

**KONTSUMOBIDE**

**MEMORIA**

**2012**

## AURKIBIDEA

<b>1. <a href="#">SARRERA</a></b>	<b>3</b>
<b>2. <a href="#">GATAZKEN KONPONBIDEA</a></b>	<b>4</b>
2.1. Kontsumoko <a href="#">kontsultak</a>	4
2.2. Kontsumoko <a href="#">erreklamazioak</a>	6
2.2.1. <a href="#">Kontsumobide</a>	9
2.3. Kontsumoko <a href="#">arbitrajea</a>	19
2.4. Hitzezko <a href="#">epaiketa</a>	27
<b>3. <a href="#">MERKATUAREN KONTROLA</a></b>	<b>28</b>
3.1. Ikuskatze- eta kontrol- <a href="#">kanpainak</a>	28
3.2. <a href="#">SOIVRE</a> rekin koordinatutako ikuskapen kanpainak	29
3.3. <a href="#">Elikadurakoez bestekoen produktuen</a> kontrola	30
3.4. <a href="#">Ikuskatze-lanak</a>	31
3.5. <a href="#">Jakinarazpenak</a>	33
<b>4. <a href="#">PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA</a></b>	<b>34</b>
4.1. Kontsumobideko prestakuntza <a href="#">zentroak</a>	34
4.2. Kontsumoko prestakuntza <a href="#">ikastetxeetan</a> programa	37
4.3. <a href="#">Adineko</a> pertsonak eta Kontsumoa	39
4.4. <a href="#">Beste batzuk</a>	41
4.5. <a href="#">Ikastaro eta jardunaldiak</a>	42
4.6. Prestakuntza iraunkorra <a href="#">profesionalentzat</a>	43
<b>5. <a href="#">INFORMAZIOA</a></b>	<b>45</b>
5.1. <a href="#">Argitalpen-programa</a>	45
5.2. <a href="#">Sentsibilizazio-programa</a>	50
5.3. <a href="#">Dokumentazio-programa</a>	52
<b>6. <a href="#">ERAGILEEN ARTEKO LANKIDETZA</a></b>	<b>54</b>
6.1. <a href="#">Babes ekonomikoa</a> emateko programa	54
6.2. Kontsumoko Aholku <a href="#">Batzordea</a>	59
<b>7. <a href="#">BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN HARREMANAK</a></b>	<b>60</b>
7.1. <a href="#">INC</a> eta gainerako autonomia-erkidegoak	60
7.2. <a href="#">CONSUMERS</a> Internacional	60
<b><a href="#">ERANSKINA</a>: KIAZ SAREKO ZENTROEN ZERRENDA</b>	<b>61</b>

## 1. SARRRERA

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua 2011ko irailaren 1ean abiarazi zen, haren egitura eta antolaketa arautzen dituen [uztailaren 12ko 159/2011 Dekretua](#) onartu ondoren. Data horretatik aurrera, Kontsumobidek Eusko Jaurlaritzaren lehengo Kontsumo Zuzendaritza ordezkatu zuen. 2011ko Memorian Kontsumo Zuzendaritzak (2011ko urtarrilaren 1etik abuztuaren 31ra arte) eta Kontsumobidek (2011ko irailaren 1etik abenduaren 31ra arte) garatutako jarduera islatu zen. 2012ko memoria honetan, Institutuak bere lehen urtean Eusko Jaurlaritzako Erakunde Autonomo gisa egin duen jarduna jasotzen da.

Kontsumobidek kontsumoaren alorrean lan egiten duten pertsoneri nahiz herritar guztiei aldi horretan zehar egindako lanaren berri emateko argitaratu du 2012ko Kontsumo Memoria.

Memoria Kontsumobideren funtsezko ardatzekin bat datozen lau zatitan banatua dago: gatazken konponbidea, merkatuaren kontrola, prestakuntza eta informazioa, eta beste erakunde batzuekin lankidetzak.

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

Merkatuaren kontrolari dagokionez, 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 Kontsumobide.

Prestakuntzari eta informazioari dagokienez, herritarrak beren eskubide eta betebeharrak buruz kontzientziatu eta hezteko ezinbesteko zereginak dira, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian. 2012an herritarrak hezteko eta informatzeko egindako jarduera nagusiak honako hauek izan dira: ikastaroak, hitzaldiak, hezkuntza-zerbitzuak, kaleko jarduerak, komunikabideetako agerraldiak eta argitalpenak.

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

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

[Aurkibidera joan](#)

## **2. GATAZKEN KONPONKETA**

Herritarrei zerbitzu eraginkor bat eskaintzea da Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren lehentasuna, baita horiei beharrezko baliabide guztiak eskaintzea ere, herritarrek kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta hartu behar dituzten arreta-neurriak zein diren jakin dezaten.

### **2.1. KONTSUMOKO KONTSULTAK**

Kontsumobidek informazio- eta aholkularitza-eginkizun garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskainiz. 2012an zehar kontsumoari buruzko 14.587 kontsulta erantzun ditu guztira. Kontsultak jasotzeko ondorengo bideak erabili ditu: aurrez aurre, telefonoz (bai jendearen arretarako lurralde zerbitzuetako telefonoen bidez, bai kontsumitzaileentzako doaneko telefonoaren bidez) eta on-line.

Era berean, beste hainbat erakundek, KIUBek edo kontsumitzaileen elkarteek, adibidez, kontsumitzaileen kontsultak jaso dituzte: 2012 urtean, 24.112 eta 3.985, hurrenez hurren.

Ondorengo taulan erakundeek jasotako kontsulten datuak ikus daitezke:

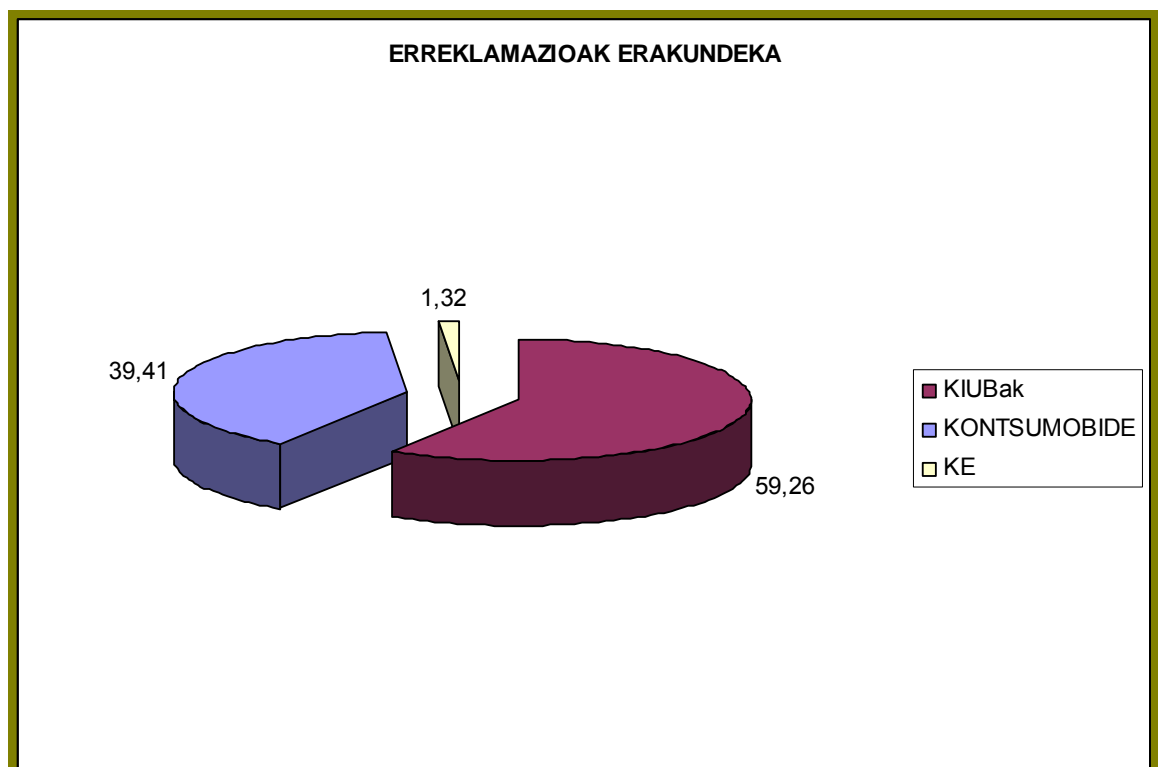
<b>JASOTAKO KONTSULTAK ERAKUNDEKA</b>						
<b>PRODUKTUAK/ZERBITZUAK</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>KIUB</b>	<b>KE</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>%</b>
	<b>LURRALDE Z.</b>	<b>DOAKO TELEFONOA</b>				
Elikadura	35	395	50	14	494	1,16
Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	801	280	556	95	1732	4,06
Jostailuak	19	12	19	0	50	0,12
Material elektrikoa	24	1	19	3	47	0,11
Altzariak	174	159	180	50	563	1,32
Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	123	64	713	34	934	2,19
Ehunak, oinetakoa keta osagarriak	363	205	262	42	872	2,04
Telefonia eta komunikazioa	21		14	0	35	0,08
Ibilgailuak	290	131	487	88	996	2,33
Askotariko produktuak	226	71	408	44	749	1,75
Etxetresna elektrikoen konponketa	160	129	231	44	564	1,32
Energia zerbitzuak	974	531	2650	401	4556	10,67
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	284	85	1030	503	1902	4,46
Etxebizitzen konponketa, gremioak	234	102	190	37	563	1,32
Ibilgailuen konponketa	222	123	354	65	764	1,79
Bidaiak	235	79	343	75	732	1,71
Garraioak	330	196	677	223	1426	3,34
Telekomunikazioak – Telefonia zerbitzuak	2150	1210	2513	612	6485	15,19
Banku-zerbitzuak	423	270	1195	240	2128	4,99
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	74	34	127	36	271	0,63
Tindategiak, garbitegiak	46	23	48	9	126	0,30
Aseguruak	326	307	1186	259	2078	4,87
Gasolina zerbitzuguneak	16	3	24	4	47	0,11
Askotariko zerbitzuak	2048	579	10836	1107	14570	34,13
<b>GUZTIRA</b>	<b>9.598</b>	<b>4.989</b>	<b>24.112</b>	<b>3.985</b>	<b>42.684</b>	<b>100,00</b>

[Aurkibidera joan](#)

## 2.2. KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK

2012an, EAEn, 21.535 erreklamazio tramitatu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 8.488 Kontsumobideren bitartez, 12.762 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bitartez eta 285 kontsumitzaile-elkarteen bidez.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertuz, sektore erreklamatuenetan jarraitutasun bat dagoela ikus daiteke, eta horietan guztietan telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen, erreklamazioen % 40,14, hain zuzen ere. Energia-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (% 10,51), eta jarraian, garraioak (% 5,77) eta etxetresna elektrikoak eta informatikako edo ikus-entzunezko produktuekin zerikusia dutenak (% 3,78). Lau sektore horiek erreklamazio guztien erdiak baino gehiago biltzen dituzte (% 60,20).



<b>ERREKLAMAZIOAK EUSKADIN SEKTOREKA ETA ERAKUNDEKA</b>						
<b>PRODUKTUAK/ZERBITZUAK</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>KE</b>		<b>KIUB</b>	
	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>
Elikadura	238	2,80	3	1,05	529	4,15
Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	411	4,84	8	2,81	394	3,09
Jostailuak	46	0,54	0	0,00	9	0,07
Material elektrikoa	35	0,41	0	0,00	6	0,05
Altzariak	220	2,59	5	1,75	122	0,96
Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	22	0,26	0	0,00	8	0,06
Ehunak, oinetakoa keta osagarriak	421	4,96	0	0,00	123	0,96
Telefonia eta komunikazioa	328	3,86	1	0,35	83	0,65
Ibilgailuak	175	2,06	3	1,05	160	1,25
Askotariko produktuak	258	3,04	5	1,75	310	2,43
Etxetresna elektrikoen konponketa	173	2,04	3	1,05	90	0,71
Energia zerbitzuak	757	8,92	26	9,12	1482	11,61
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	50	0,59	15	5,26	134	1,05
Etxebizitzen konponketa, gremioak	38	0,45	1	0,35	46	0,36
Ibilgailuen konponketa	237	2,79	6	2,11	183	1,43
Bidaiak	171	2,01	8	2,81	255	2,00
Garraioak	582	6,86	27	9,47	635	4,98
Telekomunikazioak – Telefonia zerbitzuak	2675	31,52	120	42,11	5821	45,61
Banku-zerbitzuak	241	2,84	9	3,16	429	3,36
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	109	1,28	2	0,70	30	0,24
Tindategiak, garbitegiak	108	1,27	0	0,00	37	0,29
Aseguruak	59	0,70	18	6,32	385	3,02
Gasolina zerbitzuguneak	59	0,70	0	0,00	7	0,05
Askotariko zerbitzuak	1063	12,52	25	8,77	1484	11,63
Kodetu gabeak	12	0,14	0	0,00	0	0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.488</b>	<b>100,00</b>	<b>285</b>	<b>100,00</b>	<b>12.762</b>	<b>100,00</b>

<b>ERREKLAMAZIOAK EUSKADIN SEKTOREKA ETA LURRALDE HISTORIKOKA</b>								
	<b>ARABA</b>		<b>GIPUZKOA</b>		<b>BIZKAIA</b>		<b>GUZTIRA</b>	
	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIR.</b>	<b>%</b>		<b>%</b>
Elikadura	133	3,34	50	0,99	586	4,71	769	3,58
Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	136	3,41	196	3,86	480	3,86	812	3,78
Jostailuak	13	0,33	7	0,14	35	0,28	55	0,26
Material elektrikoa	4	0,10	8	0,16	29	0,23	41	0,19
Altzariak	89	2,23	61	1,20	195	1,57	345	1,60
Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	12	0,30	10	0,20	8	0,06	30	0,14
Ehunak, oinetakoa keta osagarriak	82	2,06	102	2,01	360	2,89	544	2,53
Telefonia eta komunikazioa	79	1,98	67	1,32	264	2,12	410	1,91
Ibilgailuak	91	2,28	74	1,46	173	1,39	338	1,57
Askotariko produktuak	146	3,66	143	2,82	283	2,27	572	2,66
Etxetresna elektrikoen konponketa	43	1,08	35	0,69	188	1,51	266	1,24
Energia zerbitzuak	360	9,03	618	12,18	1283	10,31	2261	10,51
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	84	2,11	48	0,95	66	0,53	198	0,92
Etxebizitzaren konponketa, gremioak	10	0,25	15	0,30	60	0,48	85	0,40
Ibilgailuen konponketa	81	2,03	96	1,89	248	1,99	425	1,98
Bidaiak	68	1,71	71	1,40	295	2,37	434	2,02
Garraioak	156	3,91	202	3,98	884	7,10	1242	5,77
Telekomunikazioak – Telefonia zerbitzuak	1540	38,64	2405	47,42	4688	37,65	8633	40,14
Banku-zerbitzuak	149	3,74	192	3,79	325	2,61	666	3,10
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	24	0,60	36	0,71	87	0,70	147	0,68
Tindategiak, garbitegiak	8	0,20	37	0,73	86	0,69	131	0,61
Aseguruak	155	3,89	98	1,93	214	1,72	467	2,17
Gasolina zerbitzuguneak	147	3,69	17	0,34	39	0,31	203	0,94
Askotariko zerbitzuak	375	9,41	475	9,37	1573	12,63	2423	11,27
Kodetu gabeak	0	0,00	9	0,18	1	0,01	10	0,05
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.985</b>	<b>100,00</b>	<b>5.072</b>	<b>100,00</b>	<b>12.450</b>	<b>100,00</b>	<b>21.507</b>	<b>100,00</b>

Gainera, Kontsumobidek kontsumitzaile eta erabiltzaileek erreklamazioak telematikoki aurkezteko aukera abiarazi zuen 2012. urteko azken lauhilekoan; gainera, horiek bulegoan bertan egiten diren erreklamazioen balio bera dute. Erreklamazioa telematikoki aurkeztu ahal izateko, segurtasun-arrazoiak direla eta, erreklamazio-egileak formalki identifikatu beharko du bere burua, onartuta dagoen sinadura elektronikorako ziurtagiriren bat erabiliz (NAN elektronikoa, Izenpe txartela, etab.).



