



2001

# TXOSTENA Kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

# KONTSUMO

## TXOSTENA 2001

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
*Kontsumo Zuzendaritza*

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
*Dirección de Consumo*

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2002

**Argitaraldia:** 1.a, 2002ko apirila

**Ale-kopurua:** 500

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

**Argitaratzailea:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

**Fotokonposizioa:** EPS, S.L.  
Beato Tomás de Zumárraga, 66 - 01009 Vitoria-Gasteiz

**Inprimaketa:** Gráficas Santamaría, S.A.  
Bekolarra, 4 - 01010 Vitoria-Gasteiz

**Lege gordailua:** VI-141/02

# Aurkibidea

<b>1. Sarrera</b> .....	7
<b>2. Kontsumitzaileei kasu egitea</b> .....	9
2.1. Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoa (KEB) .....	10
2.2. Hezkuntza eta Prestakuntza .....	11
2.3. Informazioa .....	22
2.4. Gatazkak konpontzea .....	35
2.5. Kontsumoko arbitrajea .....	39
2.6. Beste kontsumo-eragileekiko lankidetzaz: KIAZen Sarea .....	47
<b>3. Merkatuaren kontrola</b> .....	53
3.1. Ikuskapen-kanpainak .....	54
3.2. Produktuen segurtasunaren gaineko kontrola .....	66
3.3. Ikuskatze-jarduerak .....	68
3.4. Komunikazio eta inhibizioak .....	70
3.5. Zigor espedienteak .....	72
<b>4. e-Kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea</b> .....	73
<b>5. Beste erakundeekiko harremanak</b> .....	77
<b>6. Legeak eta arauak garatzea</b> .....	79
6.1. Euskadiko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatuturako lege-aurregitasmoa .....	79
6.2. Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailea arautzen duen dekretua aldatzea .....	80
Eranskinak .....	81
I. Helburuak eta adierazleak .....	81
II. Kontsumoko gatazkei buruzko estatistika taldekatuak .....	85
III. KIAZen Sarean dauden zentroen zerrenda .....	87

# 1. Sarrera

Kontsumo Zuzendaritzak, lehenik eta behin eta beste ezeren aurretik, herritarrei behar bezain ondo kasu egin nahi die, herritarrek berek hala eskatzen baitigute. Horregatik, ahalegin handi bat egiten ari gara, benetan, jarritako helburuak betetzeko. Hauexek dira helburu horiek:

- *Kontsumitzaileen eta erabiltzaile delakoen osasuna, segurtasuna eta interes ekonomikoak orain arte baino hobeto eta alderdi gehiagotatik babestea*, eta horretarako, arauak gehiago garatzea, justiziarako bidea gehiago erraztea eta merkatua hobeto kontrolatzea.
- *Kontsumitzaileari bere burua hobeto zaintzen erakustea*, babesa, informazioa eta prestakuntza emanez hainbat egitasmo eta programa bitartez.
- *KIUBak eta kontsumo-arloko elkarteak bultzatzea*, eta gero haiekin harremanetan izatea zalantzak argitzeko, erreklamazioetarako, bitartekari-lanak egiteko, eskariak egiteko edo auzietan parte hartzeko; eta, gainera, dirulaguntzak emateko.
- *Informazio-sistema bat sortzea*, kontsumo-prozesuan parte hartzen duten guztiak hobeto antolatzeko eta koordinatzeko.

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

## **2.** *Kontsumitzaileei kasu egitea*

Jendeari kasu egiteko zeregin horretan, honako lan-ildo hauek aurkituko ditugu:

- 2.1. Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoa (KEB)**
- 2.2. Hezkuntza eta Prestakuntza**
- 2.3. Informazioa**
- 2.4. Gatazkak konpontzea**
- 2.5. Kontsumoko arbitrajea**
- 2.6. Beste kontsumo-eragileekiko lankidetzak: KIAZen Sarea**

## 2.1. Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoa (KEB)



XXI. mende honetan, kontsumo-politika erabat finkaturik dago gure gizartean. Dagoeneko, Amsterdamgo Itunean, kontsumitzaileen aldeko neurriak hartu ahal izateko oinarriak indartu egin ziren, beti ere honako helburu hauek lortu nahirik:

- Kontsumitzaileari leku gehiago utzi behar zaio Europar Batasun osoan.
- Kontsumitzailearen osasuna eta segurtasuna hobeto babestu behar dira.
- Kontsumitzailearen interes ekonomikoak hobeto errespetatu behar dira.

Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoa Gasteizen dago. Eusko Jaurlaritzaren barruan dago, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailean, eta Kontsumo Zuzendaritzako zerbitzu bat da. Bada, zerbitzu horrek, Euskaditik bertatik, helburu horiek bere egin, eta, batez ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak hobeto babestea lortu nahi duten programa eta jarduerak garatzen eta bultzatzen ahalegindu nahi du.

Euskadiko Kontsumitzaileentzako Europar Bulego horrek honako helburu hauek ditu:

- Kontsumo-kontu hauek Europan, estatuan eta autonomia-erkidegoetan zertan diren azaltzeko, gai horri buruzko *informazioa ematea* herri-administrazioari, kontsumitzaile-elkarteei eta ikastetxeei besteak beste, publizitate-kanpaina batzuen bitartez.
- Prestakuntza-plan batzuk erabiliz, erabiltzaile eta kontsumitzaileei *laguntzea, eta prestakuntza ematea*, beren buruak hobeto zaintzen jakin dezaten. Osasuna, segurtasuna, interes ekonomikoak hartuko dira kontuan.
- Enpresei *ikusaraztea* kalitateak eta segurtasunak lehiatzeko gaitasuna dakarrela.

## 2.2 Hezkuntza eta Prestakuntza

Kontsumitzaileen hezkuntza eta prestakuntza lantzen direnean, batez ere herritarrak kontsumitzaile arduratsu eta kritikoak izatea lortu nahi da. Helburu hori izanik, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak programa bat eskaintzen du, baina ez bakarrik kaleko herritar arruntentzat, baita gai hauen inguruan diharduten adituak birziklatzeko ere.

### Hezkuntza

#### Kontsumoko tailer mugikorrak

Dagoeneko 11 urtez, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoko tailer ibiltariak antolatu ditu.

Tailer horietan, kontsumoarekin zerikusia duten hainbat gai lantzen dira, praktikaren bidez, Lehen Hezkuntzako eta Bigarren Hezkuntzako lehen zikloko ikasleekin. Bi dira lortu nahi diren helburuak:

- Ikasleei jakingaiak eskuratzea, kontsumoko gizarte honetan pertsona kritikoak eta arduratsuak izan daitezen.
- Kontsumoaren ondoriozko zenbait egoeratan erabakiak errazago hartzen laguntzeko jakingarriak irakastea.

Erabiltzen dugun metodoa aktiboa da, parte hartzea bultzatzen duena, eta esperientziaz, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da. Metodologia hori oinarri hartuta, ikastetxeei aukera hauek eskaini zaizkie: 14 tailerretako aukera, Lehen Hezkuntzako taldeentzat, eta beste 14 aukera Bigarren Hezkuntzako lehen zikloko ikasleentzat.

Tailer bakoitzak ordu eta erdi irauten du, eta azaltzen dena beti ezberdina da tailer batetik bestera.



#### PARTE HARTZEAK, OROKORREAN

Ikastetxe kopurua	58
Tailer-kopurua	1.395
Ikasle-kopurua	10.079
Irakasleak	598
Gurasoak	494

#### IKASTETXEAK TAILER KOPURUA

Araba	11	176
Bizkaia	26	815
Gipuzkoa	21	404
<b>Guztira</b>	<b>58</b>	<b>1.395</b>



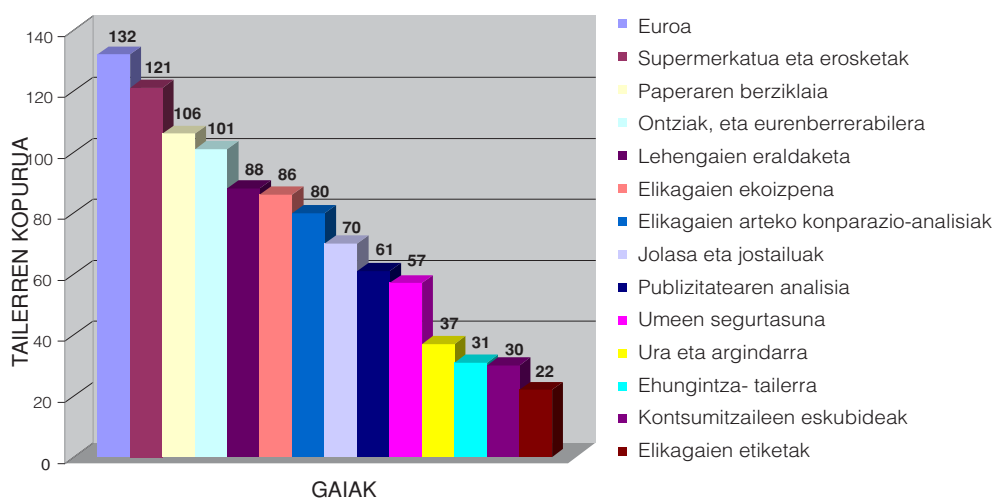


Aipatzen ari garen programa honen baitan, prestakuntzako beste bi atal ere lantzen dira:

- Irakasleentzako hasierako ikastaro bat.
- Gurasoei berri emateko hitzaldi bat (zortzi gai dituzte aukeratzeko).

■ 2000. urtean izandako tailerrak

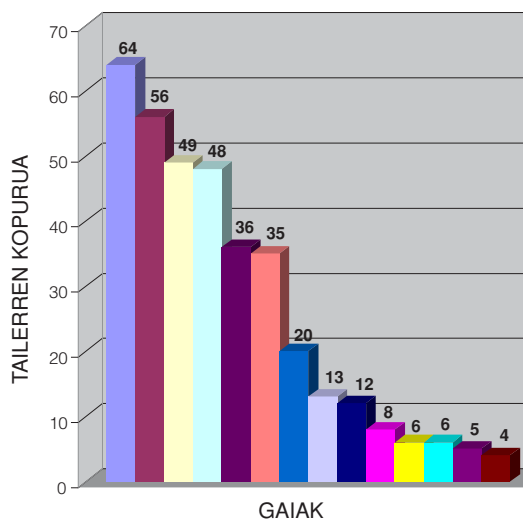
**Lehen Hezkuntza**



## Bigarren Hezkuntza



- Euroa
- Aisialdirako era berriak
- Estetika eta elikadura: gorputzaren gurtza
- Telefono mugikorrek eta Internet
- Kontsumo eta ingurumena
- Publizitatea eta kontsumoa
- Lehengaien eraldaketa
- Ura eta elektrizitatearen ordainagiriak. Energia aurrezteko neurriak
- Janaria eta elikapena
- Plastikozko dirua
- Elikagaien arteko konparazio-analisiak
- Etiketak
- Kontsumitzaileen eskubideak
- Merchandising



### Kontsumitzaile gazteen Europako lehiaketa

Europar Batasunak antolatutako lehiaketa da; 12-16 urte arteko gazteei zuzendutakoa da eta hauxe izan da lehiaketaren izena: "Alimentación equilibrada".

Ondorengoa sariren bat lortu dutenen zerrenda da:

- *Aixerrota BHI* "Elikadura orekatua" lanarekin. Saria: 450 euro.
- *ERETZA LHI* "Alimentate con una dieta equilibrada" lanarekin. Saria: 300 euro.

## Prestakuntza

Kontsumoaren inguruko prestakuntzaz dihardugunean, etengabeko birziklatzea izan behar dugu gogoan, kontsumoaren inguruko arlo berri asko dagoelako. Hori dela eta, prestakuntzako programa honen bidez, pertsona helduak eta profesional aholkulariak behar bezala informatuta egon daitezen lortu nahi dugu, merkatuaren gizarte den honetan jarrera kritiko eta arduratsuak izatea bultzatuz.

### *Kontsumoaren inguruko aste monografikoak*

Kontsumoaren inguruko prestakuntza jasotzeko ez dago adin on edo txarrik. Hori dela eta, jarduera hau adinekoekin diharduten zentroentzat da. Ikastaro horretan, aste betean zehar bi gai berezi lantzen dira, hainbat gairen artean aukeratu ostean. Honela lantzen dira gaiok: batetik, dena delako gaian adituak diren pertsonak hitzaldiak ematen dituzte, alde teorikoa da; hauek dira aurten aztertutako gaiak:



- Kontsumoa eta ingurumena
- Elikagaiak eta elikadura
- Bidaia-erentzen eskubideak
- Kontsumitzaileen eskubideak
- Hornidura: argindarra, ura, gasa eta telefonoa
- Bankuko zerbitzuak
- Produktuen salmenta, iragarkiak eta etiketak
- Dendetatik kanpoko salmenta
- Euroa
- Laguntza tekniko eskaintzeko zerbitzuak: elektratasna txikiak konpontzea
- Asegururik arruntak



Nagusiei ere ematen die kontsumoari buruzko prestakuntza Kontsumo Zuzendaritzak.

Bestetik, alderdi praktikoa dugu: prestakuntzako ikastaro dinamikoak izaten dira, hitzaldietan azaldu diren gaien inguruan gogoeta sakona egin ahal izateko.

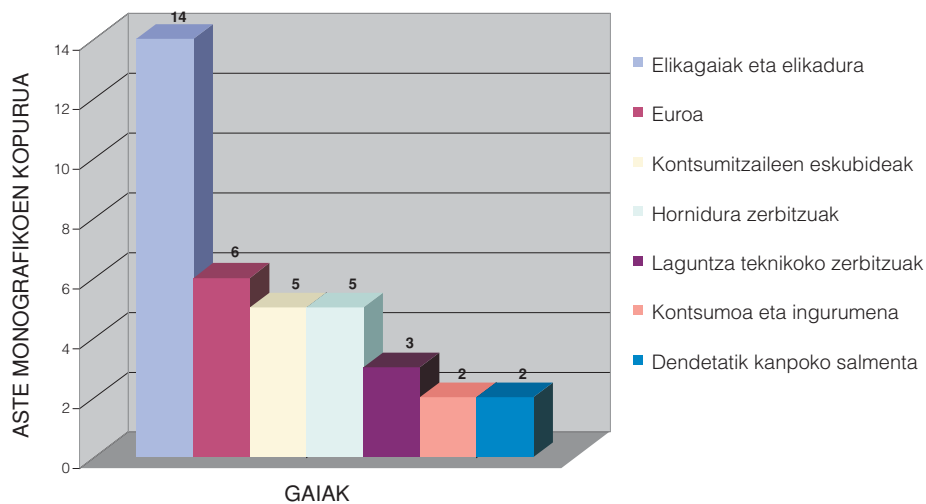
Gai baten inguruko astea amaitzean, ondorengo enpresak bisitatu dituzte:

- Carrefour
- Miko
- Baqué
- Etap venta alta
- Reckitt-Benckiser
- Ingurugiro Etxea
- Iparlat.

2001. urtean zehar, programa honen bidez Euskal Autonomia Erkidegoko helduentzako 20 zentrotan egon gara.

<b>PARTE HARTZAILEEN KOPURUA, GUZTIRA: 2.812</b>	
Hitzaldiak .....	1.272
Prestakuntzako ikasgelak .....	934
Bisitak .....	606

*Gaiaren araberako banaketa*



## Hitzaaldiak

Kontsumo Zuzendaritzak lehenengo aldiz jarri du martxan prestakuntzako proiektu hau, eta horren bidez kontsumoarekin zerikusia duten gaur egungo gaiei buruzko gogoeta eragin nahi da.

