatea eta kontsumoa
8. Uraren kontsumo arduratsua
9. Energia-eraginkortasuna

10. Bidezko merkataritza
11. Telefonía eta Internet
12. Aisialdirako formula berriak
13. Osasuna eta segurtasuna
14. Ekonomia eta familiaren aurrekontua
15. Kontsumitzailearen eskubideak
16. Jokoak eta bideojokoak
17. Internet

4.2.2. Irakasleak

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

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

4.2.3. Gurasoentzako jarduerak:

Bost ekintza eskaintzen dira:

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

4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK, programa ibiltaria

Aurreko urteetan bezala, 2010ean ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako trebakuntza-jarduerak egin dira. Astebetean, zentro bakoitzean, kontsumoari buruzko gai jakin batzuen alde teorikoa lantzen da, hitzaldien bidez, eta alde praktikoa, ikasgelan bidez eta ekoizpen-zentroetara eta beste enpresa batzuetara egindako bisiten bidez.

Hauek dira eskaintzen diren gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa
- Kontsumitzailearen eskubideak

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

Hauék dira bisítatu diren ekoizpen-zentroak eta beste erakundeak:

- Metro Bilbao
- Oitzeko haize-parkea
- Badaíako haize-parkea
- Nestlé izozkiak
- Getxoko ingurumen-aretoa
- El Correo
- Petronor

EAEko hirugarren adínekoen 30 zentro eta elkartetan egin da programa, eta 2.578 pertsonak hartu dute parte.

“Elikadura” eta “Sendagaiak eta automedikazioa” izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

Era berean, interés handiena piztu duten gaiéi buruzko informazioa eta parte hartu duten zentroen kolaborazioak biltzen dituen aldizkari bat egin eta banatzen da.

4.4. BESTE BATZUK

4.4.1. Kontsumo arduratsuari buruzko seigarren Eskola Lehiaketa: "Erabaki dezakezu: kontsumitzen duzuna zenbat kostatzen duen ba al dakizu?"

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

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

2010ean zehar, 2009/10 ikasturteko lehiaketa ebatzi da, non 74 ikasle-taldek parte hartu duten.

2010ean, 2010/11 ikasturteko lehiaketaren lehenengo zatia egin zen, "Consumópolis" Joko interaktiboa.

4.5. KURTSOAK ETA JARDUNALDIAK

4.5.1. Euskal Herriko Unibertsitatearen ikastaroak

EHUko kultura-gelak

Ikastaro bat eman da Euskal Herriko Unibertsitatearen Gipuzkoako Campuseko Kultura Gelen programaren barruan, 20 ikasleren parte hartzearekin: "Dakizunean, bidaiatzea gauza erraza da".

Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroak

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroekin elkarlanean aritu da ikastaro hau emateko: "Kontsumitzailearen babesa, teknologia berrien aurrean".

4.6. PROFESIONALAK PRESTATZEA

4.6.1. Datu pertsonalen babesa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen oinarritzko eskubidea bezala

20 orduko ikastaroa, Kontsumo Institutu Nazionalarekin batera antolatutakoa, non kontsumoaren munduko 24 profesional parte hartu zuten Bilbon, 2010eko otsailean.

Programa:

- o Araudia.
- o SEDA eskubideak (sarbidea, errektifikazioa, deuseztapena eta aurkaritza). Eskubideen babesa.
- o Kontzeptu orokorrak eta aplikazio Arandia. Alderdi praktikoak.
- o Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren aurreko betebeharrak formalak: fitxategien inskripzioa, berriketa eta ezabaketa.

- Hiritarrak eta eskubideen erabilpena: sarbidea, errektifikazioa, deuseztapena eta aurkaritza.
- Publizitate jardueretarako fitxategien tratamendua eta merkataritza prospekzioa. Sarbide publikoaren iturriak.
- Nazioarteko Datuen Transferentzia.
- Datu pertsonalen babesa eta telekomunikazioen zerbitzuak. DBEaren aurreko prozedurak (Arau-hausteak eta zehapenak).
- Ondare-kaudimena eta kredituen inguruko fitxategien informazioa.
- Autoerregulazioa eta tipo kodeak. Titulartasun publikoko fitxategiak.
- Datuak Babesteko Euskal Bulegoa eta Datuak Babesteko Espainiako Bulegoa. Eskumenak. Administrazioaren zerbitzura dauden langileak. Nola jokatu.