2012. urteko irailetik, 28 erreklamazio jaso dira telematikoki, eta honako hauek izan dira, berriz ere, erreklamazio gehien jaso dituzten bi sektoreak: lehenik eta behin, telekomunikazioen sektorea (% 25), eta gero, energia-zerbitzua (% 14,29).

### 2.2.1. Kontsumobide

2012an, Kontsumobidek 8.488 erreklamazio-orri jaso zituen Bilboko, Donostiako eta Gasteizko bulegoetan, nahiz telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 1.705 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 4.882 Bizkaian, 1.873 Gipuzkoan eta 28 on line.

2012ko ekitaldia amaitu aurretik Kontsumobideko hiru bulegoetara iritsi ziren erreklamazio guztietatik, 546 ez ziren izapidetzeko onartu hainbat arrazoi direla-eta, eta 1.008 beste erakunde batzuetara —kontsumokoak nahiz beste batzuk— bideratu ziren, horiek ebatzi ahal izateko. Era berean, 239 erreklamazio Arbitraje Batzordera aldatu ziren.

Gainera, 61 erreklamazio-egilek beren eskaera baliogabetu zuten.

Institutuak 2012an egin duen bitarteko-lanaren bultzada garrantzitsua azpimarratu behar da, Kontsumobidek 5.125 kasutan (% 68,53) gauzatu baitu bitartekotza-lan hori. 2.339 kasutan (% 45,64) alderdien arteko adostasuna lortu da, ez ordea beste 1.629 kasutan (% 31,79).

Kontsumobidek zehapen-espeditatea proposatzen zuten 253 espediente (% 4,94) itxi zituen, salatutako enpresentzat. Bestalde, 630 kasutan (% 12,29) espedientea artxibatu egin zen arau-hausterik gertatu ez zela egiaztatu ondoren.

2012an jasotako 981 erreklamazio (% 11,6) bideratzen ari ziren 2012ko abenduaren 31ra.

			ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI	
			Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
<b>BERTARATZE ERREKLAM.</b>	<b>Ebatzitakoak</b>	Bitartekaritz.	1.272	79.3	2.629	61.05	1.224	78.01	5.125	<b>68.53</b>
		Bizartekaritz. Ez	332	20.7	1.677	38.95	345	21.99	2354	31.47
		<b>Guztira</b>	<b>1.604</b>	<b>94.08</b>	<b>4.306</b>	<b>88.2</b>	<b>1.569</b>	<b>83.77</b>	<b>7.479</b>	<b>88.4</b>
	<b>Izapidetzen</b>		<b>101</b>	<b>5.92</b>	<b>576</b>	<b>11.8</b>	<b>34</b>	<b>16.23</b>	<b>981</b>	<b>11.6</b>
			<b>1.705</b>		<b>4.882</b>		<b>1.873</b>		<b>8.460</b>	

EBATZITAKO ERREKLAMAZIOAK: HARTUTAKO ERABAKIEN AZTERKETA								
	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
ARTXIBATU ADOSTASUNAGATIK	685	53,85	1022	38,87	475	38,81	2.182	42,58
ARTXIBATU ADOSTASUN PARTZIALAGATIK	62	4,87	40	1,52	55	4,49	157	3,06
ARTXIBATU OHARTARAZPENAREKIN	8	0,63	20	0,76	7	0,57	35	0,68
ARTXIB. ARBITRAJE PROPOSAMENAREKIN	24	1,89	160	6,09	55	4,49	239	4,66
ARTXIB. ZEHAPEN-ESPED. PROPOSAMENAREKIN	61	4,80	82	3,12	110	8,99	253	4,94
ARTXIB. ADOSTASUNIK GABEKO BITARTEKOTZA	410	32,23	820	31,19	399	32,60	1.629	31,79
ARTXIBATU ARAU-HAUSERIK GABE	22	1,73	485	18,45	123	10,05	630	12,29
	<b>1.272</b>		<b>2.629</b>		<b>1.224</b>		<b>5.125</b>	
	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
ARTXIBATU. SALAKETA	66	19,88	341	20,33	139	40,29	546	23,19
ARTXIBATU. EZ DA IZAPETZEA ONARTU	8	2,41	70	4,17	23	6,67	101	4,29
ARTXIBATU. EZ DA AURKITU	15	4,52	31	1,85	15	4,35	61	2,59
ARTXIBATU UKO EGITEAGATIK	15	4,52	166	9,90	8	2,32	189	0
ARTIB. DOKUMENTAZIOA EZ AURKEZTEAGATIK	122	36,75	268	15,98	46	13,33	436	18,52
ARTXIBATU. KEXA	1	0,30	12	0,72	0	0	13	0,55
ALERTA-SAREAN SARTZEA	80	24,10	721	42,99	99	28,70	900	38,23
KONTSUM. EZ DEN ERAKUND. BAT. ESKUM. UTZI	25	7,53	68	4,05	15	4,35	108	4,59
KONTSUM. BESTE ERAKUND. BATER. BIDALTZEA	<b>332</b>		<b>1.677</b>		<b>345</b>		<b>2.354</b>	

Sektoreei dagokienez, azken urteetako sektore berdinak izan dira, oraingoan ere, erreklamazio gehien izan dituztenak. Lehen hiru posizioetan telefonia, energia-zerbitzuak eta garraia daude.

### Erreklamazioen zergatiak

Jarraian, erreklamazio gehien izan dituzten hiru sektoreetan kontsumitzaileek eman dituzten arrazoiak xehatzen dira:

TELEKOMUNIKAZIOAK					
Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Interneten sartzea	
Arrazoiak	%	Arrazoiak	%	Arrazoiak	%
Altak	3,42	Altak	0,47	Altak	3,64
Bajak	16,15	Bajak	10,25	Bajak	20,17
Fakturazioa	33,85	Estaldura	0,68	Fakturazioa	26,61
Kontrat./Eskaintz. ez betetzea	25,16	Fakturazioa	35,02	Kontrat./Eskaintz. ez betetzea	26,89
Informazio eskasa	2,48	Kontrat./Eskaintz. ez betetzea	17,12	Informazio eskasa	4,20
Etenaldiak	4,04	Informazio eskasa	2,76	Etenaldiak	2,24
Eramangarritasuna	7,14	Etenaldiak	1,04	Linea libre utzi	0,56
Kontrat. ez zerbitz. kobratu	0,31	Linea libre utzi	2,97	Publizitate iruzurtia	1,40
Beste batzuk	7,45	Eramangarritasuna	8,17	Kontrat. ez zerbitz. kobratu	1,12
		Publizitate iruzurtia	0,26	Beste batzuk	13,17
		SMS	2,13		
		Kontrat. ez zerbitz. kobratu	1,56		
		Beste batzuk	17,59		

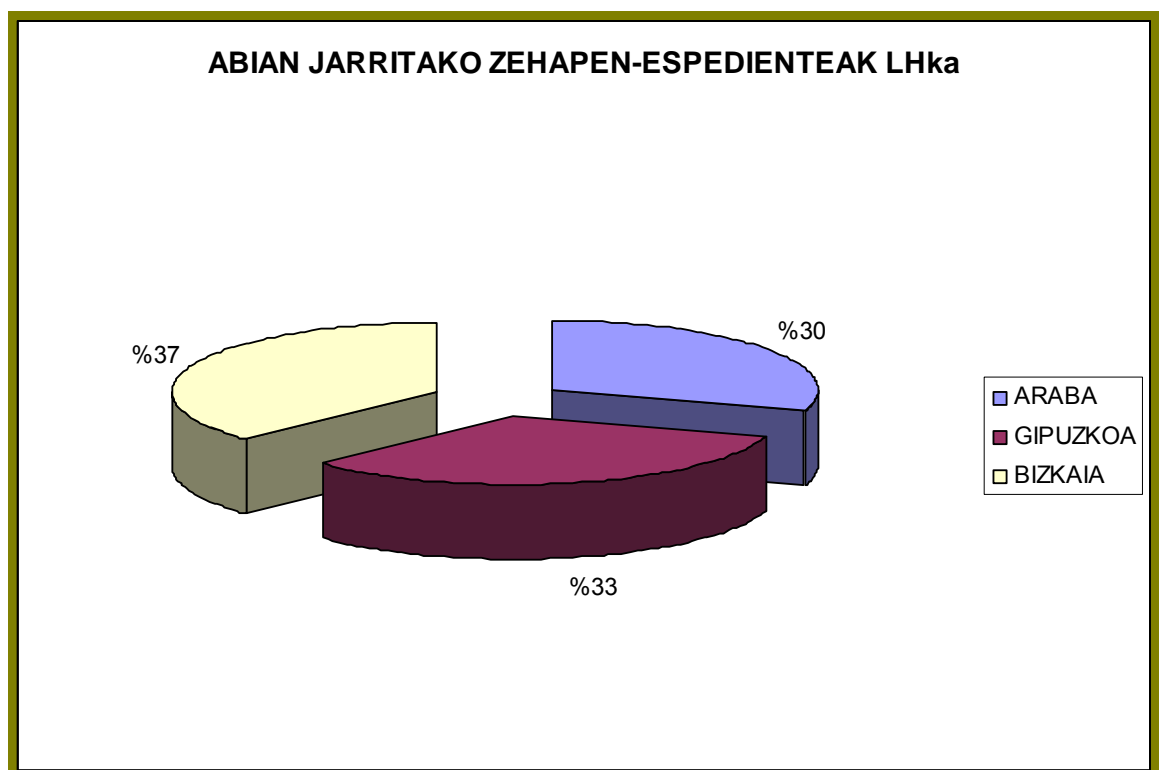
ENERGIA-HORNIDURAK	
Arrazoiak	%
Hornidura etenaldiak	8,99
Gabeziak zerbitzuan	15,84
Irakurketekin desadostasunak	7,65
Fakturazioa	42,28
Erreklam. orriak: ez daukate edo ezezkoa	0,13
Kontrat./Eskaintz. ez betetzea	6,44
Informazio eskasa	3,09
Enpresari erreklamazioak ebatzi gabe	4,56
Beste batzuk	11,01

GARRAIOAK	
Arrazoiak	%
Txartelak	5,70%
Zerbitzuaren kalitate eskasa	28,31%
Fakturazioa	6,37%
Erreklam. orriak: ez daukate edo ezezkoa	0,84%
Informazio eskasa	4,36%
Mezularitza – paketeria zerbitzua	0,34%
Overbooking	1,01%
Ekipaje galerak - kalteak	6,70%
Atzerapenak	24,96%
Beste batzuk	21,44%

### **Zehapen- espedienteak**

2012an, 180 zehapen-espeditente ireki ziren, Kontsumobidek programatutako ikuskapen-kanpainen bitartez edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Lurraldeka, Araban 54 zehapen-espeditente ireki ziren, Bizkaian 67 eta Gipuzkoan 59.



Sektoreka irekitako zehapen-espedienteei dagokienez, telefonia-enpresek jaso dituzte zehapen gehien, kopuru osoaren % 18 baino gehiago, hain zuzen.

		ABIAN JARRITAKO ESPEDIENTEAK				
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
PRODUKTUAK	Elikadura	1	0	0	1	0,56
	Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	7	8	6	21	11,67
	Jostailuak	0	3	2	5	2,78
	Material elektrikoa	1	3	1	5	2,78
	Altzariak	1	0	2	3	1,67
	Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	0	4	3	7	3,89
	Ehunak, oinetakoa keta osagarriak	1	3	3	7	3,89
	Telefonia eta komunikazioa	0	0	0	0	0,00
	Ibilgailuak	2	3	0	5	2,78
	Askotariko produktuak	1	3	2	6	3,33
ZERBITZUAK	Etxetresna elektrikoen konponketa	0	5	2	7	3,89
	Energia zerbitzuak	10	6	4	20	11,11
	Etxebizitza, higiezinaren sustapena	1	1	1	3	1,67
	Etxebizitzen konponketa, gremioak	2	0	0	2	1,11
	Ibilgailuen konponketa	2	0	3	5	2,78
	Bidaiak	0	2	1	3	1,67
	Garraioak	1	1	1	3	1,67
	<i>TELEKOMUNIKAZIOAK</i>					
	OROKORRA	0	0	0	0	0,00
	TELEFONÍA FINKOA	1	0	2	3	1,67
	TELEFONÍA MUGIKORRA	16	6	11	33	18,33
	INTERNETEN SARTZEA	4	1	3	8	4,44
	Banku-zerbitzuak	0	0	0	0	0,00
	Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	0	0	1	1	0,56
	Tindategiak, garbitegiak	1	0	0	1	0,56
	Aseguruak	0	0	0	0	0,00
	Gasolina zerbitzuguneak	0	0	0	0	0,00
	Askotariko zerbitzuak	2	18	10	30	16,67
Kodetu gabeak	0	0	1	1	0,56	
<b>GUZTIRA</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>180</b>	<b>100,00</b>	

Irekitako espediente guztien artean, Kontsumobidek 112 (% 62,22) ebatzi ditu 2012an. Horietatik 101 zigortu dira. Lurralde historikoen sailkapena eta egindako arau-hausteen maiztasuna behar bezala ikus daiteke jarraian agertzen den taulan:

<b>ARAU-HAUSTE MOTAK:</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZK.</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>%</b>
Osasuna eta segurtasuna babesteko arloa	0	1	0	1	0,99
Baldintzak, betebeharrak eta debekuak ez betetzea	0	5	0	5	4,95
Zerbitzuak akatsekin edo gaizki egitea	0	0	1	1	0,99
Mota guztietako zerbitzuak ez betetzea	4	7	3	14	13,86
Indarreko araudia edo eskainitako baldintzak ez betetzea	5	11	13	29	28,71
Laguntza tekniko nahikorik ez izatea edo ordezeko piezarik ez edukitzea	0	1	0	1	0,99
Normalizazio teknikoaren arloan eta merkataritza eta zerbitzugintza arloan	0	1	0	0	0,00
Bidegabeko baldintza, gainordain edo kobratzeak	0	6	0	6	5,94
Berre-argiririk ez ematea	0	1	0	1	0,99
Eskubideak mugatu edo urratzen dituzten klausulak sartzea	3	6	0	9	8,91
Fakturarik ez ematea	0	1	0	0	0,00
Erreklamazio-orriak ez edukitzea edo ez ematea	4	1	5	10	9,90
Ikuskatze-lanei aurka edo uko egitea, edo oztopoak ipintzea	7	8	12	27	26,73
Baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea	10	5	2	17	16,83
<b>EXPEDIENTEAK GUZTIRA</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

