



**kontsumo**BIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# KONTSUMOBIDE TXOSTENA 2011



**AURKIBIDEA**

<b>1. Sarrera</b>	<b>3</b>
<b>2. GATAZKEN KONPONBIDEA</b>	<b>4</b>
2.1. Orientazio programa	4
2.2. Kontsumoko erreklamazioak	5
2.3. Kontsumoko arbitrajea	15
<b>3. MERKATUAREN KONTROLA</b>	<b>21</b>
3.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	21
3.2. SOIVRE-rekin koordinatutako ikuskapen kanpainak	42
3.3. Jatekoak ez diren produktuen segurtasun-kontrola	43
3.4. Ikuskapen-ekintzak	44
3.5. Komunikazioak	45
<b>4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA</b>	<b>47</b>
4.1. Kontsumoaren alorreko prestakuntza zentroak	47
4.2. Kontsumoko Prestakuntza Ikastetxeetan	50
4.3. Kontsumoko Prestakuntza Adinekoen Zentroetan	52
4.4. Beste batzuk	54
4.5. Ikastaroak eta jardunaldiak	54
4.6. Profesionalak prestatzea	54
4.7. Kontsumoaren alorrean trebatzeko eta ikertzeko bekak	56
<b>5. INFORMAZIOA</b>	<b>57</b>
5.1. Argitalpen-programa	57
5.2. Sentsibilizazio-programa	58
5.3. Dokumentazio-programa	59
<b>6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA</b>	<b>61</b>
6.1. Diruz laguntzeko programa	61
6.2. KIUBentzako aholkularitza juridikoa	65
6.3. Kontsumoko Kontsulta Batzordea	65
<b>7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK</b>	<b>67</b>
7.1. INC eta gainerako autonomia erkidegoak	67
7.4. Consumers International	67
<b>ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA</b>	<b>68</b>

## 1. SARRERA

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua 2011ko irailaren 1ean abiatu zen, [159/2011 Dekretua, uztailaren 12koa](#), onartu ondoren, bere egitura eta antolaketa arautzen duena. Data horretatik aurrera, Kontsumobidek lehengo Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritza ordezkatu zuen. 2011ko txostenak Kontsumo Zuzendaritzaren jardura adieraziko du (2011ko urtarrilaren 1etik abuztuaren 31ra arte) zein Kontsumobiderena (2011ko irailaren 1etik abenduaren 31ra arte). Zentzu horretan, txostenean “Kontsumobide”-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere.

Kontsumobidek 2011ko Kontsumoko Memoria argitaratu du kontsumoaren alorrean lan egiten duten pertsonen nahiz herritar guztiei aldi horretan zehar egindako lanaren berri emateko.

Kontsumobideren 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 garaian. 2009an herritarrak hezteko eta informatzeko egindako jardura 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, Kontsumobidek – Kontsumoko Euskal Institutuak\*, 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

Kontsumobidek informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta guneen bitartez. Zerbitzu horien bidez, 9.942 kontsultari erantzun zaie 2011n. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez (900 600 500) jasotako 10.620 kontsultei horiek gehituta, Kontsumobidek 20.562 kontsulta kudeatu ditu guztira. Jasotzen diren kontsultei telefonoz, presentzialki edo Interneten bitartez erantzuten zaie, KIAZ Sarea (Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen Sarea) aplikatuz, [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net) orrian, Euskadi.net atariaren postontziaren bitartez edo posta elektronikoz. Era berean, beste hainbat erakundek, adibidez KIUBek edo kontsumitzaileen elkarteek, kontsumitzaileen kontsultak jasotzen dituzte: 26.437 eta 5.777, hurrenez hurren.

20011ko KONTSULTAK ERAKUNDEEN ARABERA						
	KONTSUMOBIDE		KIUB	Kontsumitz. Elkarteak	Guztira	%
	Zerb. Nagusiak eta Lurraldekoak	900 Telefonoa				
Elikadura	90	1.082	956	103	2.231	<b>4,22</b>
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	321	592	598	162	1.673	<b>3,17</b>
Jostailuak	26	48	17	3	94	<b>0,17</b>
Material elektrikoa	31	13	16	3	63	<b>0,11</b>
Altzariak	188	272	221	109	790	<b>1,49</b>
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	22	25	18	1	66	<b>0,11</b>
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	260	285	287	83	915	<b>1,73</b>
Telefonia eta komunikazioa	409	4	15	1	429	<b>0,86</b>
Ibilgailuak	364	390	647	182	1.583	<b>3,05</b>
Askotariko produktuak	383	333	660	77	1.453	<b>2,75</b>
Etxetresna elektrikoaren konponketa	215	184	277	67	743	<b>1,40</b>
Energia-zerbitzuak	1.078	1.118	2.726	539	5.461	<b>10,34</b>
Etxebizitza, sustapena	260	213	1.210	730	2.413	<b>4,57</b>
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	261	247	165	55	728	<b>1,37</b>
Ibilgailuen konponketa	250	250	324	102	926	<b>1,75</b>
Bidaiak	192	241	230	99	762	<b>1,44</b>
Garraioak	365	388	715	429	1.897	<b>3,59</b>
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	2.975	2.937	6.771	1.132	13.819	<b>26,17</b>
Banku-zerbitzuak	403	468	1.001	299	2.171	<b>4,11</b>
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	89	97	137	45	368	<b>0,69</b>
Tindategiak, garbitegiak	78	11	67	21	177	<b>0,38</b>
Aseguruak	350	614	1.186	294	2.444	<b>4,63</b>
Zerbitzu-guneak	8	16	17	1	42	<b>0,07</b>
Askotariko zerbitzuak	1.250	710	3.028	1.144	6.132	<b>11,61</b>
Kodifikatu gabeak	70	82	5.148	96	5.396	<b>10,22</b>
<b>GUZTIRA</b>	9.942	10.620				
	<b>20.562</b>		<b>26.437</b>	<b>5.777</b>	<b>52.776</b>	<b>100,00</b>

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).

### 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, Kontsumobidek 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.

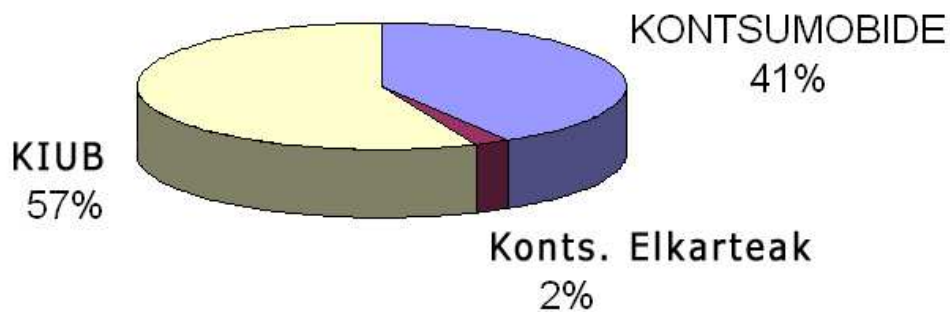
2011. urtean 10.620 dei jaso ziren, hileko 885 dei.

### 2.2. KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK

2011an, EAEn, 23.824 erreklamazio tramitatu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 9.870, Kontsumobideren bidez; 13.457, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 497, 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 % 43,40 hain zuzen ere. Bigarren tokian energia zerbitzuak ageri dira (% 10,67), eta, jarraian, garraioak (%6,64) eta etxetresna elektrikoak eta informatikako edo ikus-entzunezko produktuekin zerikusia dutenak (% 3,63). Hain zuzen ere, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdiak baino gehiago biltzen dituzte (% 64,34).

### Erreklamazioen ehunekoa erakunde bakoitzeko



<b>EUSKADIN ERREKLAMAZIO-KOPURU HANDIENA JASO DUTEN SEKTOREAK, ERAKUNDEAREN ARABERA (2011)</b>						
<b>Produktu / Zerbitzua</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>KIUB</b>		<b>Konts. Elkartek</b>	
	Total	%	Total	%	Total	%
Elikadura	275	2,79	576	4,28	11	2,21
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	427	4,33	433	3,22	6	1,21
Jostailuak	59	0,60	8	0,06	0	0,00
Material elektrikoak	33	0,33	11	0,08	0	0,00
Altzariak	238	2,41	108	0,80	9	1,81
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	20	0,20	10	0,07	1	0,20
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	477	4,83	120	0,89	7	1,41
Telefonia eta komunikazioa	317	3,21	18	0,13	0	0,00
Ibilgailuak	208	2,11	233	1,73	9	1,81
Askotariko produktuak	410	4,15	381	2,83	15	3,02
Etxetresna elektrikoaren konponketa	163	1,65	102	0,76	5	1,01
Energia-zerbitzuak	1.029	10,43	1465	10,89	47	9,46
Etxebizitza, sustapena	114	1,16	163	1,21	17	3,42
Etxebizitzen konponketa, gremioak	60	0,61	22	0,16	3	0,60
Ibilgailuen konponketa	330	3,34	147	1,09	6	1,21
Bidaiak	83	0,84	108	0,80	19	3,82
Garraioak	775	7,85	721	5,36	86	17,30
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	3.229	32,72	6947	51,62	164	33,00
Banku-zerbitzuak	271	2,75	427	3,17	19	3,82
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	141	1,43	25	0,19	3	0,60
Tindategiak, garbitegiak	110	1,11	43	0,32	4	0,80
Aseguruak	55	0,56	334	2,48	31	6,24
Zerbitzu-guneak	65	0,66	11	0,08	0	0,00
Askotariko zerbitzuak	926	9,38	709	5,27	30	6,04
Kodifikatu gabeak	55	2,79	335	2,49	5	1,01
<b>Guztira</b>	<b>9.870</b>	<b>100,00</b>	<b>13.457</b>	<b>100,00</b>	<b>497</b>	<b>100,00</b>

EUSKADIN ERREKLAMAZIO-KOPURU HANDIENA JASO DUTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA (2011)								
	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		GUZTIRA	
	Total	%	Total	%	Total	%		%
Elikadura	129	2,81	87	1,45	646	4,88	862	3,62
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	210	4,57	173	2,89	483	3,65	866	3,63
Jostailuak	19	0,41	13	0,22	35	0,26	67	0,28
Material elektrikoa	9	0,20	12	0,20	23	0,17	44	0,18
Altzariak	82	1,79	77	1,29	196	1,48	355	1,49
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	5	0,11	12	0,20	14	0,11	31	0,13
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	100	2,18	133	2,22	371	2,80	604	2,54
Telefonia eta komunikazioa	68	1,48	45	0,75	222	1,68	335	1,41
Ibilgailuak	96	2,09	113	1,89	241	1,82	450	1,89
Askotariko produktuak	209	4,55	172	2,88	425	3,21	806	3,38
Etxetresna elektrikoaren konponketa	46	1,00	69	1,15	155	1,17	270	1,13
Energia-zerbitzuak	532	11,58	705	11,79	1304	9,84	2541	10,67
Etxebizitza, sustapena	104	2,26	56	0,94	134	1,01	294	1,23
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	15	0,33	22	0,37	48	0,36	85	0,36
Ibilgailuen konponketa	118	2,57	112	1,87	253	1,91	483	2,03
Bidaiak	23	0,50	46	0,77	141	1,06	210	0,88
Garraioak	288	6,27	316	5,28	978	7,38	1582	6,64
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	1.726	37,58	2931	49,00	5683	42,89	10.340	43,40
Banku-zerbitzuak	183	3,98	222	3,71	312	2,35	717	3,01
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	15	0,33	58	0,97	96	0,72	169	0,71
Tindategiak, garbitegiak	29	0,63	32	0,53	96	0,72	157	0,66
Aseguruak	127	2,77	77	1,29	216	1,63	420	1,76
Zerbitzu-guneak	14	0,30	25	0,42	37	0,28	76	0,32
Askotariko zerbitzuak	312	6,79	371	6,20	982	7,41	1665	6,99
Kodifikatu gabeak	134	2,92	103	1,72	158	1,19	395	1,66
<b>GUZTIRA</b>	<b>4.593</b>	100,00	<b>5.982</b>	100,00	<b>13.249</b>	100,00	<b>23.824</b>	100,00

### 2.2.1. Kontsumobide

2011n, Kontsumobidek **9.870** erreklamazio-orri jaso zituen bere hiru bulegoen bitartez (Bilbo, Donostia eta Vitoria-Gasteiz). 9.870 erreklamazioetatik, 2.136 Arabako Kontsumobideko bulegoak izapidetu zituen; 5.484, Bizkaikoak; eta 2.250, Gipuzkoakoak.

2011ko ekitaldia amaitu bitartean Kontsumobideko hiru bulegoetara iritsi ziren erreklamazio guztietatik, 586 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion gaiak, eta 1.059 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoia sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo

beste erakunde eskudun batera. Era berean, 340 erreklamazio Arbitraje Batzordera aldatu ziren.

2011an 94 demanda-jartzailek atzera bota zuten euren eskaria, eta 2.102 kasutan ados jartzea lortu zuten, Kontsumobideren bitartekotzari esker.

Gainera, Administrazioak salatutako enpresen 267 erreklamazio zigor-espedita abiarazteko proposamenarekin itxi zituen.

Gainerakoetan (1.842), alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, arau-hauste administratiborik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Beraz, jasotako erreklamazio guztien artetik 6.980 erabaki ziren 2011n, eta 2.890 erabaki gabe daude, oraindik ere tramitazio-fasean daudelako.

<b>2011N KONTSUMOBIDEN JASOTAKO ERREKLAMAZIOAK</b>					
		<b>Álava</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Jasotako erreklamazioak, guztira</b>		<b>2.136</b>	<b>5.484</b>	<b>2.250</b>	<b>9.870</b>
Adostasunagatik artxibatuak	<b>BITARTEKARITZA</b>	815	824	463	2.102
Ohartarazpenarekin artxibatuak		12	21	8	41
Arbitraje-proposamenarekin artxibatuak		35	281	24	340
Zehazpen-espedita proposamenarekin artxibatuak		106	62	99	267
Bitartekaritza osteko ez-adostasunagatik artxibatuak		407	680	146	1.233
Arau-hauste ezagatik artxibatuak		39	376	153	568
Salaketagatik artxibatuak	<b>BITARTEKARITZA EZA</b>	0	4	3	7
Izapidetzeko ez onartzeagatik artxibatuak		78	320	188	586
Ez aurkitzeagatik artxibatuak		16	22	7	45
Atzera egiteagatik artxibatuak		20	49	25	94
Dokumentazio ezagatik artxibatuak		32	98	20	150
Kexagatik artxibatuak		120	327	21	468
Alerta-sarean sartzea		0	20	0	20
Komunikazioak/lekualdaketak		156	782	121	1.059
<b>Erabakitako erreklamazioak</b>		<b>1.836</b>	<b>3.866</b>	<b>1.278</b>	<b>6.980</b>
Erabaki gabeko erreklamazioak		300	1.618	972	2.890

2011n erreklamazio gehien jaso dituzten sektoreak azken urtekoen antzekoak dira: telefonia zerbitzuak, energia zerbitzuak, garraioak eta etxetresna elektrikoak, informatika edota ikusentzunezko produktuak.

### **Erreklamazioen arrazoiak**

Erreklamaturako sektoreen arrazoiari buruzko informazio garrantzitsua honako taula hauetan xehatuta dago:



<b>TELEKOMUNIKAZIOAK/TELEFONIA ZERBITZUAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehuneakoak</b>
Bidegabezko fakturazioak	43,77
Bajak	12,75
Kontratuak, eskaintzak ez betetzea	12,17
Eramangarritasuna	5,51
Zerbitzuaren etendurak	3,77
Altak	2,32
Informazio-urritasuna	1,74
Beste batzuk	17,97
<b>Guztira</b>	<b>100,00</b>

<b>ENERGIA ZERBITZUAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehuneakoak</b>
Bidegabezko fakturazioak	44,99
Horniduraren etendurak	9,44
Kontratuak, eskaintzak ez betetzea	7,59
Zerbitzuaren kalitate eskasa	6,67
Irakurketeekiko desadostasunak	4,60
Konpondu gabeko enpresari zuzendutako erreklamazioak	2,65
Informazio-urritasuna	1,04
Erreklamazio orriak: ez daude edo emateko ezezkoa	0,35
Beste batzuk	22,67
<b>Guztira</b>	<b>100,00</b>

<b>GARRAIOAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehuneakoak</b>
Bertan behera uzteak eta atzerapenak	30,50
Zerbitzuaren kalitate eskasa	20,29
Ekipajea galtzea edo hondatzea	10,94
Txartelak	6,62
Informazio-urritasuna	1,87
Fakturazioa	1,44
Mezularitza-Paketeria	1,44
Overbooking	1,01
Erreklamazio orriak: ez daude edo emateko ezezkoa	0,86
Beste batzuk	25,04
<b>Guztira</b>	<b>100,00</b>

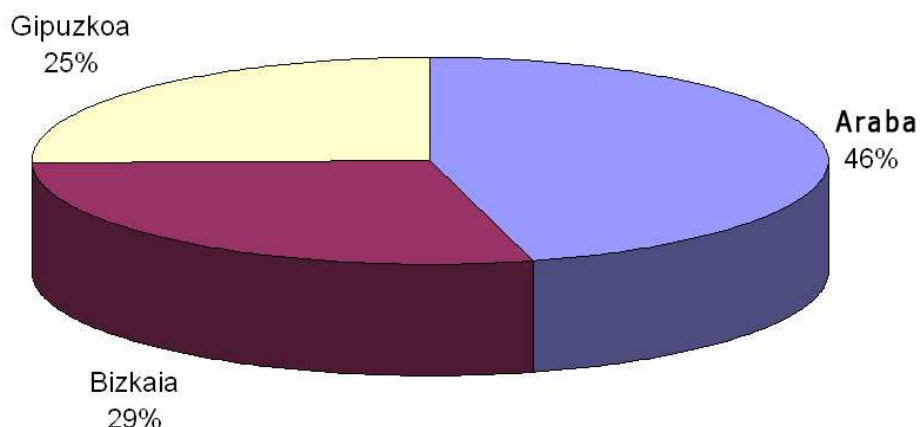
<b>ETXETRESNA ELEKTRIKOAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehunekoak</b>
Bermeak	29,27
Producto defectuoso	14,52
Deficiencias del servicio	10,07
Reparación defectuosa	3,51
Información deficiente	3,28
Publicidad engañosa	3,04
Incumplimiento contrato/oferta	2,81
Incumplimiento plazos de entrega	2,81
Facturación indebida	2,11
Montaje incorrecto	0,70
Hojas de reclamaciones: no existencia o negativa	0,23
Otros	27,63
<b>Guztira</b>	<b>100,00</b>

### **Zehapen-espeditentek**

Kontsumobidek aldean arteko bitartekotza-lana egin behar du, konponbide bat bilatzeko, eta, horrez gain, enpresei zehapena ezartzeko ardura ere badu, baldin eta irregulartasunak atzematen baditu. 2011n, 175 zehapen-espeditente ireki zituen, Kontsumo Zuzendaritzak programatutako ikuskapen-kanpainen bitartez edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Lurraldez lurralde, Araban 80 zehapen-espeditente ireki zituen, 51 Bizkaian eta 44 Gipuzkoan.