4.6.2. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa produktu, zerbitzu eta salmenta modu berreen aurrean

20 orduko ikastaroa, Kontsumo Institutu Nazionalarekin batera antolatutakoa, non kontsumoaren munduko 28 profesional parte hartu zuten Donostian, 2010eko apirilean.

- Kontsumitzaileak eta produktu, zerbitzu eta salmenta modu berriak.
- Publizitatea eta salmenta modu berriak. 3/1991 Legea, Konpetentzia ez-leialari buruzkoa.
- Lurreko Telebista Digitala.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak finantza esparruan.
- Sinadura Digitala.
- Produktu eta zerbitzu berriak telefonia sektorean. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta telefonia.
- Kontsumitzaileen babesa Konpetentziaren Babeserako Politikan.
- Merkataritza elektronikoa. Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Gasa eta sektore elektrikoaren askapena. Ohiko arazoak.
- On-line konfidantza.
- Produktu, zerbitzu eta salmenta modu berriak. Delituak.
- Kontsumitzailea eta gehiegizko zorpna produktu, zerbitzu eta salmenta modu berreen eraginez.

4.6.3. Kontsumitzaileei zuzendutako prestakuntza eta informazioa

20 orduko ikastaroa, Kontsumo Institutu Nazionalarekin batera antolatutakoa, non kontsumoaren munduko 18 profesional parte hartu zuten Gasteizen, 2010eko urrian.

Programa:

- On-line komunitateak. Eginkizunak eta helburuak.
- Sinesgarritasuna.
- Kontsumitzaileei zuzendutako informazioa. Araudia.
- Kontsumo Erakundeak informazio-gizartean. Gehiegizko informazioari aurre egitea.
- Informazio-gizartearen eragina gure eguneroko bizitzan.
- Kontsumitzaileei zuzendutako informazioa. Kanalak.
- Harremanak informazio-gizartean.
- Elkarrekin lan egin eta partekatutako ezagupena.
- Informazioaren teknologiak, ikasketa egoerak sortzeko erabilpenak.
- Kontsumoari buruzko prestakuntza eta informazioa. Programak.

4.7. KONTSUMOAREN ALORREAN TREBATZEKO ETA IKERTZEKO BEKAK

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

2010ean, amaitu egin ziren urte horretarako 2009an eskainitako bekak, eta 58.200 euro erabili ziren horretarako. Laguntza-programa horren bidez, hiru beka eskaini ziren kontsumo-erreklamazioen azterketa juridikoa egiteko.

5. INFORMAZIOA

2010ean, programa hauen barruan gauzatu ziren informazioaren alorreko ekintzak:

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

5.1. ARGITALPEN-PROGRAMA

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

5.1.1. Finantza-zerbitzuak

Ele bitan: euskara-gaztelania

3, 3 orrialde

Edukia: Aseguruen eta banku-zerbitzuen alorreko keak eta erreklamazioak non egin jakiteko informazioa.



5.1.2. Kontsumoko arbitrajea, Atxiki zakizkio arbitraje-sistemari!

Ele bitan: euskara-gaztelania

4, 4 orrialde

Edukia: Kontsumoko arbitrajeari buruzko informazioa, enpresak arbitraje-sistemaren kide izan daitezen.



5.1.3. Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazana

Ele bitan: euskara-gaztelania

4, 4 orrialde

Edukia: Kontsumoko gatazkak konpontzeko bidea den kontsumoko arbitrajeari buruzko informazioa, kontsumitzaileei zuzendua.



5.1.4. Hegaldietako ekipajea

Ele bitan: euskara-gaztelania

3, 3 orrialde

Edukia: Zer hartu kontuan aireko hegaldietako ekipajeari buruzko arazoak edukiz gero.



5.1.5. Garraioa

Ele bitan: euskara-gaztelania

3, 3 orrialde

Edukia: Zer hartu kontuan lurreko edo aireko garraioari buruzko arazoak edukiz gero.



5.1.6. Kontsumoari buruzko oinarritzko argibideak

Ele bitan: euskara-gaztelania

8, 8 orrialde

Edukia: Kontsumo arloko oinarritzko zenbait argibide.