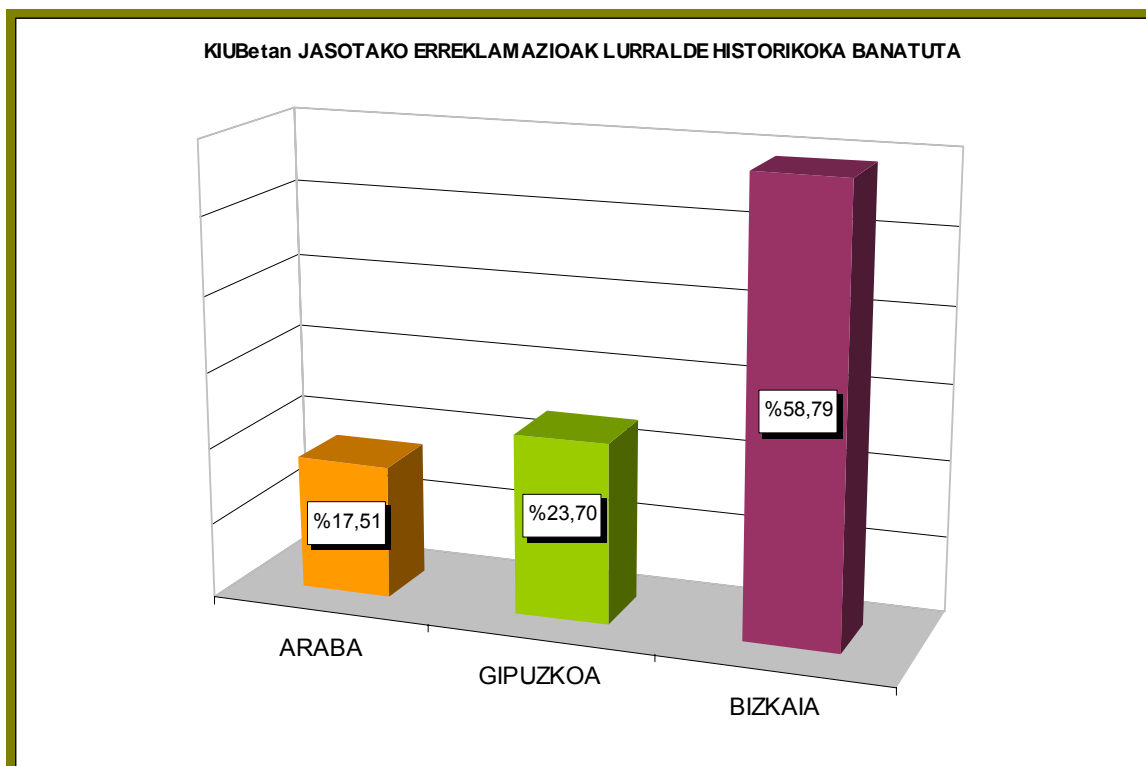
[Aurkibidera joan](#)

### 2.2.2. Kontsumoko udal-bulegoak

Kontsumoko udal-bulegoek (KIUB) guztira 12.762 erreklamazio jaso zituzten; 2.235 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren, 7.503 Bizkaian eta 3.024 en Gipuzkoan.

		KIUBak				
		ALAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZT.	%
PRODUKTUAK	Elikadura	105	28	396	529	4,15
	Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	67	78	249	394	3,09
	Jostailuak	1	1	7	9	0,07
	Material elektrikoak	2	1	3	6	0,05
	Altzariak	22	21	79	122	0,96
	Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	5	1	2	8	0,06
	Ehunak, oinetakoa keta osagarriak	12	20	91	123	0,96
	Telefonia eta komunikazioa	18	16	49	83	0,65
	Ibilgailuak	54	24	82	160	1,25
	Askotariko produktuak	98	57	155	310	2,43
ZERBITZUAK	Etxetresna elektrikoaren konponketa	6	21	63	90	0,71
	Energia zerbitzuak	181	425	876	1482	11,61
	Etxebizitza, higiezinaren sustapena	66	25	43	134	1,05
	Etxebizitzaren konponketa, gremioak	3	13	30	46	0,36
	Ibilgailuen konponketa	41	40	102	183	1,43
	Bidaiak	49	60	146	255	2,00
	Garraioak	101	118	416	635	4,98
	TELEKOMUNIKAZIOAK					
	OROKORRA	564	894	2213	3671	28,77
	TELEFONÍA FINKOA	44	130	262	436	3,42
	TELEFONÍA MUGIKORRA	108	497	831	1436	11,25
	INTERNETEN SARTZEA	30	72	176	278	2,18
	Banku-zerbitzuak	136	128	165	429	3,36
	Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	5	10	15	30	0,24
	Tindategiak, garbitegiak	3	6	28	37	0,29
	Aseguruak	143	68	174	385	3,02
	Gasolina zerbitzuguneak	0	3	4	7	0,05
	Askotariko zerbitzuak	371	267	846	1484	11,63
	Kodetu gabeak	0	0	0	0	0,00
	<b>GUZTIRA</b>	<b>2.235</b>	<b>3.024</b>	<b>7.503</b>	<b>12.762</b>	<b>100,00</b>

Ondorengo grafikoan ikus daiteke KIUBetan jasotako erreklamazioen banaketa Lurralde Historikoka:



[Aurkibidera joan](#)

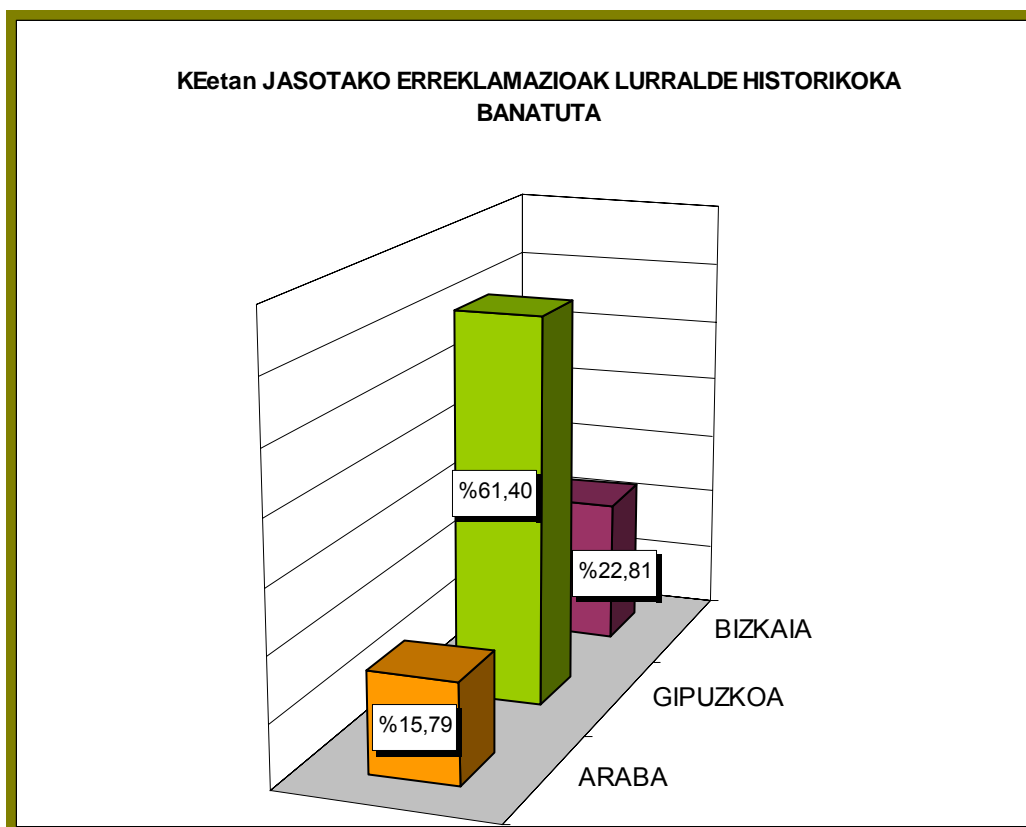


### 2.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informazioa eman, bitartekotza eskaini elkarteetako bazkide diren pertsonen formulatutako erreklamazioen bitartez, eta aholkularitza eta defentsa juridikoa. 2012an, elkarteek 285 erreklamazio izapidetu zituzten; 45 Araban, 175 Gipuzkoan eta 65 Bizkaian.

		KEak				
		ARABA	GIPUZK.	BIZKAIA	GUZT.	%
PRODUKTUAK	Elikadura	2	0	1	3	1,05
	Etxetresna elekt., informat., ikus-entzunezk.	3	2	3	8	2,81
	Jostailuak		0	0	0	0,00
	Material elektrikoa		0	0	0	0,00
	Altzariak	1	4	0	5	1,75
	Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)		0	0	0	0,00
	Ehunak, oinetakoa keta osagarriak		0	0	0	0,00
	Telefonia eta komunikazioa	1	0	0	1	0,35
	Ibilgailuak		1	2	3	1,05
	Askotariko produktuak		5	0	5	1,75
ZERBITZUAK	Etxetresna elektrikoen konponketa	1	2	0	3	1,05
	Energia zerbitzuak	8	12	6	26	9,12
	Etxebizitza, higiezinaren sustapena	5	9	1	15	5,26
	Etxebizitzen konponketa, gremioak		1	0	1	0,35
	Ibilgailuen konponketa		5	1	6	2,11
	Bidaiak	2	0	6	8	2,81
	Garraioak	2	9	16	27	9,47
	TELEKOMUNIKAZIOAK					0,00
	OROKORRA		9	4	13	4,56
	TELEFONIA FINKOA	1	11	2	14	4,91
	TELEFONIA MUGIKORRA	10	53	14	77	27,02
	INTERNETEN SARTZEA	5	11	0	16	5,61
	Banku-zerbitzuak		8	1	9	3,16
	Osasun- eta laguntza-zerbitzuak		1	1	2	0,70
	Tindategiak, garbitegiak		0	0	0	0,00
	Aseguruak	2	14	2	18	6,32
	Gasolina zerbitzuguneak		0	0	0	0,00
	Askotariko zerbitzuak	2	18	5	25	8,77
Kodetu gabeak		0	0	0	0,00	
<b>GUZTIRA</b>	<b>45</b>	<b>175</b>	<b>65</b>	<b>285</b>	<b>100,00</b>	

Kontsumitzaileen elkarteetan jasotako erreklamazioak honela banatu ziren lurralde historiko bakoitzeko:



[Aurkibidera joan](#)

## 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 erabiltzaileek. 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.

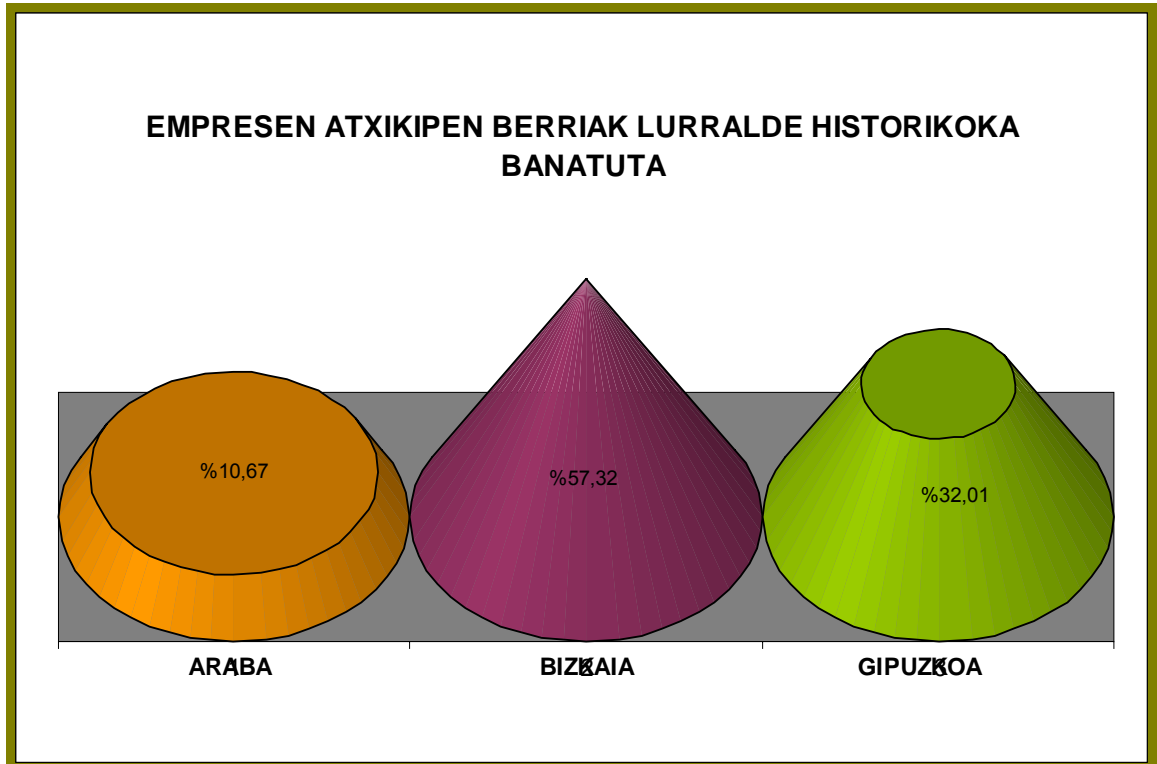


Kontsumoko Arbitraje Sistemak ezaugarri hauetan oinarritutako prozedura berezia du: borondatezotasuna, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna, neutraltasuna eta doakotasuna.

### 2.3.1. Ezagutzera emateko kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; izan ere, urtetik urtera geroz eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko egokiena dela uste baitute. Oraingoan ere, balantzea positiboa da: 2012an, 1.031 enpresak egin zuten bat sistemarekin.