### **Zehapen-espeditentek lurraldearen arabera**



Zehapen-espeditente gehienek (% 31,43) zerbitzuaren kalitate eskasarekin dute zerikusia. Sektoreei dagokienez, energia-zerbitzuetako enpresek berenganatu dituzte zehapen gehien, guztien % 16 baino gehiago, hain zuzen.

<b>ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK ARRAZOIEN ARABERA</b>		
<b>Arrazoa</b>	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
Zerbitzuaren kalitate eskasa	55	31,43
Kontrol-jarduera (datuak emateari uko egitea)	34	19,43
Bermeak ez betetzea	15	8,57
Publizitate engainagarria	15	8,57
Prezioak	14	8,00
Erreklamazio orriak	8	4,57
Etiketatuarekin arazoak	0	0,00
Araudiari egokituta ez dagoen konposizioa eta	0	0,00
Segurtasun arauak ez betetzea	0	0,00
Klausula gehigarriak	0	0,00
Kontratu-arazoak	0	0,00
Beste batzuk	34	19,43
<b>Guztira</b>	<b>175</b>	<b>100,00</b>

<b>ZEHAPEN-ESPEDIENTEAK SEKTOREEN ARABERA</b>		
<b>Produktua / Zerbitzua</b>	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
Hornidura zerbitzuak (energia, ura, beste batzuk)	29	16,57
Telekomunikazioak – Telefonía zerbitzuak	24	13,71
Etxetresna elektrikoak (informatika eta ikusentzunezkoak barne)	7	4,00
Telefonia eta komunikazio produktuak	6	3,43
Jostailuak	5	2,86
Banku zerbitzuak	5	2,86
Garraioak	4	2,29
Elikadura	3	1,71
Material elektrikoa	3	1,71
Altzariak	3	1,71
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	3	1,71
Etxetresna elektrikoen konponketa (informatika eta ikusentzunezkoak)	3	1,71
Ibilgailuak	2	1,14
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	2	1,14
Etxebizitzaren promozioa	1	0,57
Ibilgailuen konponketa	1	0,57
Askotariko zerbitzuak	64	36,57
Askotariko produktuak	6	3,43
Kodifikatu gabeak	4	2,29
<b>Guztira</b>	<b>175</b>	<b>100,00</b>

### Ahozko epaiketak

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

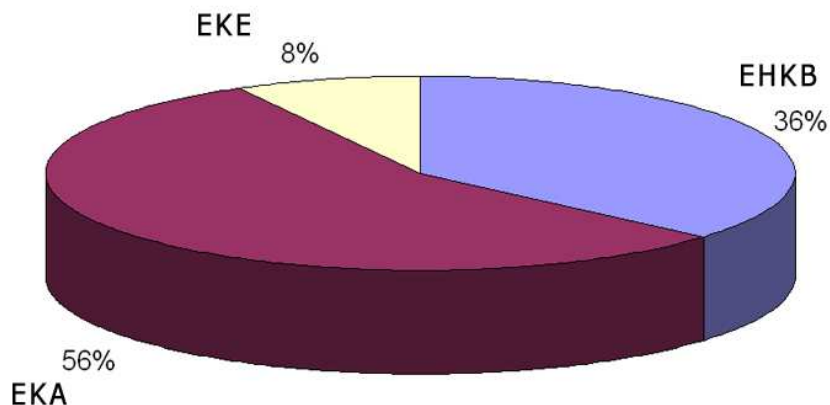
- Erreklamazioaren zenbatekoa 900 eurotik gorakoa ez izatea.
- Erreklamazioa judzialki bideragarria izatea.
- Demanda-jartzailea kontsumitzaileen defentsarako erakunderen batean izena emanda egotea.

Zehazki, 900 eurorainoko hitzezko epaiketetan defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera bideratutako laguntza ekonomikoen kontzeptupean, Kontsumobidek 44.975 euroko partida bat erreserbatu zuen 2011n.

Ekimen horri esker, elkarteek kontsumitzaileen defentsa doan gauzatu zuten 171 hitzezko epaiketatan. Zehazki, EKA izan zen 2011n epaiketa gehien defendatu zituen erakundea: 95 epaiketa. Jarraian, EHKB eta EKE, 62 eta 14 epaiketekin, hurrenez-hurren.

ASOCIACIONES	JUICIOS
UCE	62
EKA-OCUV	95
EKE	14
<b>Total</b>	<b>171</b>

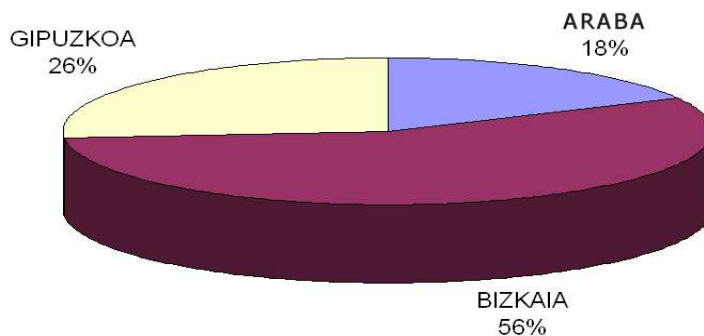
Ahozko epaiketak 2011



### 2.2.2. Kontsumoko udal-bulegoak

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) 13.457 erreklamazio jaso zituzten guztira. 2.372 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren; 7.552, Bizkaian; eta 3.533, Gipuzkoan.

<b>KIUBETAKO 2011KO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDEAREN ARABERA</b>				
<b>Produktu/Zerbitzua</b>	<b>Araba</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Guztira</b>
Elikadura	98	425	53	576
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	124	237	72	433
Jostailuak	0	7	1	8
Material elektrikoak	0	9	2	11
Altzariak	18	72	18	108
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	0	6	4	10
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	14	80	26	120
Telefonia eta komunikazioa	5	4	9	18
Ibilgailuak	67	120	46	233
Askotariko produktuak	100	201	80	381
Etxetresna elektrikoaren konponketa	7	71	24	102
Energia-zerbitzuak	237	760	468	1.465
Etxebizitza, sustapena	74	57	32	163
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	0	17	5	22
Ibilgailuen konponketa	42	79	26	147
Bidaiak	8	75	25	108
Garraioak	197	370	154	721
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	803	4.081	2.063	6.947
Banku-zerbitzuak	156	138	133	427
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	2	16	7	25
Tindategiak, garbitegiak	1	37	5	43
Aseguruak	113	170	51	334
Zerbitzu-guneak	2	4	5	11
Askotariko zerbitzuak	188	371	150	709
Kodifikatu gabeak	116	145	74	335
<b>Guztira</b>	<b>2.372</b>	<b>7.552</b>	<b>3.533</b>	<b>13.457</b>

**KIUBetako erreklamazioak lurralde historikoaren arabera**

**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. 2011n, elkarteek 497 erreklamazio izapidetu zituzten; 85 Araban, 199 Gipuzkoan eta 213 Bizkaian.

<b>KONTSUMITZAILEEN ELKARTEETAKO 2011KO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA</b>				
<b>Produktu/Zerbitzua</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Elikadura	1	1	9	11
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak	0	4	2	6
Jostailuak	0	0	0	0
Material elektrikoa	0	0	0	0
Altzariak	1	4	4	9
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	0	0	1	1
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	0	4	3	7
Telefonia eta komunikazioa	0	0	0	0
Ibilgailuak	1	4	4	9
Askotariko produktuak	4	5	6	15
Etxetresna elektrikoaren konponketa	2	2	1	5
Energia-zerbitzuak	8	22	17	47
Etxebizitza, sustapena	6	6	5	17
Etxebizitzen konponketa, gremioak	0	1	2	3
Ibilgailuen konponketa	0	3	3	6
Bidaiak	3	12	4	19
Garraioak	11	13	62	86
Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak	30	77	57	164
Banku-zerbitzuak	8	5	6	19
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	0	2	1	3
Tindategiak, garbitegiak	1	0	3	4
Aseguruak	7	19	5	31
Zerbitzu-guneak	0	0	0	0
Askotariko zerbitzuak	1	13	16	30
Kodifikatu gabeak	1	2	2	5
<b>Guztira</b>	<b>85</b>	<b>199</b>	<b>213</b>	<b>497</b>

## 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.

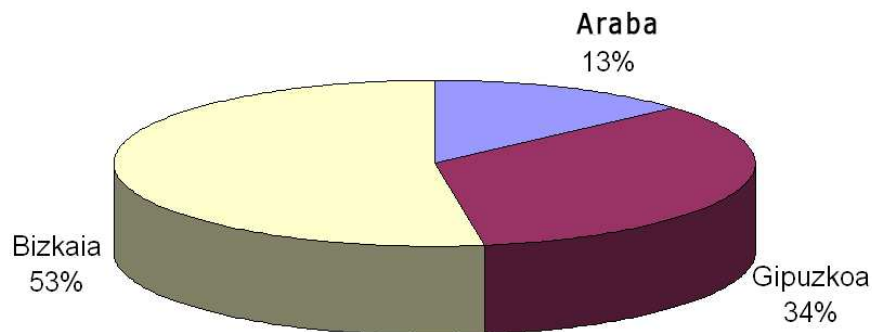


### 2.3.1. Hedatze kanpaina

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: 2011n, 1.180 enpresak egin zuten bat sistemarekin.

Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Kontsumobidek urtero egiten duen kanpainarekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 2.281 enpresatan, eta enpresa horien %52k Arbitraje Sistemara atxikitzeko eskaera egitea lortu da.

### Atxikitako enpresak lurralde historikoaren arabera

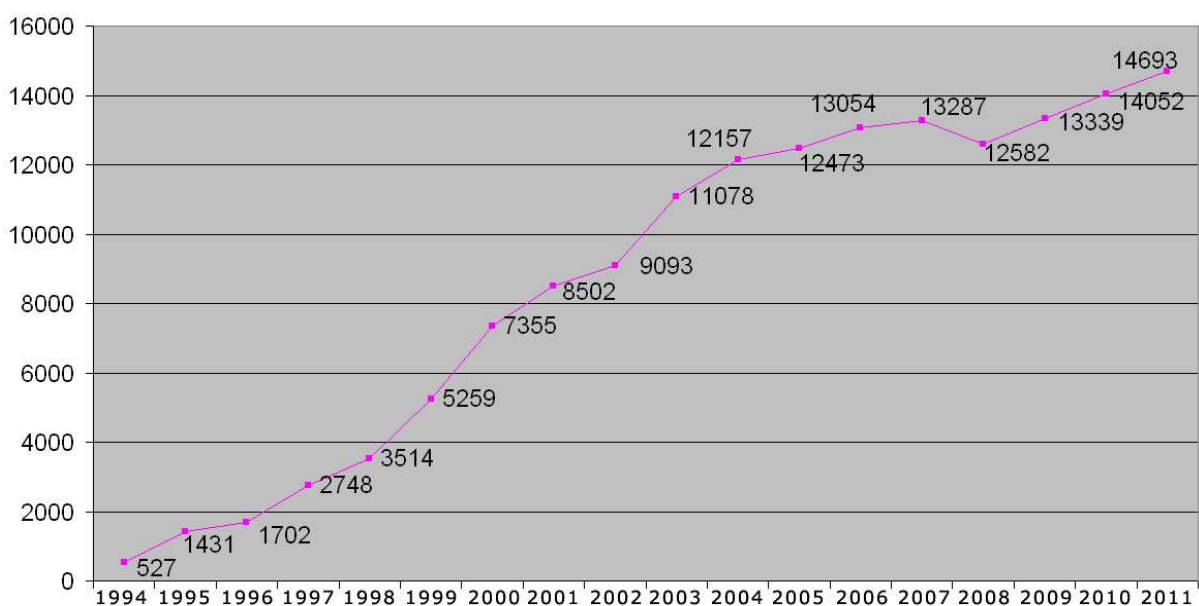


Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezeren konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta, horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela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

Bestalde, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainari ekin zitzaion 2011. urtean. Eguneratze horren bitartez, egiaztatu zen, batez ere, atxikitako establezimenduek eta enpresek aktiboan jarraitzen zutela. Prozesu horretan, egiaztatu zen aurrez atxikitako 538 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, 14.693 dira Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresak.

### Evolución del número de empresas adheridas





2011. urtean, zenbait bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiek 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 elkartearen 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.

Auzi-bideaz bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektorearen arabera. Aurten, telekomunikazioen sektorearen atxikitze-kopuruak gora egin du ere (+%3,01).

Beste muturrean, Kontsumoaren Arbitraje Sistemari atxikitzeko oztopo handienak jartzen dituzten sektoreak daude: garraioa (%0,36), aseguruak (%1,53) eta banka (sektore horrek ez du enpresarik Arbitraje Sistemari).

Jarduera	Atxikitutako enpresak	Euskadiko enpresen %
Aisialdi-jarduerak	50	1,44
Bidaia-agentziak	45	7,10
Elikadura	758	8,92
Ibilgailuak	1.149	30,82
Bazarrak	50	6,54
Merkataritza elektronikoa	11	100,00
Etxetresna elektrikoaren konponketa	444	19,38
Energia	12	92,31
Hezkuntza	249	5,90
Saltoki handiak	144	23,80
Gremioak, etxebizitza	1.943	6,21
Ostalaritza	469	3,28
Informatika	250	44,72
Bitxigintza, erlojugintza	427	51,02
Altzariak	1.107	34,42
Bestelako merkataritza-txikia	1.661	20,35
Etxebizitzaren sustapena	154	3,47
Publizitatea	7	0,81
Aseguruak	37	1,53
Telefonia	108	65,06
Ehun-gaiak, oinetakoak	3.287	42,68
Tindategiak	115	31,86
Garraioak	48	0,36
Beste batzuk	2.168	3,81
<b>Guztira</b>	<b>14.693</b>	<b>8,71</b>

### **2.3.2. Arbitraje eskaerak**

1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2010era arte, 12.748 arbitraje-eskaera jaso dira.

2011n, 1.201 arbitraje-eskaera bideratu ziren eta 535 laudo egin ziren (aurreko urtean baino 3 gehiago). Ekitaldi horretan, handitu egin zen energia zerbitzuekiko lotutako auzien kopurua, 30 eskaeratik 83ra (53 eskaera gehiago).

Beraz, honela ebatzi ziren arbitraje-eskaerak 2011n:

— 535 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horietatik, % 92,8 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztutako arbitraje-eskaerak izan ziren. Deigarria da % 5,2 Sistemari atxikita ez zeuden enpresa eta profesionalen aurka egin zirela, eta enpresa eta profesional horiek desadostasuna arbitraje-prozeduraren bitartez ebaztea onartu zutela.

— 174 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.