5.1.7. Telekomunikazioei buruzko multimedia DVDA

Ele bitan: euskara-gaztelania

Edukia: Telekomunikazioei buruzko informazioa biltzen duen, ikus-entzunezko formatean, DVD bat. Bideoak eta material didaktikoa.

Atal ezberdinetan banatuta dago: telefonia finkoa eta mugikorra, tarifikazio gehigarria, Internet, datuen babesak eta erreklamazioak.

Gida honekin Kontsumo Zuzendaritzak helburu hauek bete nahi ditu:

-Internet eta telefonia zerbitzuen eskubide, betebeharrak, arriskuak edo erreklamazio moduei buruzko informazio erabilgarria, fidagarria eta gaurkotua ematea.

-Kontsumo jarrera arduratsua garatzeko, babeserako eta istiluak sahisteko jarraibideak ematea.

-Gure eskubideak defendatzeko dauzkagun baliabideak ezagutaraztea.



5.1.8. 2009ko Kontsumoko Txostena



Memoria honen bidez, 2009an egindako jardueren berri eman nahi izan zuen Kontsumo Zuzendaritzak.

Urte hartan ere, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu, trebatu eta informatzeko egin ziren jarduerak izan ziren aipagarrienak, 2009ko Kontsumoko Memorian jasotzen den bezala.

5.1.9. Kontsumoko aldizkariak

2010. urtean kontsumoari buruzko bi aldizkari egin ziren, ikasleei eta adineko jendeari zuzendutakoak. Era berean, www.kontsumo.net web-gunean argitaratutako on-line aldizkari bat egin zen.

5.1.10. Adingabeak eta Teknologia Berriei buruzko ikerketa

Kontsumo Zuzendaritzak ikerketa bat egin zuen 2010ean, 10 eta 12 urte bitarteko Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako haurren eta gurasoen artean, teknologia berreen eta Interneten erabilera ohiturak eta arriskuen hautematea ezagutzeko.

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

5.1.11. Nerabeak eta gizarte-sareei buruzko ikerketa

Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Kontsumo Saileko Kontsumo Zuzendaritzak egindako inkesta bat. Inkestan 14-18 urteko 362 nerabek hartu zuten parte, Kontsumo Gelak izeneko hiru zentroetako (Arabakoa, Bizkaikoa eta Gipuzkoakoa) erabiltzaileak izanik. Datuak 2010eko azaroan bildu ziren, nerabeek sare sozialak nola erabiltzen dituzken jakiteko asmoz egindako ikerlan baten baitan.

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

5.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA

5.2.1. Kontsumitzailearen Nazioarteko Eguna

2010eko martxoaren 15ean Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak Kontsumitzailearen Nazioarteko Egunerako ekitaldia antolatu zuen Bilboko Itsas-Museoan. Bertan, hainbat produktu alertadunen erakusketa jarri zen, Kontsumo Zuzendaritzaren merkatu-kontrola saileko lana ezagutzera emateko helburuarekin.

Rosa Regás idazlea ekitaldira gonbidatua izan zen eta kontsumo arduratsuari buruzko hitzaldi bat eman zuen.

5.2.2. Kanpaina komunikabideetan eta Internet

Kontsumo jarrera arduratsuak sustatzeko asmoarekin, Kontsumo Zuzendaritzak "5 zentzumenekin kontsumitu" kanpaina abiarazi zuen 2010ean.

Kanpaina modu ezberdinetan hedatu zen, euskaraz zein gaztelaniaz. Kanpainaren kartelak Araba, Bizkaia eta Gipuzkoan zehar jarri ziren eta komunikabide ezberdinetan zabaldu egin zen:

Irratia. Kuñak euskaraz eta gaztelaniaz, irrati ezberdinetan.

Internet. Kontsumoari buruzko bi blog, bata gaztelaniaz eta bestea euskaraz; blog horietan, kanpainako ikus-entzunezko material guztia eta bisitarien adierazpenak kontsulta daitezke, eta, gainera, YouTube-ren eta Twitter eta Facebook sare sozialen loturak daude (sare sozialetan, profilak sortu dira). Banner, kanpainaren prentsa oharrerako estekarekin.

5.2.3. Agerpena komunikabideetan

Kontsumitzaileei informazioa ematea da Kontsumo Zuzendaritzaren ekintza-ardatzetariko bat. Zentzu horretan, kontsumo arlo ezberdinen gaineko informazio kanpainak egin dira. Horren eraginez, Kontsumo Zuzendaritzak bidalitako informazioa komunikabide ezberdinetan agertu da.