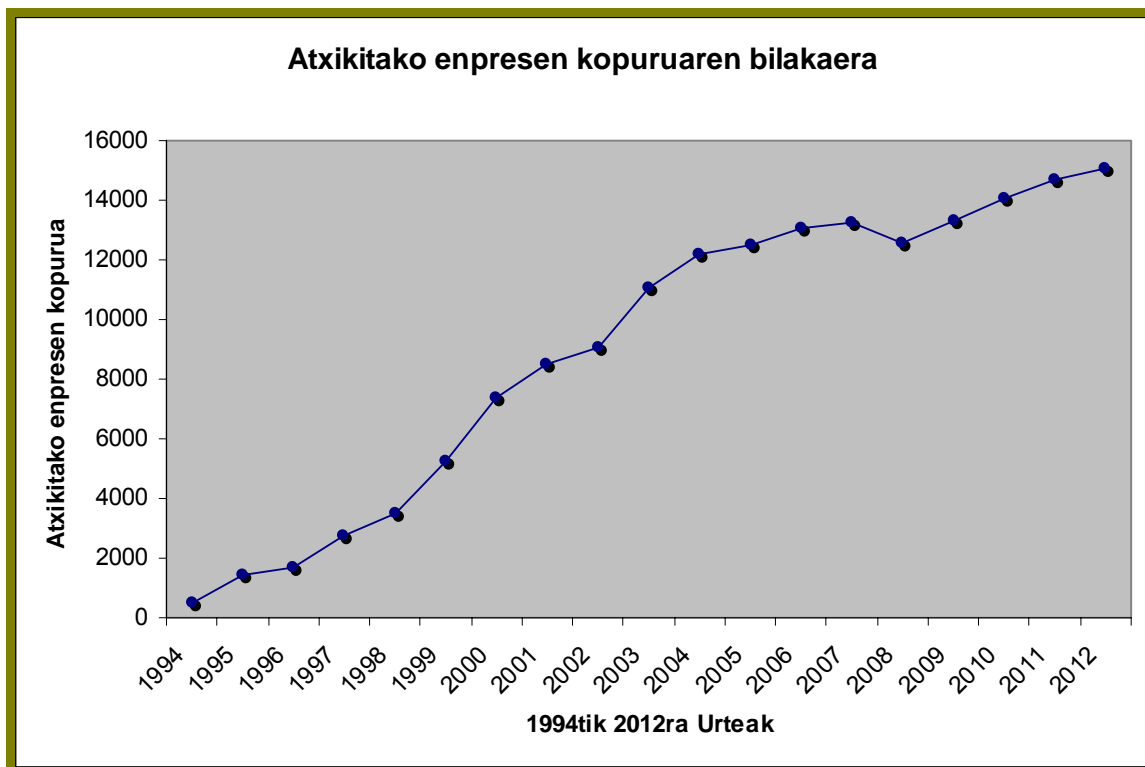
Atxikimendu berriak honako hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:



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

Bestalde, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpaina bat egin zen 2012. urtean. Eguneratze horren bitartez batez ere egiaztatu zen atxikitako establezimenduek eta enpresek aktiboan jarraitzen zutela. Prozesu horretan, egiaztatu zen aurrez atxikitako 668 establezimenduk beren enpresa- edo merkataritza-jarduera bertan behera utzi zutela. Hori dela-eta, atxikitako enpresen erroldan baja eman zitzairen.

Horrela, aipatutako eguneratzearen ondoren, eta jarduera bertan behera utzi duten enpresak alde batera utzita, 15.048 dira Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresak.



2012. urtean, zenbait bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

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

Auzibidez bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektoreetan. Honako hauek dira atxikimendu-ehuneko handienak dituzten sektoreak: energia (% 87,50), telefonia (% 65,66), eta bitxi-denda eta erloju-dendak (% 60,41).

Beste muturrean, Kontsumoaren Arbitraje Sistemari atxikitzeko oztopo handienak jartzen dituzten sektoreak daude: garraioa (% 0,35), aseguruak (% 1,57) eta bankuak (sektore hau ez dute enpresek ordezkutzen).

Jarduera-sektoreak	Atxikitako enpresak	EUSKADIKO ENPRESAK ERREFERENTZIATZAT HARTUTA ATXIKIPEN % SEKTOREKA
Asialdiko jarduerak	51	%1,43
Bidaia-agentziak	44	%7,10
Elikadura	895	%9,88
Ibilgailuak	1.111	%29,94
Bazarrek	53	%6,89
Merkataritza elektronikoa	12	%21,43
Etxetresna elektrikoak, LTZ	485	%19,22
<b>Energia</b>	<b>14</b>	<b>%87,50</b>
Irakaskuntza	256	%5,99
Gune handiak	1.713	%5,53
Gremioak, etxebizitzak	465	%3,21
Ostalaritza	201	%36,44
Informatika	383	%60,41
Bitxigintza, erlojugintza	1.058	%35,20
Altzariak	2.153	%24,99
Bestel. txikikazko merkataritza	2.495	%4,20
Higiezinen sustapena	157	%3,56
Publizitatea	7	%0,60
Aseguruak	38	%1,57
Telefonia	107	%65,66
Ehunak, oinetakoak	3.184	%41,65
Tindategiak	117	%32,41
Garraioak	47	%0,35
Beste batzuk	2	%0,70
<b>Guztira</b>	<b>15.048</b>	<b>%8,95</b>

[Aurkibidera joan](#)

### 2.3.2. Arbitraje-eskaerak

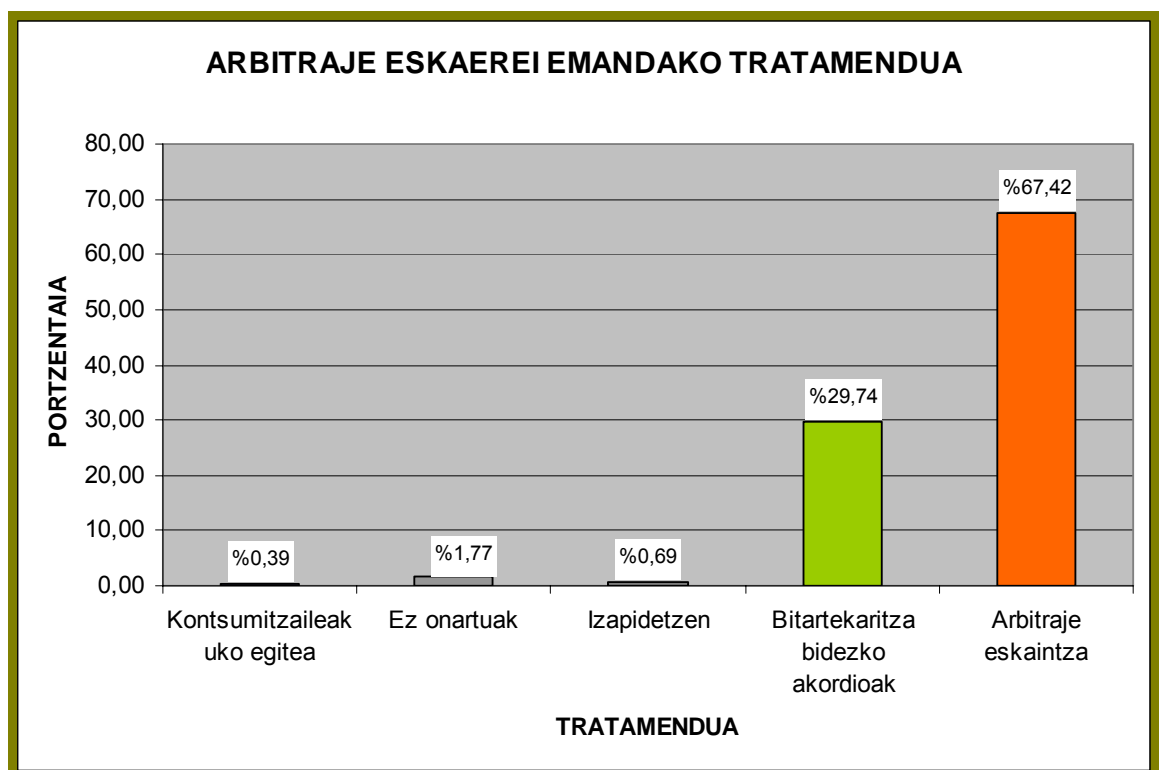
2012an jasotako 1.019 arbitraje-eskaerak taula honetan islatzen den moduan banatu ziren sektoreka:

SEKTOREAK	ESKAERA KOPURUA
Asialdiko jarduerak	0
Bidaia-agentziak	6
Elikadura	5
Ibilgailuak	31
Bazarrak	3
Merkataritza elektronikoa	3
Etxetresna elektrikoak, LTZ	14
Energia	67
Irakaskuntza	25
Gune handiak	0
Gremioak, etxebizitzak	26
Ostalaritza	3
Informatika	6
Bitxigintza, erlojugintza	3
Altzariak	28
Bestelako txikikazko merkataritza	11
Beste batzuk	11
Higiezinaren sustapena	3
Aseguruak	2
Banku-zerbitzuak	3
Telefonia	716
Ehunak, oinetakoak	13
Tindategiak	34
Garraioak	6
Etxez-etxeko salmentak	0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.019</b>

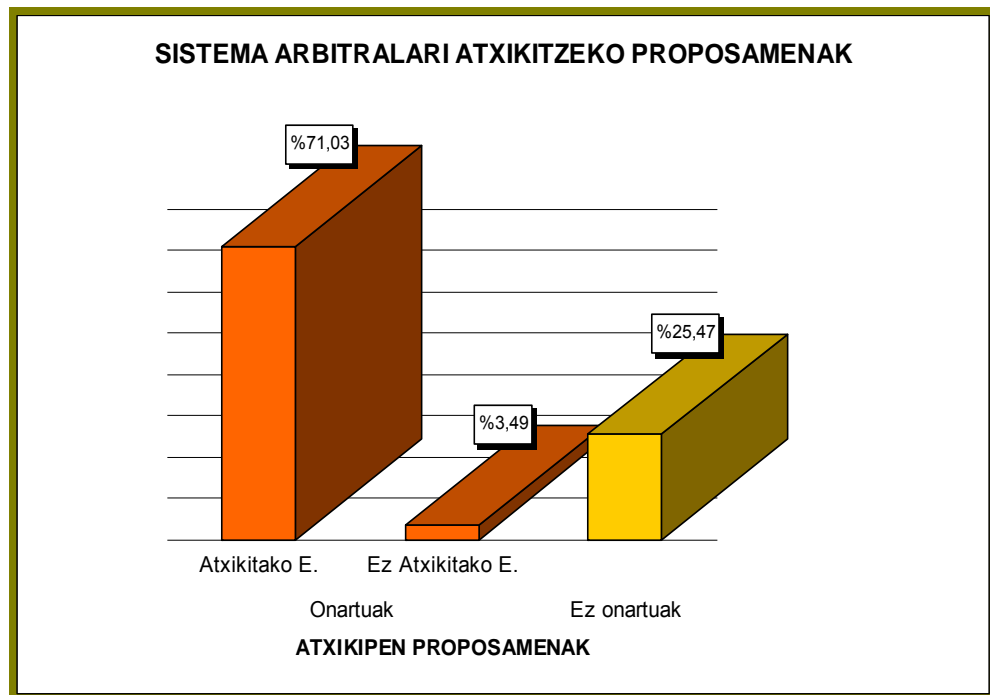
Honela izapidetu ziren jasotako eskaera guztiak:

- 990 eskaera (% 97,15) arbitraje-batzordearen bitartez bideratu ziren.
- 22 eskaera (% 2,16) ez ziren arbitraje-sistemaren bidez bideratu: 4 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako eta 18 onartuak izan ez zirelako.

- 7 eskaera (% 0,69) izapidetzen ari dira oraindik, 2012an ez baitzuten tratamendurik jaso.
- 303 eskaeren (% 29,74) kasuan, Kontsumobidek bitartekaritza-lana egin zuen enpresekin eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.
- 687 kasutan, erreklamatutako enpresei arbitraje-sistemara txertatzeko proposatu zitzairen. Horietatik 521 (% 71,51) onartu eta 175 (% 28,49) ukatu ziren.

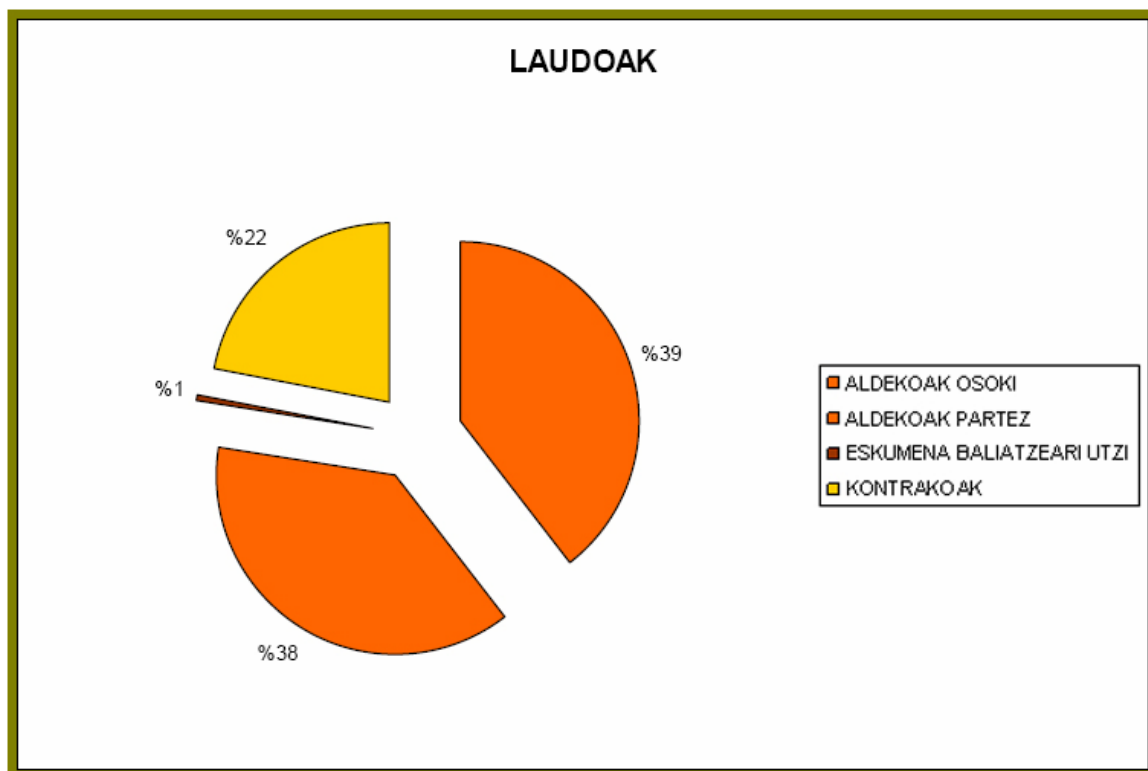






2012. urtean, Arbitraje Batzordeak 498 laudo eman zituen (Arbitraje Batzordeak planteatutako arazoari buruz hartutako erabakia, kontsumitzaileak nahiz enpresak nahitaez bete behar dutena). Laudo gehien izan dituen sektorea telefonia izan da. Dena den, 2011. urtearekin alderatuta energia-sektoreak izan du laudo kopuruaren igoera handiena.

Emaitzei dagokienez, 196 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta 190 zati batean; 109 kasutan, diktamina kontsumitzailearen aurkakoa izan zen. 3 kasutan, Arbitraje Batzordeak laudoa emateko eskumena baliatzeari utzi zion.