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

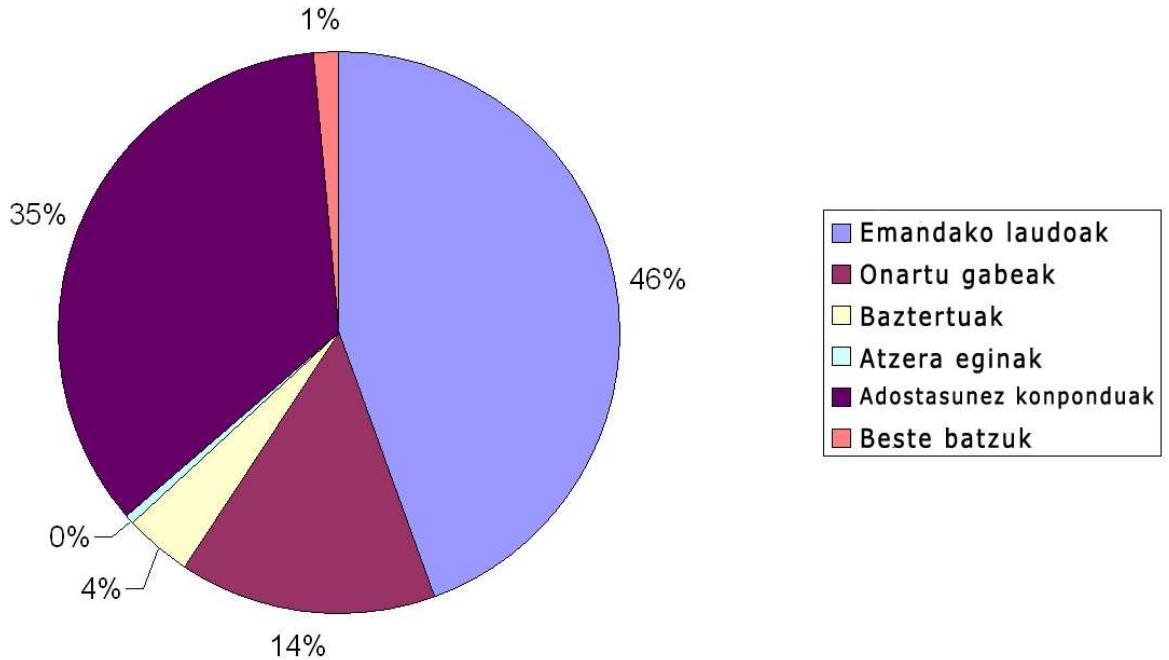
— 6 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailleak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.

— Ez zen onartu 48 eskaeraren izapidetzea, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.

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

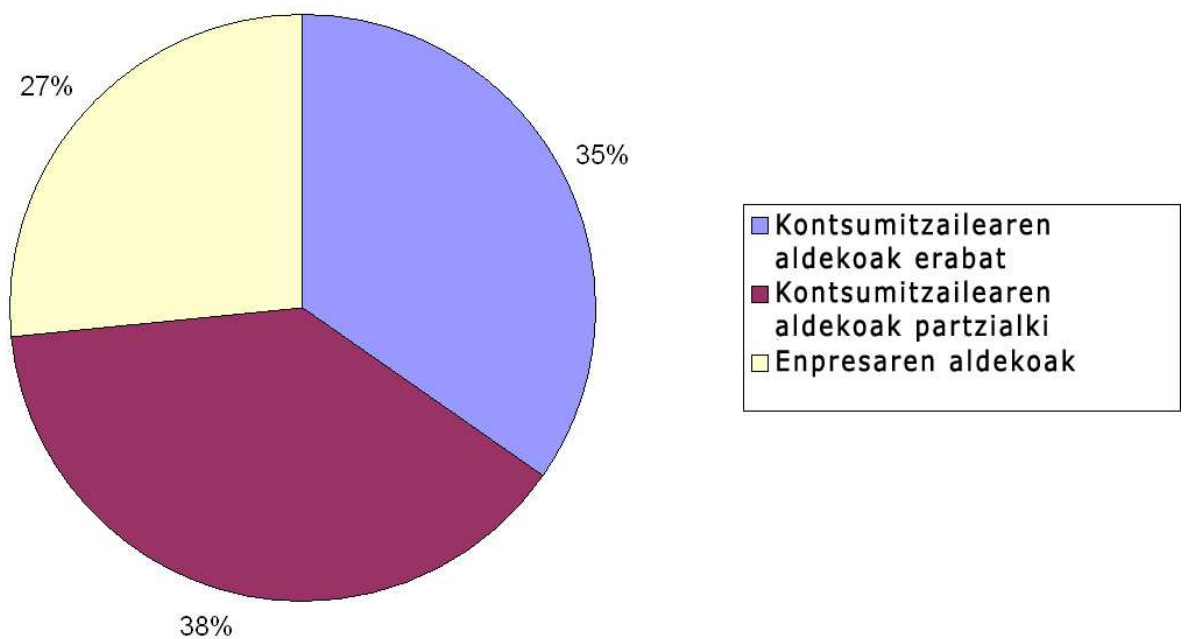
— 10 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte-amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2011. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.

### Arbitraje eskaerak 2011



Emaitzei dagokienez, laudoen %34,6 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik, eta %38,7 partzialki; gainerako %26,7 kasuetan, Arbitrajeko Elkargoak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoia.

### Arbitraje eskaeren ebazpenak



## Arbitraje-eskaeren taula, sektorearen arabera

<b>ARBITRAJE ESKAERAK SEKTOREAREN ARABERA 2011</b>	
Telefonia	819
Energía	83
Gremioak, etxebizitza	44
Tindategiak	41
Hezkuntza	39
Ibilgailuak	26
Etxetresna elektrikoak, konponketa	24
Ehun-gaiak, oinetakoak	23
Altzariak	20
Merkataritza txikia	11
Bidaia-agentziak	9
Garraioak	9
Informatika	5
Bitxigintza, erlojugintza	5
Merkataritza-gune handiak	3
Ostalaritza	3
Banku zerbitzuak	3
Aseguruak	2
Etxebizitza sustapena	2
Etxez etxeko salmentak	2
Aisialdi-jarduerak	1
Merkataritza elektronikoa	--
Bazarrak	--
Beste batzuk	27
<b>Guztira</b>	<b>1.185</b>

### **3. MERKATUAREN KONTROLA**

Merkatuaren kontrola Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren\* lan-unitateetako bat da. Kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagozkienak) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta da. Egiaztapena jarduera programatu edo planifikatuen bitartez egiten da, edota salaketen, erreklamazioen, komunikazioen eta/edo beste autonomia-erkidego batzuen inhibizioaren ondoriozko jarduera puntualak eginez.

Horrek esan nahi du arau zorrotzak dituzten produktuen edo sektoreen etiketak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egin behar direla, baita gatazkatsuak izateagatik arreta berezia eskatzen duten produktu eta zerbitzu jakin batzuen jarraipena eta segurtasun-egiaztapena ere. Jarduera hauek biltzen ditu:

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

#### **3.1. IKUSKATZEKO ETA KONTROLATZEKO KANPAINAK**

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

2011n, produktu eta zerbitzu hauen ikuskatze-kanpainak egin ziren:

- 1.- Umeentzako mozorroen eta maskaren, biboteen, bizarren, kapelen eta ileordeen laginak hartzea.
- 2.- Bigarren eskuko ibilgailuen salmentan ematen diren informazioa eta bermeen kontrola.
- 3.- Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzea.
- 4.- Beltzaran jartzeko zentroetan eman behar den nahitaezko informazioaren kontrola.
- 5.- Ume-arropen laginak hartzea (14 urtera arte)
- 6.- Publikoarentzako Salmenta-Prezioen (PSP), ordutegi komertzialen eta erreklamazio-orrien kontrola.
- 7.- Osasungarri aitortzen duten elikagaiak etiketatzea eta horien osagaiak.
- 8.- Eskaileren etiketen kontrola.
- 9.- Laser produktuen laginak hartzea: imitaziozko armak.
- 10.- Ikuspen handiko txaleko islatzaileen kontrola.
- 11.- Txikizkako saltokiko titularrak ontziratutako elikagaien etiketen kontrola.
- 12.- Zerbitzu-emaileak erabiltzaileari bere identifikazio-datuak eta harremanetarakoak emateko duen betebeharraren kontrola.
- 13.- Etiketak eta jostailuen segurtasunaren kontrola.

---

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).

### **3.1.1. Umeentzako mozorroen eta maskaren, biboteen, bizarren, kapelen eta ileordeen laginak hartzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko urtarrilak 31 – otsailak 4)**

Aurretik azaldu ditugun gaiak ez die nahikoa segurtasunik eskaintzen kontsumitzaileei, eta, bereziki, haurrei, eta, beraz, kontsumo-agintariei alerta-sarearen sisteman sartu behar dituzte, eta merkatutik erretiratu. Urte osoan egoten dira merkatuan, baina bereziki garai jakin batean: inauterietan.

#### **Helburuak**

Saiakuntza analitikoaren bidez egiaztatzea haurrentzako mozorro-gaiak eta inauterietako maskarek, biboteek, bizarrek, kapelek eta ileordeek betetzen dituztela aplikagarri zaizkien segurtasun-arauak.

#### **Aurreikusitako lagingetak:**

Arauzko 10 lagin hartzea, haurrentzako mozorroen, eta inauterietako maskaren, biboteen, bizarren, kapelen eta ileordeen artetik.

#### **Establezimenduak**

Bazarrak eta prezio baxuko gauzak saltzen dituzten dendak, eta txantxarako eta festarako gaiak saltzen espezializatuta dauden dendak.

#### **Noiz egin den**

2011ko urtarrilaren 31tik otsailaren 4ra, biak barne.

#### **Emaitzak:**

Programatutako 10 lagin hartu dira, ileordeenak, inauterietako kapelenak, mozorroenak eta gorputzeko margoenak.

Zera egiaztatu da:

- 7 laginek emaitza zuzenak eman dituzte.
- 2 laginek segurtasun-arazoren bat dutela erakutsi dute, sukoitasun-betekizunak ez dituztelako betetzen, eta alerta-sarearen sisteman sartu dira.
- Lagin batek ez zuen etiketa-betekizunik betetzen, eta, eskumen-arrazoiak tarteko, produktuaren arduradunaren egoitza dagoen autonomia erkidegoko Kontsumo Zuzendaritzara bidali da.

### **3.1.2. Bigarren eskuko ibilgailuen salmentan ematen diren informazioa eta bermeen kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko otsailak 7 – 18)**

Kanpaina hori Kontsumoko Institutu Nazionalak eta autonomia erkidegoek egiten dituzten kanpainen barruan dago sartuta, eta 2009an era horretako establezimenduei egin zitzairen beste baten bigarren fasea da.

### **Helburuak**

Ibilgailuek bete behar dituzten betekizunei buruz kontsumitzaileei ematen zaien informazioa zuzena eta nahikoa dela egiaztatzea.

Kontsumitzailearen eskubideak onartzen direla egiaztatzea, salerosketak estaltzeko bermeari dagokionez.

### **Establezimenduak**

Lanbidez, kontsumitzaileei erabilitako ibilgailuak saltzen aritzen den pertsona fisikoa eta juridikoa; bereak nahiz besteren batenak izan, jarduera modu eksklusiboan egin edo ez.

Establezimendu bakoitzean, salgai dagoen ibilgailu modelo baten ikuskapen-protokolo bat beteko da. Era berean, bere transakzioak egiteko, kontratazio-klausula orokorrak dituen kontratu mota erabiltzen bada establezimenduan, ale bat eskatuko da aktari eransteke.

Kanpainak izaera zehatzailea du.

Lurralde bakoitzean ikuskatu beharreko establezimenduak 2009an ikuskatu ziren berak izango dira.

### **Noiz egin den**

2011ko otsailaren 7tik 18ra bitartean, biak barne.

### **Emaitzak:**

EAEko hiru lurraldeetako Kontsumo Eremuetako ikuskaritza-zerbitzuek eta Hernani eta Irungo KIUBek egin dute ikuskapen-kanpaina hori.

40 protokolo egin dira. Egiaz, 2009ko kanpainen ikuskapena egin zitzairen 52 establezimenduetatik 12k (%21,15) utzia zioten jardunari ikuskapena egin zenean, edo ez zuten bigarren eskuko autorik saltzeko.

Zera ikusi da:

**Ibilgailuaren dokumentazioa:** Ikuskatutako ibilgailu guztiak dute erosleari eskaini beharreko nahitaezko informazioa: zirkulazio-baimena, azterketa teknikoaren txartela eta, hala badagokio, ibilgailuen azterketa teknikoa (IAT) gaingitu izanaren ziurtagiria.

**Ibilgailuaren ezaugarriak:** Ikuskatutako ibilgailu guztiak dute beraien publizitate, iragarki edota aurkezpenean, ibilgailuaren informazio osoa honako hauei dagokienez: marka eta modelo; motorraren potentziaren

ezaugarriak eta erregai-mota; eta ibilgailuaren antzintasuna eta egindako kilometroak.

**Prezioa:** Ikuskatutako ibilgailuen %97,5ak ikusteko moduan jarrita du informazioa: ibilgailuaren prezioa, zergak, garraio-gastuak eta transferentzia-gastuak.

**Bermeak:** Ikuskatutako establezimenduen %90,60ak zuzen ematen du honako informazio hau: urtebetekoa dela, gutxienez, berme-epea; konponketak, berme-garaian egiten badira, doan direla; kontsumitzaileak eskubidea duela prezioa jaistearen edota salmenta-kontratuaren ebazpenaren artean aukeratzeko, berme-garaian egindako ibilgailu-konponketak direla-eta desadostasun garrantzitsuak sortzen badira .

**Kontratuak:** Ikuskatutako establezimenduen %95ak kontratazio-klausula orokorrak dituen kontratu mota erabiltzen du.

**Erreklamazio-orriak:** Ikuskatutako establezimendu guztiek dituzte erreklamazio-orriak, eskatzen duen edozein erabiltzaileri emateko.

### **Neurri zuzentzaileak**

Emaitza horiek ikusita, garbi geratu da bigarren eskuko autoak saltzen dituzten establezimenduetan, ikuskapena egin zaienetan, bete egiten dituztela araudiak eskatutako baldintzak.

Hala eta guztiz ere, erosi aurretik kontsumitzaileari erakusten dizkieten kontratuak aztertzean ikusi da, batzuetan, 23/2003 Bermeei buruzko legea —indargabetuta dago— aipatzen dutela; beraz, egun indarrean dagoen legea kontuan hartuz gero, gehiegizkoak diren zenbait klausula eduki ditzakete.

Kontsumoko Lurralde Eremuei eman zaie egoera horien berri, behin aztertuta, erabaki dezaten, egoki diren errekerimenduak egitea ala zehazpen-espedita hastea komeni den.

### **3.1.3. – Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko martxoak 14 – 21)**

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren (Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Saila; Osasun eta Kontsumo Saila; Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila; Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Saila) eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean ekintza bateratuak egiteko lankidetzeta-hitzarmena aintzat hartuta, gure Kontsumo Zuzendaritzako Ikuskapen-zerbitzuari dagokio glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egitea.

Zeliakoentzat egokiak diren produktuak honela defini daitezke: beren osagaietan zeliakoei debekatutako zerealik ez dutenak (garia, garagarra, zekalea, gari zuria, kamuta eta oloa).



## Helburuak

Analisi bidez egiaztatzea benetan glutenik ez dutela zeliakoentzako salgai dauden elikagaiak, hots, "glutenik gabea", "zeliakoentzako egokiak" edo antzeko beste etiketaren bat dutenek, beren osagai, kontserbagarri edota edulkoratzaileetan.

## Aurreikusitako laginketak

Arauzko 30 lagin hartzea, Euskal Autonomia Erkidegoan lantzen edota merkaturatzen diren eta ondoren aipatzen diren produktu-sortaren artetik (produktu-mota bakoitzeko egin behar diren arauzko laginketa-kopurua azaldu behar da):

1. mota.- Hestebeteak, haragi-prestakinak, kalitate estradun urdaiazpiko egosiak, indioilar-hestebeteak, txorizoa, salamia, saltxitxoa (arauzko 8 laginketa).
2. mota.- Gailetak, opilak, gosaltzeko zerealak (arauzko 5 laginketa).
3. mota.- Arto- eta arroz-irinak (arauzko 5 laginketa).
4. mota.- Aperitiboak: Gusanitoak, patata frijitu usaintsuak, gantxitoak, aspitosak (arauzko 4 laginketa).
5. mota.- Haurrentzako zereal-ahia (arauzko 4 laginketa).
6. mota.- Tomate-saltsa, maionesa, ketchup (arauzko 4 laginketa).

## Establezimenduak

Nagusiki, elikagaien banaketa-kateen marka zuriak, EAEko hiru lurraldeetan banatzen direnak, FACEko anagrama duten marka eta produktuak izan ezik (ikus <http://www.celiacos.org> orria).

## Noiz egin den

2011ko otsailaren 14tik 21era bitartean, biak barne.

## Emaitzak:

Arauzko 26 laginketa egin dira.

Zera egiaztatu da:

- 17 laginek (guztiaren %65,38) emaitza zuzenak eman dituzte, gluten-balioak 20mg/Kg baino txikiagoak izan baitira.
- 3 laginetan (guztiaren %11,58) ezin izan da glutenik dagoenik zehaztu, laginak ezin izan direlako ELISA-sandwich metodoarekin analizatu.
- Laborategira bidalitako 4 lagin (guztiaren %15,38a) ezin izan ziren analizatu, iraungita baitzeuden saiakuntza egiterako.
- 2 lagin (guztiaren %7,7) 1331/1999 Errege Dekretuaren —elikagaiak etiketatzeari buruzko arau orokorra— arabera aztertu ziren, eta lagin horietako batek ez zuen erabat betetzen arau hori; beraz, lurralde-eskumenak tarteko, hutsegite horren berri eman zitzaion Autonomia

Erkidegoko Kontsumo Zuzendaritzari, bertan baitago produktu horren erantzukizuna duenaren egoitza.

### **3.1.4. Ume-arropen laginak hartzeko kanpaina (14 urte arte)**

#### **Programazioa (2011ko apirilak 1 – 10)**

Kontsumobidek kanpaina hori egiteko arrazoiak, besteak beste, honako hauek izan dira: 14 urte arteko haurrentzako arropa piloa jarri izana alerta-sarean eta RAPEXean, araudiak debekatutako lokarriak edo estutzeko sokak edukitzeagatik.