- **Agerpenak prentsa idatzian:** 180
- **Irratiko presentzia:** 23
- **Agerpenak telebistan:** 7

Guztira, Kontsumo Zuzendaritzak 22 prentsa ohar egin zituen eta 8 prentsaurreko eman zituen 2010. urtean.

5.3. DOKUMENTAZIO-PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak ondoen babesten dituzten elementuetako bat. Informazio hori eskuratzen laguntzeko, informazio- eta dokumentazio-programaren bitartez, Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoarekin lotutako gaien dokumentazio-fondoa osatu nahi du EAERI dagokionez; fondo horretan, azterlan espezifikoak ez ezik, araudia, jurisprudentzia, biltzarren argitalpenak, material didaktikoak, aldizkariak eta liburuxkak ere biltzen dira. Gaur egun, 2007ko urtarrila arte Gasteizko Kontsumitzailearen Zentro Europarra izan zenaren datu-baseak eta gainerako informazio- eta dokumentazio-baliabideak hartzen ditu barnean fondo horrek.

Dokumentazio-fondo hori, batik bat, modu presentzialean ezagutarazi da, Kontsumo Zuzendaritzaren Prestakuntza Zentroetako mediateken bitartez (Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Kontsumo Gelak), kontsumoarekin lotutako gaien buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako guneen funtzioa betetzen ari baitira. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2010ean Kontsumo Zuzendaritzaren web-orria informazio-iturri eta bere jarduera eta dokumentuen hedapen-bide gisa indartu dugu.

5.3.1. Kontsumoko web-orria

Aurreko urteetan bezala, 2010ean ere, Zuzendaritzaren funtzioei, zerbitzuei eta jarduerari buruzko informazioa eskaini da web-orrian (prentsa-oharrak —22 argitaratu dira—, prestakuntza-programak edo -jarduerak, kontsumo-arbitrajea, merkatuaren kontrola, argitalpenen katalogoa...), eta, horrekin batera, kontsumoarekin zerikusia duen beste edozein gairi buruzko informazioa ere eskaini da (berriak, segurtasun-oharrak eta produktuei buruzko alertak, esteka interesgarriak eta abar).

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

2010ean, hasiera-orria indartzen jarraitu dugu, kontsumoaren alorreko berritasunen erakusleia izan dadin, bi helbururekin: batetik, erabiltzaileek errazago identifika ditzatela berritasunak; bestetik, web-ingurune berean Zuzendaritzaren jardura guztiak erakutsi ahal izatea; horretarako, formatu horretara eraman dira beste hedabide batzuetan egindako jarduerak (telebista, prentsa, kaleko kanpainak), eta erakundeak Interneten egotea ahalbidetzen duten metodo berriak erabili dira: kontsumoaren bloga eta perfilak edo kanalak sare sozialetan.

2010ean Kontsumoaren webgunean egindako berrikuntza nagusiak

Webguneko edukia garbitu, zuzendu, eguneratu (legeei buruzko berrikuntzak, 2010eko argitalpenak eta abar txertatu) eta berrantolatzeaz batera, etengabeko hobekuntza-prozesuaren barruan, berrikuntza batzuk egin dira web-orria errazago erabiltzeko eta edukiak errazago eta argiago aurkitzeko. Zehazki, edukiak antolatuta eta berriak sortu dira kontsumo gaien atalean (orain “Informa zaitez!” izenpean).

Kontsumo Zuzendaritzako portala goitik-beherako berrikuntza prozesuan aurkitzen da, *Kontsumobide* Euskal Kontsumo Institutu berriari begira.

Eduki berriak

2010ean, zenbait atal berri sartu dira webgunean: batzuek iraupen mugatua dute (jardura zehatz batzuei buruzkoak direlako), eta beste batzuk irauteko sortu dira. Adibidez:

- “Kontsumitzailearen Nazioarteko Eguna”. Martxoaren 15a Munduko Kontsumitzailearen Eguna dela eta Kontsumo Zuzendaritzaren bidez egindako jarduerak jaso ziren.