Programa honen barruan, dena delako gaiko adituek lau hitzaaldi emango dituzte, lau astetan jarraian. Bertaratu diren guztiei hitzaaldiaren mamia jasotzen duen txosten bat eman zaie.

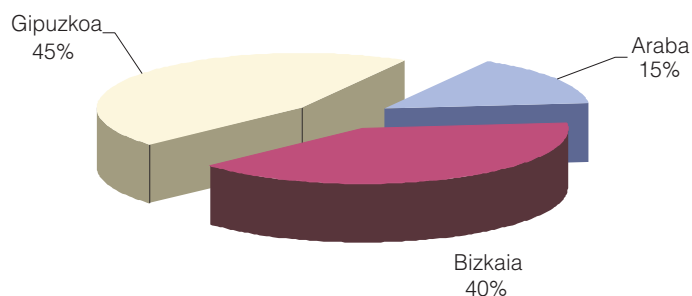
2001. urtean zehar landutako gaiak 24 izan dira, lau arlo nagusitan bilduta:

<i>Arloa</i>	<i>Hitzaaldiak</i>
– Osasunaren arloa (Elikadura)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elikagaiak eta dieta orekatua</li> <li>• Jakien inguruko modak eta elikaduran duten eragina</li> <li>• Elikadurak zenbait gaixotasun sendatzeko orduan izan dezakeen eragina</li> <li>• Elikagaiak erosi eta eraldatzea</li> </ul>
– Ingurumenaren arloa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingurumenaren inguruko arazo orokorrak</li> <li>• Kontsumoa eta ingurumena: ontziak eta zakarrak</li> <li>• Ingurumenean eragina duten etxeko beste gai batzuk: etxeetako hondakin arriskutsuak</li> <li>• Energiaren kontsumoa: ura eta argindarra</li> </ul>
– Zerbitzuen arloa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etxebizitza erostea</li> <li>• Etxebizitza finantzatzeko modua</li> <li>• Asegurua kontratatzea</li> <li>• Etxearen eta ibilgailuaren aseguria</li> <li>• Aseguruak konpentsatzeko partzuergoa</li> <li>• Iragarkiak eta kontsumoa</li> <li>• Aisialdia eta bizitza-kalitatea: bidaia-agentziak</li> <li>• Bankuen zerbitzuak</li> <li>• Laguntza teknikoko zerbitzuak</li> <li>• Salmenta bereziak: urrutiko salmenta, posta elektronikoa</li> <li>• Produktu miragarriak</li> <li>• Telefono-zerbitzuak eta Internet</li> <li>• Tindategiak eta ibilgailua konpontzeko tailerrak</li> <li>• Euroa</li> </ul>
– Kontsumoaren arloa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrak</li> <li>• Nola konpondu kontsumoko eztabaidak?</li> </ul>

### PARTE HARTZAILEAK, GUZTIRA: 1.785, 20 zentrotan banatuta

Araba .....	3
Bizkaia .....	8
Gipuzkoa .....	9

*Lurraldeko banaketa*



Zerbait elkarte eta taldei emandako hitzaldia

**Gaiez gai egindako zikloak**

Elikagaiak eta dieta orekatua .....	12
Elikadura modak sartzea eta horien eragina osasunean .....	8
Elikadurak zenbait gaixotasun sendatzeko orduan izan dezakeen eragina .....	15
Elikagaiak erosi eta eraldatzea .....	6
Ingurumenaren inguruko arazo orokorrak .....	3
Kontsumoa eta ingurumena: ontziak eta zakarrak .....	2
Etxeko beste eraso batzuk ingurumenean: etxeko hondakin arriskutsuak .....	3
Energiaren kontsumoa: ura eta argindarra .....	2
Etxebizitza erostea: egin beharreko tramiteak .....	2
Etxebizitza finantzatzeko modua .....	2
Asegurua kontratatzea .....	1
Etxearen eta ibilgailuaren aseguruak .....	2
Aseguruak konpentsatzeko partzuergoa .....	4
Iragarkiak eta kontsumoa .....	2
Aisialdia eta bizitza-kalitatea: bidaia-agentziak .....	2
Bankuen zerbitzuak .....	0
Euroa .....	4
Salmenta bereziak: urrutiko salmenta, posta elektronikoa .....	3
Produktu miragarriak .....	1
Telefono-zerbitzuak .....	1
Kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrak .....	2
Nola konpondu kontsumoko eztabaidak? .....	1
Laguntza teknikoko zerbitzuak .....	1

## Teknikariak prestatzeko ikastaroak

### ■ "Aseguruak" ikastaroa

Ikastaroa 24 ordukoa izan zen eta Euskadiko eta beste autonomia erkidego batzuetako KIUBetako 48 ikuskatzaile tekniko bertaratu ziren.

Jarraiko hiru egunetan zehar, martxoaren 20tik 22ra bitartean, egin zen ikastaroa egitura honen arabera:



– Martxoaren 20an:

- Sarrera aseguruei buruz
- Automozio asegurua
- Istripu asegurua
- Kasu praktikoak

– Martxoaren 21ean:

- Etxebizitzaren arrisku anitzeko asegurua
- Bizi asegurua
- Gaixotasun asegurua
- Osasun-laguntzako asegurua
- Kasu praktikoak

– Martxoaren 22an:

- Aseguruetekei buruzko legedia
- Aseguratuaren babesa
- Lege-hauste eta zigorren erregimena

### ■ Aireko garraioko erabiltzaileen eskubideei buruzko jardunaldia

Bartzelonako Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoaren lankidetzarekin antolatua.

Norentzat: Estatu osoko mundu kontsumeristako aditu eta profesionalentzat, ekainaren 13an izan zen Europako Batzordeak Espainian duen ordezkartzaren egoitzan.

Jardunaldian ehun bat partaide batu ziren eta honako gai hauek jorratu zituzten:

- Europar Batasunean aireko garraioko erabiltzaileek dituzten eskubideak
- Bidaiari eman beharreko informazioa
- Overbooking delakoa
- Hegaldiak kontratatzea eta kontsumitzaileen eskubideak
- Erabiltzaileari arreta egiteko zerbitzuak





## ■ Metal preziatuei buruzko jardunaldiak

Jardunaldi hauek bi egunetan eman ziren, teoriko bat apirilaren 24an eta praktikoa bat apirilaren 25ean.

Norentzat: kontsumoko ikuskatzaileak, guztira 25 lagun. Helburua: prestakuntza teoriko eta praktikoa ematea material preziatuei buruz, geroago egingo zen ikuskaritza kanpainari laguntzeko.

Jardunaldietan honako gai hauek jorratu ziren, besteak beste:

**CAMPAÑA METALES PRECIOSOS**  
Jornadas de formación  
24 y 25 de abril de 2001

**24 de abril SESIÓN TEÓRICA - Lugar: Sala 6. Lakua II**

9.30 - 12.30 horas  
Ponente: Ana Fortes

**INTRODUCCIÓN**  
REGULACIÓN APLICABLE

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**  
• Metales preciosos  
• Objetos de metales preciosos  
• Ensayos

**CONCEPTOS BÁSICOS LEY**  
• Definiciones  
• Legitimación

**CONCEPTOS BÁSICOS CONTRATE Y FUNCIONES**  
• Definiciones  
• Proceso de garantía y de origen  
• Reglas de contrato  
• Excepciones

**CONTRATE DE ORIGEN, FABRICANTE O IMPORTADOR**  
• Definición  
• Reglas de garantía  
• Otros metálicos

12.30 - 13.30 horas  
Estudio y discusión del protocolo de la campaña de inspección sobre "Metales preciosos"  
Coordinadora: María Veganzones

**25 de abril SESIÓN PRÁCTICA**

VISITA al laboratorio de metales preciosos,  
General Cochara 11 - calleja  
de SAINO

1er Grupo de 11 a 13 horas  
2º Grupo de 16 a 18 horas

**CONTRATE DE GARANTÍA, LABORATORIOS DE CONTRASTE**  
• Condiciones para el contrato  
• Mecas de los procesos de garantía eficaces

**ENSAYOS Y ANÁLISIS**  
• Ensayos eficaces  
• Métodos

**FABRICANTES Y COMERCIANTES**  
• Definiciones  
• Obligaciones

**COMERCIALIZACIÓN**  
• Objetos de metales preciosos  
• Objetos de metales no preciosos

**CASAS DE COMPONENTES Y ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS AL COMERCIO DE OBJETOS USUARIOS DE METALES PRECIOSOS**  
• Definiciones  
• Condiciones de operación

**CONTROL ADMINISTRATIVO GENERAL**  
• Subjetos de fabricación de objetos de metales preciosos  
• Establecimientos comerciales de objetos de metales preciosos

- Oinarrizko kontzeptuak. Legea. Kontrasteak eta puntzioiak
- Jatorriaren kontrastea. Fabrikatzailea edo inportatzailea
- Berme kontrastea. Kontraste laboratoriorioak
- Saiakuntzak eta analisiak
- Fabrikatzaileak eta merkatariak. Merkaturatzea
- Administrazio kontrol orokorra

## ■ Publizitateari eta Interneti buruzko jardunaldiak

Mundu kontsumeristako 69 aditu eta profesional joan ziren Bibon maiatzaren 3an izan zen jardunaldi horretara.

Jorratu zen publizitatea Interneten, azpimarratuta "spam" edo zabor-posta.

Sari ederrak irabazi nahi dituzu?

Address <http://www.importantespremios.com> Click Here

**PUBLIZITATEA  
ETA INTERNET**

2001 maiatzaren 3a  
Carlton Hotela Bilbo

Click sartzeko

**EUSKO JAURLARITZA** **GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMOA  
EUSKO JAURLARITZA  
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo  
Departamento Económico

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Ministerio de Comercio y Consumo  
Dirección de Consumo



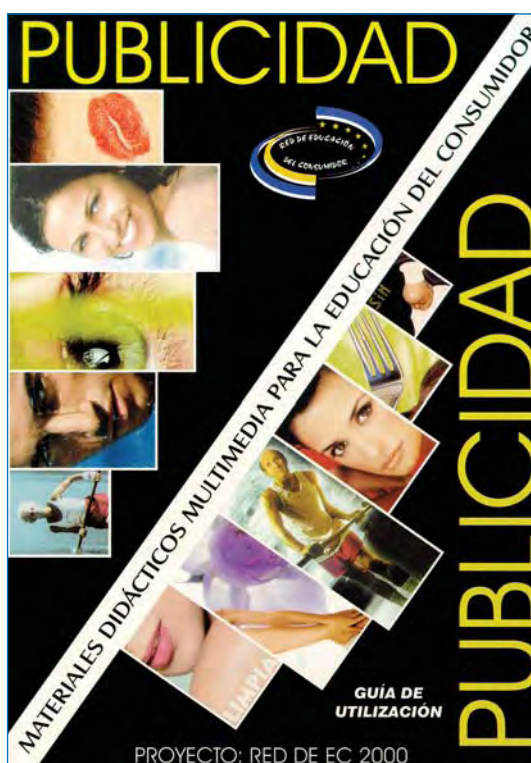
## Irakas-materiala

2001. urteko hezkuntza -eta prestakuntza- programarako prestatutako irakas-materiala honako hau izan da:

### *Publizitatea*

Multimediako material didaktikoa publizitate gaia lantzeko kontsumitzailea hezteko proiektu integratu batean eta fardel batean aurkeztuta.

Material didaktiko hori 2000 Kontsumitzailearen heziketarako Sarearen barruan egin da eta elementu hauek jasotzen ditu:



– Bideoak:

- *1984: los recursos del lenguaje audiovisual*
- *Cómo descubrir la creatividad de un anuncio*
- *La publicidad al descubierto*
- *El reto de la libertad*

– Liburuak:

- *La fuerza de la publicidad*
- *Publicidad y consumo: más de un siglo de historia*
- *Color, imagen y lenguaje de la publicidad*

## Kontsumitzailea bezteko bideoak

Kontsumo gaia pertsona helduekin lantzeko asmoz egin da bideo hau, hitzaldi eta aurkezpenei laguntza emateko pentsatuta.

Material horren barruan sei gai desberdin jasotzen dira, bideo eta gida didaktiko banatan garatuta. Hauexek dira bideo horien edukiak:

### 1. *Aprenda a defenderse*

Bideo honen bidez kontsumitzailea hezi eta informatu nahi da, benetako kasu bat aurkeztuta, hain zuzen, ikusteko kontsumitzaileen eta enpresarioen arteko gatazka bat nola sortzen den, zer egin behar den eta nora jo.

### 2. *Hablan los productos*

Bideo honek erakutsi nahi dio kontsumitzaileari zein garrantzitsuak diren etiketak eta bertan dakarten informazioa.

### 3. *El dinero y los bancos*

Dirua eta banketxeak jorratzen dira bideo honetan, gai konplexu bezain garrantzitsua dena eta ondo informatuta egoteko modukoa.

### 4. *Los seguros*

Benetako kasu baten bidez aurkezten da aseguruaren gaia; izan ere, kontsumitzaileei gatazka gehien sortarazten dien gaia da.

### 5. *Vamos de compras*

Bideo honen xede da erakustea nola erosi behar dugun, hau da, erosketetara joaten garenean zeri eutsi jakiteko.

### 6. *Historias de ayer ¿y de hoy?*

Bideo honek ikusleak ispilu baten aurrean jarri nahi ditu, islatzeko, batetik, iragarkiak kritikatzeko, horiei barre egiten eta, bestetik, agian bere buruari galdetzen: eta egia balitz?



## 2.3 Informazioa

2001. urtean zehar, honako programa hauek erabili dira informazioa zabaltzeko:

- *Argitalpen-programa*
- *Sentsibilizazio-programa*
- *Agiri-programa*
- *Orientazio-programa*



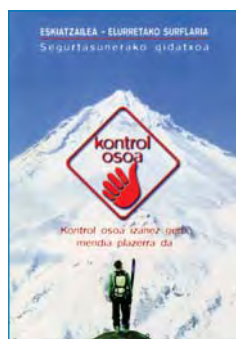
## Argitalpen-programa

### Informaziorako liburuxkak

2001. urtean zehar, informaziotarako hainbat liburuxka egin dugu, beste hainbeste gai ardatz harturik.

Hona hemen gai horiek:

- Elikagaien etiketatua
- Aireko garraioa
- Jostailuak
- Euroa
- Kontsumoari buruzko argitalpen eta material didaktikoaren katalogoa
- Babesik onena, eguzki betaurreko onak
- Eskiatzeko segurtasunerako gidatzea
- Behikia



## Kontsumo egutegia

Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak, 2001eko bukaeran, "Kontsumo egutegia" argitaratu zuen. 2002ko egutegi horrek 2000ko abendutik aurrera erkidegoko egunkarietan zuzendaritzak Kontsumo Berri izenarekin kaleratu dituen kontsumoari buruzko hamabi aholkurik garrantzitsuenak biltzen ditu.

Ekimen honen bidez, Kontsumo Zuzendaritzaren xedea da erkidegoko herritarrek argibide erabilgarriak izan ditzatela kontsumoko arlo oinarritzkoetan, hala nola, erreklamazioak egiteko prozeduran, kontsumoko arbitraje sisteman, beherapenetan edo etxebizitzaren erosketan, euroari buruzko funtsezko datuetan ahazteke. "Kontsumo egutegia" da, beraz, egutegia baino gehiago; izan ere, hilez hil argibide baliagarria eta praktikoa eskaintzen du eta, urtea amaitu ondoren, zalantza guztiak argitzeko liburuxka da.

Halaber, Kontsumo Zuzendaritzak poltsiko-egutegia argitaratu du eta bertan agertzen dira euroaren txanpon eta billetearen gutxi gorabeherako balioak.