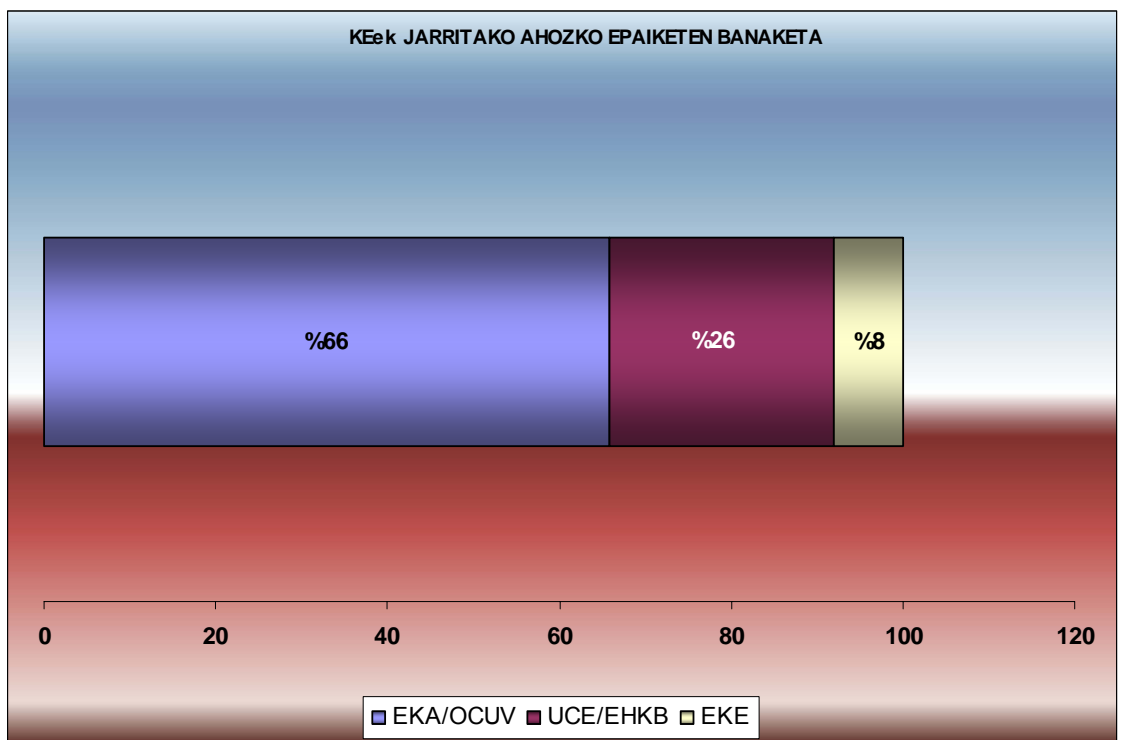
[Aukibidera joan](#)

## 2.4. HITZEZKO EPAIKETAK

Bitartekotzak ez duenean emaitzarik ematen, kontsumitzaileek beren eskubideak defenditzeko duten beste bide bat auzitegietara jotzea da.

Kontsumobidek Euskadiko kontsumitzaileen 3 elkarteekin izenpetu dituen hitzarmenak direla-eta — Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA-OCUV), Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB) eta Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)—, elkarte horiek aholkularitza eskaintzen dute eta kasuak aztertzen dituzte, eskaerak aurrera egin dezakeen ikusteko. Bideragarritzat jotzen diren kasuetan, eta erreklamatutakoa 2.000 € baino gutxiago bada, ahozko epaiketako defentsa doakoa izan ohi da, kontsumitzailea elkarteko kide egiten bada.

Hitzarmen horri esker, elkarteek kontsumitzaileen defentsa doan gauzatu zuten 135 hitzezko epaiketatan. Zehazki, EKA-OCUV elkarteak defendatu zituen epaiketa gehien, 2012an: 89. Bestalde, EHKB eta EKE elkarteak 35 eta 11 epaiketatan aritu ziren defentsa gisa, hurrenez hurren.



[Aurkibidera joan](#)

### **3. MERKATUAREN KONTROLA**

Merkatuaren kontrola Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren lan-unitateetako bat da. Merkatuaren kontrola jarduera sorta bat da, hain zuzen ere kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko.

Honako 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 hainbat produkturen etiketatzean.
- Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak identifikatzea, ibilgetzea eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea.

#### **3.1. IKUSKATZE- ETA KONTROL-KANPAINAK**

Hainbat 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.

2012an honako ikuskapen-kanpaina hauek egin ziren:

- 1.- Etiketak kontrolatzea eta produktu bizigarrien laginak hartzea: kakaoa eta txokolatea.
- 2.- Jatorri-deiturako oliba-olio birjina estraren laginak hartzea.
- 3.- Irinen eta glutenik gabeko elikagaien laginak hartzea.
- 4.- 36 hilabetetik gorako haurrei zuzendutako jostailuen segurtasuna egiaztatzea.
- 5.- Besoetako flotagailutxoei (ur gainean egoten laguntzen duen produktua) aplikatu beharreko araudi zehatzak betetzen direla egiaztatzea.
- 6.- Publikoaren salmentarako prezioei dagozkien hainbat alderdi kontrolatzea, eta salmentarako guneek erreklamazio-orriak eta horiek iragartzen dituen kartelak dituztela egiaztatzea.
- 7.- Haragi-produktuen eta glutenik gabeko hestebeteen laginak hartzea.
- 8.- Aluminio-paperari aplikatu behar zaizkion arau-zehaztapenak betetzen direla egiaztatzea.
- 9.- Nutrizio-adierazpenak dituzten galleten eta opilen laginak hartzea: koiperik eta azukrerik gabeak.

10.- 36 hilabetetik gorako haurrei zuzendutako jostailuen etiketak kontrolatzea (1205/2011 Errege Dekretuaren arabera).

[Aurkibidera joan](#)

### 3.2. SOIVREekin KOORDINATUTAKO IKUSKAPEN KANPAINAK

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 arabera 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 INCari 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.

Erantsitako taulan, Kontsumoko Institutu Nazionaletik produktuen "Ez-adostasunen" jakinarazpenak jasotakoan Kontsumo Ikuskapenerako Zerbitzuek egindako ekintzak agertzen dira.

<b>SOIVREekin KOORDINATUTAKO JARDUERAK</b>		
<b>Produktuak</b>	<b>Jarduerak</b>	<b>Kontrolatutako unitateak</b>
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	43	90.509
Jokoak eta jostailuak	4	53.964
Material elektrikoa	4	41.160
Altzariak	3	1.722
NBEak	9	83.254
Haurren arropak	10	35.565
<b>Guztira</b>	<b>73</b>	<b>306.174</b>

[Aurkibidera joan](#)

### 3.3. ELIKADURAKOEZ BESTEKOEN PRODUKTUEN KONTROLA

Europar Batasuna osatzen duten estatuen arteko mugak ezabatzearen ondorioz iritsi da zirkulazio librea, eta jatorria Erkidegoko herrialdeetan edo beste herrialde batzuetan duten produktu ugari biltzen dira gure merkatuan. Beraz, produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotu behar dira; helburu hori Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemaren bidez lortu da, eta sistema hori Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001eko abenduaren 3ko 2001/95/EE Zuzentarauan oinarritzen da, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa. Zuzentaru hori produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren 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 alertei buruzko taula jaso da, eta alertak nondik datozen eta zer ikuskapen-jarduera egin diren zehazten da.

<b>ALERTATUTAKO PRODUKTUEN JATORRIZKO HERRIALDEA</b>					
<b>ALERTATUTAKO PRODUKTUAK</b>	<b>ASIAKO HERRIALDEAK</b>	<b>EB</b>	<b>BESTE BATZUK</b>	<b>IDENTIFIKATU GABE</b>	<b>GUZTIRA</b>
Ehunak-oinetakoak	392	132	89	163	776
Jokoak eta jostailuak	564	30	6	112	712
Material elektrikoa	456	38	6	69	569
Produktuak	92	41	79	37	249
Ibilgailuak	61	153	22	5	241
Etxetresna elektrikoak	64	2	2	21	89
Altzariak	14	7	0	1	22
Beste batzuk	224	67	17	64	372
<b>Guztira</b>	<b>1.867</b>	<b>470</b>	<b>221</b>	<b>472</b>	<b>3.030</b>

<b>AURKITUTAKO ETA ERRETIRATUTAKO ALERTATUTAKO PRODUKTUAK</b>		
<b>Produktu</b>	<b>Aurkitutako produktuak</b>	<b>Erretiratutako unitateak</b>
Jokoak eta jostailuak	32	13.816
Material elektrikoa	22	9.753
Produktu kimikoak	3	1.446
Kirol eta aisialdirako gaiak	5	274
Hautzaintza	9	232
Erremintak eta burdingintza gaiak oro har	3	147
Etxeko-tresna elektrikoak	5	130
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	12	117
Gai apaingarri batzuk	1	35
<b>GUZTIRA</b>	<b>92</b>	<b>25.950</b>

[Aurkibidera joan](#)

### 3.4. IKUSKATZE-LANAK

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.

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

<b>IKUSKATZE-LANAK ARRAZOIKA ETA LURRALDE HISTORIKOKA</b>				
<b>Jarduera</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Erreklamazioa/Salaketa	978	2.072	1.937	4.987
Alerta Sarea	234	555	256	1045
Kanpaina	203	297	311	811
Beste batzuk	37	100	73	210
<b>Guztira</b>	<b>1.452</b>	<b>3.024</b>	<b>2.577</b>	<b>7.053</b>

<b>IKUSKATZE-LANAK PRODUKTUKA ETA ZERBITZUKA</b>				
<b>Produktuak/Zerbitzuak</b>	<b>Áraba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Telefonia eta komunikazioa	459	1004	876	<b>2339</b>
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	91	185	237	<b>513</b>
Etxeko-tresna elektrikoak	114	236	129	<b>479</b>
Jostailuak	72	151	171	<b>394</b>
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	105	133	84	<b>322</b>
Material elektrikoa	55	151	105	<b>311</b>
Altzariak	26	142	66	<b>234</b>
Etxebizitza (higiezinaren sustapena, gremioak-konponketak)	58	44	57	<b>159</b>
Elikadura	37	55	60	<b>152</b>
Prod. Kimik. (kosmetik., drog. eta lurringaiak)	22	45	48	<b>115</b>
Tindategiak, arropa-garbitegia	45	42	2	<b>89</b>
Energi-zerbitzuak (elektrizitatea, gasa, ura...)	8	25	19	<b>52</b>
Garraioak	8	16	12	<b>36</b>
Askotariko produktuak	191	378	419	<b>988</b>
Askotario zerbitzuak	91	240	171	<b>502</b>
Kodetu gabeak	70	177	121	<b>368</b>
<b>Guztira</b>	<b>1.452</b>	<b>3.024</b>	<b>2.577</b>	<b>7.053</b>

[Aurkibidera joan](#)



### 3.5. JAKINARAZPENAK

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

2012an, beste autonomia-erkidego batzuetako 140 komunikazio jaso ziren, eta 138 komunikazio bidali ziren beste autonomia-erkidego batzuetara. Hurrengo taulan, komunikazioen jatorria eta helmuga jasotzen dira:

<b>JAKINARAZPENAK</b>		
<b>Autonomia Erkidegoa</b>	<b>BIDALITAKOAK</b>	<b>JASOTAKOAK</b>
ANDALUZIA	13	12
ARAGOI	2	5
ASTURIAS	6	1
BALEARRAK	0	14
KANARIAK	5	3
KANTABRIA	17	7
GAZTELA-MANTXA	1	4
<b>GAZTELA eta LEON</b>	<b>29</b>	<b>38</b>
KATALUNIA	13	11
CEUTA	0	0
MADRILGO ERKIDEGOA	13	9
VALENTZIAKO ERKIDEGOA	13	6
EXTREMADURA	1	0
GALIZIA	2	13
ERRIOXA	5	2
MELILLA	0	0
MURTZIA	5	4
NAFARROA	13	11
<b>GUZTIRA</b>	<b>138</b>	<b>140</b>

[Aurkibidera joan](#)

#### 4. PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionaleri zuzendutako prestakuntza- eta hezkuntza-programak antolatzen ditu.

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

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak hiru programa ditu: **Kontsumobideren Prestakuntza Zentroak, Kontsumoko Prestakuntza Ikastetxeetan, eta Kontsumoa eta Adineko Pertsonak**. Aurten, guztira 57.075 pertsonak hartu dute parte hiru programa horietan (2011n baino 1.486 parte-hartzaile gehiago).

Bestalde, kontsumoaren alorrean lan egiten duten profesionaleri zuzendutako etengabeko prestakuntza-programak hainbat helburu ditu: etengabe aldatzen ari den mundu konplexu honetan ezaguerak eguneratzea eta gaitasun berriak eskuratzen laguntzea, horrela, kontsumoan eskumena duten administrazioko eta elkarteetako kontsumitzaileei arreta eskaintzeko zerbitzu eraginkorragoak eskaintzeko.

**Kontsumoaren alorreko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari** dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egiten da. 2012an, 110 pertsonak hartu dute parte.

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2012 han participado 110 personas.

[Aurkibidera joan](#)

##### 4.1. KONTSUMOBIDEKO PRESTAKUNTZA ZENTROAK

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak kontsumoari buruzko prestakuntza-zentro bat du Lurralde Historiko bakoitzean. Honako hauek dira zentro horien prestakuntza-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.

2012. urtean, 28.423 pertsonak hartu dute parte prestakuntza-zentroen bidez eskainitako prestakuntza- eta informazio-jardueretan, hau da, **tailer, hitzaldi, ikastaro, erakusketa nahiz jardunaldietan.**

#### **4.1.1. Prestakuntza zentroetako eskaintza:**

##### **4.1.1.1 Lantegiak:**

- **Berariazko kontsumo-lantegiak**

Ordu eta erdiko iraupena duten jarduera praktikoak dira, kontsumoaren alorreko gai jakin bati buruzkoak. Gainera, xede den talde sozialari egokitutako edukiak eskaintzen dira.

Garatutako jardueretan parte-hartzaileek tailerretan parte hartzeko metodologia aktiboa erabiltzen da, eta gehienez ere 14 urtetik gorako 15 laguneko taldeei zuzenduta daude.

Eskainitako tailerrak jarraian agertzen diren arloen arabera sailkatzen dira:

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

2012. urtean 2.044 tailer eskaini dira: 809 Bilbon, 826 Gasteizen eta 409 Donostian. Horietan 161 ikastetxek hartu dute parte: 99 irakaskuntza arautukoak, eta 62 irakaskuntza ez-arautukoak.

Honako hauek izan dira tailerrak garatzeko eskaera gehien izan duten arloak: elikadura eta jasangarritasuna.

- **Prestakuntza-sortak**

Elkarrekin lotuta dauden tailerrez osatutako paketeak dira, eta oinarri komuna izanik, hainbat saiotan lantzen dira. Bigarren hezkuntzako 2. zikloko ikastetxeei, helduentzako ikastetxeei, eta helduen elkarte nahiz taldeei zuzenduta daude.

2012. urtean bi eskaini dira:

- "Ikas ezazu zeure burua babesten"
- "Bidaiatzea erraza da, nola egin jakinez gero"

- **Kontsumoko maratokiak**

Kontsumoari buruzko hainbat gai jorrazteko egiten diren prestakuntza-programak dira. Modu trinkoan egiten dira, goiz oso batean.

2012. urtean bi eskaini dira:

Kontsumoari buruzko minimaratoia: bigarren hezkuntzako ikastetxeei, helduentzako ikastetxeei, eta helduen elkarte nahiz taldeei zuzendua.