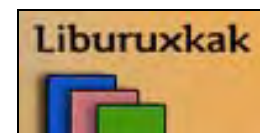
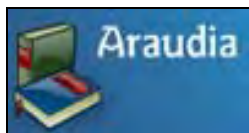
- 2010eko Kontsumo Kanpaina: “5 zentzumenekin kontsumitu”. Informazioa/Prentsa eta komunikazioa atalean, kanpainari buruzko informazioa jasotzen zen.

- 2010eko Kontsumo Balantzea. Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo saileko Sailburua den, Rafael Bengoak, eta Kontsumo Zuzendaria den Ana Colliak emandako prentsaurrekoaren ostean, albiste bat argitaratu zen web-gunean. Eduki horretan PDF dokumentu bi atxikitu ziren: prentsa-dossier eta balantzearen datu

grafikoak. Gainera, prentsaurrekoa jasotzen zuen Irekiak grabatutako bideo osoa argitaratu zen.

- "Telekomunikazioak" DVDtik ateratako bideoak. Bideo horiek "Informa zaitetz!" ataleko eduki berrietan argitaratu ziren: Eramangarritasuna, SMS Premium eta Merkataritza elektronikoa.

- Banner berriak egin ziren. Batzuk, dinamikoak eta handiak, Kontsumo.net portalean zenbait eduki iragartzeko helburuarekin. Beste batzuk, txikiagoak, aldeetako menuetan banner berriak gehitzeko egin ziren edo zeudenak antolatzeko.



6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA

6.1 DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

6.1.1. Toki-erakundeak

Kontsumo Zuzendaritzaren 2010eko otsailaren 18ko Ebazpenaren bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta defendatzeko toki-erakundeentzako eta horiek sustatutako erakundeentzako 2010eko laguntza ekonomikoen urteko programaren deialdia egin zen; programa hori 2010eko otsailaren 17eko Aginduak arautzen du.

2010ean, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak 1.001.389,19 eurora iritsi ziren, hiru laguntza-lerrotan banatuta:

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

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

- Kontsumoko ikuskapen-jarduerak gauzatzetik eratoritzen diren gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara bideratutako diru-laguntzak 888.598,87 €-ra iritsi ziren 2010ean, eta kopuru hori horrela banatu zen:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Balmasedako Udala	9.916,05 €
Zierbenako Udala	4.426,68 €
Portugaleteko Udala	43.145,10 €
Erandioko Udala	30.201,57 €
Oarsoaldea	42.915,91 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	23.909,57 €
Ermuako Udala	17.612,98 €
Basauriko Udala	36.630,18 €
Forlan (Muskiz)	12.296,35 €
Eibarko Udala	22.362,05 €
Lekeitioko Udala	7.510,09 €
Durango Merindadearen Mankomunitatea	32.971,02 €
Bilboko Udala	60.000,00 €
Laudioko Udala	22.651,17 €
Iraurgi Lantzen S.A. (Azkoitia-Azpeitia)	9.656,13 €
Andoingo Udala	18.688,64 €
Tolosaldea Garatzen S.A.	6.702,59 €
Goierriko Ekimena S.A.	16.421,09 €
Uribe Kostako Mankomunitatea	37.751,96 €
Añanako Taldea	5.328,41 €
Inguralde (Barakaldo)	60.000,00 €
Vitoria-Gasteizko Udala	60.000,00 €
Enkarterrietako Mankomunitatea	27.436,91 €
Urola Garaiko Mankomunitatea	24.413,69 €
Donostiako Udala	41.275,47 €
Ondarroako Udala	2.395,87 €
Etxebarriko Udala	12.727,80 €
Elgoibarko Udala	9.561,28 €
Irungo Udala	43.145,10 €
Getxoko Udala	23.883,64 €
Lasarte-Oriako Udala	24.448,89 €
Santurtziko Udala	43.145,10 €
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	29.669,51 €
Ortuellako Udala	13.806,43 €
Kanpezu-Arabar Mendietako taldea	2.473,65 €
Laguardia-Arabar Errioxako taldea	9.117,99 €
Guztira	888.598,87 €

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokaleku-aldaketetatik eratorritako gastuetara bideratutako laguntzak 12.790,41 €-ra iritsi ziren 2010ean:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Donostiako Udala	2.093,17 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	717,00 €
Goierriko Ekimena	596,14 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	4.135,28 €
Forlan (Muskiz)	2.254,48 €
Bilboko Udala	1.208,91 €
Zierbenako Udala	1.785,43 €
Guztira	12.790,41 €

Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 99.999,91 €-ra iritsi ziren 2010ean:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Vitoria-Gasteizko Udala	19.458,80 €
Portugaleteko Udala	13.425,19 €
Erandioko Udala	8.366,69 €
Irungo Udala	7.968,99 €
Bilboko Udala	19.456,80 €
Santurtziko Udala	14.592,60 €
Forlan	3.307,65 €
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	13.425,19 €
Guztira	99.999,91 €

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko, behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jardueri laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismoko sailburuaren 2005eko martxoaren 9ko Aginduan EAeko kontsumitzaileen elkarteentzako laguntza-ildo bat ezarri zen; hala, agerian utzi zuen sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola. Kontsumo Zuzendariak 2010eko urtarrilaren 11an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2010. urteko deialdia.

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

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat bideratutako diru-laguntzen zenbatekoa 439.984,55 €-ra iritsi zen 2010. urtean, eta hiru laguntza-ildotan banatu zen:

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

Ahozko epaiketetan defendatzeko laguntzak

900 eurorainoko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera bideratutako laguntza ekonomikoaren kontzeptu gisa, Kontsumo Zuzendaritzak 36.000 euroko partida bat erreserbatu zuen 2010. urtean, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketaren (EKA), Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoaren (EKE) eta Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunaren (EHKB) artean zati berdinetan banatzeko.

Elkarteen funtzionamendurako laguntzak

Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastuetarako emandako diru-laguntzak 315.000 eurora iritsi ziren, honela banatuta:

ELKARTEAK	ZENBATEKOA
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA)	105.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	105.000,00 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	105.000,00 €
GUZTIRA	315.000 €

Kontsumo-proiektuetarako laguntzak

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 88.984,55 eurora iritsi ziren, eta honela banatu ziren:

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketari (EKA): 41.730,50 euro proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- EKA aldizkaria	17.850,00 €
- EKA irratia	9.450,00 €
- SER ACUBI irratia	900,90 €
- Lokalia Txingudi TB	1.038,10 €
- Irunero aldizkaria	381,50 €
- Goi-mailako trebakuntza. Kontsumo-eskubidea.	3.185,00 €
- Zure dirua, zure eskubideak	8.925,00 €
Guztira	41.730,50 €

- Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) 29.804,11 euro eman zitzaizkion, proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Baztertuak izateko arriskua duten kolektiboentzako ikastaroa	11.802,00 €
- EKE Aldizkaria	8.968,96 €
- Etxeko-andre astearteak	5.426,40 €
- ASCOFA Tailerrak	3.602,75 €
Guztira	29.804,11 €

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunari (EHKB) 17.449,94 euro eman zitzaizkion, proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Kontsumitzaile aldizkaria	12.444,18 €
- "Kontsumitzailea justiziaren aurrean" jardunaldia	1.838,96 €
- Ikerketa: bidaia-konbinatuak	1.583,40 €
- Ikerketa: on-line aseguruak	1.583,40 €
Guztira	17.449,94 €

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

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

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

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

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

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

6.2.1. Kotsulten buletina

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

6.3. KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA

2010. urtean, Kontsumoko Kontsulta Batzordeak honako arau-proiektu hauek aztertu zituen:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Minbizari buruzko Informazio Sistemaren Dekretu-proiektua.

- Agindu-proiektua, gai sanitarioko dekretu batzuk aldatzen dituen, Zerbitzu-zuzentzarauaren transposizio-araudiari egokitzeko.

- 135/2008 Dekretua, hau da, gasa kanalizazio bidez banatzen duten enpresek erabiltzaileei egiten dizkieten zerbitzuen kostuak arautzen dituen, aldatzen duen dekretua.

- Sanitate-prestakuntza espezializaturako sistemaren antolamenduari buruzko Dekretu-proiektua, Euskadiko Autonomia Erkidegorako.

- Zezen-ikuskizunei buruzko Araudia onetsi zuen dekretua aldatuko duen Dekretu-proiektua.

- Etxebizitza, Herrilan eta Garraio sailburuaren Agindu-proiektua; horren bidez, 2008ko abenduaren 16ko Agindua aldatuko da, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoaren barruan bidaiariak autoetan eramateko hiriarteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onetsi zituena.