#### **Helburuak**

Dagozkien metodoak erabilia egiaztatzea honako hauekin zerikusi duten alderdiak:

- Etiketatzeari
- Osagaiak
- Lokarri edo soken segurtasuna

“Osagaiak” atalean, etiketan aipatzen diren zuntzak arropan azaltzen direnekin bat datozela egiaztatu nahi da .

#### **Establezimenduak**

Prezio baxuko gauzak saltzen dituzten dendak, haurrentzako produktuak saltzen dituzten denda txikiak, eta beraien jarduera nagusia ume-arropak saltzea izan ezta ere, denbora bat horretan ematen dutenak (adib.: arropa, imitaziozko bitxiak, opariak saltzen dituzten dendak).

#### **Aurreikusitako laginketak**

10 lagin hartzea honako hauen artetik: haur eta gazteentzako ume-arropa (7 urtetik 14ra bitartean), haur txikientzako ume-arropa (jaiotzetik 7 urtera bitartean, 134cm edo gutxiagoko garaierarekin) eta haurrentzako kanpoko arropa, jaiotzetik 3 urtera bitartean.

#### **Noiz egin den**

2011ko apirilaren 1etik 10era bitartean, biak barne.

#### **Emaitzak:**

Hartutako 10 laginetan saiakuntzak eginda zera egiaztatu da:

2 jantzik emaitza zuzenak eman dituzte aztertutako alderdi guztietan.

Jantzi baten etiketan irregulartasunak agertu dira, batetik, produktuaren arduraduna nor den identifikatzeko, eta bestetik, desberdinak direlako etiketan azaltzen diren osagaiak eta laborategian, modu kuantitatiboan, jasotako emaitzak.

Analizatutako gainerako 7 jantziek erabat zuzenak ez diren emaitzak eman dituzte, artikulu horiek eduki behar duten segurtasun-maila dela eta,

arropen hainbat lekutan eduki ditzaketen lokarri eta sokak tarteko. Haatik, alerta-sarean jarri behar dira eta merkatutik atera.

### **3.1.5. Beltzaran jartzeko zentroetan eman behar den nahitaezko informazioa kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko apirilak 14 – maiatzak 10)**

Artifizialki beltzaran jartzeko, argi artifizialdun —eguzkiaren antzeko erradiazioa ultramoreduna— aparailuetan oinarritutako teknika erabiltzen dugu, intentsitatea eta uhin-longitudea kontrolatuta.

Beltzaran jartzeko sistema horien erabilera igotzeak, xede horretarako diren aparatuen berezko ezaugarriek eta erabiltzaileari artifizialki beltzaran jartzeko eskaintzak egiten dituzten zentro aukerak beharrezkoa egin dute horien erabilera eta salmenta arautzea.

#### **Helburuak**

Beltzaran jartzeko zentroentzako araudiak ezarritako eskakizunak zein neurritan betetzen dituzten ezagutzea, honako alderdi hauei dagokienez:

- Jardun horretan ari diren establezimenduek erabiltzaileari erakutsi eta eskaini behar dioten nahitaezko informazioa;
- Zer publizitate egiten duten;
- Aparatuen segurtasuna eta mantentze-lanak;
- Saiakuntza bidez egiaztatu babeserako betaurreko eta partxeek betetzen dituztela izpi ultramoreentzako eskakizunak; eta
- Zerbitzu horiek ematen dituztenek eduki behar dituzten prestakuntza eta akreditazioa.

#### **Aurreikusitako laginketak**

Arauzko 20 lagin hartzea, establezimenduetan bezeroen eskura dituzten babeserako betaurreko eta partxeen artetik. Partxeak ale askoko ontzietan saltzen dira eta zinta itsaskorrekin egoten dira lotuta.

#### **Establezimenduak**

Edergintza-zentroak, solariumak, gimnasioak eta ile-apaindegi eta lurrindegiak.

Euskadi osorako aurreikusitako ikuskapen-protokoloak: 125. A-protokoloa egingo da establezimendu bakoitzean, eta B-protokoloa, berriz, ikuskatutako aparatu bakoitzerako.

Kanpainak izaera zehatzailea du, erabiltzaileari informazioa emateari buruz araudian jasotzen denarekin zerikusia duten protokoloaren puntu guztietan.

Kontsumo-agintaritzak pertsonen osasunerako hur-hurreko arriskua edo arrisku larria duten gertakarien berri emango dio osasun-agintaritzari. Era berean, beltzarantzeko aparatuen mantentze-lanekin zerikusia duten irregulartasunak atzematen badira, Industria Sailari emango zaio horren berri.

## **Noiz egin den**

2011ko apirilaren 14tik maiatzaren 10era bitartean, biak barne.

## **Emaitzak**

Solarium, edergintza-zentro eta ile-apaindegietan egin dira, batez ere, ikuskapenak.

127 dira bete diren 4A-protokoloak: araudiko eskakizunak betetzeko, establezimendu horiek eduki behar duten informazioari eta gainerako dokumentazioari loturiko alderdiekin dute zerikusia.

232 dira prestatu diren 4B-protokoloak, ikuskatutako establezimenduetako beltzarantzeko beste hainbeste aparatari dagozkienak, aparatuak egiaztatzearekin eta horien CE markarekin zerikusia dutenak.

Inongo protokolorik eta laginketarik egin ez den 35 ikuskapen-jardun egin dira, ikuskatu beharreko establezimenduak itxita zeudelako edo jardunari utzia ziotelako edota laginak hartzeko objektuak topatu ez direlako.

Establezimendu horietan hainbat kontrol-kanpaina egin ondoren, badira, oraindik ere, arauak exijitutako informazio-kartelik jarri ez duten zentroak. Bestalde, kartelak badituzten zenbait zentrotan ez dute informazio guztia jarri, hots, kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna babesteko ezinbestekoa dena falta da (adib.: erradiazio ultramoreek azaleko minbizia eragin dezakete eta begiak larriki zauritu ditzakete)

Badira establezimendu batzuk azaleko fototipoari eta eraginpean egoteko denborari buruzko taula osoak ez dituztenak, eta batzuk ezta araudiak eskatzen duen bezero bakoitzaren fitxarik ere. Informazio hori garrantzitsua da, hain zuzen, bezeroak jakiteko, zein arrisku dakartzan izpi ultramoreen eraginpean gehiegi edota behar adina arduratu gabe egoteak.

Publizitateari dagokionez, hori agertzen duten zenbait zentrotan akatsak ikusi daitezke, pertsonaren osasunean erasan dezaketela (adib.: eragin batzuk osasunerako sendagarri, prebentziozko edo onuragarri izan daitezkeela aipatzen da, eta batere arriskurik ez ote duen ere bai).

Beltzarantzeko aparatuak maneiatzen dituzten langile gehienek badute beharrezko prestakuntza jaso izanaren ziurtagiria; dena den, argi geratu da batzuk ez daukatela.

Akatsak ikusi dira erakusten dituzten salmentako prezioetan eta erreklamazio-erriak badirela azaltzeko informazio-karteletan.

Aparatuak egiaztatzeari dagokionez, batzuetan ez bada CE markarik ikusi ere, ikuskatutako aparatu gehientsuenek dute egiaztatu izan denaren eta eskatutako datu guztiak betetzen dituztenaren etiketa. Egiaztapena aldeko izan ez den aparatuetan, gehienek daukate aldekoa izan ez dela adierazten zuen etiketa gorria.

Lagin batzuen etiketa eta erabilera-oharrak ez daude hizkuntza ofizialean.

Laginketaren emaitzak:

Babeserako betaurreko eta partxeen 18 lagin bidali dira laborategira, eta hauek izan dira emaitzak:

- 10 laginek emaitza zuzenak eman dituzte.
- 3 laginetan akatsak ikusi dira, araudiak definitzen duen "ikusgai"ko transmisio-koefizientea zehazteari dagokionez.
- 5 laginen etiketetan akatsak zeuden.

Hutsegite horien berri eman zaie produktuen arduradunei, lehenbailehen konpondu ditzaten.

### **Neurri zuzentzaileak**

Irizten da zigortu egin behar direla ikuskapena egin zaien establezimenduetan atzemandako akats guztiak diren; daukaten informazioarekin, erabiltzaile bakoitzaren fitxarekin, dokumentazioarekin eta erakusten duten publizitatearekin zerikusia duten alderdietan atzemandakoak; akats horiek erabiltzaileen osasunari erasan diezaiokete eta.

Aparatuak erabiltzen dituzten langileen prestakuntza eta horien egiaztapenetan aurkitutako irregulartasunen berri emango zaie Osasun Sailari eta Industria Sailari, hurrenez hurren.

### **3.1.6. Publikoarentzako Salmenta-Prezioen (PSP), ordutegi komertzialen eta erreklamazio-orrien kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko maiatzak 30 – ekainak 3)**

Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Saileko Merkataritza Zuzendaritzak eta Kontsumobidek aztertu zuten ea komeni zen kontrol-kanpaina bat egitea, bi zuzendaritzetako ikuskatzaileek gauzatuko zutena.

#### **Helburuak**

Ondorengo alderdi hauek egiaztatzea:

- Publikoarentzako salmenta-prezioa (PSP) ikusgai jartzea erakusleihatetako artikulu bakoitzean.
- Komertzio-ordutegiak ikusgai jartzea (irekiera-egunak eta -datak)
- Erreklamazio-orriak badituztela iragartzen duen kartela jartzea.
- Erreklamazio-orriak edukitzea.

#### **Establezimenduak**

Ehungintza, oinetako eta osagarrien (opari, poltsa, imitaziozko bitxi eta erlojuak) sektoreei dagozkien establezimenduak.

Egiteko aurreikusitako ikuskapen-protokolo kopurua: 360.

Kanpainak izaera zehatzailea du, eta Zuzendaritza bakoitzak egoki diren zehapen-espeditenteak hasiko ditu, bere eskumenen arabera.

## **Noiz egin den**

2011ko maiatzaren 30etik ekainaren 3ra bitartean, biak barne.

## **Emaitzak**

351 ekintza egin dira, akta eta ikuskapen-protokolo tarteko.

Zera egiaztatu da:

EAEko ikuskapena egindako establezimenduen %10,26k ez ditu ikusgai erakusleihoetan salgai dauden produktuen prezio guztiak.

Barruan ikusgai dauden produktuen prezioak ez daude egoki markatuta, edo ez daude ondo ikusteko moduan jarrita, establezimenduen %1,56an.

Establezimenduen %3,99k ez du komertzio-ordutegia ondo erakusten.

Establezimenduen %2,70ak ez du egoki betetzen erreklamazio-orriak badituztela iragartzen duen kartela jartzeko derrigortasuna, edota ikuskapen-unean, behintzat, ez zuten halakorik.

## **Neurri zuzentzaileak**

Ikuskapen-protokoloan deskribatutako edozein ataletan akatsak azaldu dituzten establezimenduak zigortu egin behar direla irizten da, arau-hausteez egindako taulen arabera.

Establezimendua neurri-zuzentzaileak hartzekotan dela edo hartu dituela ikusi bada ere ikuskapen-aktaren batean, uste da aurrezarritako zehazpen-irizpideei eutsi behar zaiela.

### **3.1.7. Osasungarri aitorpena duten elikagaiak etiketatzea eta horien osagaien kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko irailak 1 – 9)**

Kanpainaren ondorioetarako, "propietate osasungarrien aitorpena" esatean zera ulertu behar da: elikagai-kategoria baten, elikagai baten edo horren osagaien eta osasunaren artean lotura bat badagoela baieztatzen, iradokitzen edo ulertarazten duen edozein adierazpen.

Aitortza horiek ez dira modu faltsu, zalantzazko edo engainatzailean erabili behar: zalantzarik ez sortzeko beste elikagai batzuen segurtasun edota nutrizio-egokitasunean; ez bultzatzeko edo onartzeko elikagai baten gehiegizko kontsumoa; ez baiezta, iradoki edo ulertarazteko dieta orekatu eta anitzak ezin dituela mantenugai-kopuru egokiak eman, orokorrean.

Arauk adierazten du, baita ere, propietate osasungarrien aitorpenak onartuko direla, baldin eta soilik baldin, ondorengo informazio hau sartzen badute, besteak beste, etiketetan, eta etiketarik ezean, aurkezpenean eta pulbizitatean:

- Dieta orekatu eta askotarikoak eta bizimodu osasungarriak duten garrantzia azalduko duen adierazpen bat.
- Zeintzuk diren beharrezko elikagai-kopuru eta kontsumo-patroi egokiak, adierazitako eragin onuragarria jasotzeko.
- Egoki balitz, elikagai hori kontsumitu ezin duten pertsonen zuzendutako adierazpena.
- Ohartarazpen egoki bat, gehiegi kontsumituz gero zenbait produktuk arriskuak ekar dezaketela dioena.

### **Helburuak**

Egiaztatu, dagokien saiakuntzekin, laginketa bidez kontrolatutako elikagaiek betetzen dituztela etiketa eta osagaien buruz araudiak exijitutako eskakizunak.

### **Aurreikusitako laginketa**

Bitamina eta/edo mineraldun esnearen 10 lagin-adierazle bilketa.

Behin laginak hartuta, Kalitatea kontrolatzeko ikerketa-zentroko laborategira bidaliko dira, analisia egiteko.

### **Establezimenduak**

Azalera handietako, supermerkatuetako eta/edo janarien banaketa-kateetako elikadura-sailak.

### **Noiz egin den**

2011ko irailaren 1etik 9ra bitartean, biak barne.

### **Emaitzak:**

Saiakuntzak guztiek emaitza egokiak izan dituzte; agerian utzi dute produktu horien etiketan datorren informazioak betetzen duela arautegian xedatutakoa.

## **3.1.8. Eskaileren etiketak kontrolatzeko kanpaina**

### **Programazioa (2011ko irailak 6 – 12)**

Kanpaina hori Europar Batasunak programatutakoen —estatu kide guztiek egiteko— esparruan dago.

Fase horretan, zera kontrolatuko da: etxeko eskailera-mota zehatz baten etiketak, erabilpen-jarraibideak eta ea piktogramarik baduten.

Industria-produktuen etiketa orokorrean gain, tresna horiek UNE-arauak izaten dituzte, etiketen eskakizunak eta baliodun saiakuntza-metodoak zehazten dituztenak, eskaileren segurtasuna egiaztatzeko.

Ikuskatutako modelo bakoitzeko inkesta-protokolo bat betetzeko bidali du Batzordeak.

## **Helburuak**

Egiaztatzea ondoren deskribatutako eta kontsumitzaileentzat salgai jarritako eskailera-motek ea badaukaten ezarri behar zaizkien UNE-arauekin bat datozen markarik edo erabilpen-jarraibiderik.

Eskailera-motak: Artazizko eskailera mailadunak, edo *step ladres*, eta eskailera zabalgarriak edo *extension ladres*.

## **Establezimenduak**

Brikolaje-dendak, azalera handiak, burdindegiak eta prezio txikiko salgaiak dituzten dendak.

Kontrolatu beharreko produktuak: 4 produktu; aipatutako eskailera bakoitzari bina ikuskapen dagozkiolarik.

Kanpainak aurrera begirako izaera du.

## **Noiz egin den**

2011ko irailaren 6tik 12ra bitartean, biak barne.

## **Emaitzak:**

Sei ikuskapen egin dira, beste horrenbeste establezimendutan. Bitan ez da aurkitu ikuskatzera joandako eskailerarik.

Lau protokolo egin dira, eta aurreikusitako helburuaren % 75 lortu da.

Ikuskatutako eskaileren % 75etan ageri dira marka, modelo, eskaileraren erreferentzia-zenbakia eta fabrikatzailearen izena eta helbidea.

Ikuskatutako eskailera guztietan behar bezala ageri da eskailerak zer tamaina duen, bai eta produktuaren, enbalajearen edo etiketaren gainean agertu behar diren piktogramak ere.

Kontrolatutako eskaileren % 75etan erabilera-jarraibideak hizkuntza ofizialean daude idatzita, eta ageri da publikoarentzako salmenta-prezioa ere.

Ikuskatutako eskaileren % 10ek produktua egiaztatzeke erakunde batek emandako marka du.

Kontrolatutako produktuen % 100ek egiten dio erreferentzia etiketan UNE arauri bati.

Kontrolatutako produktuen % 75etan, begiratu hutsean, ez da ertz zorrotzik, haustura-punturik edo saihets zitekeen harrapatze-punturik ageri.

Ikuskatutako establezimendu guztietan ageri da erreklamazio-orriak badituztela dioen kartela, eta guztiek dituzte orri horiek.



Azaldutako datuetatik ondoriozta daiteke ikuskatutako eskaileren etiketak bat datozela arauetan eskatutakoarekin, nahiz eta konpondu beharreko alderdiak dauden.

### **3.1.9. Laser-produktuen laginak hartzeko kanpaina. Imitaziozko armak.**

#### **Programazioa (2011ko irailak 6 – 12)**

Europar Batasunak programatutako kanpainen barruan, non Estatu kide guztiek parte hartzen duten, laser-produktuen laginak hartzeko kanpaina hori antolatu da.

#### **Helburuak**

Egiaztatzea produktuek betetzen dituztela ezartzekoak zaizkien segurtasun-arauak.

Egiztatzea etiketako datuak, gutxienez, hizkuntza ofizialean daudela.