Kontsumo egutegia



Poltsiko-egutegia

## Aldizkariak-eta

### ■ Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoaren informazio-boletina

Hilean behin ateratzen da, gazteleraz eta euskaraz, eta momentuko gaiak, gertakari berriak eta gai orokorrak aztertzen ditu. Euskadiko Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoak, gainera, karpeta bat ere argitaratu du, bilduma egin nahi duenarentzat.

Honako atal hauek ditu:

- Hileko gaiak
- Prentsa-artikuluetakoa aipamenak
- Beste aldizkari batzuetako laburpenak
- Legedia



## Sentsibilizazio-programa

Helburuetako batek hala agindurik, 2001. urtean zehar ere Kontsumo Zuzendaritzak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa zabaltzen jarraitu du, beren buruak hobeto babesten jakin dezaten.

### Kontsumoko arbitrajea zabaltzeko kanpaina

#### Helburua:

- Arbitraje-mota honetara enpresa gehiago biltzea.
- Arbitraje-zerbitzu hau izan badela zabaltzea kontsumitzaileen eta enpresaburuen artean.

#### Zer egin den:

1. Liburuxka eguneratu batean, kontsumoko arbitraje sistemaren ezaugarri nagusiak eta hartara bilduriko negozioen zerrenda bat argitaratu dugu.
2. Arbitrajearen berri emateko kanpaina telebistan, prentsan eta irratian.
3. Banan-banan 1.500 enpresatarara joan gara, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera erakartzeko. Enpresa horiek honako arlo hauetakoak ziren: etxegintza, automobila konpontzea, bidaiaria agentziak, tindategiak eta parkingak.



#### Emaitzak:

%20 enpresa gehiago bildu da sistema honetara: 8.502 guztira.



## Kontsumo Berri

**Helburua:**  
Kontsumo Berri egitasmoaren bidez kontsumoko kontuak kaleko jendearenganaino eramatea dugu asmoa.

Asteburuetan iragarki bat jarri dugu Euskal Autonomia Erkidegoko egunkari guztietan, gairik gaur-gaurkoenekin:

– Prezioak .....	otsailaren 11
– Erreklamazio-orriak/Produktuen bermea .....	otsailaren 25a
– Kontsumoko arbitrajea/Kontsumitzailearen munduko eguna .....	martxoaren 11
– Tindategiak .....	martxoaren 18a
– Txandakako aprobetxamendua .....	martxoaren 25a
– Eguzki betaurrekoak .....	apirilaren 1a
– Bidaia eta oporraldiak/Overbooking .....	apirilaren 8a
– Kontsumorako maileguak/Kreditu-txartelak .....	apirilaren 15a
– Etxebizitza erostea .....	apirilaren 22a
– Bitxiak erostea .....	maiatzaren 20a
– Beltzaran kolore artifiziala .....	ekainaren 3a
– Laguntza teknikoko zerbitzuak .....	ekainaren 17a
– Eskolako liburuen prezioak eta deskontuak .....	uztailaren 1a eta irailaren 2a

Kontsumo Zuzendaritzaren ekimen hori 2000n jarri genuen martxan.

Laguntza teknikoko zerbitzuak (ekainaren 17a)

**"Ez Erotu, Erosi Trankil" kanpaina**

**Helburua:**

Kontsumo Zuzendaritzak abian jarri zuen iaz behiari buruzko "Ez erotu, Erosi Trankil" informazio kanpaina. Ekimen horren helburua izan zen hiritarrei argi adieraztea Behien Entzefalopatia Espongiformeari edo, esan ohi den bezala, "behi eroen gaitzari" Aurrea Hartu, Zaindu eta Kontrolatzeko Planak zein neurri hartu duen.

Zabalkunde kanpaina honen barruan, Eusko Jaurlaritzak abereen osasun arloan eta elikagaien segurtasunari dagokionez hartu dituen neurriak jakinaraztearren, 150.000 liburuxka argitaratu zituen Kontsumo Zuzendaritzak. Bestalde, argitalpen horiek zehatz-mehatz azaltzen dute erosleek zer jakin behar duten, behikia erosterakoan, etiketaren bidez nahiz azalpen kartelen bidez. Liburuxkak ez ezik, 3.000 kartel eta etiketa jartzeko beste horrenbeste euskarri ere argitaratu zituen Sailburuordetzak, behiari buruz behar den beste argibide eman dezaten harakinek.

"Ez erotu, Erosi Trankil" informazio kanpaina Eusko Jaurlaritzako Merkataritza eta Kontsumo, Nekazaritza eta Osasun Sailen arteko lankidetzaren ondorioa izan zen, eta Euskal Autonomia Erkidegoko harakin eta txarkuteroen zein kontsumitzaile elkarteen (UCE, EKE eta EKA) oniritzia jaso zuen.

"Ez erotu, Erosi Trankil" Euskal Autonomi Erkidegoan dauden 3.000 inguru harategietara zabaldu zen. Euskadiko harakin eta txarkuteroen federazioek eta Merkaritza eta Kontsumo Sailordetzak arduratu zen banaketaz.



Etiketaren euskarria



## Agiri-programa

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babesteko, informazioa da gauzarik ederrenetakoa. Eta informazio hori eskuratzen laguntzeko, Kontsumo Zuzendaritza kontsumoari buruzko datu-baseak egunean-egunean edukitzen saiatzen da etenik gabe. Guztira, 58.000 baino gehiago dira, jada, jasotako erreferentziak, eta hortxe daude, sarean dohainik, honako web honetan:

- Legediari/jurisprudentziari buruzko datu-basea  
2.822 aipamen xedapenei buruz, araudiei buruz, epaiei buruz, irizpenei buruz denak ere kontsumoaren gainean.
- Pentsako datu-basea:  
45.106 berri, herrietako, estatuko eta nazioarteko 20 argitalpenetatik osorik harturik.
- Pentsako historikoko datu-basea:  
Pentsako 10.344 aipamen, testua osorik harturik.
- Bibliografiako datu-basea:  
1.897 aipamen: monografiak, bideoak, disketeak, CD-Rom-ak eta txosten katalogatuak.
- Informazio orokorreko datu-baseak:  
8.406 aipamen: azterketa konparatzaileak, azterlanak, txostenak eta abar, estatuko eta nazioarteko 40 argitalpenetatik eta beste iturri batzuetatik aterata.



<http://www.euskadi.net/consumoinfo>

## Kontsumoko web orria

Kontsumoko web orrian Kontsumo Zuzendaritza osatzen duten zerbitzu guztiei buruzko informazioa aurki daiteke, hala nola, informazioari, hezkuntza eta prestakuntzari, kontsumoko arbitrajeari, merkatuaren kontrolari eta Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoari buruzkoa. Kontsultak egiteko aukera ere badago, baita Zuzendaritzak argitaratu dituen liburu eta liburuxkak ezagutzeko ere. Halaber, erkidegoan gertatzen diren azkeneko berriak irakurtzeko parada eskaintzen du orriak, ikuskatze kanpainen emaitzak edota gaurkotasan albisteak. Pentsako datu basea kontsumoko aldizkarietan eta egunkarietan argitaratzen diren albisteak egunero gaukotzen dira, legediari buruzkoa, bibliografiakoa eta informazio orokorreko datu baseak ere web orrian kontsulta daitezke.

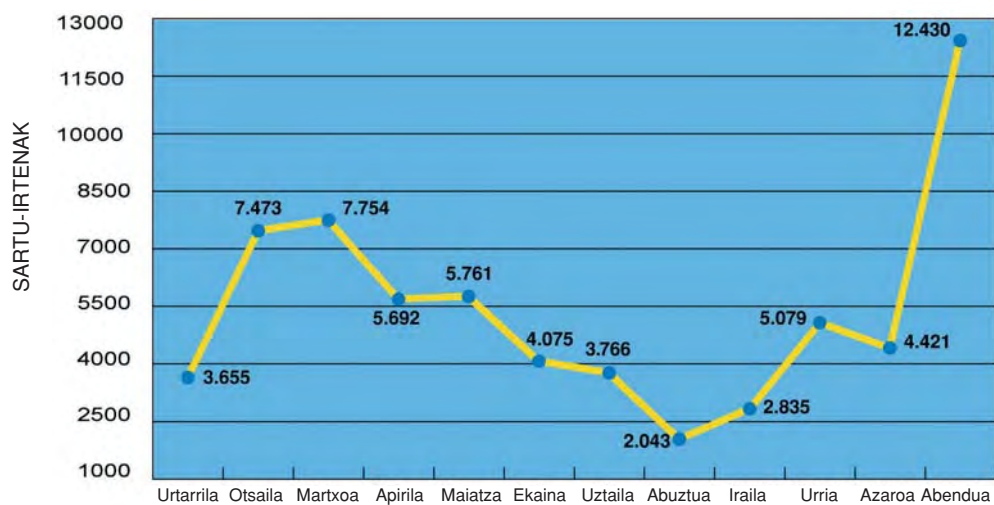
Kontsumoko orriak badu helbide berria [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) nahiz eta Eusko Jaurlaritzaren portal beratik ere sartzerik izan, hau da, [www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo) helbidetik.



[www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

**KONTSUMOKO WEB ORRIAN, [www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo), 2001.  
URTEAN IZANDAKO SARTU-IRTENEN ESTADISTIKA.**

	Sartu-irtenak guztira	Byteak guztira	Sartu-irtenak batez beste	Byteen batez bestekoa	Azken sartu- irtenak	Azken byteak
Sartu-irtenak guztira	64.884	1.052.126.121	5.341	86.476.119	12.430	195.817.038



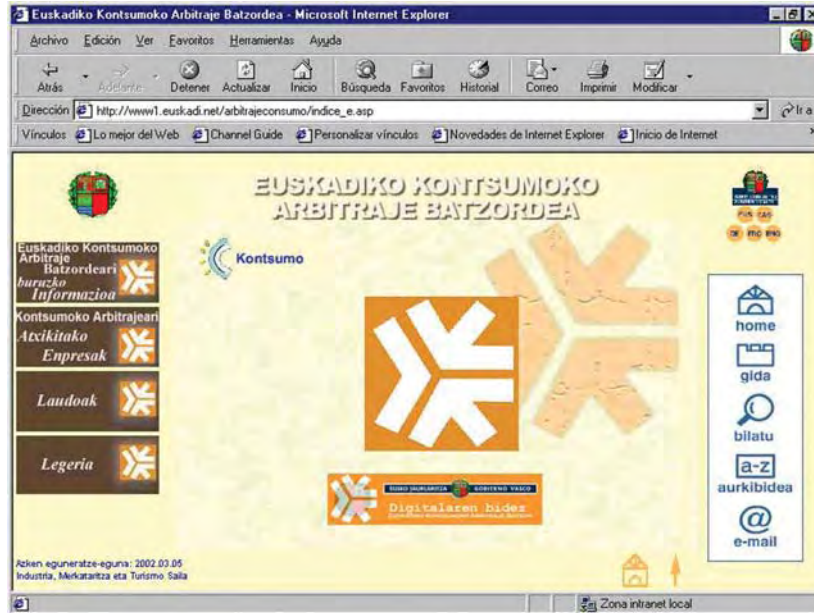
Orri horretan kontsumitzaileak kontsultak egin ahal izango ditu azkar; erabat bermatuta dago datuak segurtasunez eta sekretupean izango direla.



Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoko web orrian, zentro horretako datu-basean bildu eta gordetzen diren datu guztiak kontsulta daitezke.



*Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen web orria*



*Digitalaren bidez Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea*





## Orientazio-programa

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak, Kontsumo Zuzendaritzaren bitartez, zerbitzu on bat eskaintzen die herritarrei, eta dituen baliabide guztiak haien eskuetan utzi nahi ditu ondo jakin dezaten zein eskubide-betebehar dituzten kontsumo-kontuetan.

### Kontsumitzailearen telefonoa

Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei kasu egiteko dauden zentro guztiak -asko baitira- koordinatzeko sortu zen. Zerbitzu hori erabat dohainik da eta 900 600 500 telefonoaren bitartez eskaintzen da.

Koordinatzen dituen zentroak KIAZ Sarearen barnean daude, hau da, Kontsumitzailea Informatzeko eta Arreta emateko Zentroen Sarean. eta hiru multzotan banatuta daude:

- *Udaletan eta mankomunitateetan* kontsumitzaileei informazioa emateko *dauden bulegoak*.
- *Kontsumitzaile-erakundeetan* kontsumitzaile horiei kasu egiteko dauden zentroak.
- Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko *lurraldeetako kontsumo-bulegoak*.



Kontsumitzailearen telefono honek eskaintzen duen zerbitzuak bi zati ditu:

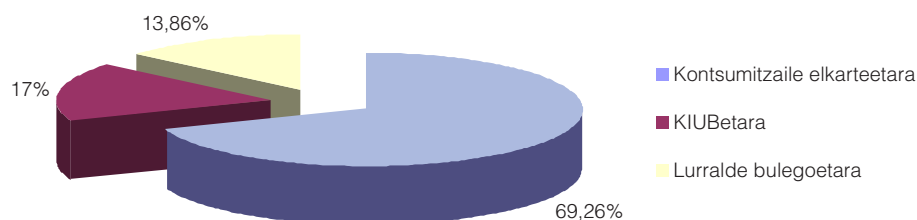
1. Deia hartu eta galdera entzun. Erraza bada, segituan erantzungo zaio.
2. Arazoa konplexuagoa bada, edo beste izapide-lanik eskatzen badu, kontsumitzaileari kasu egiteko zerbitzuetako batera bidaliko da deia.

2001. urtean zehar, 15.481 dei jaso ditugu guztira, hau da, hilean 1.290 dei gutxi gorabehera.