Udako maratokia: udalekuetan izena emanda dauden 6 eta 13 urte bitarteko neska-mutilei zuzendua.

#### **4.1.1.2 Hezitzaileei zuzenduriko jardunaldi teoriko-praktikoak:**

Hezitzaileei (gurasoak, irakasleak eta abar) zuzendutako 35 jardunaldi egin dira; 571 pertsonak hartu dute parte eta honako gai hauek landu dira:

- Irakasleentzako jardunaldiak:
  - Gazteak eta teknologia berriak
  - Zertan gastatzen dute belaunaldi berriek?
  - Publizitatea eta kontsumoa
  - Gizarte-sareak, telefonia eta komunikazioa
- Gurasoentzako jardunaldiak:
  - Nabigazio segurua eta sare sozialak
  - Familiaren aurrekontua
  - Janariak modu seguruan prestatzea

#### **4.1.1.3 Mailegu-zerbitzua:**

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

Eskaera gehien izan duen materiala elikadurari, jasangarritasunari, kontsumo-hezkuntzari eta teknologia berriei buruzkoa izan da.

[Aurkibidera joan](#)

## 4.2. KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA IKASTETXEETAN PROGRAMA

Lehen Hezkuntzako ikastetxeei zuzenduta dago programa hau, eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako lehen zikloari.

Ikastetxea osatzen duten hiru kolektiboek zuzendutako jarduerak dira: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Erabilitako metodologia aktiboa da, parte-hartzea bultzatzen duena, eta esperimentazioan, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da.

Helburuak:

Batetik, ikasleen eskura zenbait tresna jartzea, kontsumo-gizarte honetan arduraz eta sen kritikoz jokatzeko moduan egon daitezen.

Erabakiak hartzeko erraztasunak ematea, kontsumoaren ondorio diren fenomeno jakin batzuen aurrean.



Ikastetxe desberdinetan eskaintzen den programa honen barnean kontsumoari buruzko 2.775 tailer egin dira (2.405 Lehen Hezkuntzan eta 370 Bigarren Hezkuntzan), Euskadiko 137 ikastetxetan; horietan 24.407 ikaslek hartu dute parte, baita dagozkien irakasleek eta 922 gurasok ere.

### 4.2.1. Eskaintza ikasleentzat

Ordu eta erdiko 35 tailer eskaini dira guztira.

*Lehen Hezkuntzan* honako gai hauek eskaini dira:

1. Gure eskubideak nola defendatu
2. Elikagaien fabrikazioa
3. Elikagaien konparazio-azterketak
4. Supermerkatua eta erosketak
5. Fruituak eta barazkiak
6. Paper-birziklatzea
7. Ontziak eta haien berrerabilera
8. Lehengaien eraldaketa
9. Ura: kontsumoa eta aurrezteak
10. Energia
11. Garraio publikoa
12. Jokoa eta jostailuak
13. Publizitatearen azterketa

14. Haur-segurtasuna
15. Ehunak
16. Elikagaien etiketak
17. Teknologia berriak

*Bigarren Hezkuntzan eskainitako gaiak:*

1. Gure eskubideak nola defendatu
2. Elikadura eta nutrizioa
3. Estetika eta elikadura
4. Elikagaien konparazio-azterketak
5. Elikagaien manipulazio segurua.
6. Kontsumoa eta ingurumena
7. Lehengaien eraldaketa
8. Uraren kontsumo arduratsua
9. Energia-efizientzia
10. Aisialdirako modu berriak
11. Jokoak eta bideojokoak
12. Publizitatea eta markak
13. Osasuna eta segurtasuna
14. Etiketak
15. Bidezko merkataritza
16. Etxeko ekonomia
17. Telefonía
18. Internet

#### **4.2.2. Eskaintza irakasleentzat**

Kontsumoaren alorreko orientazio pedagogikorako zerbitzua eta ikasmaterial osagarri bidezko laguntza eskaini da, gelan lan egiteko.

#### **4.2.3. Jarduera-eskaintza gurasoentzat**

Sei jarduera eskaini dira:

Ikastetxean izandako programaren esperientziari buruzko hitzaldi informatzailea.

Tailerra: "Haurrak eta gazteak elikatzeko jarraibideak"

Tailerra: "Ikas dezagun publizitatea aztertzen"

Tailerra: "Bideojokoak: badakigu zertara ari garen jolasten?"

Tailerra: "Adingabeak eta Internet"

Tailerra: "Adingabeak eta sakelako telefonoak"

[Aurkibidera joan](#)

### 4.3. ADINEKO PERTSONAK ETA KONTSUMOA

Aurreko urteetan bezala, 2012an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako trebakuntza-jarduerak egin dira. Astebetean, zentro bakoitzean, kontsumoari buruzko gai jakin batzuen alde teorikoa lantzen da, hitzaldien bidez, eta alde praktikoa, ikasgelen bidez eta ekoizpen-zentroetara eta beste enpresa batzuetara egindako bisiten bidez.

Honako hauek dira eskainitako gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak
- Elektrizitatea eta gasa
- Bidaiariaren eskubideak
- Aseguruak
- Produktuen etiketatzea
- Kontsumo jasangarria
- Saltokitik kanpoko salmentak eta produktu miragarriak
- Bankuetako zerbitzuak
- Sendagaiak eta automedikazioa
- Uraren kontsumoa eta aurrezteak
- Adinekoen segurtasuna
- Produktuen bermea eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ)
- Elikadura-segurtasuna
- Telefonia-zerbitzuak eta Internet
- Erosketa arduratsua
- Publizitatea eta salmentak

2012an, honako ekoizpen-zentro eta erakunde hauek bisitatu ditugu: Cafés la Fortaleza, Bizkarra Okindegia, Cementos Rezola, Getxoko Ingurumen Aretoa, Firestone, Mercabilbao, Cristina Enea Fundazioa (Kontsumo jasangarriaren gela), Mondragon Korporazioa, Nestlé, Ingurugiro Etxea (Azpeitia), EITB Bilbao, Orbea Bizikletak eta Giezberrri Miel Euskolabel.

Programa EAEko hirugarren adinekoen 31 zentro eta elkartetan egin da, eta 3.323 pertsonak hartu dute parte (2.553 emakume eta 770 gizon).

“Elikadura eta nutrizioa”, “Sendagaiak eta automedikazioa” eta “Pertsona nagusien segurtasuna” izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

Era berean, aldizkari bat landu eta banatzen da, gai interesgarrienei buruzko informazioa eta zentro parte-hartzaileek egindako kolaborazioak bilduta.

[Aurkibidera joan](#)



#### 4.4. BESTE BATZUK

##### 4.4.1. Kontsumo arduratsuari buruzko Consumopolis eskola-lehiaketa

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

Lehiaketaren helburu nagusia ikastetxeek —irakasle eta ikasleen bitartez— kontsumo arloko hezkuntzarekin loturiko jardueretan parte har dezatela da; horrela, ikasleak kontsumo-ekintzak modu kontzientean, kritikoan, solidarioan eta arduratsuan egiteak duen garrantziaz sentsibilizatuko dira.

Guztira 66 taldek hartu dute parte lehiaketaren 7. edizioan. Oraingoan, honako gai hau aukeratu da: "PUBLIZITATEA: EROSLEA EDO EROSGAIA ZARA?"

Begoñako Andra Mari Ikastetxea (Bilbo) izan da Consumópolis<sup>7</sup> eskola-lehiaketari dagokion autonomiako eta estatuko irabazlea, DBHko lehen zikloan (Lehen eta Bigarren ikasturteak).

2012. urteko azken hiruhilekoan 2012/2013 ikasturteko lehiaketaren lehen zatia gauzatu da: "**Consumópolis 8: Entrenatu gogoz, arduraz kontsumitzeko**".

[Aurkibidera joan](#)

#### **4.5. IKASTARO ETA JARDUNALDIAK**

##### ***Euskal Herriko Unibertsitateko Udako Ikastaroa***

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua Euskal Herriko Unibertsitatearen udako ikastaroekin elkarlanean aritu da, "Gainzorpetzea, hipotekak eta kontsumo arduratsua" ikastaroaren bitartez.

[Aurkibidera joan](#)

## **4.6. PRESTAKUNTZA IRAUNKORRA PROFESIONALENTZAT**

### **4.6.1. Hipoteka-maileguak**

Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen laguntzarekin antolatutako 11 orduko ikastaroa, 2012ko maiatzean kontsumoaren alorreko 26 profesionali Gasteizen emandakoa.

Programa:

- Hipoteka-maileguen gardentasuna (5 ordu)
- Notario eta erregistratzaileek kontsumitzailearen defentsarako hipoteka-maileguetan dituzten betebeharrak (1 ordu)
- Ez-ordaintzeak eta etxe-gabetzeak (3 ordu)
- Kasu praktikoak (2 ordu)

### **4.6.2. Segurtasun pribatua, bitartekaritza eta kontsumoko arbitrajea Euskadin.**

AECRA elkartearekin batera antolatutako eta Segurtasun Pribatuaren eta Kontsumoaren arloko profesionali eta enpresei eskainitako 3 orduko jardunaldia (47 parte-hartzaile), 2012ko uztailean Bilboko Kontsumobideren prestakuntza-zentroan emandakoa.

Programa:

- Segurtasun pribatuari buruzko araudi berria. Barne Ministerioaren 2011ko otsailaren 18ko aginduek segurtasun-zerbitzuen kontsumitzaileen merkatuan izan duten eragina. Edukia eta konponbide juridiko-praktikoak.
- Segurtasun pribatuari eta kontsumoari buruzko eztabaida-mahaia. Kasu praktikoa: kontsumoko segurtasun pribatua. Kontsumo-arbitrajea segurtasun pribatuaren arloko erreklamazioak ebazteko.

### **4.6.3. Produktu eta zerbitzuen segurtasuna: Erreklamazio ohikoen kudeaketa.**

Kontsumoko Institutu Nazionalaren laguntzarekin antolatutako 20 orduko ikastaroa, 2012ko urrian kontsumoaren alorreko 37 profesionali Bilboko Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan emandakoa.

Programa:

- Hornidurak: argindarra eta gasa (5 ordu)
- Erres-kontratuak. Kontratuak bertan behera uzteko arrazoiak (2,30 ordu)
- Lantegi mekanikoak. Erreklamazioak. Bermeak (2,30 ordu)
- Telefonia: SETSIk kudeatutako erreklamazioak (2,30 ordu)
- Datuen babesa: Berankorren zerrenda. Kobrantzen kudeaketa (2,30 ordu)
- Aireko garraioaren alorreko eskubideen eskumen-esparrua (2,30 ordu)
- Errepideko garraioaren alorreko kontratuetan izaten diren gorabeherak: errepidez, trenbidez edota bidaia konbinatuetan bidaiatzen denean (2,30 ordu).

[Aurkibidera joan](#)

## 5. INFORMAZIOA

2012an, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren Informazio Unitatean egindako jarduketak honako programa hauen barruan gauzatu 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. Liburuxkak:

2012. urtean honako **liburuxka** hauek argitaratu dira:

- **Kontsumoko alderdi orokorrei buruzkoak:**

#### **Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena**

Argitaratzailea: Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua.

Argitalpen data: 2012 (Eguneratutako edizioa).

Ele bitan: euskara-gaztelania. 4, 4 orrialde.

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



## Kontsumoko arbitrajea, Atxiki zakizkio arbitraje-sistemari!

Argitaratzailea: Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua.

Argitalpen data: 2012 (Eguneratutako edizioa).

Ele bitan: euskara-gaztelania. 4, 4 orrialde.

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



- **Banka eta finantza-zerbitzuei buruzkoak:**

## Gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzua

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzak.

Argitalpen data: 2012.

Ele bitan: euskara-gaztelania. 6, 6 orrialde.

Edukia: Eusko Jaurlaritzak, hainbat sailen bitartez, eskaintzen duen gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzuari buruzko informazioa.



- **Garraioei buruzkoak:**

### **Garraioa: erreklamazioak**

Argitaratzailea: Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua.

Argitalpen data: 2012 (Eguneratutako edizioa).

Ele bitan: euskara-gaztelania. 3, 3 orrialde.

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



### **Hegaldietako ekipajea**

Argitaratzailea: Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua.

Argitalpen data: 2012 (Eguneratutako edizioa).

Ele bitan: euskara-gaztelania. 3, 3 orrialde.

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



### 5.1.2. Kontsumobide 2011 Memoria

También durante el año 2012 fue editada la **memoria** del año 2011 de Kontsumobide:

#### Kontsumobide 2011 Memoria

Memoria honen bitartez, Kontsumobidek ezagutzera eman zuen 2011 urtean egindako jarduerak.

Urtebete gehiago, egindako jarduera nabarmenenek helburu izan dute kontzumentzailearen eta erabiltzailearen babesa, prestakuntza eta informazioa.



### 5.1.3. Kontsumoko aldizkariak

Kontsumobidek kontsumoarekin zerikusia duten gaietarako buruzko aldizkari hauek egin eta argitaratu ditu:

- "Kontsumobide" aldizkaria: kontsumoari buruzko gaiak jorratzen dira monografikoki, ikuspegi hirukoitz batean oinarrituta: azalpen teorikoa, kasu praktiko eta adierazgarri baten planteamendua, eta kontsumitzailearen eskubideak eta betebeharrak.

2012. urtean hiru ale argitaratu dira, eta honako gai hauek landu dira:

- Hornidurak: elektrizitatea eta gasa
  - Erosketa berdea
  - Ibilgailuak konpontzeko tailerrak
- "Kontsumoko prestakuntza ikastetxeetan" aldizkaria: 2011-2012 ikasturtean zehar prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikuluak, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dituen kontsumo-hezkuntzari buruzko aldizkari bat sortu da. Aldizkaria programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da.
  - "Kontsumoko prestakuntza adinekoen zentroetan" aldizkaria: prestakuntza-programan parte hartu duten EAEko adineko pertsonen zentroetan gauzatutako prestakuntza-programaren datuak jasotzen dituen aldizkaria da. Era berean, kontsumoarekin lotutako gaur egungo gaietan oinarritutako artikuluak agertzen dira.



#### 5.1.4. Kontsumoko gaiei buruzko ikerketak

- **“Adineko pertsonak eta energia-hornidurako zerbitzuak” azterlana**

Otsailetik ekainera bitartean, Kontsumobidek inkesta bat egin zuen kontsumoari buruzko hiru prestakuntza-zentroetako erabiltzaileen artean (Gasteizen, Bilbon eta Donostian), adineko pertsonen energia-zerbitzuen aurrean nola jokatzeko duten eta zer ezaguera dituzten neurtzeko, eta horien gogobetetze-maila eta iritziak ezagutzeko.

- **Krisialdiko kontsumoari buruzko azterlana**

Kontsumoaren arloko bere prestakuntza- eta informazio-zentroen bitartez, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak **“KRISIALDIKO KONTSUMOARI”** buruzko galdeketa bat egin zuen 2012ko urritik abendura.

Gaur egungo egoera ekonomikoan Kontsumobideren prestakuntza- eta informazio-zentroetako erabiltzaileen kontsumo-ohituretan izan den bilakaera eta aldaketak ezagutzea zen galdeketa horren helburua.