Egiaztatzea produktu, enbalaje eta/edo jarraibide eta oharren dokumentuan datu teknikorik badatorren, zein motatako laserra den, zer potentzia duen, zein den uhinaren luzera eta abar azaltzen duenik.

#### **Aurreikusitako laginketak**

Euskadiri laserrezko imitazio-armen arauzko bi laginketa egitea dagokio.

#### **Establezimenduak**

Armategiak, denda berezituak, azalera handietako kirol-atalak, bazarrak eta prezio txikiko dendak.

#### **Noiz egin den**

2011ko irailaren 6tik 12ra bitartean, biak barne.

#### **Emaitzak:**

- 7 bazar edo prezio txikiko denda ikuskatu dira, baina ez da aurkitu laginak hartu nahi ziren objekturik.
- 2 arma-denda ere ikuskatu dira, baina ez da ikuskatu nahi zen produkturik aurkitu.
- Lagin bat hartu da, hau da, aurreikusitako programazioaren % 50, prezio txikiko establezimendu batean, eta saiakuntzen emaitzen zain gaude.

### **3.1.10. Ikuspen handiko txaleko islatzaileak kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko irailak 15 – 27)**

Kanpaina hori beste autonomia erkidego batzuekin eta INCRekin (Nazioko kontsumo-institutua) koordinatuta antolatzen diren programen esparruan dago.

Kontrolatu beharreko produktua II motako norbera babesteko ekipamendua (NBE) da eta, funtsezko eskakizunekin bat datorrela irizten da, baldin eta CE markadun txalekoa baldin bada, eta fabrikatzaileak marka hori kreditatu baldin badezake kontrol-organismoaren adostasun-aitorpen eta ziurtagiri bidez, horiekin azaltzen baita ereduazko CE-azterketan adostutako arauetikiko onespena.

#### **Helburuak**

Egiaztatzea merkatuko txaleko islatzaile guztiek betetzen dituztela etiketa- eta segurtasun-eskakizunak, aipatutako arauetan jasotakoak; zehazkiago esanda, honako hauek:

- Denek edukitzea CE marka
- Derrigorrezko informazioa hizkuntza ofizialean ematea
- Ikuspen handiko ekipoak diren aitortena zuzena izatea.
- Jasotako laginek betetzea ezarritako etiketa- eta segurtasun-eskakizunak.

#### **Aurreikusitako laginketak**

Arauzko 5 laginketa, ikuspen handiko eta II motako txaleko islatzaileen beste bost produkturi dagozkienak.

#### **Establezimenduak**

Azalera handiak, automobilentzako pieza aldagarrien dendak, denda berezituak, *Dena ehunean* dendak, handizkako establezimenduak, babeserako eta lanerako eta eraikuntzako eta herri-lanetako materiala saltzen duten establezimenduak.

Aurreikusitako ikuskapen-protokoloak: 15 protokolo

#### **Noiz egin den**

2011ko irailaren 15etik 27ra bitartean, biak barne.

#### **Emaitzak**

1.- 15 ikuskapen-protokoloak egin dira, eta programatutako arauzko 5 laginak ere hartu dira, eta, beraz, programatutako helburuaren % 100 bete da.

Azalera handiko establezimenduetan, autoetarako ordezkio piezak saltzen dituzten dendetan, eta prezio txikiko dendetan egin dira jarduerak.

2.- Ikuskatutako txaleko guztiek zuten EE marka.

3.- Etiketetan nahitaezko informazioa. Ikuskatutako txalekoen % 94,57tan azaltzen dira etiketan fabrikatzailearen datuak, marka, txalekoaren neurria, aplikagarri zaion UNE araua, garbitzeko jarraibideak, mantentze- eta garbiketa-lanak nola egin.

4.- Ikuskatutako produktuen % 60k ez du azaltzen informazioan fabrikatzailearen helbidea.

5.- Enbalatuta zetozen txaleko guztiek (% 33,33k) zuten enbalajearen EE marka.

6.- Fabrikatzailearen informazio-liburuxka.

Txalekoen % 83,33k ematen ditu fabrikatzailearen identifikazio- eta helbide-datuak.

Erabilera-, mantentze-lanetako, biltegitzeko eta garbitzeko argibideak behar bezala ageri dira txalekoen % 93,33tan.

Fabrikatzaileak, informazio-liburuxkan, identifikazio-datuen, helbidearen eta txalekoak aplikagarri zaizkion UNE arauak betetzen duela egiaztatu duen jakinarazitako kontrol-erakundearen identifikazio zenbakiaren berri eman behar du. Datu horiek zuzen ageri dira ikuskatutako produktuen % 44,44tan.

Liburuxka hizkuntza ofizialean dator kasuen % 100ean, eta informazioa argi eta zehatz ageri da produktu guztietan.

Liburuxken % 80k UNE arauaren zenbakiari eta urteari buruzko informazioa ere sartu du, bai eta txalekoaren ehun-osaeraren berri ere.

7.- Txalekoaren diseinu-betekizunak.

Ikuskatutako txaleko guztietan inguratzen du hondoko materialak soina, banda guztiak dira 50 mm baino zabalagoak, eta arauak emandako konfigurazioaren arabera daude jarrita.

Ikuskatutako txalekoen % 26,67k jartzen du bandetan fabrikatzailearen izena, ikusteko, irakurtzeko eta ezabaezinezko moduan.

8.- Publikoarentzako salmenta-prezioa

Txaleko guztietan ageri da produktuan bertan publikoarentzako salmenta-prezioa.

9.- Erreklamazio-orriak

Ikuskatutako establezimenduen % 93,33k zituzten erreklamazio-orriak, eta orri horiek badituztela adierazten zuen kartela.

### **Laginak hartzea**

Hartutako bost laginetatik bik segurtasun-falta agertu dute; erretiratu egin dira merkatutik eta alerta-sarearen sistemara sartu. Gainerako hiru laginek etiketa-akatsa zuten, eta beste autonomia erkidego batzuetako kontsumoko zuzendaritzeari eman zaie horren berri.

### **Ekintza zuzentzaileak**

Ikuskatutako establezimendu batek uko egin dio behin eta berriz ikuskapen-zerbitzuarekin kolaboratzeari, eta ez dio eman eskatutako informazio eta dokumentaziorik; horrenbestez, balioetsi egin behar da zehapen-espeditzeari hasiera eman behar zaion.

Ikuskatutako zenbait establezimendutan adierazi digute produktu hori dagoeneko ez dutela saltzen. Dena den, ibilgailuan nahitaez eraman behar den produktu bat denez eta banakoa babesteko ekipotzat hartzen denez, aplikagarri zaizkion UNE arauetan eskatutako betekizun guztiak bete behar ditu.

Horrenbestez, atzemandako irregulartasun guztien berri eman zaie produktuen arduradunak dauden autonomia erkidegoetako kontsumo-zuzendaritzei. Orain arte, 8 komunikazio egin dira.

### **3.1.11. Txikizkako saltokiko titularrak ontziratutako elikagaien etiketak kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko urriak 6 – 16)**

Hainbat Autonomia Erkidegoen eta INCren artean antolatutako kanpainen barruan, txikizkako saltokietako titularrak ontziratutako elikagaien etiketetan azaltzen den informazioa kontrolatzeko kanpaina programatu da.

#### **Helburuak**

Egiaztatzea txikizkako saltokiko titularrak ontziratutako elikagaiak eta kontsumitzailearentzat zuzenean saltzen jarri direnak betetzen dituztela etiketa-eskakizunak, elikagaiak etiketatze, erakuste eta iragartzeko arau orokorraren 5. eta 16. artikuluetan ezarrita bezala.

#### **Establezimenduak**

Era horretako produktuak dituzten txikizkako saltokiak, supermerkatuak, azalera handietako elikagai-zerbitzuak eta elikagaietan berezitutako establezimenduak.

Aurreikusitako ikuskapen-protokolo kopurua: 15 laginketa, txikizkako saltokian bertan ontziratu eta berehala saltzeko diren produktuen artetik; establezimenduetako apaletan egon daitezkeen fruta, barazki, haragi, urdaitegiko produktu, produktu ketu, fruitu lehor, lekale eta bestelakoak.

Kanpainak informazio-izaera du.

#### **Noiz egin den**

2011ko urriaren 6tik 16ra bitartean, biak barne.

#### **Emaitzak:**

Ikuskapenaren emaitzak aztertuta, hau ikusi da:

17 ikuskapen-jarduera egin dira, eta programatutako 15 ikuskapen-protokoloak burutu, hautatutako establezimenduen artetik. Horiek izan dira: supermerkatuak, azalera handietako elikadura-atalak eta txikizkako establezimenduak. Ikuskatutako 2 establezimendutan ez zegoen txikizkako saltokiaren titularrak ontziratutako elikagairik.

Produktu hauek ikuskatu dira, besteak beste: xarkuteria-produktuak, frutak eta etxeko azkenburukoak.

Ikuskatutako produktuen % 93,33k etiketa du.

Ikuskatutako produktuen % 73,33tan ontziratzailearen identifikazio-datuak ageri dira.

Ikuskatutako produktuen % 66,67tan osorik ageri da produktuaren salmenta-izena.

Osagai-zerrenda eta kantitate garbia, masan edo bolumenean, ageri da ikuskatutako produktuen % 80tan.

Produktuen % 86,66tan ageri da gutxieneko iraupen-data, edo, bestela, iraungitze-data.

Kontserbazio- eta erabilera-baldintza bereziak ageri dira ikuskatutako produktuen % 60tan.

Etiketetan agertu beharreko jarraibideei buruz, hau egiaztatu da:

Etiketetan % 80, ondo ikusten eta irakurtzen dira eta ezabaezinak dira.

Kasuen % 86,67tan ikus-eremu berean ageri dira izenari, kantitate garbiari eta datei buruzko argibideak.

Produktuen % 93,33k etiketaren barneko nahitaezko argibideak Estatuko hizkuntza ofizialean ageri dituzte.

Produktuen % 86,67k markatua du publikoarentzako salmenta-prezioa.

Ikuskatutako establezimenduei buruz, % 93,33k badu erreklamazio-orriak badituztela dioen kartela, eta guztiek dituzte erreklamazio-orri horiek eskura.

### **Ekintza zuzentzaileak**

Azaldutako emaitzetatik ondoriozta daiteke protokolo-itemen % 85,72 ondo ari dela erantzuten.

Irregularitasunak aurkitu zaizkien establezimenduei etiketan atzemandako ez-betetzeak konpontzeko eskatu behar zaie.

### **3.1.12. Zerbitzu-emaileak erabiltzaileari bere identifikazio-datuak eta harremanetarakoak emateko duen betebeharra kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko urriak 20 de- azaroak 7)**

Zera dio azaroaren 23 17/2009 Legeak, zerbitzuetako jardueretara libreki sartzeari eta horietan aritzeari buruzkoak: Aplikatzekoa den kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko legeak ezarritako informazioa emateko betebeharra eragotzi gabe, zerbitzu-emaileek, behar besteko aurrerapenez, hartzaileen esku jarriko dituzte norberari buruzko datuak (identifikaziozkoak, fiskalak, helbidearenak,) argi eta garbi, kontratua egin baino lehen, edo hala beharko balitz, zerbitzua eman aurretik.

### **Helburuak**

Ondorengo alderdi hauek kontrolatzea:

- Zerbitzu-emailearen nortasun-datuak
- Emailearen araubide juridikoa
- Identifikazio Fiskaleko Zenbakia.
- Establezimenduaren helbide osoa.
- Zerbitzu-emailearekin berehala harremanetan jartzeko datuak (telefonoa, e-posta, faxa...)

### **Establezimenduak**

Higiezin agentzia, bidaia-agentzia, hileta-zerbitzuen enpresa, etxebizitzak birgaitzeko eta gremioak koordinatzeko enpresa, ibilgailuak alokatzeko enpresa, ekipo informatikoen eta etxe-tresna elektrikoek mantentze-lanak eta konponketak eta auto-konponketak egiten dituzten enpresak, besteak beste.

Aurreikusitako ikuskapen-protokolo kopurua.

### **Noiz egin den**

2011ko urriaren 20tik azaroaren 7ra bitartean, biak barne.

### **Emaitzak:**

20 ikuskapen-protokolo egin dira hainbat jardueretako enpresatan: bidaia-agentziak, higiezin agentziak, ibilgailuak alokatzeko enpresak, etxebizitzak berritzeko enpresak, etxetresna elektrikoak konpontzeko enpresak, sistema informatikoen enpresak eta oinetako enpresak. .

Establezimendu guztiek betetzen dituzte kontratu bat egin edo zerbitzu bat eman aurretik kontsumitzaileei eman beharreko informazio-baldintzak: zerbitzu-emailearen identifikazio-datuak, araubide juridikoa, identifikazio fiskaleko zenbakia, establezimenduaren helbide osoa eta erabiltzailea zerbitzu-emailearekin berehala harremanetan jarri ahal izateko datuak.

Ikuskatutako establezimendu guztietan ageri da erreklamazio-orriak badituztela dioen kartela, eta guztiek dituzte orri horiek.

### **3.1.13. Etiketak eta jostailuen segurtasuna kontrolatzeko kanpaina**

#### **Programazioa (2011ko azaroak 21 – abenduak 10)**

Aurtengo bigarren hiruhilekoan indarrean jarri da jostailuen segurtasunari buruzko araudi berria (1205/2011 Errege Dekretua, abuztuaren 26koa, jostailuen segurtasunari buruzkoa). Hori dela eta, beharrezkoa da ikuskatzea, uztaila baino lehen merkatuan kontsumitzaileei saltzeko prest dauden jostailuak, baita inportatu direnak eta 2011ko irailaren 1etik aurrera inportatzaileek banatzeko prest daudenak ere.

#### **Helburuak**

- Jostailuen etiketek araudi berriari zein neurritan betetzen duten egiaztatzea.
- 2011. urtea baino lehen indarrean zegoen araudiaren arabera, merkatuan eskuragarri jarri ziren jostailuen adostasun-maila egiaztatzea.
- Jostailuei arauzko laginak egitea, aplikatu behar den araudia kontuan izan gabe.
- EAEko jostailu-inportatzaileei jostailuei buruzko araudi berria argitaratu dela jakinaraztea.

### **Establezimenduak**

Jostailuen inportazio-enpresak, prezio baxuko txikizkako establezimenduak eta bazarrak.

## **Noiz egin den**

2011ko azaroaren 21etik abenduaren 10era bitartean, biak barne.

## **Emaitzak:**

### **1. atala: Jostailuen etiketak arautegi berrira egokitu diren egiaztatzea eta zenbateraino egokitu diren ikustea.**

11 ikuskapen-jarduera egin dira jostailuak inportatzen dituzten EAeko beste hainbeste enpresatan. 8 establezimendutan ez da 2011ko irailaren 1az geroztik erositako jostailurik aurkitu. Gainerako 3 establezimenduetan 6 jostailu-protokolo bete dira.

Protokoloen emaitzak izan dira:

### **A zatia: Ezinbesteko etiketatzea:**

- Ikuskatutako jostailu guztiek zuten EE marka.
- Ikuskatutako jostailu guztiek ematen dute honi buruzko informazioa etiketan: marka, identifikazio-datuak eta fabrikatzailearen eta inportatzailearen helbideak, lote-zenbakia, jostailu-mota edo modeloa, hobeto identifikatzeko. Oharrak ikusteko eta irakurtzeko moduan ageri dira jostailuan, etiketan edo enbalajearen. Ohar bakoitzaren aurretik ageri dira "Oharra" edo "Oharrak" hitza, eta ohar guztiak, gutxienez, hizkuntza ofizialean ematen dira. Ikuskatutako jostailu elektrikoetan ageri da tresna elektrikoaren bilketa selektiboari buruzko sinboloa.

### **B zatia: Jostailu-motak eta oharrak**

1205/2011 Errege Dekretuak jostailu-mota bakoitzerako ohar-betekizun batzuk xedatzen ditu, 36 hilabetetik beherakoentzat edo gorakoentzat diren, jarduera-jostailuak diren, funtzionalak, irristailuak, irristailu gurpildunak, lerro-irristailuak, uretan erabiltzeko jostailuak, elikagaien barnean datozen jostailuak eta maskara edo babes-kaskoak imitatzen dituzten jostailuak diren.

Ikuskapen horretan, kontrolatutako jostailu guztietan ageri da 36 hilabetetik beherakoentzat ez diren jostailuak direla dioen oharra.

Gainerako oharrei buruz esan behar da, ikuskatutako jostailuak aurretik deskribatutakoak ez direnez, nahitaezko etiketa dutela soilik.

Jendeari saltzeko eremua duten establezimenduek badute erreklamazio-orriak dituztela dioen kartela, baita orriak berak izan ere, eta jostailuetan ageri da publikoarentzako salmenta-prezioa.

### **Laginak hartzea**

Arauzko 3 lagin-hartze egin dira, hiru jostailu-motetan. Emaitzak egokiak izan dira.

### **Ondorioak**

Egiaztatu da 2011ko irailaren 1az geroztik inportatu diren jostailuek badutela 1205/2011 Errege Dekretuan xedatutakoarekin bat datorren etiketa.

Dena den, uste da mota eta funtzionalitate desberdinetako jostailuak ikuskatzen jarraitu beharra dagoela, arautegi berrian xedatutakora egokitzen diren egiaztatzeko.

Komenigarria litzateke jostailu-mota bat baino gehiagotako laginak hartzea, ezarritako segurtasun-irizpideak betetzen dituzten jakiteko.