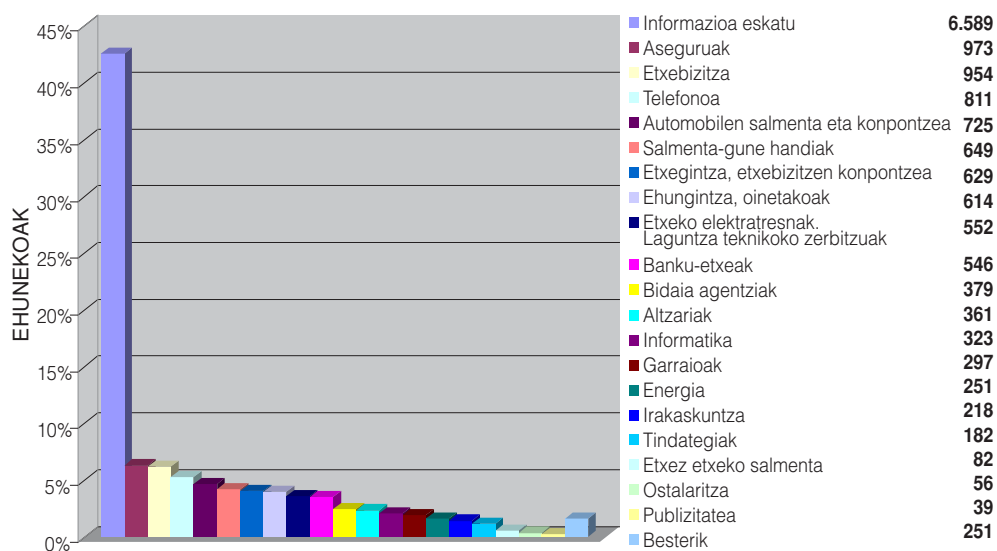
Izandako deien artean, 3.406 ondoko erakunde hauetara desbideratu dituzte:

– Kontsumitzaile elkarteetara	2.359
– KIUBetara	575
– Lurralde bulegoetara	472

*Telefono deien desbideratzea erakunde motaren arabera*



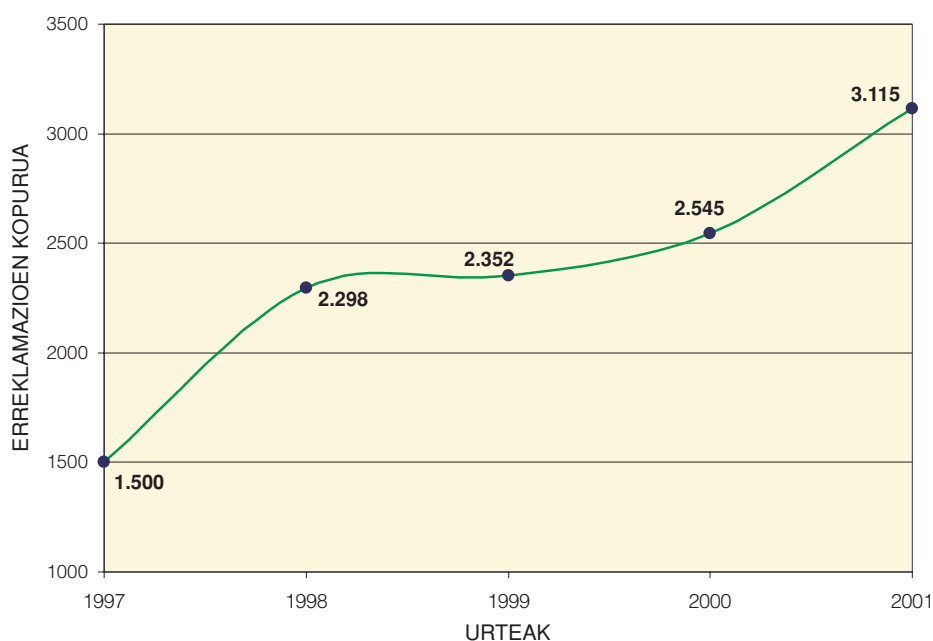
*Dei gehienak zertarako*



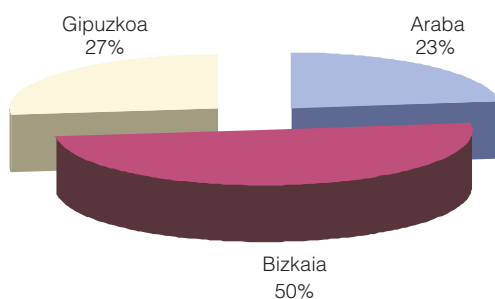
## 2.4. Gatazkak konpontzea

Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak 3.115 erreklamazio-orri jaso ditu 2001ean Euskadiko Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetako Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko lurralde bulegoetan. Iaz 2.545 erreklamazio izan ziren, beraz % 22,3 gehiago erregistratu dituzte aurtan.

Erreklamazioen bilakaera 1997-2001 bitartean



Sailkapena lurraldeka kontuan hartzen badugu, oso bitxia da erreklamazioen herena, %23 hain zuzen ere, Araban aurkezten dela, bertako bizilagunen kopurua Euskal Autonomia Erkidegoko %15 baino ez bada ere.



Araba	718	23%
Bizkaia	1.559	50%
Gipuzkoa	838	27%
<b>Guztira</b>	<b>3.115</b>	



Urte osoan erregistratu dituen 3.115 erreklamazio-orri horietatik, Kontsumo Zuzendaritzak %66,4 ebatzi du dagoeneko, hau da, 2.201. Jasotako kopuru horretatik, erreklamazioen %41, hau da, 912, izatez kontsumitzaileen kexak baino ez dira, ez baitute legea hausten ez dirurik eskatzen. Benetako erreklamazioak diren 1.289etik ondoko sailkapena egin dezakegu:

Erreklamazioen %2an, erreklamaziogileak uko egiten dio espedientearen bideratzeari.

123 kasutan, %9an, administrazio arau-hausteren bat izan daiteke. Horietan, Administrazioak espediente zigortzaileari ematen dio hasiera edo enpresari eskaria egiten dio, 26 kasutan, edo, enpresa beste autonomia erkidego batean badago, espediente bertara bidaltzen da kasuan kasuko neurriak har ditzaten (97 inhibizio). Hona hemen arau-hauste horien arrazoi nagusiak: kontsumitzaileei eman beharreko informazioa ez betetzea edo iruzurra egitea publizitatean; etiketa, segurtasun, prezio eta bermeen arloan arauak ez betetzea; iruzurra egitea produktuaren osagaietan eta kalitatean; edo behar bezalako zerbitzua ez ematea.

279 kasutan, hau da %21ean, erreklamazioak artxibatu egiten dira ez baitago arau-haustea izan denaren probarik.

Gainerakoaren %68 (884) administrazioaren bitartekaritza ezabaten da, %98etan parte hartuta, %2ean, berriz, arazoa konpontzeko arbitraje sistema aukeraturik (Arbitraje Batzordeak bi alderdiek bete beharreko epaia ematen du). Hauexek dira kontsumitzaile eta erreklamazio egileek nahi ohi dituztenak: erositako produktua aldatzea, akatsak zuzentzea edo konpontzea, produktua itzultzea edo horren diruzenbakea itzultzea, eta kalteordaina ere bai batzuetan. Bitartekaritza zein arbitrajearen emaitzak nahiko antzekoak dira kontsumitzaile eta erreklamaturako enpresentzat, izan ere kontsumitzaileak arrazoiak izaten du %54an eta enpresarioak %46an, beraz, emaitzak berdintsu samarrak dira.

Arloka, nabarmena da bereziki telefoniak izan duen gorakada (%70), lehenengo tokian baitago erreklamazioen sailkapenean (%11) eta ibilgailuen salmenta eta konponketa alboratu duena bigarren lekura, iazko aldean antzeko erreklamazioak jaso baititu (%15 baino ez da igo).

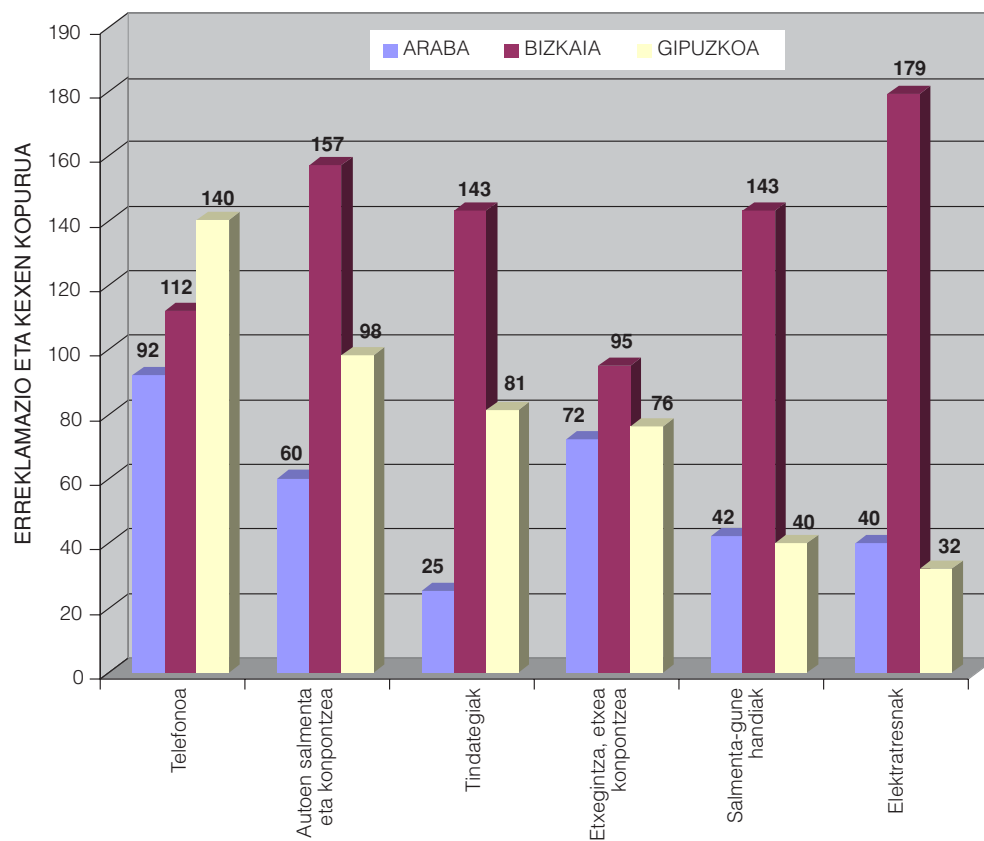
Halaber, garrantzitsua da olgetarako jarduerak izan duten gorakada (%100), informatikak izan duena (%59), bidaiari-ajentziek (%57), aipatu telefoniak iazkoekin alderatuz %57 gehiago erregistratu direnak, salmenta-gune handiak (% 41 %) eta, azkenek, etxeko elektratresnak eta laguntza teknikoko zerbitzuei dagozkienak (% 31).

Aitzitik, zenbait arlotan erreklamazioak gutxitu dira, hala nola, elikagaigintzan (%40), etxez etxeko salmentan (%52) eta ostalaritzan (%32).

Ondoan, izandako erreklamazio kopuruen arabera, handienetik txikienera, ordenatuta arlo guztiak daude. Halaber, iazko datuekin konparatuz izan duten bilakaera ikus dezakegu.

<b>ARLOAK</b>	<b>2000</b>	<b>%</b>	<b>2001</b>	<b>%</b>	<b>Bilakaera</b>
TELEFONOA .....	202	7,94	344	11,04	70,30
AUTOEN SALMENTA KONPONTZEA .....	273	10,73	315	10,11	15,38
ELEKTRATRESNAK LAGUNTZA ZERB. ....	189	7,43	251	8,06	32,80
TINDATEGIAK .....	225	8,84	249	7,99	10,67
ETXEGINTZA, ETXEA KONPONTZEA .....	251	9,86	243	7,80	-3,19
BESTERIK .....	135	5,30	235	7,54	74,07
SALMENTA-GUNE HANDIAK .....	160	6,29	225	7,22	40,63
EHUNGINTZA, OINETAKOAK .....	110	4,32	185	5,94	68,18
SALMENTA-GUNE TXIKIAK .....	143	5,62	184	5,91	28,67
GARRAIOAK .....	135	5,30	154	4,94	14,07
ALTZARIAK .....	99	3,89	109	3,50	10,10
OLGETARAKO JARDUERAK .....	49	1,93	103	3,31	110,20
BANKETXE- ZERBITZUAK .....	110	4,32	102	3,27	-7,27
ASEGURUAK .....	59	2,32	71	2,28	20,34
ETXEBIZITZA .....	59	2,32	58	1,86	-1,69
IRAKASKUNTZA .....	50	1,96	56	1,80	12,00
ENERGIA .....	52	2,04	55	1,77	5,77
BIDAIA-AGENTZIAK .....	51	2,00	44	1,41	-13,73
INFORMATIKA .....	17	0,67	27	0,87	58,82
OSTALARITZA .....	37	1,45	25	0,80	-32,43
BITXIAK, ERLOJUAK .....	50	1,96	23	0,74	-54,00
ELIKATZEA .....	32	1,26	19	0,61	-40,63
ETXEZ ETXEKO SALMENTA .....	33	1,30	16	0,51	-51,52
BAZAREAK .....	15	0,59	13	0,42	-13,33
PUBLIZITATEA .....	9	0,35	6	0,19	-33,33
MERKATARITZA ELEKTRONIKOA .....	0	0,00	3	0,10	100,00
<b>GUZTIRA</b> .....	<b>2.545</b>	<b>100,00</b>	<b>3.115</b>	<b>100,00</b>	<b>22,40</b>

Hauexek dira erreklamazio eta kexa gehiago jaso duten arloak lurraldeka.



## 2.5. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitraje-sistema enpresari/profesionalen eta kontsumitzaile/erabiltzaileen artean sor zitezkeen arazoak bideratzeko eratu zen, epaitegietara jo beharrik izan ez zedin.

Euskadiko *Kontsumoko Arbitraje Batzordea* laguntzeko administrazio zerbitzu bat da, eta honako *eginkizun hauek* ditu:

- Arbitrajeko hitzarmenak sustatu eta gauzatzea kontsumitzaile/erabiltzaileen eta ondasun edo zerbitzuak sortu, eskuratu edo eskaintzen dizkieten enpresa edo zerbitzuen artean.
- Kontsumoko arbitraje-sisteman sartu diren enpresen errolda egin eta eguneratzea.

### Informazioa zabaltzeko kanpaina

Kontsumoko arbitraje sistema gora eta gora egiten ari da, urtetik urtera gero eta enpresa eta denda gehiago atxikitzen baitira Euskal Autonomia Erkidegoan, zerbitzuen erabiltzaile edo kontsumitzaileekin izan daitezkeen gatazkak ebazteko bide hori onartuta. Oraingoan ere balantzea positiboa da, izan ere 2001ean 1.147 enpresa atxiki baitziren, urte amaierako zenbatekoa guztira 8.502koa izanik.

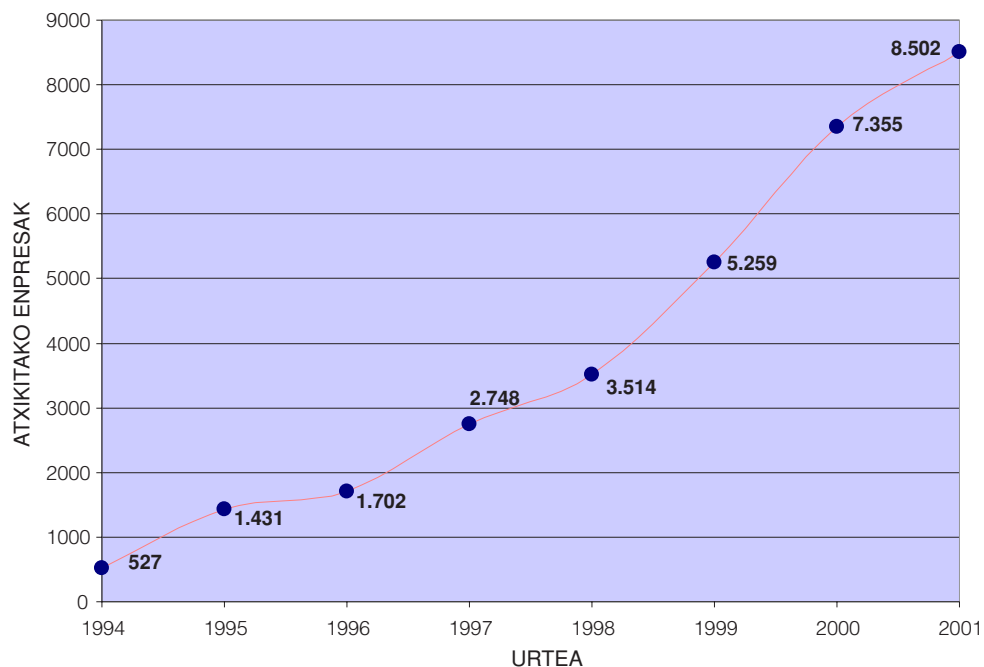
Atxikipen berriak zuzenean lotzen dira Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak aldian-aldian egiten dituen kanpaineekin, azken urtean 1.500 enpresetara zuzenduta bisita pertsonalizatu bidez. Ondorioz, esaten ari gara kanpaina zuzenean eskaini zaien enpresen %76,46k atxikitze eskatu duela. Gainera, kanpaina bukatzeko publizitatea jarri zen prentsa eta irratan.