- **Produktuetako etiketen inguruko ezaguerari buruzko azterlana**

2011ko azaroan eta abenduan, Kontsumobidek galdeketa bat egin zuen bere prestakuntza-zentroetako erabiltzaileen artean, PRODUKTUETAKO ETIKETEN inguruko EZAGUERA aztertzeko; izan ere, erabiltzaileek informazio hori irakurtzeko ohitura duten eta produktuetako etiketen edukiak identifikatzen diren jakin nahi izan zen. Horrez gain, galdetutako pertsonen gaur egun produktuetan jasotzen den informazioa argia eta nahikoa dela uste duten jakin nahi izan zen.

[Aurkibidera joan](#)

## 5.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA

### 5.2.1. Kontsumitzailearen eskubideen mundu-mailako eguna

2012ko martxoaren 15ean, Kontsumobidek Kontsumitzailearen eskubideen mundu-mailako egunerako ekitaldi bat antolatu zuen, eta bide batez, ofizialki aurkeztu zion Institutua euskal gizarteari.

Ekitaldia Gasteizko Artium Museoan ospatu zen eta Jesús Soria kazetariaren partaidetza izan zuen, kontsumo arloan aditua; hark "Ahora más que nunca" izeneko txostena aurkeztu zuen.

Hitzaldian, kontsumitzaileek gero eta arazo gehiago dituztela, baina aldi berean, inoiz baino babes gutxiago dutela azpimarratu zuen kazetariak, merkatuko lehia "biziaren" eraginez. Zentzu horretan, "askoz gehiago egin daitekeela" eta "beti, eta orain inoiz baino gehiago, kontsumitzaileekiko iruzurra desagerrarazteko lan egin behar dela" adierazi zuen. Bere ustez, kontsumitzaileek gehiago hausnartu behar dute eta beren eskubideak hobeto ezagutu behar dituzte, baina Administrazioak ere bere papera aldatu behar du eta kontsumitzailearen babesa eraginkorra izan dadila bermatu behar du.

### 5.2.2. Kontsumoko Arbitraje Sistema hedatzeko kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistema kontsumitzaileen nahiz enpresen artean jakitera emateko, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak lelo bikoitzeko hedapen-kanpaina egin zuen: "Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena", kontsumitzaileei xedatua; eta "Kontsumoko arbitrajea. Egin zaitetz arbitraje-sistemako kide!", enpresei xedatua.

Urrian eta azaroan gauzatutako kanpaina horretan, hainbat ekintza garatu ziren, euskaraz zein gaztelaniaz, irratian, Internetez, eta Arbitraje Sistema sustatzeko liburuxkak banatuz.

**Irratian:** Iragarkiak eman ziren EITB taldeari dagozkion igorgailuetan eta SER irratian.

**Internet:** Kanpainari buruzko informazioa zabaldu zen Kontsumobideren blogaren eta sare sozialen bitartez.

### **5.2.3. Komunikabideetan izandako agerpenak**

Guztira, 2012an Kontsumobidek 2 prentsaurreko eta komunikabideetarako 18 ohar egin ditu.

Itxi den urtean, Kontsumobide 210 aldiz agertu da prentsa idatzian eta 7 aldiz telebistan.

2012. urtean zehar, Kontsumobide 447 aldiz agertu da irratan.

### **5.2.4. Lehiaketa Facebook-en**

2012ko azken hilabetean, Kontsumobidek euskaraz eta gaztelaniaz sortutako testu laburren lehiaketa bat egin zuen Facebook eta Twitter sare sozialetan, euskaldunen artean KONTSUMOBIDEn irudia hobetu, sendotu eta finkatzeko.

Gainera, Kontsumobidek gazteengana hurbildu nahi izan du sare sozialetako lehiaketa horren bitartez, ondo baitaki ez dela erraza publiko garrantzitsu horretara iristea.

[Aurkibidera joan](#)

### 5.3. DOKUMENTAZIO-PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak ondoen babesten dituen elementuetako bat. Zentzu horretan, Kontsumobidek, bere informazio- eta dokumentazio-programaren bitartez, kontsumoari buruzko informazio- eta dokumentazio-fondo bat erabiltzen lagundu nahi du, hura EAEko erreferente bihurtuz. Fondo horretan, azterlan espezifikoak ez ezik, araudia, jurisprudentzia, material didaktikoak, aldizkariak, liburuxkak eta beste argitalpen batzuk gaineratzen dira. Gaur egun, 2007ko urtarrilera arte Gasteizko Kontsumitzailearen Zentro Europarra izan zeneko informazio- eta dokumentazio-baliabideak hartzen ditu barne fondo horrek, baita Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzaren baliabideak ere (haren funtzioak Kontsumobidek hartu zituen 2011ko irailean, azken hori abian jarri zenean).

Dokumentazio-fondo hori modu presentzian ezagutarazi da batik bat, eta Kontsumobide bere prestakuntza-zentroetako mediatekez baliatu da horretarako (Bilboko, Donostiako eta Gasteizko prestakuntza-zentroak), horiek kontsumoari buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako gune gisa funtzionatzen baitute.

Baina aurren, modu ez-presentziala azpimarratu behar da batik bat. Izan ere, 2012an Kontsumobideren web orri berria jarri da abian ([www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)), kontsumoari buruzko informazio-iturri eta Kontsumobideren jardura eta dokumentuen hedapen-iturri bihurtu dadin. Orain arte jaso diren sareko trafiko-datuen arabera, 2012an sendotuz joan da web orriaren helburu hori.

Webgunearen funtsezko helburua da kontsumitzaileei beren eskubideak erabiltzen eta beren betebeharrak betetzen laguntzea, modu arduratsuan kontsumitzeko informazio praktikoa eskainita. Kontsumitzaileentzako informazioaz gain, informazio zehatza eskaintzen die beste talde batzuei ere: kontsumoaren alorrean lan egiten duten enpresei, hezitzaileei eta profesionali, hain zuzen.

Kontsumobidek badaki teknologia berriek eskaintzen dituzten aukera guztiak aprobetxatu behar direla parte-hartzea eta 2.0 komunitatea sustatzeko.

Zentzu horretan, 2.0 webguneari esker webgune instituzionalaren esparrutik kanpora atera gaitezke, informazioa herritarrei gertutasunez, azkarrago, zuzenean eta modu parte-hartzaileagoan helarazteko.

2012an, Kontsumobidek sare sozialen aldeko apustua egin du, bere bloga sustatzeaz gain: Facebook, Twitter eta Youtube, bitarteko horietarako eduki egokiak garatuz.



KontsumoBIDE - Mozilla Firefox

www.kontsumobide.euskadi.net/y10-1bhome/eu/

**kontsumoBIDE**

Haremea irabazi | Laguntza | Mapa | Irteerak eta | Espetza eta irteerak

Enpresak - Prestatzaileak - Kontsumo-arteko profesionalak - Bilatu

EZAGUTU GAITZAZU | GAUR EGUN | INFORMAZIOA | PRESTAKUNTZA | DOKUMENTAZIO ZENTROA | KONTSUMOAK ETA ERREKLAMAZIOAK

**kontsumobide**  
2012ko BALANTZEA  
2013ko HELBURUAK

**BULEGO BIRTUALA**

- Egin zure kontsulta online
- Egin zure erretseak eta online
- Laguntza eta dirulaguntza
- Kontsultak, Lehiaketak
- Prestakuntza-akasak
- Berehasa zuretzat, guretzat

**GAUR EGUN**

- Ebatz daitezkeen eta erantzun daitezkeen kontsultak 2013/04/01
- Urtetik aurrera erantzun daitezkeen kontsultak 2013/03/22
- 2013ko martxoaren 2013ko lehenengo astelehena 2013/03/14

**AGENDA**

AL	AS	AZ	OG	OR	LR	KS
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**INFORMAZIOA EMATEN DUGU**

- Non da kontsumoBIDE?
- Onko kontsultak
- Prentsa-kioskoa
- Ezagutu arazula

**PRESTAKUNTZA EMATEN DUGU**

- Aurkitu gertuen duzun prestakuntza-zentroa
- Hurrengo lida tarokak
- Prestakuntza-argibideak

**LAGUNTZEN DIZUGU**

- Kontsultak bat egiten
- Berehasa zure bat aurreratu
- Gatazka konpontzeko bide erantzun aurkitzen

**KONTSUMOKO GAIAK** | **NON GAUDEN** | **KONTSUMO-ARBITRAJEA**

**ALERTA DUTEN PRODUKTUAK**

- BEIJO markako ekologikoa, DC1130 markako 2013ko martxoaren 2013ko lehenengo astelehena
- INSPIRE markako zirkular-jardura, TINCSEL 3P II C PROBO markako
- DICKEY markako zirkular-jardura, WINNIE THE POOH markako
- Tanaka markako jate-irratia TOP FALL markako bota-irratia, Dickey Mosea markako bota-irratia

**PRENTSA-KIOSKOA ETA BLOGA**

**JARRAITU IZAGUZU HEMEN**

Facebook | Twitter | YouTube | RSS

## Kontsumobideko web-orrialdea

[Aurkibidera joan](#)

## **6. ERAGILEEN ARTEKO LANKIDETZA**

### **6.1. Babes ekonomikoa emateko programa**

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

Kontsumobideko zuzendariaren 2011ko abenduaren 15eko Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei xedaturiko diru-laguntzen deialdia argitaratu zen, 2012ko ekitaldirako kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta babesteko.

2012an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak 943.632,26 eurora iritsi ziren, hiru laguntza-lerrotan banatuta:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jardueren funtzionamendutik eratorritako gastuak, eta kontsumitzaileei informazioa emateko helburua duten udal-bulegoetara bidaltzekoak diren zentro eta zerbitzuen argitalpenen edizio- eta zabalkuntza-gastuak ordaintzea.
- Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokapen-aldaketetatik eratorritako gastuak ordaintzea.
- Kontsumoko ikuskapen-jarduerak gauzatzetik eratoritzen diren gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara bideratutako diru-laguntzak 859.170,66 €-ra iritsi ziren 2012an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

<b>ONURADUNA</b>	<b>EMANDAKO LAGUNTZA</b>
ANDOAINGO UDALA	18.411,25
BASAURI UDALA	39.115,31
BILBOKO UDALA	60.000,00
DONOSTIAKO UDALA	37.554,97
EIBARREKO UDALA	20.306,91
ERANDIOKO UDALA	29.924,28
ERMUAKO UDALA	17.451,27
ETXEBARRIKO UDALA	15.674,62
GETXOKO UDALA	29.088,00
IRUNGO UDALA	42.748,98
LASARTE-ORIAKO UDALA	20.858,67
LAUDIOKO UDALA	22.443,21
ORTUELLAKO UDALA	13.679,67
PORTUGALETEKO UDALA	42.748,98
SANTURTZIKO UDALA	42.748,98
GASTEIZEKO UDALA	60.000,00
ZIERBENAKO UDALA	2.362,30
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	23.690,05
AÑANAKO KUADRILLA	2.992,42
KANPEZUKO KUADRILLA-ARABAKO MENDIALDEA	3.163,42
BIASTERI-ARABAKO ERRIOXA	11.271,48
ELGOIBARKO UDALA	7.114,21
FORLAN	12.055,21
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	23.131,36
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	29.614,07
INGURALDE	60.000,00
IRAURGI LANTZEN, S.A.	6.651,86
LEKEITIOKO UDALA	6.058,00
UROLA GARAIA MANKOMUNITATEA	23.747,05
DURANGOKO MERINDADEKO AMANKOMUNAZGOA	27.602,97
ENKARTERRIKO UDAL MANKOMUNITATEA	19.949,52
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	37.405,35
OARSOALDEA	42.748,98
ONDARROAKO UDALA	3.624,78
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	3.232,53
<b>GUZTIRA</b>	<b>859.170,66</b>

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokaleku-aldaketetatik eratorritako gastuetara bideratutako laguntzak 4.461,63 €-ra iritsi ziren 2012an:

ONURADUNA	EMANDAKO LAGUNTZA
DONOSTIAKO UDALA	982,8
SANTURTZIKO UDALA	3.038,03
KANPEZUKO KUADRILLA-ARABAKO MENDIALDEA	266,4
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	174,5
<b>GUZTIRA</b>	<b>4.461,63</b>

Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 79.999,87 €-ra iritsi ziren 2012an:

ONURADUNA	EMANDAKO LAGUNTZA
BILBOKO UDALA	14.771,82
ERANDIOKO UDALA	6.429,66
IRUNGO UDALA	9.977,55
PORTUGALETEKO UDALA	10.192,55
SANTURTZIKO UDALA	11.743,59
GASTEIZEKO UDALA	14.771,82
FORLAN	1.920,33
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	10.192,55
<b>GUZTIRA</b>	<b>79.999,87</b>



### 6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

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

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

2012. urtean indarrean izan diren Kontsumobideren eta kontsumitzaile-elkartearen arteko lankidetzaren hitzarmenaren elkarteek 2012ko aurrekontuetan jasotzen dituzten ekintza-planak jasotzen dira.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat bideratutako diru-laguntzen zenbatekoa 456.000 €-ra iritsi zen 2012. urtean, eta hiru laguntza-ildotan banatu zen:

- Defentsa juridikoa egitea 2.000 € bitarteko hitzezko epaiketetan.
- Kontsumitzaileei informazioa eta aholkularitza eskaintzeko eta horiek ordezkatzeko ekintzak.
- Kontsumoko proiektuak abian jartzea.

#### *Defentsa juridikoa hitzezko epaiketetan*

2.000 euro arteko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera xedaturiko laguntza ekonomikoaren kontzeptu gisa, Kontsumobidek 2012. urtean 60.000 euroko partida bat erreserbatu zuen, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketaren (EKA-OCUV), Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoaren (EKE) eta Euskadiko Kontsumitzaileen Batasunaren (EHKB) artean zati berdinetan banatzeko.

*Elkarteen funtzionamendurako laguntzak*

Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastuetarako emandako diru-laguntzak 366.000 eurora iritsi ziren, honako kopuru hauen arabera:

<b>ELKARTEAK</b>	<b>ZENBATEKOA</b>
EKA/OCUV – Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa	122.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa - EKE	122.000,00 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunaren - EHKB	122.000,00 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>366.000,00 €</b>

*Kontsumo-proiektuetarako laguntzak*

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 30.000 euroko zenbatekora iritsi ziren.