Enpresa inportatzaileei adierazi zaie indarrean sartu dela 1205/2011 Errege Dekretua, jostailuen segurtasunari buruzkoa.

## **2. atala: 2011 baino lehen zegoen arautegiaren arabera merkatuan jarritako jostailuen adostasun-maila egiaztatzea.**

- 62 ikuskapen-jarduera egin dira, protokoloak eta lagin hartzean batuta.
- 50 protokolo bete dira, beste hainbeste jostailutan.

Protokoloen emaitzak izan dira:

- Ikuskatutako jostailu guztiek zuten EE marka.
- Kontrolatutako jostailu guztiek zituzten fabrikatzailearen edo inportatzailearen identifikazio- eta helbide-datuak.
- 36 hilabetetik gorako haurrentzako jostailuen % 98k adierazten du, hitzez edo sinboloz, ez direla egokiak 36 hilabetetik beherakoentzat.
- 36 hilabetetik gorakoentzat diren kontrolatutako jostailuetatik % 94k du testu bat non azaltzen den zer arrisku dakartzan 36 hilabetetik beherako haurrei uzteak.
- 12 jostailu elektriko kontrolatu dira. Guztiek adierazten dute zer tentsio elektrikorekin funtzionatzen duen jostailuak eta ageri dute tresna elektrikoen bilketa selektiborako sinboloa.
- Jostailu funtzionaletan esaldi honek agertu behar du: "*OHARRA! Heldu baten zaintzapean soilik erabiliko da*". Ezaugarri horiek dituzten kontrolatutako 6 jostailuek betetzen dute baldintza hori.
- Ikuskapen honen helburu izan diren jostailuen % 88k oharrak eta erabilera-jarraibideak gutxienez hizkuntza ofizialean agertzen dituzte.
- Arduradunaren identifikazio-datuak, EE marka eta jostailuen segurtasunari buruzko testuak modu argian eta ikusteko moduan ageri dira jostailuan bertan, etiketan edo enbalajeon, ikuskatutako jostailu guztietan.
- Kontrolatutako jostailu guztiek ageri dute publikoarentzako salmenta-prezioa.
- Ikuskatutako establezimendu guztiek zituzten erreklamazio-orriak, eta orri horiek badituztela adierazten zuen kartela.

### **Laginak hartzea**

Arauzko 21 lagin hartu dira, beste hainbeste jostailu-motatan.

Laginek emaitza hauek izan dituzte:

- 15 laginek emaitza zuzenak eman dituzte (% 71,5).
- 4 laginek irregulartasunak zituzten etiketan. Produktuen arduradunak kokatuta dauden autonomia erkidegoetako kontsumo-zuzendaritzei hutsune horien berri emango zaie, komunikazio bidez, konpon ditzaten (% 19,50).



- Lagin bat merkatutik erretiratu egingo da, eta debekatu merkaturatzea, EE marka ez duelako, horrek ematen baitio jostailuari adostasun-irudipena (% 4,5).
- Lagin batek haurren osasunerako segurtasun-arazoak agertu ditu, eta alerta-sarearen sisteman jarri da produktua, merkatutik erretiratzeko (% 4,5).

### **Ondorioak**

Izandako emaitzetatik ikusten da ikuskapenaren bidez kontrolatutako jostailuen etiketek betetzen dituztela behar bezala aplikagarri zaizkien arauetan ezarritako betekizunak.

Jostailuen etiketetan ikusi da UNE-EN 71, 1. zatia, jostailuen segurtasunari buruzko arauan deskribatutako "Ohar" berriak sartu dituztela.

Dena den, produktuen arduradunak kokatuta dauden autonomia erkidegoetako kontsumo-zuzendaritzari atzemandako irregulartasunen berri emango zaie, komunikazio bidez, konpon ditzaten.

Ikuskatutako establezimenduei adierazi zaie jostailuen segurtasunari buruzko 1205/2011 Errege Dekretua indarrean sartu dela.

### **3.2. SOIVRE-REKIN KOORDINATUTAKO IKUSKAPEN-EKINTZAK**

2008ko otsailaren 28ko 330/2008 Errege Dekretuak, produktuen segurtasunaren arloan aplikatzekoak diren araei dagokienez produktu jakin batzuen inportazioa kontrolatzeko neurriak ezartzen dituenak, esaten du Lurralde eta Probintzietako Merkataritza Zuzendaritzetako SOIVRE ikuskaritza-zerbitzua dela inportatutako merkantzia saldu aurretik inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauen araberrako adostasunaren kontrol-ekintzak egiteko ardura duen erakundea.

Kontrolatzen diren salgaiak eskatzen diren segurtasun-betekizunak betetzen ez dituztenean, "Ados ez" gisa sailkatuko dira, eta irregulartasun horiek enpresa inportatzaileari edo haren ordezkariari eta INCri jakinaraziko zaizkie, eta azken horrek, bere aldetik, produktuaren enpresa erantzulearen kokalekua dagoen autonomia-erkidegoari jakinaraziko dio. "Ez-adostasunak" etiketatzean oharrak sartuta konpon daitezkeenean, enpresa inportatzaileari edo haren ordezkariari jakinaraziko zaio, eta hark, "Ados ez" salgaiak merkaturatu aurretik, kontsumo-agintariei jakinarazi beharko die aurkitutako irregulartasunak zuzendu dituela, eta kontsumo-agintariak, salgaiak etiketatzean exijitutako betekizunak betetzen dituztela egiaztatu ondoren, salgaiak merkaturatzeko baimena emango dute.

Hurrengo koadroan, INctik produktuen "Ez-adostasunen" jakinarazpenak jasotakoan Kontsumo Ikuskapenerako Zerbitzuek egindako ekintzak agertzen dira.

<b>SOIVREekin koordinatutako ekintzak</b>		
<b>Produktuak</b>	<b>Ekintzak</b>	<b>Kontrolatutako unitateak</b>
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	68	214.532
Jokoak eta jostailuak	10	32.755
Material elektrikoa	1	8.064
Altzariak	10	3.181
<b>Guztira</b>	<b>89</b>	<b>256.140</b>

### 3.3. JATEKOAK EZ DIREN PRODUKTUEN SEGURTASUN-KONTROLA

Europako Batasuna osatzen duten herrialdeen arteko mugak desagertzean eta zirkulazio librearen printzipioa ezartzean, jatorria Batasuneko edozein herrialdetan edo beste herrialde batzuetan izan dezaketen produktu ugari agertu dira merkatuan. Hori dela eta, beharrezkoa da produktu seguruak merkaturatzeko kontrol-mekanismoak indartzea; helburu hori Informazioa Azkar Trukatzeo Sistemaren bidez lortu da, eta sistema hori Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2001/95/EE Direktiban (2001eko abenduaren 3koa, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa) oinarritzen da. Direktiba hori produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2003ko abenduaren 26ko 1801/2003 EDaren bidez aldatzen da gure antolamendu juridikora.

Gainera, AEBtik datozen oharrak kudeatzen dira, eta hango sarean (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) alerta jasotako produktuak gure herrialdean merkaturatzen diren egiaztatzen da.

Jarraian, jasotako alertak, alertak zabaldu dituzten herrialdeak eta alor horretan egin diren ikuskapen-ekintzak erakusten dituzten koadroak erantsi dira.

<b>PRODUKTU ALERTADUNEN JATORRIKO HERRIALDEA</b>					
	<b>Asiako herrialdeak</b>	<b>EB</b>	<b>Ezezaguna</b>	<b>Beste batzuk</b>	<b>Guztira</b>
Jokoak eta jostailuak	603	38	67	5	713
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	307	113	122	46	588
Material elektrikoa	262	20	39	3	324
Ibilgailuak	83	164	14	36	297
Produktu kimikoak	63	51	30	72	216
Etxetresna elektrikoak	87	8	12	5	112
Hautzaintza	52	31	12	10	105
Aisialdi- eta kirol-produktuak	48	19	17	0	84
Askotariko dekorazio-produktuak	47	5	25	2	79
Beste batzuk	36	3	7	3	49
Erremintak eta burdindegia	28	7	5	0	40
Altzariak	5	5	1	1	12
<b>Guztira</b>	<b>1.621</b>	<b>464</b>	<b>183</b>	<b>351</b>	<b>2.619</b>

<b>AURKITUTAKO ETA GURE MERKATUETATIK KENDUTAKO PRODUKTU ALERTADUNAK</b>		
<b>Produktu-mota</b>	<b>Aurkitutakoak</b>	<b>Merkatutik kendutako aleak</b>
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	10	7.616
Material elektrikoa	17	4.019
Aisialdi- eta kirol-artikuluak	2	3.222
Jokoak eta jostailuak	22	2.633
Etxetresna elektrikoak	8	2.214
Produktu kimikoak	6	205
Askotariko dekorazio-produktuak	2	112
Hurtzaintza	8	73
Erremintak eta burdindegia	5	79
<b>Guztira</b>	<b>80</b>	<b>20.173</b>

### 3.4. IKUSKAPEN-EKINTZAK

Guztira, Kontsumobidek 6.353 ikuskapen egin ditu, bai kanpainaren barrukoak, bai programatu gabeak; bigarren horien jatorriak hauek dira, nagusiki: salaketak, erreklamazioak, SOIVREekin elkarlanean egindako jarduerak, produktu irregularrak edo inhibizioak agertzea, eta autonomia-erkidegoen arteko komunikazioak.

Erantsitako koadroetan, egindako ikuskapen-ekintzak zehazten dira, lurraldearen arabera, aktak zein txostenak izan, arrazoiaren eta produktuaren/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

<b>IKUSKAPEN-EKINTZAK ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA</b>				
	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Erreklamazioa / Salaketa	1.120	1.288	1.707	<b>4.115</b>
Alerta-sarea	281	478	286	<b>1.045</b>
Kanpaina	231	277	509	<b>1.017</b>
Beste batzuk	26	63	87	<b>176</b>
<b>Guztira</b>	<b>1.658</b>	<b>2.106</b>	<b>2.589</b>	<b>6.353</b>

<b>IKUSKAPEN-EKINTZAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA</b>				
<b>Produktua/Zerbitzua</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Telefonia eta komunikazioa	619	756	817	<b>2.192</b>
Ehun-gaiak, oinetakoak eta osagarriak	106	147	222	<b>475</b>
Etzetresna elektrikoak	107	108	218	<b>433</b>
Jostailuak	119	121	191	<b>431</b>
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	68	74	129	<b>271</b>
Material elektrikoak	54	77	69	<b>200</b>
Altzariak	33	56	64	<b>153</b>
Etxebizitza (sustapena, gremioak-konponketa)	18	57	39	<b>114</b>
Elikadura	22	23	65	<b>110</b>
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria y lurringaiak)	37	54	12	<b>103</b>
Tindategiak, garbitegiak	23	16	51	<b>90</b>
Energia-zerbitzuak (elektrizitatea, gasa, ura)	58	5	5	<b>68</b>
Garraioak	8	4	17	<b>29</b>
Askotariko produktuak	121	199	139	<b>459</b>
Askotariko zerbitzuak	176	259	501	<b>936</b>
Kodifikatu gabeak	89	150	50	<b>289</b>
<b>Guztira</b>	<b>1.658</b>	<b>2.106</b>	<b>2.589</b>	<b>6.353</b>

### 3.5. KOMUNIKAZIOAK

Salaketen, ikuskapen-ekintzen edo arau-hausteren bat eragin dezaketen gertaeren lekualdatzeak dira, enpresa erantzuleak helbidea beste autonomia-erkidego batean duenean egiten direnak. Hori dela eta, espedientea kontsumo-erakunde eskudunari bidaltzen zaio.

2011n, beste autonomia-erkidego batzuetako 45 komunikazio jaso ziren, eta 51 komunikazio bidali ziren beste autonomia-erkidego batzuetara. Hurrengo taulan, komunikazioen jatorria eta helmuga jasotzen dira:

<b>KOMUNIKAZIOAK</b>		
<b>Autonomia-Erkidegoa</b>	<b>Bidalitakoak</b>	<b>Jasotakoak</b>
Andaluzia	1	0
Aragoi	5	2
Asturias	0	0
Balearrak	0	1
Kanariak	0	0
Kantabria	1	0
Gaztela-Mantxa	1	6
Gaztela eta Leon	1	15
Katalunia	4	0
Ceuta	0	0
Madrilgo Erkidegoa	20	0
Valentziako Erkidegoa	13	9
Extremadura	1	0
Galizia	0	8
Errioxa	0	1
Melilla	0	0
Murtzia	4	1
Nafarroa	0	2
<b>Guztira</b>	<b>51</b>	<b>45</b>

#### **4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA**

Kontsumobidek – Kontsumoko Euskal Institutuak\* herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionali 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 hezteko, 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, Kontsumobidek hiru programa ditu: Kontsumoaren Alorreko Prestakuntza Zentroak, Kontsumoko Prestakuntza Ikastetxeetan eta Kontsumoko Prestakuntza Adinekoen Zentroetan. Aurten, guztira, 55.589 pertsonak hartu dute parte hiru programa horietan (iaz baino 2.800 pertsona gehiago)..

Kontsumoaren alorreko profesionali zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egiten da. 2011n, 96 pertsonak hartu dute parte.

##### **4.1. KONTSUMOAREN ALORREKO PRESTAKUNTZA ZENTROAK**

Kontsumobidek kontsumoaren alorrean trebatzeko hiru zentro ditu hiru lurralde historikoetako hiriburuetan.

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, 31.851 pertsonak hartu dute parte Kontsumoaren Alorreko Prestakuntza Zentroen bidez eskaintzen diren trebakuntza- eta informazio-ekintzetan, hala nola tailerretan, hitzaldietan, kurtsoetan, erakusketetan edo jardunaldietan.

---

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).

#### 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 45 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 2.051 tailer egin dira: 822 Bilbon, 813 Gasteizen eta 416 Donostian. 183 ikastetxek hartu dute parte: 116 irakaskuntza arautukoak, eta 67 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 16 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**

Kontsumobideko prestakuntza zentroen mediateketan, liburuak, CD-ROMak, bideoak, jolasak eta multimediatikoa maleta didaktikoak mailegatzeko zerbitzua eskaintzen da.

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



## 4.2. KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA IKASTETXEETAN

Kontsumobidek Kontsumoko Prestakuntza Ikastetxeetan programa egin du ondoko ondoko 22 urtetan.

Lehen Hezkuntzako eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Lehenengo Zikloko ikastetxeetara zuzenduta dago programa hori. Ikastetxea osatzen duten hiru kolektiboei zuzendutako jarduerak dira: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Metodologia aktiboa eta parte hartzekoa erabiltzen da, esperientziaz, 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 2.540 tailer egin dira (2.298 Lehen Hezkuntzan, eta 242 Bigarren Hezkuntzan) Euskadiko 133 ikastetxetan; 20.542 ikaslek hartu dute parte, euren irakasleekin batera, eta 589 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: "Adingabeak eta teknologia berriak"

#### 4.3. KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA ADINEKOEN ZENTROETAN

Aurreko urteetan bezala, 2011n ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroi zuzendutako trebakuntza-jarduerak egin dira. Astebetean, zentro bakoitzean, kontsumoari buruzko gai jakin batzuen alde teorikoa lantzen da, hitzaldien bidez, eta alde praktikoa, ikasgelen bidez eta ekoizpen-zentroetara eta beste enpresa batzuetara egindako bisiten bidez.

Hauek dira eskaintzen diren gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa
- Kontsumitzailearen eskubideak
- Elektrizitatea eta gasa
- Bidaiariaren eskubideak
- Aseguruak
- Salmentak, publizitatea eta produktuen etiketak
- Kontsumo jasangarria
- Saltokitik kanpoko salmentak eta produktu-miragarriak
- Banku-zerbitzuak

- Sendagaiak eta automedikazioa
- Uraren kontsumoa eta ura aurreztea
- Adinekoen segurtasuna
- Produktuen bermea eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ)
- Elikagaien segurtasuna
- Telefonía-zerbitzuak eta Internet
- Erosketa arduratsua

Hauek dira bisitatu diren ekoizpen-zentroak eta beste erakundeak:

- Cafés la Fortaleza
- Bizkarra Okindegia
- Mercabilbao
- F. Cristina Enea (Kontsumo jasangarriko ikasgela)
- Nestlé Izoziak
- Getxoko Ingurumen Ikasgela
- El Correo
- EITB
- Giezberri (Eztia ekoizten duen enpresa)

EAEko hirugarren adinekoen 30 zentro eta elkartetan egin da programa, eta 2.607 pertsonak hartu dute parte.

“Elikagaien segurtasuna” eta “Salmentak, publizitatea eta produktuen etiketak” izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

Era berean, interes handiena piztu duten gaiei 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 zazpigarren Eskola Lehiaketa: "Publizitatea: eroslea ala erosgaia zara?"**

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da, eta Lehen Hezkuntzako Hirugarren Zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. Kontsumobidek 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.

2011n zehar, 2010/11 ikasturteko lehiaketa ebatzi da, non 67 ikasle-taldek parte hartu duten.

2011n, 2011/12 ikasturteko lehiaketaren lehenengo zatia ospatu zen, "Consumópolis" Joko interaktiboa

#### **4.5. IKASTAROAK ETA JARDUNALDIAK**

##### **4.5.1. Euskal Herriko Unibertsitatearen ikastaroak**

*EHUko kultura-gelak*

Ikastaro bat eman da Euskal Herriko Unibertsitatearen Gipuzkoako Campuseko Kultura Gela programaren barruan, 16 ikasleren parte hartzearekin: "Dieta orekatua eta elikagaien etiketak"

*Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroak*

Kontsumobide Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroekin elkarlanean aritu da ikastaro hau emateko: "Merkataritza-praktika berriak eta kontsumitzailearen babesa".