2001. urtean zehar, aurreko urteetan egindako moduan, hainbat bilera izan dira enpresa-elkarteekin eta korporazio batzuekin, eta baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteekin ere, hain zuzen ere kontsumoko arbitraje-sistemaren lanaren berri ematen eta sistema hori sustatzen lagun dezaten elkarte horiek ere, eta parte hartzeko aukera izan dezaten.

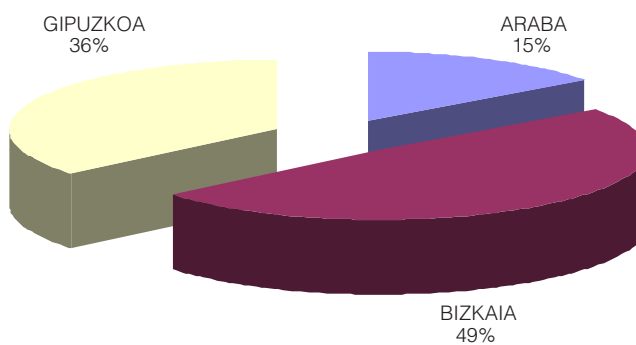
Bilera horietan, arbitraje-batzordearekin bat egiteari buruzko informazioa eman zitzaizen elkarte horiei; bat eginez gero, Euskadiko kontsumoko arbitraje-batzordearen jardunean parte hartuko lukete, kontsumoaren arloan sortutako gatazkak konpontzeko.

Horrekin batera, kontsumoko arbitraje-batzordearen berri emateko hainbat jardunaldi ere izan ziren, enpresa eta merkataritzako elkarteekin lankidetzan.

*Kontsumoko Arbitraje Batzordeari atxikitako enpresek izandako bilakaera*



*Atxikitako enpresak, lurraldeka:*



Jardueraka, atxikipen portzentajea arloen araberakoa da. Horrela, telekomunikazioen arloa da atxikipen maila handiena daukana (jarduera hori garatzen duten enpresen %15,6k eskatu du arbitraje sistemari atxikitzeko), ondoren altzarien arloa (%13,38), bitxigintza (%12,16) eta ibilgailuen salmenta eta konponketa (%12,06).

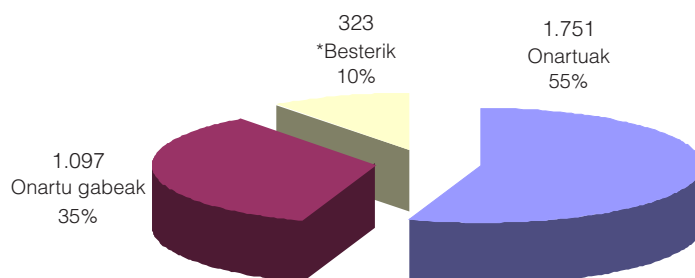
Beste aldean gutxien atxikitzen direnak daude: aseguruak (%1,29) eta bidaia agentziak (%1,11) oso atxikipen gutxirekin, eta banketxeak eta energia inolako enpresarik gabe.

*Kontsumoko Arbitraje Batzordeari atxikitako enpresek izandako bilakaera*

JARDUERAK	ATXIKITAKO ENPRESAK
Autoen salmenta eta konpontzea	1.188
Etxegintza eta etxea konpontzea	1.246
Telekomunikazioak	51
Zenbait zerbitzu	179
Bidaia-agentziak	82
Elektratesnak/Laguntza zerbitzuak	489
Garraioak (*)	17
Ehungintza.Oinetakoak	1.401
Altzariak	775
Aseguruak	116
Bitxiak/erlojuak	231
Etkez etxeko salmenta	3
Irakaskuntza	200
Banku-etxeak	0
Energia	0
Besterik	2.524
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.502</b>

### Arbitrajezko eskabideak

Zerbitzua sortu zenetik 2001. urtera arte, arbitrajea nahi zuten 3.171 eskabide jaso ditugu.



\* beste inora aldatutakoak, atzera eginarazitakoak, onartu gabeak eta izapidetzen ari direnak

*Eskabideak eta arbitrajezko epaiak 1994-2001 bitartean arloz arlo*

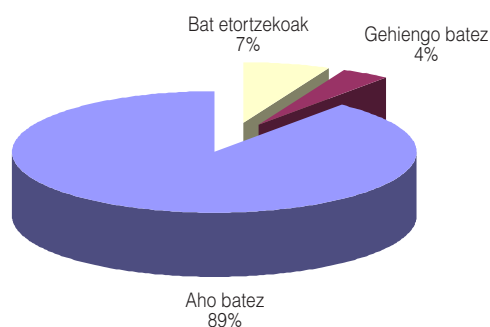
	SOLICITUDES	LAUDOS
Etxegintza/etxeko konponketak	577	263
Telefonoa	570	405
Tindategiak	434	254
Autoen salmenta eta konpontzea	331	193
Bidaia-agentziak	248	46
Ehungintza/oinetakoak	151	66
Altzariak	159	92
Elektratresnak/Laguntza-zerbitzuak	152	89
Etxebizitzak alokatu eta erostea	100	58
Aseguruak	84	18
Irakaskuntza	150	86
Etxez etxeko salmenta	32	24
Ostalaritza	30	5
Informatika	43	13
Erlojuak/bitxiak	18	8
Garraioak	16	5
Besterik	76	18
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.171</b>	<b>1.643</b>

Euskadiko kontsumoko arbitraje- batzordea 1994. urtean lanean hasi zenetik, urtetik urtera gero eta gehiago izan dira sistema honetaz baliatu nahi izan duten kontsumitzaile eta enpresak, justizia sistematik aparte dagoen aukera hau azkarra, borondatezkoa, erraza, inpartziala, doanekoa, eraginkorra, betetze indarrekoa eta betearazlea delako.

*Eskabideek eta arbitrajezko epaiak izandako bilakaera*

URTEA	ESKABIDEAK	EPAIK
1994	51	3
1995	239	64
1996	287	145
1997	373	184
1998	462	281
1999	506	260
2000	541	310
<b>2001</b>	<b>712</b>	<b>396</b>

ARBITRAJEZKO EPAIAK		EPAIEN EMAITZAK	
Aho batez .....	1.463	Kontsumitzailearen aldekoak	
Gehiengo bidez .....	68	guztiz edo neurri batean .....	%56
Bat etortzekoak .....	112	Erreklamazioa egin dioten enpresaren aldekoak .....	%44

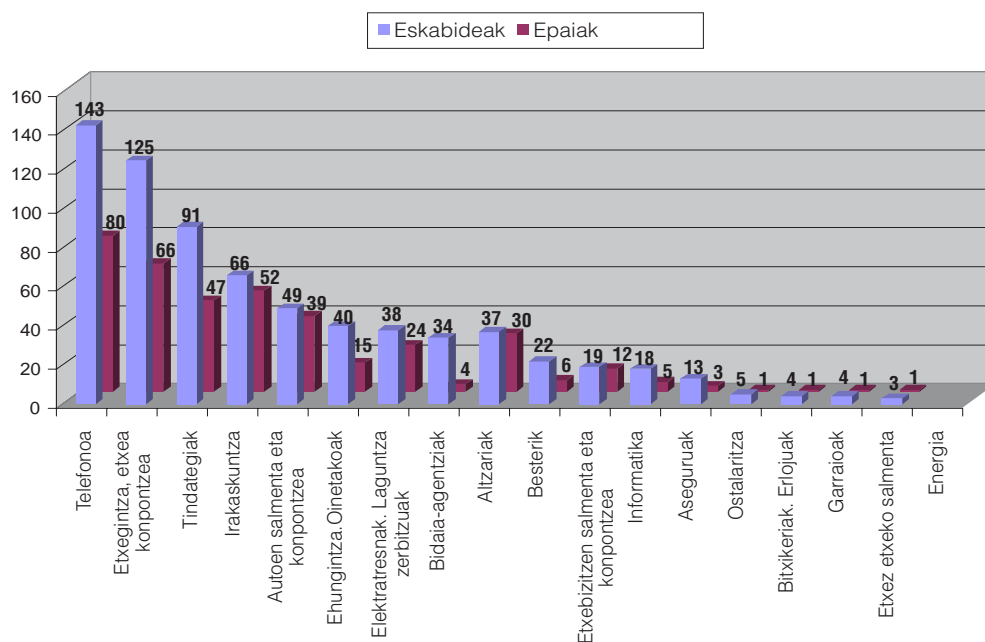


Arbitrajerako eskari kopuruari dagokionez, 2001ean 712 eskari egin dira (iaz baino %31,6 gehiago) eta honelaxe ebatzi dira:

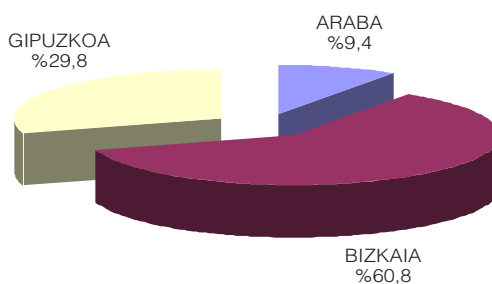
- %0,5 ez da onartu, arbitraje sistematik berariaz kanpo geratzen diren gaiei buruzkoak direlako.
- Beste administrazio batzuetara bidalitako eskariak %2,5 dira.
- %8 bertan behera geratu da, hau da, interesatuek uko egin diote arbitrajeari, Arbitraje Batzordeak bitartekotza egin ondoren ebatzi direlako.
- %32 ez da onartu. Sistemari atxiki gabeko enpresei eskatutako arbitraje eskariak dira, arbitrajea eskaintzen zaiena kasu zehatz hori ebazteko baina atxikita ez daudenez, ez dute zertan onartu eskaria.
- Eta, azkenez, kasuen %57an, onartu egin da eskaria izapidetzea. Horietako 320 sistemari atxikitako enpresa eta denden aurkakoak dira; gainerakoak, 76 eskari, atxiki gabeko baina eskaria onartzen duten denda eta enpresen aurkakoak dira. Epai edo laudoei dagokienez, %54 aldekoak izan dira osoan edo zati batean, gainerakoetan, berriz, arbitraje taldeko kideek arrazoia eman diote denda edo enpresari. Arbitraje taldearen ebazpenak edo laudoak aho batez hartu dira %89 kasutan.



*Eskabideak eta epaiak arloz arlo, 2001ean*



Lurraldeka, Arabak 67 eskari bidali ditu (%9,4), Bizkaiak 433 (%60,8) eta Gipuzkoak 212 (%29,8). 712 eskarietatik, 310 (%44) kontsumitzailearentzako informazio udal bulegoek izapidetu dituzte, 187 (%26) hiru hiruburuetako kontsumoko lurralde bulegoek, 119 (%17) interesatuak eurek aurkeztu dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordean eta 96 (%13) kontsumitzaileen elkarleen bidez.



Eskarieren zenbatekoei dagokienez, hau da, arbitrajea eskatu duen erabiltzaile edo kontsumitzaileak erreklamatzeko duen dirua, 2001ean batazbesteko zenbatekoa 16.482 € k.o.a izan zen, desberdina dena arloen arabera: tindategietan, esaterako, batazbestekoa 304 € koa da; eraikuntza eta etxeko konponketetan, berriz, 3.354 € koa.

## Kontsumitzailearen aldekoak

	ZENBAT	BATAZBESTEKOA
Autoen salmenta eta konpontzea	16	4.166 €
Etxegintza eta etxea konpontzea	47	3.354 €
Irakaskuntza	33	1.657 €
Bidaia-agentziak	4	1.489 €
Aseguruak	1	1.456 €
Altzariak	22	1.293 €
Etkez etxeko salmenta	1	1.095 €
Elektratesnak. Laguntza zerbitzuak	13	589 €
Telefonia	21	330 €
Zenbait zerbitzu (tindategiak, e.a.)	24	304 €
Besterik	19	230 €
Ehungintza. Oinetakoak	6	220 €
Bitxiak. Erlojuak	1	179 €
Garraioak	1	120 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>209</b>	<b>16.482 €</b>

## Donostiako eta Iruneko udalekin jarduerak koordinatzeko lankidetzaren hitzarmena

2001eko otsailaren 7an eta 15ean, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak Donostiako eta Iruneko udalekin lankidetzaren hitzarmen bana sinatu zituen kontsumo arbitrajearen arloan jarduerak koordinatu eta gartzeko. Hauen bitartez, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea udaleremuan kokatzea eta jardutea, Donostiako eta Iruneko udaleetan hain zuzen ere, hiri horietan helbidea dutenek edo bertan merkataritza-jarduerak dituztenek entzunaldiak bertan egin ditzaten eta laudoak bertatik eman ditzaten, aurkezturiko eskabideen erantzunez.

Halaber, lankidetzaren hitzarmenak zehazten dute audientziak udalek esandako tokietan izango direla eta kontsumoko arbitro taldeak nola izendatuko diren. Prozedura ondoko hau izango da:

Udalek Zuzenbideko lizentziadun titulua duen funtzionario bat edo gehiago proposatzen du, eratan diren kontsumoko arbitro taldeetako idazkari lanak egin ditzaten. Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuak izendatuko ditu funtzionario horiek.

Udalek bertan lan egiten duten Zuzenbideko lizentziadunen hautagai-zerrenda aurkezten du, arbitro taldeetarako lehendakari izateko. Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuak agindu bidez izendatzen ditu, udalek proposaturikoen artean, arbitro taldeetako lehendakariak.

Dena den, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko lehendakariari egokituko zaio udaleetan jardungo duten kontsumoko arbitro taldeetako kide izango diren arbitroak izendatzea.

Azkenez, Donostiako eta Iruneko udalek kontsumoko arbitraje sistema zabaltzeko konpromisoa hartzen dute eta baita udalerrietan kokaturik dauden enpresak eta dendak kontsumoko arbitraje-sistemara atxiki daitezen sustapena egitekoa ere. Hori guztia Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumo Zuzendaritzarekin elkarlanean egingo dute eta zuzendaritza horrek dituen ahalmenen kaltetan joan gabe.

## 2.6. Beste kontsumo-eragileekiko lankidetzeta: KIAZen Sarea

### Kontsumo batzorde aholku emailea

---

2001. urtean zehar, Batzorde horrek honako hauei buruzko txostenak egin ditu:

- Euskal Autonomia Erkidegoko taxi bidez egiten den bidaiarien herriz kanpoko garraio publikoaren tarifa berriak onartzeko aginduaren proiektua.
- Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailea arautzen duen dekretuaren proiektua.
- Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileentzat janari prestatua egiten duten industrialak ez diren establezimenduak eta jantoki kolektiboak sailkatzeko osasun baldintzak arautzen dituen Osasun sailburuaren agindu-proiektua.
- Bidaiariak Herri Barruan eta Herriz Kanpo kotxez garraiatzeko Zerbitzu Publikoa arautzen duen ekainaren 29ko 2/2000 Legearen Erregelamendu-proiektua.

### KIAZen Sarea Kontsumitzailea Informatzeko eta Arreta emateko Zentruak

---

Kontsumo.net, datu-sare pribatu bat inplementatuko duen Komunikazio Plan Integral gisa aurkezten da. 34 KIUBak eta Kontsumitzaileen Elkarteen 16 bulgoak lotuko ditu, bai eta bulegoak elkarren artean ere.