- Etxebizitza, Herrilan eta Garraio sailburuaren Agindu-proiektua. Horren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoaren eskumenekoak diren, tren-, tranbia- eta funikular-zerbitzuak erabiltzen dituztenei eskatu beharreko zigorrak arautu dira.

- Foru arauaren aurreproiektua, Bizkaiko errepideetako bidesarien araubide juridikoari eta errepideetako Lurralde Plan Sektoriala aldatzeko finantzaketa-irizpideei buruzkoa.

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/22008 Dekretua aldatzen duen Dekretu-proiektua.

- Zenbait lege aldatzeko legearen aurreproiektua, barne-merkatuko zerbitzuei buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren abenduaren 12ko 2006/123/EE Zuzentzaurara egokitzekoa.

- Babes ofizialeko etxebizitzaren gehieneko prezioak zehazteko Agindu-proiektua.

- Lege-egitasmoa, borondatezko gizarte aurreikuspeneko erakundeei buruzkoa.

- Bidaia-agentzien Dekretu-proiektua.

- Dekretu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioako baliabide pertsonalak eta materialak Instituto Vasco de Consumo-Kontsumobideri esleitzeko baldintzak arautzen dituen.

- Euskal Autonomia Erkidegoan automobiletan egiten den bidaiarien herriz kanpoko garraio publikoaren tarifa berriak onartzen dituen Agindu-egitasmoa.

7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK

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

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

7.2. KONTSUMITZAILEEN HEZIKETARAKO SAREA

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

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

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

7.4. CONSUMERS INTERNATIONAL

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

7.5. LIBURUTEGI ESPEZIALIZATUEN ERAKUNDE ARTEKO EAE-KO BATZORDEA

Eusko Jaurlaritzaren beste sail batzuekin lan egiteko asmoaren barruan, LEEB batzordean parte hartzea dago (Liburutegi Espezializatuen Erakunde arteko Batzordea). Kontsumo Zuzendaritzaren Dokumentazio Zentroa kontsumitzaileen eskubideetan eta kontsumoari buruzko gai orokorretan espezializatutako liburutegi bat da; zenbait gaitan espezializatutako beste zentro batzuekin batera, liburutegiekin eta dokumentazioarekin zerikusia duten kolaborazio-proiektuetan parte hartu du. Zehazki, 2009an "Google Proiektua"-n parte hartu du, eta proiektu horren lehenengo produktua "Google bilatzaileari buruzko oinarrizko gidaliburu laburra" izan da, LEEB batzordean parte hartzen duten liburutegien erabiltzaile guztiei banatu zaiena. 2010ean "Google Proiektua"-n parte hartzeak aurrera jarraitu du. Zehazki, «Google bilatzailearen oinarrizko gida»ren hedapena eta promozioan. Promozio honek IFLAko "Case Studies in Government Libraries" Konferentziaren txosten baten gaia suposatzen duen Bartzelonan, apirilean. Txostena elkarrekin aurkeztu zuten Kontsumo Zuzendaritza eta Datuen Babeserako Euskal Bulegoaren dokumentalistek.

7.6. PERTSONA ZELIAKOENTZAKO HITZARMENA

2010ean, Osasun eta Kontsumo Sailak Euskadiko Zeliakoaren Elkartearekin (EZE) lankidetzaren hitzarmena sinatu du berriro ere. Hitzarmen horretan, Eusko

Jaurlaritzaren Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak; Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak; eta Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak ere parte hartu dute.

2005ean hartutako konpromisoa berritu egin da, eta, beste zenbait ekintzaren artean, glutenik gabeko elikagaien ikuskapen-kanpaina egin du Kontsumo Zuzendaritzak, etiketen egiazkotasuna egiaztatzeko.

7.7. ETXEBIZITZA ARLOAN KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEAK DEFENDATZEKO HITZARMENA

Osasun eta Kontsumo Sailak eta Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Aparejadore eta Arkitekto Teknikoen Elkargo Ofizialek Lankidetzako Hitzarmena sinatu dute 2010ean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko etxebizitzaren inguruko kontuetan.

Aipatutako erakundeen asmoa da kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko indarrean den legedia betetzen dela egiaztatzea, eta era berean, kontrol administratiboko jardueretarako estaldura tekniko zabalagoa eskaintzea.

Horrela, bada, Kontsumo Zuzendaritzak erreklamazio eta zehapen prozeduren espedienteen jarraipenean behar izan diren azterketak egiteko eta peritu txostenak jaulgitzeko Aparejadore eta Arkitekto Teknikoen Elkargoen laguntza izan du.

ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA:

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

KIAZ Sarean dauden zentroen zerrenda:

1. KONTSUMO-ZUZENDARITZA

Donostia kalea, 101010 Gasteiz

Tel.: 945019923

Faxa: 945019931

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

<http://www.kontsumo.net>

1.1. KONTSUMO EREMUAK

Arabako Kontsumo Eremua

Samaniego, 2-4.a

01008 Gasteiz

Tel.: 945017062

Faxa: 945101063

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

Bizkaiko Kontsumo Eremua

Rekalde zumarkalea, 39A, behea

48008 Bilbo

Tel.: 944031500

Faxa: 944031967

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

Gipuzkoako Kontsumo Eremua

Easo, 10-5.a

20006 Donostia

Tel.: 943022547

Faxa: 943022572

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

1.2. KONTSUMO-GELAK, Kontsumo arloko prestakuntza-zentroak

Gasteiz

Adriano VI.a, 20-1.a

01008 Gasteiz

Tel.: 945016600

Faxa: 945016601

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

Bilbo

Nikolas Alkorta, 2

48003 Bilbo

Tel.: 944032220

Faxa: 944032221

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

Donostia

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

2. KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOAK (KIUB)

ARABA

Gasteiz

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

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

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

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

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

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

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

Laudio

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

BIZKAIA

Bilbo

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

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

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

Ermua

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

Lekeitio

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

Bermeo

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

Etxebarri

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

Ortuella

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

Muskiz-Forlan

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

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

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

Ondarroa

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

Balmaseda

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

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

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

Barakaldo

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

Portugalete

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

Erandio – Altzaga

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

Erandio – Astrabudua

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

Basauri

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

Santurtzi

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

Getxo

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

Sestao

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

Leioa

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

Arrigorriaga

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

Zierbena

Kultura Zierbena
48508 Zierbena
Tel.: 946366007

GIPUZKOA

Donostia

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

Oiartzualdea (Errenteria – Lezo – Oiartzun – Pasaia)

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

Hernani

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

Andoain

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

Lasarte-Oria

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

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

Beasain

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

Lazkao

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

Ordizia

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

Irun

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

Tolosaldea Garatzen (Tolosa – Ibarra – Villabona)

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

Eibar

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

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

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

Iraurgi Lantzen (Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

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

Azpeitia

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

Elgoibar

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

3. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ERAKUNDEAK

EKA, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

<http://www.eka.org>

ARABA

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

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

BIZKAIA

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA

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

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

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

URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

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

GIPUZKOA

EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ETA ERABILTZAIILEEN ANTOLAKETA

Boulevard, 25 behe, 8. dep.
20005 Donostia
Tel.: 943423993
Faxa: 943423993
h.el.: urkoadonostia@eka.org

ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAIILEEN ETA ERABILTZAIILEEN ELKARTEA

Kasino Zaharra – Adinekoen etxea
20280 Hondarribia
Tel.: 943640488
Faxa: 943635067

Foruak, 2 – 2.a esk.
20302 Irun
tel.: 943632194
Faxa: 943635067
h.el.: acubi@kontsumo.net

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN BATASUNA

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

ARABA

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN BATASUNA

Jose Lejarreta, 49 – bis
01003 Gasteiz
Tel.: 945264722
Faxa: 945264799
h.el.: uce@kontsumo.net

GASTEIZKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Gasteiz
Tel.: 945264722
Faxa: 945264799
h.el.: uce-vitoria@kontsumo.net

BIZKAIA

BIZKAIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Hurtado Amezaga, 27-11.a, 5. dep.
48008 Bilbao
Tel.: 944215559
Faxa: 944215251
h.el.: ucebizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA-DONOSTIA

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

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA-EIBAR

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

EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARGOA

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

ARABA

AKE, ARABAKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA

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

BIZKAIA

ASCOFA, EUSKADIKO KONTSUMO-ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA

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

BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARTEA

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

EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAIILEEN ELKARGOA

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

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

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

GIPUZKOA

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

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

4. KONTSUMOKO ARBITRAJE-BATZORDEAK

**Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumo Zuzendaritza.
Eusko Jaurlaritza)**

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

Gasteizko Udal Kontsumoko Arbitraje Batzordea

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