#### **4.6. PROFESIONALAK PRESTATZEA**

##### **4.6.1. Ikuskapena eta Merkatuaren Kontrola**

16 orduko ikastaroa, Kontsumoko Institutu Nazionalaren kolaborazioarekin antolatuta, kontsumoaren alorreko 26 profesionaleri irakatsia 2011ko otsailean, Bilbon.

Programa:

- Kontsumoko ikuskapena Europako, Estatuko, Autonomiako eta tokiko araudian. Eskumenen analisia.
- Alerten kudeaketaren prozedurak.
- SOIVRE Ekintza-prozedura.
- Osasungarri aitortzea duten elikagaien etiketak.

- Produktuen segurtasuna eta arriskuaren ebaluazioa: material elektrikoa.
- Produktuen segurtasuna eta arriskuaren ebaluazioa: ehun-gaien konposizioa eta ume-arropen lokarriei buruzko araudia.
- Produktuen segurtasuna eta arriskuaren ebaluazioa: haurtzaintza eta jostailuak.
- Produktuak baztertzeko kudeaketa. Enpresen esperientziak.

#### 4.6.2. Teknologia Berriak

10 orduko ikastaroa, Kontsumoko Institutu Nazionalaren kolaborazioarekin antolatuta, kontsumoaren alorreko 39 profesionaleri irakatsia 2011ko martxoan, Minaoko Teknologi Parkean.

Programa:

##### *Administrazioa Informazioaren Gizartean*

- Zer da Informazioaren Gizartea? Eta 2.0 Web-a?
- 2.0 Enpresa: papererik gabeko bulegoa.
- Bilatzea vs informazioa aurkitzea.
- Informazioa nik neuk bilatu edo informazioa jaso.
- Gure merkatuaren zaintza eta behaketa sistematikoa.
- Ospea Informazioaren Gizartean.
- Gure irudiaren zainketa Interneten. Aztarna-digitala.

##### *2.0 Zerbitzuak*

- Nola komunikatzen garen 2.0 Web aroan.
- Gizarte-sareak.
- Elkarlana.
- Ezagueraren partekatzea.
- Online erosketak, ordaintzeko zerbitzuak.
- Interneteko publizitatea.
- Nortasuna sarean: ziurtagiri-digitalak, sarbide bakarra, administrazio-izapideak.

#### 4.6.3. Komunikazio elektronikoaren zerbitzuak

16 orduko ikastaroa, Kontsumoko Institutu Nazionalaren kolaborazioarekin antolatuta, kontsumoaren alorreko 31 profesionaleri irakatsia 2011ko ekainean, Bilbon.

Programa:

- Kontsumobide eta komunikazio elektronikoaren sektorea.
- Komunikazio elektronikoaren sektorea. Araudia eta ezaugarri orokorrak. Erabiltzaileen eskubideen gutuna. Jarrera kodeak.
- Komunikazio elektronikoak eta datuen babesa.
- Telefonía-kontratuak. Ezaugarri orokorrak eta gehiegizko klausulak.
- Kontsumoko Agentzia Katalanaren zehapen kompetentziak eta ekintzak komunikazio elektronikoaren alorrean.
- Komunikazio elektronikoak eta arbitraje sistema.
- Komunikazio elektronikoaren inguruko delituak.
- Bezeroaren arretarako zerbitzuak.

#### **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.

2011n, amaitu egin ziren urte horretarako 2010n eskainitako bekak, eta 51.203 euro erabili ziren horretarako. Laguntza-programa horren bidez, hiru beka eskaini ziren kontsumo-erreklamazioen azterketa juridikoa egiteko.

## 5. INFORMAZIOA

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren\* informazioaren alorreko 2011ko ekintzak ondorengo programen bitartez garatu ziren:

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

### 5.1. ARGITALPEN-PROGRAMA

Kontsumobideren 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. Telefonia- eta Internet-zerbitzuak

Ele bitan: euskara-gaztelania.

12, 12 orrialde

Edukia: Kontsumitzaileok jakin behar dugun guztia: Kontzeptuak, Kontratazioa, Internet zerbitzua telefono mugikorrean, Tarifa gehigarriko zerbitzuak, telefono mugikorraren erabilera atzerrian (roaming), Erreklamazioak...



#### 5.1.2. Kontsumo Txostena 2010

Memoria honen bidez, 2010ean egindako jardueren berri eman nahi izan zuen Kontsumobidek.

Urte hartan ere, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu, trebatu eta informatzeko egin ziren jarduerak izan ziren aipagarrienak, 2010eko Kontsumoko Memorian jasotzen den bezala.



#### 5.1.3. Kontsumoko aldizkariak

2011. urtean kontsumoari buruzko bi aldizkari egin ziren, ikasleei eta adineko jendeari zuzendutakoak. Era berean, [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net) web-gunean argitaratutako on-line aldizkari bat egin zen.

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).



#### **5.1.4. Tarifikazio-gehigarriari buruzko ikerketa**

Kontsumobidek ikerketa bat egin zuen 2011ko martxoa, apirila eta maiatza bitartean, kontsumoko hiru prestakuntza zentroen erabiltzaileen artean (Vitoria-Gasteiz, Bilbo, Donostia), euren ezagutza maila tarifikazio-gehigarriaren inguruan antzemateko.

#### **5.1.5. Kontsumo-, osasun- eta estetika-ohiturei buruzko bi ikerketa**

Kontsumobidek ikerketa bi egin zituen 2011n, kontsumo-ohiturak ezagutzeko, hala nola estetika eta osasunaren aurrean kontsumoko prestakuntza zentroetako erabiltzaileek dauzkaten jarrerak ezagutu ahal izateko.

Inkesta bat 10 eta 12 urte bitarteko Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako haurren eta gurasoen artean egin zen.

Bigarren inkesta 13 eta 18 urte bitarteko hiru zentroetako nerabeen artean egin zen.

### **5.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA**

#### **5.2.1. Kontsumitzailearen Eskubideen Mundu Mailako Eguna**

2011ko martxoaren 15ean Eusko Jaurlaritzako Kontsumobidek Kontsumitzailearen Eskubideen Mundu Mailako 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**

Herritarrei Kontsumobide ezagutzera emateko helburuarekin, erakundeak hedatze-kanpaina bat abiarazi zuen "Babesa, prestakuntza eta informazioa" lelopean. 2010ean.

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

**Irratia.** Kuñak euskaraz eta gaztelaniaz, irrati ezberdinetan.

**Internet.** Kontsumobideko blogean, gaztelaniaz eta euskaraz; kanpainako ikus-entzunezko material guztia eta bisitarien adierazpenak kontsulta daitezke, eta, gainera, YouTube-ren eta Twitter eta Facebook sare sozialen loturak daude .

#### **5.2.3. Agerpena komunikabideetan**

Guztira, Kontsumo Zuzendaritzak 24 prentsa ohar egin zituen eta 7 prentsaurreko eman zituen 2011. 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, Kontsumobidek 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 presentzian ezagutarazi da, Kontsumobideren Prestakuntza Zentroetako mediateken bitartez (Bilboko, Donostiako eta Vitoria-Gasteizko Kontsumoaren Alorreko Prestakuntza Zentroak), kontsumoarekin lotutako gaien buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako gunetzat funtzionatzen baitute. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2011n Kontsumo Zuzendaritzaren web-orria informazio-iturri eta bere jardura eta dokumentuen hedapen-iturri gisa indartu dugu.

#### **5.3.1. Kontsumobideren web orrialdea [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)**

Kontsumobideren webgune berriaren helburua da kalitate hobegoko zerbitzua azkarrago eskaintzea; eta Institutuaren gune guztietara erraz eta zuzen sartzeko modua ematen du. Webgunearen helburua da kontsumitzaileei beren eskubideak erabiltzen eta beren betebeharrak betetzen laguntzea, gaurkotasuneko informazio praktikoa eskainita eta kontsumo arduratsua sustatuta. Halaber, kontsumoaren esparruko enpresei, trebatzaileei eta profesionali zuzendutako informazio zehatza du.

Teknologia berriek eskaintzen dituzten aukera guztiak aprobeitzatzeko lanean ari da Kontsumobide, parte-hartzea eta 2.0 komunitatea sustatzeko. 2.0 webguneari esker, webgune instituzionalaren esparrutik kanpora ateratzeko aukera dugu, gaurkotasuna herritarrengandik gertuago dagoen moduan lantzeko, azkarrago, zuzenago eta modu parte-hartzaileagoan.




Horretarako, diseinu berria eta irisgarritasun hobea dugu. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek parte hartzeko, ardura hartzeko eta iritzia emateko kanalak errazten ditu, Kontsumobideren blog berriaren bidez eta sare sozialetan duen agerpenaren bidez (Facebook, Twitter...). Bulego birtual bat izango du, izapideak bide telematikotatik egin ahal izateko: espedienteak, KIUBetarako laguntza-eskaerak, erreklamazioak, kexak.



#### kontsumoBIDEren BULEGO BIRTUALA

- Egin zure kontsulta on-line
- Laguntzak eta dirulaguntzak
- Kontratazioa, Lehiaketak
- Prestakuntza-eskaerak

#### BERRIAK

-  [Apirilak 22, Ama Lurraren Nazioarteko Eguna](#)  
2012/04/20
-  [Hegazkinez bidaiatzeari buruzko gomendioak](#)  
2012/04/18
-  [Kontsumo arduratsuari buruzko 7. eskola-lehiaketa dela eta \(Consumópolis7\), Euskadiri dagokion fase autonomikoa ebatzi da](#)  
2012/04/17

[albiste gehiago >>](#)

#### HURRENGO GERTAERAK

<< apirila 2012 >>						
AL	AS	AZ	OG	OR	LR	IG
						01
02	03	04	05	06	07	08

#### INFORMAZIOA EMATEI DUGU

- ✓ [Ihor da kontsumitzaile?](#)
- ✓ [Ohiko kontsultak](#)
- ✓ [Kontsumoko gaiak](#)
- ✓ [Ezagutu araudia](#)

#### PRESTAKUNTZA EMATEI DUGU

- ✓ [Aurkitu gertuen duzun prestakuntza-zentroa](#)
- ✓ [Hurrengo ikastaroak](#)
- ✓ [Prestakuntza-argitalpenak](#)

#### LAGUITZEI DIZUGU

- ✓ [Kontsulta bat egin](#)
- ✓ [Erreklamazio bat aurkezten](#)
- ✓ [Gatazkak konpontzeko bide errazena aurkitzen](#)



#### ALERTA DUTEN PRODUKTUAK



#### BLOGA



#### JARRAITU IEZAGUZU

## Kontsumobideren web orrialde berria

## **6. BESTE AGENTE BATZUEKIKO LANKIDETZA**

### **6.1 DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA**

#### **6.1.1. Toki-erakundeak**

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuko\* Zuzendariaren 2010eko abenduraren 15eko Ebazpenaren bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta defendatzeko toki-erakundeentzako eta horiek sustatutako erakundeentzako 2011ko laguntza ekonomikoen urteko programaren deialdia egin zen; programa hori 2010eko otsailaren 17eko Aginduak arautzen du.

2011n, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak 1.008.598,36 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 eratorritako diren gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara bideratutako diru-laguntzak 902.796,20 €-ra iritsi ziren 2011n, eta kopuru hori horrela banatu zen:

---

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Andoaingo Udala	19.616,67€
Balmasedako Udala	11.542,59€
Basauriko Udala	42.699,72€
Bilboko Udala	60.000,00€
Donostiako Udala	38.583,49€
Eibarko Udala	20.033,67€
Elgoibarko Udala	7.401,28€
Erandioko Udala	29.889,80€
Ermuako Udala	17.431,16€
Etxebarriko Udala	17.022,95€
Getxoko Udala	26.902,32€
Irungo Udala	42.699,72€
Lasarte-Oriako Udala	24.196,50€
Lekeitioko Udala	4.238,10€
Laudioko Udala	22.417,35€
Ondarroako Udala	4.023,29€
Ortuellako Udala	13.663,91€
Portugaleteko Udala	42.699,72€
Santurtziko Udala	42.699,72€
Sestaoko Udala	8.050,83€
Vitoria-Gasteiz Udala	60.000,00€
Añanako Taldea	3.736,22€
Kanpezu-Arabar Mendietako Taldea	2.732,78€
Laguardia-Arabar Errioxako Taldea	9.465,10€
Forlan (Muskiz)	13.407,71€
Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	24.018,58€
Goierriko Ekimena, S.A.	23.178,67€
Inguralde	60.000,00€
Iraurgi Lantzen, S.A.	9.142,10€
Durango Merindadearen Mankomunitatea	30.027,02€
Enkarterrietako Mankomunitatea	29.138,69€
Oarsoaldea	42.699,72€
Urola Garaiaiko Mankomunitateko KIUBa	25.876,03€
Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitateko KIUB-a	37.362,25€
Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	29.453,41€
Tolosaldea Garatzen S.A.	6.745,13€
<b>Guztira</b>	<b>902.796,20€</b>

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokaleku-aldaketetatik eratorritako gastuetara bideratutako laguntzak 5.802,19 €-ra iritsi ziren 2011n:

ERAKUNDEA	ZENBATEKOA
Bilboko Udala	1.049,85€
Donostiako Udala	3.486,00€
Sestaoko Udala	1.266,34€
<b>Guztira</b>	<b>5.802,19 €</b>

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 99.999,97 €-ra iritsi ziren 2011n:

ERAKUNDEA	GUZTIRA
Bilboko Udala	18.040,28€
Erandioko Udala	7.846,14€
Irungo Udala	12.596,21€
Portugaleteko Udala	15.153,83€
Santurtziko Udala	13.530,21€
Vitoria-Gasteizko Udala	18.040,28€
Forlan	2.345,23€
Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	12.447,79 €
<b>Guztira</b>	<b>99.999,97 €</b>

### 6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko, behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jardueri laguntzen jarraitzea.

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

2011. urtean Osasun eta Kontsumo Saileko Sailburua, Rafael Bengoa, eta Euskadiko hiru kontsumitzaileen elkartearen arteko hitzarmenak ezarri ziren. Hitzarmen horietan kontsumitzaileen elkartearen Ekintza Planak aurkitzen dira, non euren 2011rako aurrekontuak aurkezten dituzte.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat bideratutako diru-laguntzen zenbatekoa 479.975 €-ra iritsi zen 2011. 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, Kontsumobidek 44.975 euroko partida bat erreserbatu zuen 2011. urtean, Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketaren (EKA), Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoaren (EKE) eta Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunaren (EHKB) artean banatzeko.

#### *Elkarteen funtzionamendurako laguntzak*

Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastuetarako emandako diru-laguntzak 375.000 eurora iritsi ziren, honela banatuta:

<b>ELKARTEAK</b>	<b>ZENBATEKOA</b>
Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketa (EKA)	125.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	125.000,00 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	125.000,00 €
<b>Guztira</b>	<b>375.000,00 €</b>

#### *Kontsumo-proiektuetarako laguntzak*

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 60.000 eurora iritsi ziren, eta honela banatu ziren:

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketari (EKA): 20.000 euro proiektu hauetarako:

<b>PROIEKTUAK</b>	<b>ZENBATEKOA</b>
- Komunikazio-plana (aldizkaria, web orrialdea...)	10.000€
- "Gas eta elektrizitate enpresei buruzko ikerketa. Zelan antzematen ditu kontsumitzaileak".	10.000 €
<b>Guztira</b>	<b>20.000 €</b>

- Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) 20.000 euro eman zitzaizkion, proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- EKEren web orrialdearen berrikuntza eta "Merkataritza elektronikoaren bidez erositako produktuei buruzko ikerketa".	20.000 €
<b>Guztira</b>	<b>20.000 €</b>

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

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
- Kontsumitzaile aldizkaria, web orrialde berria, Etiketak eta Elikagaien Osagaiak multimedia CD-a, "Banda zabaleko eskaintzen merkatuari buruzko ikerketa, kontsumitzailearen informaziorako, prestakuntzarako eta orientaziorako".	20.000 €
<b>Total</b>	<b>20.000 €</b>

## 6.2. KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOENTZAKO (KIUB) AHOIKULARITZA JURIDIKOA

Kontsumobideren helburuen artean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa eta defentsa sustatzea dago.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketari buruzko, uztailaren 12ko, 159/2011 Dekretuak Ingo kapituluko 2-j artikuluan ezarritakoaren arabera, Kontsumobideri dagokio kontsumoaren arloan eskumenak erabiltzen dituzten udal-administrazioekin lankidetzan aritzea, hala nola behar duten guztian aholkuak ematea beren eginkizunak hobeto bete ditzaten..

Hori guztia kontuan izanik, Kontsumobidek 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 ditzaketan arazo edo gorabehera nagusiei lotuta dago funtsean.