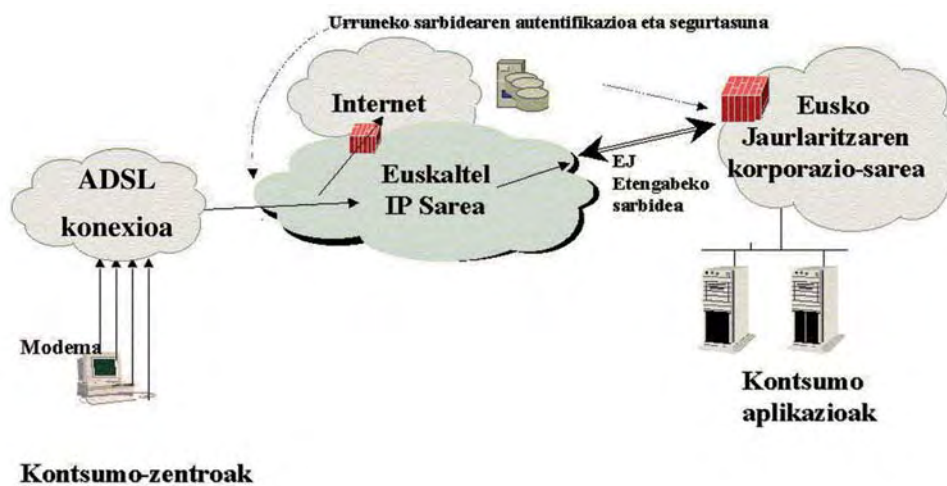


Modema eta nabigatzailea, eta segurtasun eta isilpekotasuna zaintzeko bermeak, besterik ez da behar kontsultak, erreklamazioak eta salaketak erregistratzeko edo espedienteak erakunde batetik bestera aldatzeko, espedienteen egoera zein den uneoro jakinda.

Informazioa Eusko Jaurlaritzaren aplikazioaren datu-basean (L-21-Kontsumo-gest) jasotzen da. Horretan, kontsulta eta erreklamazioez gain, kanpainak eta Ikuskatzailearen aktak jasotzen dira, bai eta izapidetzen ari diren espedienteak ere.

Horri guztiari esker, bidezkoa da plangintza hobetzea eta *aurrezaintza-lana* egitea, *zuzenketa* hutsean geratu gabe. Gainera, KIUB eta kontsumitzaileen elkarten beharrei erantzuten zaie eta balio erantsiaren zerbitzuak ematen zaizkie (datu-basean sartzea, berrikuntzak, eztabaida-foroa etab.), Interneteko guneko horri esker.

### *Intranet Sarea*



Hauexek dira eskaintzen diren euskarri zerbitzuak:

- ADSL konexioa
- Prestakuntza ikastaroa
- CAU zerbitzua (erabiltzailearen laguntza)

## Diruz laguntzeko programa

### Tokiko erakundeak

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2000ko ekainaren 30eko Aginduak helburu dauka tokiko erakundeei eta hauek sustatutako erakundeei laguntza ematea kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatzeari eta babesteari begira.

Merkataritza eta Kontsumo Sailburuordearen 2001eko otsailaren 27ko Ebazpena 2001 ekitaldiko deialdia argitaratzen du.

**Onuradunak:** Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako tokiko erakundeak, bai eta horiek sustatutako erakundeak baldin eta kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoaren zerbitzua badaukate. Nolanahi ere, tokiko erakundeek eta hauek sustatutako erakundeek badaukate laguntza jasotzea nahiz eta KIUBik indarrean ez eduki, baldin eta aurrean irekitzeko proiektua aurkezten badute.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza emateko ekintzak burutzeko eta kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen edizio eta dibulgaziorako emandako laguntzek 100.857.610 ptz. jo dute.

GETXOKO UDALA .....	5.702.779	LAUDIOKO UDALA .....	1.809.186
ANDOAINGO UDALA .....	1.260.106	ORTUELLAKO UDALA .....	6.103.872
ARETXABALETAKO UDALA .....	835.921	URNIETAKO UDALA .....	1.201.441
BALMASEDAKO UDALA .....	902.949	BERMEOKO UDAL	
BEASAINGO UDALA .....	1.823.398	PATRONATOA .....	3.120.278
ERMUAKO UDALA .....	1.085.038	AÑANAKO KUADRILLA .....	1.172.460
IRUNGO UDALA .....	6.540.711	LAGUADIA-ARABAKO	
ERANDIOKO UDALA .....	3.208.332	ERRIOXAKO KUADRILLA .....	2.738.819
ETXEBARRIKO UDALA .....	1.418.498	HERNANIKO UDAL	
LASARTE-ORIAKO UDALA .....	2.781.210	PATRONATOA .....	2.515.948
MUSKIZKO UDALA .....	973.376	INGURALDE .....	2.957.096
ONDARRUKO UDALA .....	1.490.838	IRAURGI LANTZEN S.A. ....	1.792.038
PORTUGALETEKO UDALA .....	6.068.319	ENKARTERRIETAKO	
SANTURTZIKO UDALA .....	6.324.543	MANKOMUNITATEA .....	2.025.407
VITORIA GASTEIZKO UDALA .....	6.870.221	URIBE-KOSTAKO ZERBITZUEN	
EIBARKO UDALA .....	1.897.001	MANKOMUNITATEA .....	3.417.951
BASAURIKO UDALA .....	2.929.947	TXORIERRIKO	
BILBOKO UDALA .....	6.870.221	MANKOMUNITATEA .....	503.950
DONOSTIAKO UDALA .....	3.423.888	MANCOMUNIDAD	
ELGOIBARKO UDALA .....	906.210	UROLA GARIA .....	2.363.388
LEKEITIOKO UDALA .....	906.210	OARSOALDEA S.A. ....	4.704.461

#### Helburua:

Tokiko erakundeei laguntza ematea kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoaren jarduerak eta garapenak sortutako gastuei eta bulego horie-tarako zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketan gastuei erantzuteko.

Kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketen gastuei erantzuteko emandako laguntzek 14.530.083 ptz jo dute. Diru-kopuru hori honela banatu da:

GETXOKO UDALA .....	445.279	AÑANAKO KUADRILLA .....	231.000
BALMASEDAKO UDALA .....	2.621.703	INGURALDE .....	141.600
IRUNGO UDALA .....	1.953.000	IRAURGI LANTZEN .....	2.940.838
SANTURTZIKO UDALA .....	1.300.000	ENKARTERRIETAKO	
BILBOKO UDALA .....	330.000	MANKOMUNITATEA .....	1.750.790
LEKEITIOKO UDALA .....	797.917	URIBE-KOSTAKO ZERBITZUEN	
ORTUELLAKO UDALA .....	159.138	MANKOMUNITATEA .....	1.635.001
BERMEOKO UDAL		OARSOALDEA, S.A. ....	65.000
PATRONATOA .....	158.816		

Tokiko erakundeei laguntzeko programa horri esker, beste 2 KIUB sortu dira herri edo eskualdeotan:

- Balmaseda
- Añanako Kuadrilla

### *Kontsumitzaileen elkarteak*

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa bermatzeko beharrezkoa da kontsumitzaileen elkarteek burutzen dituzten ekintzak laguntzen jarraitzea. Horretarako, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren ekainaren 30eko Aginduan horrelako elkarteentzako dirulaguntzak arautu dira.

Merkataritza eta Kontsumo Sailburuordearen 2001eko otsailaren 27ko Ebazpena 2001 ekitaldiko deialdia argitaratzen du.

**Onuradunak:** Euskadiko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestea helburu bakarra duten elkarteak, baldin eta Euskadiko Kontsumitzaile-Elkarteen Erroldan izena emanda badaude eta euren jarduera esparruak Euskal Autonomia Erkidego osoa hartzen badu.

#### **Helburua:**

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteentzako dirulaguntzak ematea, elkarte horiek mantenimendu, azpiegitura eta ekintza zehatzen arloan dituzten gastuei aurre egiten laguntzeko.

Emandako laguntzek helburu izan zuten honako hauek sortutako gastuei erantzutea:

- Kontsumitzaileen elkarteetako zentro eta zerbitzuen mantenimendua, jarduera, babes juridikoa, justizia alternatiboko jarduketak, gizarte eragileekiko partaidetza eta hizketakidetzak eta indarreango urtean sortutako gainerako azpiegitura-gastuak

Kontzeptu horren kontura laguntza jaso zuten elkarteak honako hauek izan dira:

- Euskadiko Kontsumitzaileen Elkartea (EKE) ..... 13.024.563 Ptz.
  - Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna (UCE) ..... 16.533.568 Ptz.
  - Erabiltzaile eta Kontsumitzaileen Antolakundea (EKA-OCUV) ..... 15.721.867 Ptz.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatu, prestatu eta hezteko programak burutzea; zerbitzuen eta ondasunen kalitateari buruz azterketa, ikerketa eta inkestak egitea; kontsumitzaileentzat interesgarri diren gaiak buruz informatzeko eta beren eskubideak babesteko argitalpenak argitaratzea eta zabaltzea.

Atal honetan emandako diru-kopurua era honetara banatu zen:

- Euskadiko Kontsumitzaileen Elkartea (EKE) ..... 11.401.362 Ptz.
  - Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna (UCE) ..... 15.099.069 Ptz.
  - Erabiltzaile eta Kontsumitzaileen Antolakundea (EKA-OCUV) ..... 8.426.555 Ptz.
- Kontsumitzaile-elkarteen kontsumo-bulegoak instalatu, eraberritu, handitu edo hornitu.

Kontzeptu horren kontura honako hauek jaso dute dirulaguntza:

- Euskadiko Kontsumitzaileen Elkartea (EKE) ..... 875.000 Ptz.
- Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna (UCE) ..... 672.561 Ptz.
- Erabiltzaile eta Kontsumitzaileen Antolakundea (EKA-OCUV) ..... 1.332.800 Ptz.



### 3. Merkatuaren kontrola

Merkatu-kontrolak honako hau eskatzen du: ongi araututako arloak ikuskatzea edo etiketak-ikuskapen sistematikoak egitea, eta arazoak sortzen dituzten hainbat produktu eta zerbitzuren jarraipena eta segurtasuna konprobatzea.

Merkatu-kontrol hori gauzatzeko ondorengo lanak egiten dira:

1. *Kontrol eta ikuskapen-kanpainak egin*, hau da, ekitaldi programatuak martxan jarri, kontrol berezia eskatzen duen produktu, zerbitzu edo arlo jakin batek arauak betetzen dituen egiaztatzeko.
2. *Norberaren osasunerako edo segurtasunerako arriskutsu izan daitezkeen produktuak zehaztu, ibilgitu eta, beharrezkoa bada, merkatutik kendu.*



### *3.1. Ikuspapen-kanpainak*

Merkatuaren kontrola bi modutara egiten da: alde batetik, autonomia-erkidegoen arteko salaketa, komunikazio edota inhibizioen ondoriozko unean-unekeo programatu gabeko ekintzen bitartez. Bestetik, arrazoi desberdinak direla eta (arauen aldaketak, kontsumo altua, erreklamazio kopurua, arazoak aurkitzea, normalkuntzaren beharra, eta abar) kontrol zeha-tzetarako hautatuak diren produktu, zerbi-tzu edo ekintza komertzialengan eragina duten programatutako jardueren bitartez.

Oinarri hauei jarraiki 2001ean burututako kanpainak ondorengo hauek dira, kronologikoki sailkatuta. Horren ostean, bakoitzak emandako emaitzak zehaztuko dira.

- Ardoa etiketatzea
- Arbitraje-sistemari atxikitako enpresen berrikusketa
- Behikia etiketatzea
- Urrezko objektuak eta hauek merkaturatzeko baldintzak
- Belzteko tresnak kontrolatzeko kanpaina
- Testu-liburuen prezioak erakustea
- Irakaskuntza ez-arautuko zentroetako informazioa
- Zainzuriak etiketatzea
- Jostailuen segurtasuna
- Gabonetako gurlanden segurtasuna
- Sustapeneko salmentak
- Engainatzeko bidea ematen duten pizgailuak erretiratzea

## Ardoa etiketatzea

### **Errioxako ardoa Arautzeko Kontseiluak irregulartasunak salatu zituen produktu honen salmentan.**

#### ***Emaitzak:***

Ikuskapen-kanpaina honi esker 14 saltoki aurkitu dira; hauetan, etiketatu gabeko botilatan sartutako ardoa saltzen zen, edota Errioxako ardoaren jatorri-deituraren erreferentzia egiten zuen ardoa, berez kalifikazio hori izan gabe.

Lan honen ondorioz, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak produktu honen etiketarik gabeko 86 botila erretiratu ditu euskal merkatutik. Bestalde, kontsumoko ikuskatzaileek 11 afixa jaso dituzte beste hainbeste saltokitatik, produktuaren izaera edo jatorriari buruzko nahasmena sortzen zuten jatorri-deiturak agertzen zirelako bertan.

Etiketarekin botilatutako ardoaren salmentak produktua behar bezala identifikatzea dakar. Era berean, kontsumitzaileak aukera izango du ardo horren izaera, jatorria, ezaugarriak, kalitatea eta produkzio zein salmentan parte hartu duten pertsonen identitatea ezagutzeko, datu horiek jakitera ematea derrigorrezkoa baita.

#### **Helburua:**

Errioxako ardoa Arautzeko Kontseiluak irregulartasunak salatu zituen produktu honen salmentan. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak, 2001eko otsailean, ardo salmentako txikizkako saltokien ikuskapen bat burutu du, guztira Araba eta Bizkaiko 53 saltoki aztertuz. Errioxako ardoa Arautzeko Kontseiluak aipatutako lurraldeotan ardoaren salmenta desegoki posible bat egon zitekeela salatu zuen.

## Arbitraje-sistemari atxikitako enpren berrikusketa

#### **Helburua:**

Publizitate-kanpaina zela-eta, bere datu-basea eguneratzeari ekin zitzaion. Horretarako, Ikuskaritza Zerbitzuaren kolaborazioa eskatu

#### ***Emaitzak:***

Ikuskatzaileek egiaztatu zuten atxikitako saltokiek euren jarduerekin segitzen ote zuten eta, hala zenean, euren datuak zuzenak ote ziren.

Horrekin batera joan zen, era berean, atxikitako konpromiso-eredu bat, izen soziala aldatuta zuten edo Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeko datu-basean erregistratutakoez gain beste saltokiren bat duten enpresetan banatzeko.

## Behikia etiketatzea

### ***Emaitzak:***

Animaliaren nondik norakoei buruzko informazioari dagokionean, hots, identifikazio, hiltegi eta zatitze-geletako zenbakiei buruz ari garenean, ontziratutako gabeko haragiaren gaineko arau-haustea %26koa da.

Ontziratutako haragiaren etiketaren informazioa kontuan hartuz gero, irregulartasunik adierazgarriena haragiaren nondik norakoei buruzko datuetan dago, %33ra helduz. Euskal saltokietan banatzen den ontziratutako behikirik gehienak ondo zehazten ditu haragi-zatiaren izen komertzialari, eduki garbiari, iraungitze-datari, salneurriari edota enpresaren izen sozialari buruzko datuak. Aztertutako saltokien %3a baino ez da informazio hau ematen ez dutenak.

Behin ikuskapen-fasea amaituta, saltokietako arduradunei eskatu zaie behikiaren etiketei buruz indarrean dauden arauetan aurkitutako akatsak konpontzeko.

### **Helburua:**

Behikiaren etiketen ikuskapen-kanpainaren helburua hau da: legeak betetzen diren kontrolatzea, behikia derrigorrez etiketateari buruz. Hori dela-eta, kanpaina hau Euskal Autonomia Erkidegoko 376 saltokitan burutu da, 2001eko martxoaren 15etik apirilaren 30era bitartean.

## Urrezko objektuak eta hauek merkaturatzeko baldintzak

### **Helburua:**

Kontsumo Zuzendaritzak, Industria Administrazio Zuzendaritzarekin batean, urrezko objektuen ikuskapen-kanpaina burutu du. Kanpaina honen bitartez, jatorriari edo fabrikatzaileari buruzko legezko arrastoak egiaztatu dira, eta baita ere garantiari buruzko arrastoak, merkaturatzearen baldintzak eta kontsumitzaileari eskaintzen zaion informazioa. Maiatzean, ikuskatzaileek Euskal Autonomia Erkidegoko 320 bitxi-denda eta hipermerkatu aztertu zituzten, hau da, urrezko gaiak saltzen dituzten erroldatutako dendek %45a.