[Aurkibidera joan](#)

## 6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea

2012 urtean zehar, Kontsumoko Aholku Batzordeak jarraian aipatzen diren lege-proiektuen azterketen txostenak egin zituen:

- Bizkaiko Foru Aldundiaren dekretua. Horren bidez, Metropoliaren hegoaldeko saihebidetako bidesariaren zenbatekoak ezarri dira
- Espetxeetako Medikamentu-gordailuei buruzko dekretua.
- Neurritan egindako osasun-produktuen fabrikatzaileei funtzionamendu-baimenak emateko betekizunei eta prozedurari buruzko dekretuari.
- Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako Sailak Euskal Autonomia Erkidegoko Eraikinen Ikuskapen Teknikoari buruz emandako Dekretua prestatzeko prozedura izapidetzeko.
- DEKRETUA. Jendaurreko ikuskizunak eta jolas-jardueren ordutegiak eta jarduera horiei buruzko beste alderdi batzuk Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan ezartzen dituen Dekretua bigarrenenez aldatzen duena.
- EAEko osasun-sistemaren kontura kardiologia eta onkologiako eta proba osagarrietako kontsultak, larritasunik gabeak direnean, egiteko epe maximoak ezartzen dituen Dekretu Proiektuaren kopia.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Osasun Publikoari eta Elikagaien Segurtasunari buruzko Lege-proiektuaren informazioa.
- Aginduaren proiektua, etxebizitza eskatzaileen erregistroaren eta babes ofizialeko etxebizitzaren eta zuzkidura-bizilekuen esleipen prozedureei buruzkoa.
- Legea. Lurzoruaren kutsadura ekidin eta zuzentzekoa.
- Dekretua zeinaren bidez gizarte zerbitzuen euskal sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa arautzen den.
- Energia eraginkortasunaren ziurtagiria kanpotik kontrolatzekoari buruzko agindu proiektua.
- Euskadiren Autonomia-Erkidegoaren eremuko Osasuneko Nazio-Sistemaren osasun-prestazioen erregimenaren gaineko dekretua.
- Osasun-zerbitzuak kontratazio oinarriak ezartzen dituen dekretua.
- Eraginkortasun energetiko ziurtagirien erregistroari buruzko Agindu proiektua.
- Euskal Autonomi Erkidegoan desgaitasun intelektuala dutenen aho-hortzetako osasuna zaintzeari buruzko dekretua.
- Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeari buruzkoa dekretua.

[Aurkibidera joan](#)

## **7. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN HARREMANAK**

### **7.1. INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO (INC) ETA GAINERAKO AUTONOMIA-ERKIDEKOAK**

Kontsumoko Institutu Nazionalak autonomia-erkidegoen arteko lankidetzajarduerak sustatzen ditu, hala nola, sektore-hitzaldiak, Kontsumoko Lankidetzajarduerak eta lantalde desberdinak: 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.

[Aurkibidera joan](#)

**ERANSKINA: KIAZ (Kontsumitzailearen informaziorako eta arretarako zentroak) SAREKO ZENTROEN ZERRENDA**

Kontsumobideren Memoriak eskaintzen duen informazioa zabaltzeko eta osatzeko ondorengo eranskina –kontsumitzaileei informaziorako eta arretarako zentroen informazioa duena – sartu da.

CIAC Sareko zentroen zerrenda:

**1. KONTSUMOBIDE (EGOITZA NAGUSIA)**

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

**2. KONTSUMOBIDEKO LURRALDE-ZERBITZUAK**

**Arabako Lurralde Zerbitzua**

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

**Bizkaiko Lurralde Zerbitzua**

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

**Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua**

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

### **3. KONTSUMOKO PRESTAKUNTZA ZENTROAK**

#### **Gasteiz**

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

#### **Bilbo**

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

#### **Donostia**

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

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

#### **ARABA**

##### **Gasteiz**

San Prudencio, 30  
01005 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945161240  
Faxa: 945161251  
E-maila: [omic@vitoria-gasteiz.org](mailto:omic@vitoria-gasteiz.org)

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

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

**Añanako Kuadrilla** (Añana - Armiñon – Berantevilla - Erriberabeitia – Erriberagoitia – Gaubea - Iruña Oka - Kuartango - Lantaron – Zanbrana)

Foruen Enparantza, 11  
01213 Erriberabeitia  
Tel.: 945355089  
Faxa: 945355053  
E-maila: [omic-anana@kontsumo.net](mailto:omic-anana@kontsumo.net)

**Arabako Errioxa Kuadrilla** (Bastida – Bilar – Ekora – Eltziego – Kripan – Guardia – Lantzego - Lapuebla de Labarca – Leza – Mañueta - Moreda Araba – Navaridas – Oion – Samaniego – Villabuena Araba)

Gasteizko errepidea, 2  
01300 Guardia  
Tel: 945621169  
Faxa: 945621065  
E-maila: [omic-riojaalavesa@kontsumo.net](mailto:omic-riojaalavesa@kontsumo.net)

#### **Laudio**

Herriko plaza, z.g.  
01400 Llodio  
Tel.: 944034848  
Faxa: 944034752  
E-maila: [omic-llodio@kontsumo.net](mailto:omic-llodio@kontsumo.net)

#### **BIZKAIA**

##### **Bilbo**

Ugalde, 7  
48012 Bilbao  
Tfno.: 944204969 / Fax: 944205066  
E-mail: [omic@ayto.bilbao.net](mailto:omic@ayto.bilbao.net)

**Durangoko Merindadeko Amankomunazgoa** (Abadiño – Atxondo – Durango – Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

Askatasun Etorbidea, 2  
48200 Durango  
Tel.: 946202707 / Fax: 946816436  
Emaila: [omic.mdurango@bizkaia.org](mailto:omic.mdurango@bizkaia.org)

**Ermua**

Udal Azokako Behealdea. Foru Aldundia, z.g.  
48260 Ermua  
Tel.: 943174585 / Fax: 943176290  
E-maila: [omic-ermua@kontsumo.net](mailto:omic-ermua@kontsumo.net)

**Lekeitio**

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

**Bermeo**

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

**Etxebarri**

Santa Ana, 1  
48450 Etxebarri, San Esteban Elizatea  
Tel.: 944406724 / Fax: 944491458  
E-maila: [omic-etxebarri@kontsumo.net](mailto:omic-etxebarri@kontsumo.net)

**Ortuella**

Maiatzaren Lehena enparantza, z.g.  
48530 Ortuella  
Tel.: 946642331 / Fax: 946642331  
E-maila: [omic-ortuella@konsumo.net](mailto:omic-ortuella@konsumo.net)

**Muskiz-Forlan**

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

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

Gatzarriñe, 2-4  
48600 Sopela  
Tel.: 946762674  
Faxa: 946762872  
E-maila: [omic1@uribecosta.org](mailto:omic1@uribecosta.org)



**Ondarroa**

Kanttoipe, 3  
48700 Ondarroa  
Tel.: 946830498  
Faxa: 946833667  
E-maila: [omic-ondarroa@kontsumo.net](mailto:omic-ondarroa@kontsumo.net)

**Balmaseda**

San Severino enparantza, 1  
48800 Balmaseda  
Tfno.: 946802990  
Fax: 946102053  
E-mail: [KIUB-balmaseda@kontsumo.net](mailto:KIUB-balmaseda@kontsumo.net)

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

Inmaculada, 15  
48850 Zalla  
Tel.: 946671852  
Faxa: 946391168  
E-maila: [omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

**Barakaldo**

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

**Portugalete**

Portugaleteko udaletxea. Solar enparantza, 4  
48920 Portugalete  
Tel.: 944729254  
Faxa: 944729294  
E-maila: [omic-portugalete@kontsumo.net](mailto:omic-portugalete@kontsumo.net)

**Erandio - Alzaga**

Irailaren 23 enparantza, z.g.  
48950 Erandio  
Tel.: 944890112  
Faxa: 944890170  
E-maila: [omic-erandio@kontsumo.net](mailto:omic-erandio@kontsumo.net)

**Erandio - Astrabudua**

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

**Basauri**

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

**Santurtzi**

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

**Getxo**

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

**Sestao**

Casco enparantza, 4, 3. solairua  
Castaños eraikina  
48910 Sestao  
Tel.: 944729087  
Faxa: 944691493  
E-maila: [omic@sestao.net](mailto:omic@sestao.net)

**Leioa**

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

**Arrigorriaga**

Urgoiti pasealekua. Kultur Etxea. 6. eraikina  
48480 Arrigorriaga  
Tel.: 946712588  
E-maila: [omic@arrigorriaga.org](mailto:omic@arrigorriaga.org)

### **Zierbena**

Kultura Zierbena. Zierbena auzoa.  
48508 Zierbena  
Tel.: 946366007  
Faxa: 946365550  
E-maila: [omic@zierbena.net](mailto:omic@zierbena.net)

### **GIPUZKOA**

#### **Donostia**

Errondo gaineko bidea, 2 (Morlans)  
20009 Donostia-San Sebastián  
Tel.: 943483410 / Fax: 943482829  
E-maila: [udala\\_omic@donostia.org](mailto:udala_omic@donostia.org)

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

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

#### **Hernani**

Sandiusterri, 1  
20120 Hernani  
Tel.: 943552610 / Fax: 943555862  
E-maila: [marian-o@hernani.net](mailto:marian-o@hernani.net)

#### **Andoain**

Gizarte zerbitzuen zentroa  
Pío Baroja, 1B, 2.  
20140 Andoain  
Tel.: 943304343 / Faxa: 943304222  
E-maila: [kiub-omic@andoain.org](mailto:kiub-omic@andoain.org)

#### **Lasarte-Oria**

Beheko Kale Bidea, 1  
20160 Lasarte-Oria  
Tel.: 943361605 / Faxa: 943361605  
E-maila: [omic@lasarte-oria.org](mailto:omic@lasarte-oria.org)

**Goierriko Amankomunazgoa** (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 / Fax: 943160604  
E-maila: [omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

**Lazkao**

Euskadiko enparantza, 1 (Lazkaoko udaletxea)  
20210 Lazkao  
Tel.: 943805411 / Fax: 943889858  
E-maila: [omic-lazkao@kontsumo.net](mailto:omic-lazkao@kontsumo.net)

**Ordizia**

Nikolas Lekuona, 2  
20240 Ordizia  
Tel.: 943881642 / Fax: 943805615  
E-maila: [omic-ordizia@kontsumo.net](mailto:omic-ordizia@kontsumo.net)

**Irun**

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

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

Foruen enparantza, 1  
20400 Tolosa  
Tel.: 616647835  
E-maila: [kontsumoa@tolosaldea.net](mailto:kontsumoa@tolosaldea.net)

**Eibar**

Unzaga enparantza, 1  
20600 Eibar  
Tel.: 943203843 / Faxe: 943708420  
E-maila: [omic-eibar@kontsumo.net](mailto:omic-eibar@kontsumo.net)

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

Iparraguirre 11, behe  
20700 Urretxu  
Tel.: 943724279 / Faxe: 943726164  
E-maila: [omic-urolagaraia@kontsumo.net](mailto:omic-urolagaraia@kontsumo.net)

**Iraurgi Lantzen** (Azkoitia – Azpeitia)

**Azkoitia**

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

**Azpeitia**

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

**Elgoibar**

Nafarroa plaza z.g. (Merkatuko enparantza)  
20870 Elgoibar  
Tel.: 943743088 / Faxe: 943743736  
E-maila: [omic-elgoibar@kontsumo.net](mailto:omic-elgoibar@kontsumo.net)

**5. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEAK**

**Euskadiko Kontsumitzaileen Elkarte. EKE**

**BKE. BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA** (Bilbao) (EKEko egoitza nagusia)

Ledesma, 10 bis-4. aptu. 1  
48001 BILBAO  
Tel.: 94-424 64 20  
Faxe: 94-424 92 10  
E-maila: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**AKE. ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA** (Gasteiz)

Pintor A. Vera Fajardo, 8 behe  
01008 VITORIA-GASTEIZ  
Tel.: 945-25 17 08  
E-maila: [ake@kontsumo.net](mailto:ake@kontsumo.net)

**ASCOFA. EUSKADIKO KONTSUMO-ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA** (Bilbo)

Pintor Tellaetxe, 13 behe  
48015 BILBO  
Tel.: 94-475 22 39  
Faxe: 94-475 22 39  
E-maila: [ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

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

**ARANTZAZU. Gipuzkoako Kontsumitzaileen eta etxeakoandreen  
elkartea** (Donostia)  
Ramón y Cajal, 4-behea  
20002 DONOSTIA  
Tel.: 943-27 75 94  
Faxa: 943-27 75 94  
E-maila: [amasdecasa@euskalnet.net](mailto:amasdecasa@euskalnet.net)

**EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ANTOLAKETA. EKA**

**EKA. EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ANTOLAKETA** (Bilbao)  
(EKAKo egoitza nagusia)  
Enparantza Berria, 7 - 1º esk.  
48005 BILBAO  
Tel.: 94-415 00 50 eta 94-416 85 06  
E-maila: [ekainfo@eka.org](mailto:ekainfo@eka.org) eta [urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

**EKA. EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ANTOLAKETA** (Donostia)  
Dirección: Boulevard, 25 – behea aptu. 8  
20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
Teléfono: 943-42 39 93  
Fax: 943-42 39 93  
E-maila: [urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

**EKA. EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIILEEN ANTOLAKETA** (Gasteiz)  
Francia, 21 – 1. esk. aptu. 3  
01004 VITORIA-GASTEIZ  
Tel.: 945-28 31 94  
Faxa: 945-28 31 94  
E-maila: [urkoagasteiz@eka.org](mailto:urkoagasteiz@eka.org)

**URKOA. URIBE-KOSTAKO ERABILTZAIILEEN ETA KONTSUMITZAIILEEN  
ELKARTEA** (Getxo)  
Amezti, 6 – 1º, aptu. 8  
48991 GETXO  
Tel.: 94-491 22 33  
Faxa: 94-491 22 33  
E-maila: [urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org)

**ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa** (Irun)  
Fueros, 2 – 2. esk.  
20300 IRUN  
Tel.: 943-63 21 94  
Faxa: 943-63 50 67  
E-maila: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA** (Hondarribia)  
Kasino zaharra  
20280 HONDARRIBIA  
Tel.: 943-64 04 88  
E-maila: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna. EHKB.**

**GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA** (Gasteiz)  
(egoitza nagusia)  
Jose Lejarreta, 49 bis - behea  
01002 GASTEIZ  
Tel.: 945-26 47 22  
Faxa: 945-26 47 99  
E-maila: [uce@ucee.e.telefonica.net](mailto:uce@ucee.e.telefonica.net)

**BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA** (Bilbao)  
Hurtado Amezaga, 27 – 11., aptu. 5  
48008 BILBAO  
Tel.: 94-421 55 59  
Faxa: 94-421 55 51  
E-maila: [ucebizkaia@euskalnet.net](mailto:ucebizkaia@euskalnet.net)

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-DONOSTIA** (Donostia)  
Idiakez, 2 – 1.  
20004 DONOSTIA  
Tel.: 943-43 11 24  
Faxa: 943-43 11 24  
E-maila: [uce.donostia43@gmail.com](mailto:uce.donostia43@gmail.com)

**GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-EIBAR** (Eibar)  
Untzaga enparantza, z.g. aptu. 5  
20600 EIBAR  
Tel.: 943-20 19 87  
Faxa: 943-20 19 87  
E-maila: [uce-eibar@ucg.e.telefonica.net](mailto:uce-eibar@ucg.e.telefonica.net)

## **6. KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK**

### **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

Santiago, 11  
01002 - Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062170 / 945062171  
Faxa: 945062143  
E-maila: [junta-arbitral@kontsumobide.es](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.es)  
Web orrialdea: [www.kontsumobide.euskadi.net](http://www.kontsumobide.euskadi.net)

### **Gasteizko Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

San Vicente aldapa z.g.  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945161670  
Faxa: 945161251  
E-maila: [junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org](mailto:junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org)