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



### 6.3. KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA

2011 urtean, Kontsumoko Kontsulta Batzordeak honako arau-proiektu hauek aztertu zituen:

- Euskal Autonomia Erkidegoko aurrezki kutxen Legearen aurreproiektua..
- Dekretua: Historia Klinikoari eta dokumentazio-klinikoari buruzko paziente zein osasunaren arloko profesionalen eskubide eta betebeharrak.
- Dekretu proiektua: Kreditu-erakundeen eta EAEn arteko kolaborazioa etxebizitza eta lurzoruaaren alorrean.
- Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Kontseiluaren Legearen aurreproiektua.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren Foru-Dekretua: Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidearen bidesariaren zenbatekoari buruz.
- Dekretu proiektua: Errepide-bidaiariaren Garraioaren Legearen Arautegia onartzen duena.
- 1/2012 Dekretua, Merkataritza-banaketaren Behatokiaren arauketa eta sorkuntza Dekretua aldatzen duena.
- Kable bidezko Garraioen Legearen aurreproiektua.
- Etxebizitza Legearen aurreproiektua.
- Dekretua: EAEko administrazio-elektronikoari buruzkoa.
- Dekretu proiektua: EAEko enpresa eta establezimendu turistikoaren arauketa-xedapenak aldatzeko.
- Dekretu proiektua: Aterpe-turistikoen antolamenduari buruzkoa.
- Dekretu proiektua: EAEko kanping eta beste akanpada-turismo mota batzuen antolamenduari buruzkoa.
- Dekreto-proiektua: Kasinoaren arautegiaren onarpenari buruzkoa.
- Jokorako Makina eta Sistemen Arautegia berritzeko Dekretua; Joko eta Dibertimenduzko Aretoaren Arautegiaren bigarren aldaketarena; eta Bingo Jokoaren Arautegiaren bigarren aldaketarena.
- Mugikortasun-jasangarriaren Legearen aurreproiektua.
- Ikuskizun publikoen eta dibertimenduzko jardueren Legearen aurreproiektua.
- Dekretu berritzailea: Osasun zentro, zerbitzu eta establezimenduen baimenari buruzko Dekretuarena.
- Etxebizitza, Herri-Lan eta Garraio Sailburuaren Agindua, turismo-ibilgailuetako bidaiariaren hiriarteko garraio-zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituena.

## **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. CONSUMERS INTERNATIONAL**

90eko hamarkadaren hasieratik, nazioarteko erakunde horretako kide da Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua\*.

---

\* Atal honetan "Kontsumobide"-ri egindako edozein aipamen, Kontsumo Zuzendaritzari zuzenduko da ere (2011ko abuztuaren 31ra arte funtzionamenduan).

## **ERANSKINA: KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERREDA:**

Kontsumobideren Memoriak eskaintzen duen informazioa zabaltzeko eta osatzeko, kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dieten zentroyen eranskin hau gaineratu da:

KIAZ Sarean dauden zentroyen zerrenda:

### **1. KONTSUMOBIDE (EGOITZA NAGUSIA)**

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062140  
Faxa: 945062141  
E-posta: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es)  
<http://www.kontsumobide.net>

### **2. KONTSUMOBIDEREN LURRALDE ZERBITZUAK**

#### **Arabako Lurralde Zerbitzua**

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062161  
Faxa: 945062142  
E-posta: [kb-araba@kontsumobide.es](mailto:kb-araba@kontsumobide.es)

#### **Bizkaiako Lurralde Zerbitzua**

Rekalde Zumarkalea 39 A, behea  
48008 Bilbo  
Tel.: 944031500  
Faxa: 944031967  
E-posta: [kb-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.es)

#### **Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua**

Easo, 10-5.a  
20006 Donostia  
Tel.: 943022547  
Faxa: 943022572  
E-posta: [kb-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.es)

### **3. KONTSUMOAREN ALORREKO PRESTAKUNTZA ZENTROAK**

#### **Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1.a  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945016600  
Faxa: 945016601  
E-posta: [formacion-araba@kontsumobide.es](mailto:formacion-araba@kontsumobide.es)

#### **Bilbo**

Nicolás Alkorta, 2  
48003 Bilbo  
Tel.: 944032220  
Faxa: 944032221  
E-posta: [formacion-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:formacion-bizkaia@kontsumobide.es)

### **Donostia**

Zarategi pasealekua, 82-84 bis  
20015 Donostia  
Tel: 943022590  
Faxa: 943022592  
E-posta: [formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es)

## **4. KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOAK (KIUB)**

### **ARABA**

#### **Gasteiz**

San Bizente aldapa, z.g.  
01001 Gasteiz  
Tel.: 945161240  
Faxa: 945161251  
E-posta: [omic@vitoria-gasteiz.org](mailto:omic@vitoria-gasteiz.org)

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

Gasteiz - Lizarra errepidea, 7  
01110 Kanpezu  
Tel.: 945405424  
Faxa: 945405472  
E-posta: [ccampezo.blanca@ayto.alava.net](mailto: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  
E-posta: [omic-anana@kontsumo.net](mailto: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  
E-posta: [omic-riojaalavesa@kontsumo.net](mailto:omic-riojaalavesa@kontsumo.net)

#### **Laudio**

Herriko plaza, z.g.  
01400 Laudio  
Tel.: 944034848  
Faxa: 944034752  
E-posta: [omic-lldio@kontsumo.net](mailto:omic-lldio@kontsumo.net)

## **BIZKAIA**

### **Bilbo**

Ugalde, 7  
48012 Bilbo  
Tel.: 944204969  
Faxa: 944205066  
E-posta: [omic@ayto.bilbao.net](mailto:omic@ayto.bilbao.net)

### **Durangaldeko Merindadearen Mankomunitatea** (Abadiño – Atxondo – Durango – Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

Askatasun Etorbidea, 2  
48200 Durango  
Tel.: 946202707  
Faxa: 946202707  
E-posta: [omic.mdurango@bizkaia.org](mailto:omic.mdurango@bizkaia.org)

### **Ermua**

Udal Azokako behealdea  
Diputazioa, z.g.  
48260 Ermua  
Tel.: 943174585  
Faxa: 943176290  
E-posta: [omic-ermua@kontsumo.net](mailto:omic-ermua@kontsumo.net)

### **Lekeitio**

Sabino Arana, 14  
48280 Lekeitio  
Tel.: 946034112  
Faxa: 946034113  
E-posta: [kiub-lekeitio@kontsumo.net](mailto:kiub-lekeitio@kontsumo.net)

### **Bermeo**

Areilza, 4  
48370 Bermeo  
Tel.: 946179160  
Faxa: 946882097  
E-posta: [kiub-kontsumoa@bermeo.org](mailto:kiub-kontsumoa@bermeo.org)

### **Etxebarri**

Santa Ana, 1  
48450 Etxebarri, San Esteban elizatea  
Tel.: 944406724  
Faxa: 944491458  
E-posta: [omic-etxebarri@kontsumo.net](mailto:omic-etxebarri@kontsumo.net)

### **Ortuella**

Maiatzaren Lehena plaza, z.g.  
48530 Ortuella  
Tel.: 946642331  
Faxa: 946642331  
E-posta: [omic-ortuella@konsumo.net](mailto:omic-ortuella@konsumo.net)

**Muskiz-Forlan**

Cendeja kalea, 21, 2.a (Meatzari eraikina)  
48550 Muskiz  
Tel.: 946706016  
Faxa: 946323014  
E-posta: [omic-muskiz@kontsumo.net](mailto:omic-muskiz@kontsumo.net)

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

Gatzarriñe, 2-4  
48600 Sopela  
Tel.: 946762674  
Faxa: 946762872  
E-posta: [omic-uribekosta@kontsumo.net](mailto:omic-uribekosta@kontsumo.net)

**Ondarroa**

Musika Enparantza, 1  
48700 Ondarroa  
Tel.: 946830498  
Faxa: 946833667  
E-posta: [omic-ondarroa@kontsumo.net](mailto:omic-ondarroa@kontsumo.net)

**Balmaseda**

San Severino enparantza, 1  
48800 Balmaseda  
Tel.: 946802990  
Faxa: 946102053  
E-posta: [KIUB-balmaseda@kontsumo.net](mailto:KIUB-balmaseda@kontsumo.net)

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

Inmakulada, 15  
48850 Zalla  
Tel.: 946390636  
Faxa: 946391168  
E-posta: [omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

**Barakaldo**

Dolores Ibarruri pasealekua, z.g.  
48901 Barakaldo  
Tel.: 944180178  
Faxa: 944189298  
E-posta: [omic-barakaldo@kontsumo.net](mailto:omic-barakaldo@kontsumo.net)

**Portugaletxe**

Portugaletxe Udaletxea. Gizarte Etxea, 4  
48920 Portugaleta

Tel.: 944729254  
Faxa: 944729294  
E-posta: [omic-portugalete@kontsumo.net](mailto:omic-portugalete@kontsumo.net)

**Erandio – Altzaga**

Irailaren 23a plaza, z.g.  
48950 Erandio  
Tel.: 944890112  
Faxa: 944890144  
E-posta: [omic-erandio@kontsumo.net](mailto:omic-erandio@kontsumo.net)

**Erandio – Astrabudua**

Mezo, 20  
48950 Erandio  
Tel.: 944175105  
Faxa: 944175101  
E-posta: [omic-astrabudua@kontsumo.net](mailto:omic-astrabudua@kontsumo.net)

**Basauri**

Kareaga Goikoa, 52  
48970 Basauri  
Tel.: 944666323  
Faxa: 944261385  
E-posta: [jmbarragan@basauri.net](mailto:jmbarragan@basauri.net)

**Santurtzi**

Murrieta hiribidea, 25  
48980 Santurtzi  
Tel.: 944614551  
Faxa: 944627131  
E-posta: [omic-santurtzi@kontsumo.net](mailto:omic-santurtzi@kontsumo.net)

**Getxo**

Juan Bautista Zabala, 6  
48991 Getxo  
Tel.: 944660111  
Faxa: 944660222  
E-posta: [omic-getxo@kontsumo.net](mailto:omic-getxo@kontsumo.net)

**Sestao**

Kasko plaza, 4, 3.a (Castaños eraikina)  
48910 Sestao  
tel.: 944729087  
Faxa: 944691493  
E-posta: [omic@sestao.net](mailto: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](mailto:cic.kez@hotmail.com)

**Zierbena**  
Kultura Zierbena  
48508 Zierbena  
Tel.: 946366007

## GIPUZKOA

**Donostia**  
Errondo gaineko bidea, 2 (Morlans)  
20009 Donostia  
Tel.: 943483410  
Faxa: 943482829  
E-posta: [udala\\_omic@donostia.org](mailto:udala_omic@donostia.org)

**Oarsoaldea** (Errenteria – Lezo – Oiartzun – Pasaia)

Olibet, 6  
20100 Errenteria  
Tel.: 943510111  
Faxa: 943518404  
E-posta: [omic-oarsoaldea@kontsumo.net](mailto:omic-oarsoaldea@kontsumo.net)

**Hernani**  
Sandiusterri, 1  
20120 Hernani  
Tel.: 943552610  
Faxa: 943555862  
E-posta: [marian-o@hernani.net](mailto:marian-o@hernani.net)

**Andoain**  
Gizarte Zerbitzuen Zentroa  
Pio Baroja, 1B, 2.a  
20140 Andoain  
Tel.: 943304343  
Faxa: 943304222  
E-posta: [omic-andoain@kontsumo.net](mailto:omic-andoain@kontsumo.net)

**Lasarte-Oria**  
Beheko Kale Bidea, 1  
20160 Lasarte-Oria  
Tel.: 943361605  
Faxa: 943361605  
E-posta: [omic@lasarte-oria.org](mailto: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  
E-posta: [omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

**Lazkao**

Euskadi plaza, 1 (Lazkaoko Udala)  
20210 Lazkao  
tel.: 943805411  
Faxa: 943889858  
E-posta: [omic-lazkao@kontsumo.net](mailto:omic-lazkao@kontsumo.net)

**Ordizia**

Nikolas Lekuona, 2  
20240 Ordizia  
tel.: 943881642  
Faxa: 943805615  
E-posta: [omic-ordizia@kontsumo.net](mailto:omic-ordizia@kontsumo.net)

**Irun**

Juan Thalamas Labandibar, 21  
20305 Irun  
Tel.: 943505536  
Faxa: 943505659  
E-posta: [omic@irun.org](mailto:omic@irun.org)

**Tolosaldea Garatzen** (Tolosa – Ibarra – Villabona)

Foruen Plaza, 1  
20400 Tolosa  
Tel.: 704201202  
E-posta: [kontsumoa@tolosaldea.net](mailto:kontsumoa@tolosaldea.net)

**Eibar**

Untzaga plaza, z.g.  
20600 Eibar  
Tel.: 943203843  
Faxa: 943708420  
E-posta: [omic-eibar@kontsumo.net](mailto: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  
E-posta: [omic-urolagaraia@kontsumo.net](mailto:omic-urolagaraia@kontsumo.net)

**Iraurgi Lantzen** (Azkoitia – Azpeitia)

**Azkoitia**

Kale Nagusia, 60-62  
20720 Azkoitia  
Tel.: 943857305  
Faxa: 943857305  
E-posta: [omic-azkoitia@kontsumo.net](mailto:omic-azkoitia@kontsumo.net)

**Azpeitia**

Enparan, 1  
20730 Azpeitia  
Tel.: 943157193  
Faxa: 943157201  
E-posta: [omic-azpeitia@kontsumo.net](mailto:omic-azpeitia@kontsumo.net)

**Elgoibar**

Nafarroa Plaza z.g. (Azoka Plaza)  
20870 Elgoibar  
Tel.: 943743088  
Faxa: 943743736  
E-posta: [omic-elgoibar@kontsumo.net](mailto:omic-elgoibar@kontsumo.net)

**5. 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  
E-posta: [urkoagasteiz@eka.org](mailto:urkoagasteiz@eka.org)

**BIZKAIA**

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

Plaza Barria, 7-1.a esk.  
48005 Bilbao  
Tel.: 944168506  
Faxa: 944150050  
E-posta: [ekainfo@eka.org](mailto:ekainfo@eka.org)

**URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA**

Plaza Barria, 7-1.a esk.  
48005 Bilbo  
Tel.: 944168506  
Faxa: 944150050  
E-posta: [urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

**URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA**

Amezti, 6-1.a, 8. dep.  
48990 Getxo  
Tel.: 944912233  
Faxa: 944912233  
E-posta: [urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org)

**GIPUZKOA**

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

Boulevard, 25 behe, 8. dep.  
20005 Donostia  
Tel.: 943423993  
Faxa: 943423993  
E-posta: [urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

**ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA**

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

Foruak, 2 – 2.a esk.  
20302 Irun  
tel.: 943632194  
Faxa: 943635067  
E-posta: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA**

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

**ARABA**

**EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA**

Jose Lejarreta, 49 – bis  
01003 Gasteiz  
Tel.: 945264722  
Faxa: 945264799  
E-posta: [uce@kontsumo.net](mailto:uce@kontsumo.net)

**GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA**

Jose Lejarreta, 49-bis  
01003 Gasteiz  
Tel.: 945264722  
Faxa: 945264799  
E-posta: [uce-vitoria@kontsumo.net](mailto:uce-vitoria@kontsumo.net)

**BIZKAIA**

**BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA**

Hurtado Amezaga, 27-11.a, 5. dep.  
48008 Bilbao  
Tel.: 944215559  
Faxa: 944215251  
E-posta: [ucebizkaia@kontsumo.net](mailto:ucebizkaia@kontsumo.net)

**GIPUZKOA**

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-DONOSTIA**

Idiabez, 7-3.a C  
20004 Donostia  
Tel.: 943431124  
Faxa: 943426938  
E-posta: [uce-donostia@kontsumo.net](mailto:uce-donostia@kontsumo.net)

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-EIBAR**

Untzaga plaza, z.g. (taxi-geralekuaren ondoan)  
Posta-kutxa: 5  
20600 Eibar  
Tel.: 943201987  
Faxa: 943208762  
E-posta: [uce-eibar@kontsumo.net](mailto:uce-eibar@kontsumo.net)

**EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA**

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

**ARABA**

**AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA**

Aiala Kantzilerra, 11-1.a esk. B Bulegoa  
01004 Gasteiz  
Tel.: 945251708  
E-posta: [ake@kontsumo.net](mailto:ake@kontsumo.net)

## **BIZKAIA**

### **ASCOFA, EUSKADIKO KONTSUMO-ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA**

Antonio Guezala margolariaren kalea, 7.a (Saturrarango sarrera)  
48015 Bilbao  
Tel.: 944752239  
Faxa: 944752239  
E-posta: [ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

### **BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA**

Ledesma kalea, 10 Bis-4.a, 1. dep.  
48001 Bilbao  
Tel.: 944246420  
Faxa: 944246420  
E-posta: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

### **EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA**

Ledesma kalea, 10 Bis-4.a, 1. dep.  
48001 Bilbao  
tel.: 944249210  
Faxa: 944246420  
E-posta: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

### **ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ETXEKOANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA**

Jardines, 5 - 1.a  
48005 Bilbao  
tel.: 944153874  
Faxa: 944154917  
E-posta: [etxeakoandre@euskalnet.net](mailto:etxeakoandre@euskalnet.net)

## **GIPUZKOA**

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

Ramón y Cajal, 4 - behea  
20002 Donostia  
tel.: 943277594  
Faxa: 943277594  
E-posta: [amasdecasa@euskalnet.net](mailto:amasdecasa@euskalnet.net)

## **6. KONTSUMOKO ARBITRAJE-BATZORDEAK**

### **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

Donostia kalea, 1  
01010 Gasteiz  
tel.: 945019936  
Faxa: 945019997  
E-posta: [junta-arbitral@ej-gv.es](mailto: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

E-posta: [junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org](mailto:junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org)