***Emaitzak:***

Aztertu diren urrez egindako 840 piezetatik, %97ak jatorriari buruzko arrastoa darama, eta %85a laborategi ofizial baten garantiazko puntzoiak markatuta dago. Lurrealdei dagokienez, Araban, kontsumoko ikuskatzaileek 36 bitxi-denda eta hipermerkatu bat aztertu dituzte, eta bertan urrezko 104 piezaren puntzonaketa bikoitza egiaztatu dute: bat izan ezik, beste pieza guztiak jatorriari buruzko arrastoarekin markatuta daude. Garantia ofizialaren arrastoari dagokionez, 90 piezak (%86ak) badaramate, eta gainontzeko 14 piezek ez. Bizkaian, urrezko 379 piezetan egiaztatu dute ikuskatzaileek markatu bikoitza, 138 bitxi-denda eta sei hipermerkatutan. Lurrealde honetako emaitzak hauexek dira: 361 (%95a) jatorriari buruzko arrastoarekin markatuta daude, eta 317 (%84a) garatia ofizialari buruzko arrastoarekin. Gipuzkoan, 357 pieza aztertu dituzte, 136 bitxi-denda eta 3 hipermerkatutan. Horietatik, soilik bost dira jatorriari buruzko markatua ez daramatenak, eta 311 (%87a) dira arrasto ofiziala daukatenak.

Merkaturatze-baldintzei eta kontsumitzaileentzako informazioari dagokionez, kontsumoko ikuskatzaileek egiaztatu ahal izan dute saltokien %90ak ondo ikusteko moduan duela ezarrita gaiari buruz indarrean dagoen araudiaren laburpena ematen duen afixaren bat. Aztertutako ia saltoki guztiek (hiruk izan ezik, hau da, %1ak) modu egokian betetzen dute urrezko objektuak eta aleazio txikikoak edo bainatutakoak bereizita egon behar dutela eta, kontsumitzailea ez nahasteko, ondo identifikatuta eta etiketatuta egon behar dutela dioen legea. Azkenik, bitxi-dendetako %88k modu esplizituan adierazten du urrearen kalitatea, hots, aleazioaren legea, "750 milesimetako urrea" hitzekin.

Arlo hauetakoren bat betetzen ez duten saltokiei Industria, Komertzio eta Turismo Sailak eskatu zien aurkitutako akatsak zuzentzeko.

Indarrean dagoen araudia soilik metal preziatu bezala salgai dagoen produktuarentzako da derrigorrezkoa. Hau da, urrearentzako eta urrez egindako objektuentzako. Kasu bietan, legeak produktuaren kalitatea eta egiazkotasuna bermatzen duen arrasto edo seinale bat eskatzen du. Arrasto hau puntzonaketa bidez egiten da, eta bi motakoa izan daiteke:

- Jatorriari buruzko arrastoa: fabrikatzailea edo inportatzailea identifikatzeko balio du. Jabetza Industrialaren Erregistroan sartuta egon behar dute.
- Garantiari buruzko arrastoa edo arrasto ofiziala: metal preziatuen analisisian eta arrastoan ahalmena eta eskumena duten laborategiek erabiltzen dute. Laborategiak metalaren osagaiei buruzko analisi bat egiten du, eta legearen arabera edo urrearen pisuaren proportzioaren arabera aleazioa zuzena dela egiaztatzen bada, orduan puntzoiarekin pieza markatu egiten da.

## Belzteko tresnak kontrolatzeko kanpaina

### **Emaitzak:**

Gai honen gainean inongo araurik ez dagoenez, UNE araua da belzteko tresnak erregulatzeko dituen agiri bakarra, eta bera da sektorearen erreferentzia bakarra. Halere, arau-lerrunik ez daukanez, ez da derrigorrez bete behar. UNE arauaren arabera, izpi ultramoreak jaurtitzeko dituzten tresnak lau-multzotan daude sailkatuta (1. motako UV, 2. motako UV, 3. motako UV eta 4. motako UV), erradiazioaren potentziaren arabera. Tresna hauek ondo zehaztu behar dute sailkapeneko zein tartetan sartzen diren. Kanpainako datuek diotenez, tresnen %38ak baino ez darama aipamen hori. Arau honek berak aholkua ematen du belzteko tresna-mota guztietan honako ohar hau agertzeko: "Erradiazio ultramoreek begi eta azalari kalte egin diezaiakete. Irakurri ondo jarraibideak. Eguzkitatik babesteko betaurrekoak erabili. Zenbait botika eta kosmetikok sentsibilitatea handi dezakete". Kanpainako datuen arabera, tresnen %45ak puntu hau bete-tzen du. 4. motako tresnetan (guztien %31) hauxe da oharra: "Medikuaren agindu-pean baino ez erabili", eta aztertutako tresnen %44ak baino ez darama. Tresnaren segurtasuna bermatzeko duen CE markatuari dagokionez, solariumetako %50ak badarama, eta %80ak egoki identifikatzen du fabrikatzailea.

### **Helburua:**

Kanpaina honetan zehar, hiru lurralde historikoetan, kontsumoko ikuskatzaileek azala belzteko 270 tresna aztertu dituzte, UNE araua eta CE markatua (tresna hauen segurtasuna bermatzeko duena) betetzen ote duten jakiteko.

Kontsumo-kanpainan aztertu den beste puntuetako bat zerbitzu hau eskaintzen duten guneei kontsumitzaileari ematen dioten informazioa da. Kasu guztietako %85ean solariumak erabiltzean kontuan hartu beharreko arriskuei buruzko informazioa ematen da, eta %90ean zerbitzuaren prezioak ematen dira. Azkenik, kanpainak agerian utzi du zerbitzu hau eskaintzen dutenek, baimendutako kontrol-erakunde batekin, mantenimendu-kontratu bat egiteko beharra dagoela, belzteko tresnaren aldi-aldi berrikusketa eta tresna horren UVA izpien lanparen aldaketak egitea bermatuko duena.

Hiru lurraldeetako datuak konparatzen baditugu, desberdintasun adierazgarriak aurki ditzakegu: horrela, Bizkaia da araua ez betetzearen arloan gehien nabarmentzen dena, lurralde historiko honetako tresnak direlako denetatik zaharrenak eta, beraz, ez datoz bat UNE arauarekin, hau 1998koa baita.

Belzteko tresnak kontrolatzeko kanpainaren helburu nagusia sektore honen egoera ezagutzeko zen. Adierazi dugunez, ez dago arauketa zehatzik eta UNE araua erreferentzia bezala hartzen duenik. Oro har esanda, Kontsumo Zuzendaritzak nahi du zerbitzu honetako erabiltzailea hobeto informatuta egotea eta zerbitzu ezin hobe bat jasotzea. Era berean, arlo hau erregulatzeko beharra egiaztatzen du, bidegabeko lehia saihestu ahal izateko.

## Testu-liburuen prezioak erakustea

### **Emaitzak:**

Lurralde historikoen arabera, hauexek dira lortutako emaitzak:

Arabian hiru liburu-denda eta azalera handiko gune bat aztertu dira, irregulartasun bakar bat aurkituz: saltokietako batek ez zuen azken prezioa erakusten eta ez zeukan prezioetarako irakurgailu optikorik eta, beraz, salneurria jakiteko modu bakarra saltzaileari galdetzea zen. Irregulartasun hau aipatutako lurraldean aztertutako guztiaren %25a da.

### **Helburua:**

Eusko Jaurlaritzako kontsumo-ikuskatzaileek azalera handiko 14 gune eta 12 liburudenda bisitatu dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetan, eta bertan saltokiek eskaintako iragarkien egiazkotasuna ziurtatu dute, eta baita testu-liburuen prezioei buruzko araudia betetzen ote den ere, guztira 104 liburu aztertuta.

Bizkaian ikuskatzaileek 12 saltoki bisitatu dituzte guztira, eta bertan 48 liburu aztertu dituzte: hauetako %50ak ez du betetzen azken prezioa erakusteko derrigortasuna. Prezioaren beherapena zuten liburuen %8ak ez zituen bi prezioak erakusten, hasierakoa eta azkena alegia. Argitaratzaileak ematen duen prezioen katalogoari dagokionez, saltokietako batek baino ez zeukan.

Gipuzkoan 10 izan dira bisitatutako saltokiak eta 40 aztertutako liburuak. Hauexek izan dira emaitzak: kasuetako %15ean ez dator azken salneurria; %32,5ean ez da zehazki erakusten zein den produktuaren prezioa eta deskontuen zenbatekoa, eta %10ean salmentako azken prezioa ez dator bat iragarritako deskontuarekin. Azkenik, saltokietako batean ez zeukaten prezioen katalogorik.

Ikuskapena bederatzi puntutan oinarrituta burutu da, eta hauetatik hirutan baino ez dira irregulartasunak aurkitu: azken prezioa zuten erakustea, deskontuen zenbatekoak erakustea eta argitaratzaileak ematen duen argitarapenen katalogoa izatea. Kasurik txarrean ere, aipatutako hiru arloetatik bi dira saltokiek betetzen ez dituztenak. Beraz, eta iazko emaitzekin konparatuta, iragan irailean egindako ikuskapenaren ondorioz nagusiena zera da: testu-liburuen salmenta asko hobetu dela, irregulartasun kopurua jaitsi egin baita.

Kontsumo Zuzendaritzak zehatzeko espedienteak ireki baino lehenagoko prozedurei ekin zien, iaz aurkitutako irregulartasunekin segitzen duten zazpi saltokiren kontra. Beste lauri, aldiz, ikuskapenean aurkitutako akatsak zuzentzeko eskaera egingo zaie.

Hau da Kontsumo Zuzendaritzak testu-liburuen salmentara zuzendutako saltokiak ikuskatzen dituen bigarren aldia. Lehena 200an izan zen, Estatuko gobernuko errege-dekretu batek testu-liburuen eta lehen zein bigarren hezkuntzako eskola-materialaren salneurrien gainean aplikatu beharreko deskontua liberalizatu zuenean. Neurri honek (hasiera batean kontsumitzailearentzako onuragarria zena, %25era heltzen diren deskontuak eta kostu-prezioaren salmenta ahalbidetzen duelako) kontsumitzaile askoren erreklamazioak ekarri zituen berarekin, zenbait saltokitan ez zelako erakusten zein zen publikoarentzako salmenta-prezioa eta ezin zelako liburuen benetako deskontua egiaztatu edo liburuen prezioen katalogorik ez zutelako eskaintzen. Aldi hartan akats horiek zuzentzeko eskatu zitzaizkien saltokiei.

## Irakaskuntza ez-arautuko zentroetako informazioa

### Helburua:

Urrian, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak Euskal Autonomia Erkidegoko irakaskuntza ez-arautuko zentroak ikuskatu ditu, kanpaina honen helburu nagusia hauxe izanik: akademia eta zentro pribatuetakoa erabiltzaileek informazio garden eta oso bat jasotzeko duten eskubidea betetzen ote den egiaztatzea. Ondorioz, kontsumoko ikuskatzaileek hiru lurralde historikoetako 62 zentro bisitatu dituzte. Horietako zenbaitetan erabiltzaileek erreklamazioak jarri dituzte azken bi urteotan.

### Emaitzak:

Euskal erkidegoko irakaskuntza pribatuko zentroetako erabiltzaileek jasotzen duten informazioa arautzen duen dekretuaren arabera, zentro horretako sarreretan edo bertako ikastaroei buruzko informazioa ematen den tokietan, kartelak edo ikusteko moduko hitzak jarri beharko dira, euskaraz eta gaztelaniaz, ondorengo datuei buruz: zentroaren izena, helbidea eta kokalekua, ardura duen pertsona fisiko edo juridikoaren izena, ikastaroei buruzko informazioa ematen duten foileto edo agiriak eta hauek non aurki daitezkeen, eta, azkenik, erreklamazio-orririk ba ote dagoen. Aipatutako foiletoek edozeinen esku egon beharko dute eskaintza hasten den unetik ikastaroa amaitu arte, eta bertan ikastaroen iraupena eta ordutegia zehaztu beharko da, eta baita diploma,

irakasleen trebakuntza, prezioaren zenbatekoa eta ordaintzeko modua ere. Ikuskapenak ziurtatu duenez, publikoari ematen zaion informazioa akasduna da, zenbaitetan ez baita jartzen arduradunaren izena (kartel informatiboan %64an eta foiletoen %68an ez da informazio hori agertzen), foiletorik ba ote dagoen (%56) eta iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua (%50).

Beste gai garrantzitsu bat hauxe da: zentroak erabiltzailearekin kontratu bat betetzera behartuta daude, eta hau interesatuari eman behar zaio, aukeratutako ikastarolari buruzko foileto informatiboarekin batera. Alde honetatik ere, kanpainak emandako emaitzak ez dira onak izan, izan ere kontratua bisitatutako zentroen %46an baino ez da betetzen. Hori bai, kontratua betetzen duten zentroek ondo egiten dute %90ean, eta bertan egoki zehazten da zein den alde bien identitatea, eman beharreko ikastaroa edo ikastaroak zeintzuk diren, euren iraupena, prezioa eta ordaintzeko modua. Datu positibo bezala, aipa daiteke 25 zentrok ikastaroa finantzatzeko aukera ematen dutela, finantza-erakunde baten kredituaren bidez. Gainera, euretako 23k kredituaren kontratuaren agiria ematen dute.

Indarrean dagoen araudiak ikasleak ordaindutakoaren faktura egitera derrigortzen ditu zentroak, faktura horretan ondo zehaztuz bi aldeen identitatea, ikastaroaren izena, faktura-zenbakia, likidazio-epea, BEZa barne joategatik zatikatutako prezioa, eta jaulkipenaren toki eta eguna. Zentroen %90ak ondo betetzen du agiri hau.

Azkenik, ikusketak argi utzi du unibertsitateaz kanpoko irakaskuntzako zentro bisitatuak, kasuen %80an, egindako ikasketen agiri edo diploma bat ematen dutela, bertan jasotako ikastaroaren iraupena eta edukiak zehaztuz. Ez publizitatean ez diplomatan, ezin da erreferentziarik egin emandako irakaspenen edo euren izaera ofizialen nahasmendua sortuko dituen titulu edo hitzei buruz. Ikuskatzaileek bost kasu aurkitu ditu, eta honen berri eman zitzaion Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari.



## Zainzuriak etiketatzea

### ***Emaitzak:***

Kontsumo Zuzendaritza honek hala eskatuta, 2001eko azaroan 29 saltokitako (supermerkatu eta hipermerkatuak) ikuskapena burutu da. Horietako lautan zainzuri-partidak aurkitu dira, Txina edo Perutik ekarritakoak direla adierazten duten kodeekin baina etiketetan euren jatorria zein den aipatu gabe (hori derrigorrezkoa bada ere) edo "Espainiako produktua" dela dioten aipamen faltsuekin.

Zainzuri-laten partida bat ere aurkitu da: euren jatorria Peru dela adierazten den arren, trokela Txinakoa da. Honek argi uzten du nahasmendu bat dagoela.

Aurkitutako partida horiek helbide soziala Nafarroan eta Errioxako Erkidegoan duten marka banari dagokie. Ondorioz, ikuskapenerako aktak aipatutako autonomia erkidegoetara bidali ziren, euren eskumenen arabera ontziratze- edo inportazio- plan-tan segimendu bat egiteko, eta kontsumitzaileari zainzurien jatorriari buruzko informazio egokia emateko.

Beste sei markatan egiaztatu ahal izan denez, informazioa zuzena da, etiketetan esplizitoki agertzen delako Txina edo Perutik ekarritako zainzuriak direla, eta jatorri hori bat datorrelako produktu horiek identifikatzen dituen estalkiko trokel- zenbakiarekin.

Era berean, Eusko Jaurlaritzako Nekazaritza eta Arrantza Saileko Nekazaritzako Elikagai Politika eta Industriadako Zuzendaritzara jarduera hauen kopiak bidali ziren.

## Jostailuen segurtasuna

### ***Emaitzak:***

Eusko Jaurlaritzako Kontsumo-Sailak, azaroan egindako ikuskatze-kanpaina baten barruan, 17 jostailu-mota desberdineko 213 ale atera ditu merkatutik. Jostailu hauetako zenbaitek alerta piztu dute, erabiltzen dituzten umeentzat arriskutsuak direlako. Beste batzuk, guztira 30 marka, ibilgetu eta aztertzeraz eraman dira, alerta piztu duten jostailuen oso antzekoak baitira.

Alerta sortu duten jostailuak, gehienetan, jatorri ezezagunekoak dira, prezio baxukoak eta akasdunak:

- oso erraz askatzen diren pieza txikiak dituzte. Ondorioz, irentsiz gero itomena sor dezakete (pelutxezko panpinen begi eta sudurrak, buru-hausgarriak, elkarren artean ahokagarriak diren piezadun jostailuak eta txilibitua duten panpinak),
- ebaketak sor ditzaketen ertzak edo tolestean atximur egiteko arriskua duten mekanismoak (irristailuak) eta
- osagai desegokiak, azetofenona-maila altuarekin (puzzleak).

Gainera, kontsumoko ikuskatzaileek jostailuak erretiratu dituzte, produktuaren segurtasuna bermatzen duen EE marka ez eramateagatik.

Laginak hartzeari dagokionez, ikuskatzaileek latexeko puxikak, haginaka egiteko gailuak, gomazko jostailuak eta eskola-materialerako estutxeak bidali dituzte aztertzeraz, 30 marka izanik guztira. Laginaren asmoa etiketak eta osagaiak zuzenak diren aztertzea da. Artikulu hauekin batera, alerta piztu duten produktuen antzekoak diren buru-hausgarriak, irristailuak eta txilibitua duten gomazko panpinak aztertuko dira, zazpi marka guztira. Eta hori, arrisku berbera duten ikusteko.

Kanpaina osatzeko, merkatuan dauden umeentzako bizikleta-modelo guztiak ikuskatu dira (hamasei guztira). Bizikleta-marketako batek ere ez du EE marka izateko behar den araudia bere osotasunean betetzen, hau da: fabrikatzaile edo inportatzailearen identifikazioa, muntaketa- eta mantenimendu-argibideak eta segurtasun-oharrak (bizikleten kasuan, ohar hauek kaskoaren erabilerari buruzkoak dira, eta bizikletok bide publikoetan ez erabiltzeari buruzkoak). Gainera, bizikletek berme-agiria izan behar dute. Hamabi modelotan etiketak zuzenak dira, segurtasun-oharrak edota muntaketa-argibideak baino ez baitira falta. Gauza bera gertatzen da segurtasun-oharrak eta EE markarik ez duen beste bi modelorekin. Baina beste bi modelotan etiketa bat ere ez da agertzen, eta agertzen den gauza bakarra marka bat eta erreferentzia zenbaki bat da. Berme-agiria hamasei modelotatik bederatzitan dator, eta modelo guztiek betetzen duten gauza bakarra publikoarentzako salmenta-prezioa da.

Jostailuak ikuskatzeko kanpaina honetan, ikuskatzaileek 200 saltoki baino gehiago bisitatu dituzte, barne sartzen direlarik azalera handiko saltokiak, jostailu-dendak eta "Dena ehunean" deritzen dendak.

## Gabonetako girlanden segurtasuna

### **Emaitzak:**

Kontsumoko ikuskatzaileek adierazi dutenez, euskal merkatuan ez dago Europako eta Amerikako alerta-sareek ohartemandako marketatik bat ere. Ziurrenik, aduanetako agenteek egindako kontrol-lanari esker, izan ere, azkeneko hileotan, atzera bota dituzte Europako Batasuneko estaturen bateko jatorria ez zuten girlandak, segurtasun-betekizunak ez betetzeagatik. Hori dela eta, kontsumoko ikuskatzaileak aduanetako kontrol hori hasi aurretik euskal merkatuan sartu bide ziren girlanden atzetik ibili dira.

### **Helburua:**

Gabonetan, azaroaren 30ean hasi eta abenduaren 20a bitartean, girlandak ikuskatzeari ekin zitzaion euskal autonomia erkidegoko hiru lurraldeetako 34 saltokitan. Kanpainaren helburua, arriskuak izan zitezkeen 28 argigirlanda-marka atzematea zen; dela elektrokutatzeko edo erredurak izateko arriskuagatik, dela kableak babesteko betekizunak ez betetzeagatik, dela EE segurtasun-ikurra ez izateagatik.

Kanpainatik atera daitekeen ondorio nagusia da legea geroz eta hobeto betetzen dela. Aurreko kanpainetako emaitzak askoz txarragoak izan ohi ziren: ia ez zegoen EE segurtasun-ikurrik, etiketako ezaugarriak ez zeuden estatuko hizkuntza ofizial batean ere, eta, jakina, segurtasun-oharrik ere ez zen inondik ageri.

Hala eta guztiz ere, kontsumoko ikuskatzaileek lortu dute etiketak txarto dituzten edo EE segurtasun-ikurrik ez duten markak atzematea. Sei girlanda-mota kendu dute merkatutik EE ikurrik ez izateagatik, ez produktuan bertan, ezta bilgarrian ere. Guztira, 106 pieza. Etiketei dagokienez, ikuskaturiko 67 eruedetatik, 15ean ez dago segurtasun-oharrik (esate baterako: lanpararik ez jarri edo ez kendu, girlanda elektrizitate-sarera konektatuta dagoen bitartean; barrualdeetan bakarrik erabili; berehala kendu huts egiten duten lanparak eta horien ordez tentsio bereko beste batzuk jarri. Adierazi zer potentziakoak diren, ez daitezen berotu.). Bestalde, hamar girlandetan, ezaugarriak estatuko hizkuntza ofizialetako batean idatzita ez zuten etiketak aurkitu dituzte, indarrean dauden legeek horretara behartzen badute ere. Azkenik, hiru kasutan, ez da argibiderik ematen voltetako hornitze-tentsioari buruz, ezta gehieneko watt-potentziari buruz ere.

Horrez gain, lagin modura, ikuskatzaileek bi girlanda hartu dituzte nahierara, salgai jartzeko baldintzak betetzen ote dituzten egiaztatzeko. EE ikurrarekin ere berdin jokatu dute, eta sei lagin hartu dituzte ikurra faltsifikaturik ote zegoen egiaztatzeko.

## Sustapeneko salmentak

### Helburua:

Gabonetan, sustapeneko salmentei buruzko ikuskapen bat burutu da salmenta-sistema hau zenbat garatzen ari den ikusita, eta komertzio arloan indarrean dagoen araudia betetzen ote den eta kontsumitzaileari dagokion babesaren ematen ote zaion jakiteko.

### ***Emaitzak:***

Kontrolerako prozedura Euskal Autonomia Erkidegoko 293 saltokitan burutu da. Saltoki hauetan sustapeneko salmentak iragartzen ziren, sektoreen arabera sailkapen honi jarraiki: ehungintzara bideratutako 259 saltoki, oinetakoetarako 22 eta kiroletarako 12.

Sustapeneko salmentari dagokion araudia betetzen ote den kontrolatzeaz gain, aipatutako saltokietan salneurriak ondo zehazten ote diren egiaztatu da.

Maiatzaren 27ko 7/1994 Legeak jarduera komertzialari buruz ezarritako definizioa kontuan izanik, sustapeneko salmentatzat hartzen da erosleei abantailadun baldin-tzak eskaintzen dizkiena, gehienetan prezioen gaineko deskontuetan.

Ikuskatzaileek hiru arlo nagusi aurkitu dituzte salmenta-mota hau iragartzen duten saltokietan:

1. Sustapeneko produktuak zeintzuk diren argi eta garbi agertzea. Sustapenak ez baditu merkaturatutako produktu guztiak bere baitan hartzen, sustapenean daudenak besteengandik aski nabarmenduta egon behar dute.

Ikusi ahal izan denez, saltoki gehienetan sustatutako artikulua ondo berezita daude, eta %1ak baino ez du hau betetzen.

2. Deskontuen edo sustapenaren abantaila buruz informatzea. Puntu honetan araua ez betetzearen indize goren %11koa da, hau da, 33 saltokitan ez da argi zehazten zeintzuk diren sustapenaren abantailak. Ez-betetze hori handiagoa da oinetakoen sektorean (%32) eta kiroletakoan (%33).
3. Publikoa sustapenaren iraupenaz informatzea, araudiak ez baitu mugagabeko sustapenik onartzen; ez soilik sektorearekiko jokaera desleiala delako, baizik eta kontsumitzaileak ez dezan pentsa erosten ari den produktua abantailazko baldintzetan eskuratu duela (produktu hauek lehengo baldintza berberetan merkaturatu direnean). Zentzu honetan, ondo zehaztu behar da zein den sustapena indarrean egongo denbora-tartea.

Hauxe izan da gehien urratu den araua, saltokien %66ak ez baitu plazaratzen sustapenaren denbora-tartea.

Aldiz, sustapeneko artikuluek ez zuten euren balioa jaitziko zuen inongo kalterik erakusten. Izan ere, artikulua akasduak salgai-hondar bezala baino ezin izango dira eskaini.

Saltokien %1ean baino ez da artikulua akasduak aurkitu.

*Prezioari dagokionez:*

Erakusleihoan ezarritako artikuluen kasuan, prezioak ondo ikusi ahal izango dira kanpotik. Arlo honi dagokionez, zenbait akats aurkitu da, 37 saltokitan prezioa ez baitzegoen inon ezarrita edo ez zen kanpoaldetik ikusten. Gasteizen aurkitu da araua ez betetzearen indizerik altuena, aztertutako saltokien %7arekin. Honen aurrean daude Bizkaiko %5a eta Gipuzkoako %1a.

Aldiz, denda barruan erakusten diren produktuen prezioak zuzen markaturik daude.

## Engainatzeko bidea ematen duten pizgailuak erretiratzea

***Emaitzak:***

Europako Alerta-Sarea deritzon sistemaren bidez, Kontsumo Zuzendaritza honek zenbait pizgailu eta metxerori buruzko informazioa jaso zuen. Tresna hauek umeentzako itxura erakargarriak zituzten eta engainatzeko bidea ematen zuten.

Alertaren zergatia erredurak eta suteak sortzeko dagoen arriskuan datza, jostailuekin nahasteko aukera ematen duten tresnak direlako eta euren erabilerari buruzko inongo azalpenik ematen ez dutelako.

Produktu hauek feria eta merkatuetan sal zitezkeenez, azaroan udaleei informazio hau zabaltzeari ekin zitzaien. Honela, tresna hauetako baten bat aurkitzera, bere zabalpena ekidin ahal izateko. Eta hau 44/1996 Legearen arabera, urtarrilaren 19koa, kontsumitzaileak eskura ditzakeen produktuen segurtasun orokorra bermatzeko neurriak hartzen dituen, eta Toki-Erakundeetako eskumenekin bat etorritik, Toki Jaurbidearen Oinarriak arautzen dituen Legean ezarritakoari jarraiki.

Aurkitutako 248 pizgailuak merkatutik atera dira eta euren jatorriko lekura bidali. Bertan, jarraipen bat egingo da eta berriro merkaturatzea debekatuko da.

Zenbait saltokik ez du banatzailearen dokumentazioa aurkeztu eta, beraz, ardura saltzaileengan ezarriko da.

Metxeroak Donostiako zazpi saltokitan aurkitu dira.

Udaleek egindako lanari dagokionez, Iruneko Ikuskaritzak artikulua hauek beste zazpi saltokitan ere aurkitu zituen eta merkatutik atera zituen.

Bereziki nabarmena izan da Bilboko Udalak egindako lana, 15.000 pieza baino gehiago atzeman baititu.

### 3.2. Produktuen segurtasunaren gaineko kontrola

Europar Batasuna osatzen duten herrialdeetako mugak kendu eta zirkulazio askearen printzipioak indarrean jartzearekin bat, Europako Erkidegoko edozein herrialdeetatik edo bestelako herrialde batetik etor daitezkeen produktuak agertu dira merkatuan. Beharrezkoa da, hortaz, produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko moduak indartzea. Hori Informazioaren Elkartruke Azkarraren Sistemarekin lortu da, 92/59/EEE Zuzentarauan oinarritutakoa, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa dena eta gure ordenamendu juridikoko 44/1996 Errege-Dekretuan transposizioa egiten duena.

Gainera, Estatu Batuetatik datozen jakinarazpenak kudeatzen dira, Kontsumo Gaien Segurantzaren Batzordean (CPSC) alertatutako produktuak gure herrialdean merkaturatzen ote diren egiaztatzeko.

Ondoren, arlo honetan egindako ikuskapen-jarduerei buruzko koadro esplizituak doaz atxikita.

#### Produktu mota eta alertaren jatorria

	AEak	EE	CPSC	INFORMAZIOZKOA	GUZTIRA
JOSTAILUAK	51	49	47	1	148
MATERIAL ELEKTRIKOA	21	23	20	1	65
PIZGAILUAK eta BestelakoART.	9	24	10	1	44
ERREMINTAK	8	5	23	1	37
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	8	4	20	3	35
PUERICULTURAKo MATERIALA	6	6	19		31
PRODUKTU KIMIKOAK	10	12	7	1	30
IBILGAILUAK	1	5	10	6	22
KIROLERAKO ARTIKULUAK		3	16	1	20
EHUNGINTZA, OINETAKOAK		4	11		15
ALTZARIAK		6	3	1	10
BESTELAKOAK	1	1	12	8	22
<b>Guztira</b>	<b>115</b>	<b>142</b>	<b>198</b>	<b>24</b>	<b>479</b>

*Alerta piztu duten produktuen jatorria*

	ESPAINIA	CE	TXINA	TAIWAN	BESTE	EZEZAGUNA	GUZTIRA
JOSTAILUAK	3	14	67	3	17	44	148
MATERIAL ELEKTRIKOA	8	4	16	4	9	24	65
PIZGAILUAK eta Bestelako ART.		10	9	1	5	19	44
ERREMINTAK	2	4	5		11	15	37
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	4	4	4	3	9	11	35
PUERICULTURAKo MATERIALA	1	3	5	1	15	6	31
PRODUKTU KIMIKOAK	9	5	2		10	4	30
IBILGAILUAK		5	1	2	12	2	22
KIROLERAKO ARTIKULUAK		1	1	3	7	8	20
EHUNGINTZA, OINETAKOAK		2	3		7	3	15
ALTZARIAK	1	5			2	2	10
BESTELAKOAK	5	3	3	1	5	5	22
<b>Guztira</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>116</b>	<b>18</b>	<b>109</b>	<b>143</b>	<b>479</b>

*Gure merkatuan ikuskatutako alertatutako produktuak*

	<i>Ikusketakoak, guztira</i>	<i>Aurkitutakoak</i>	<i>Erretiratutakoak</i>
JOSTAILUAK	101	20	1.750
MATERIAL ELEKTRIKOA	3	1	48
PIZGAILUAK eta Bestelako ART.	10	4	78
ERREMINTAK	5	2	290
ETXETRESNAELEKTRIKOAK	2		
PUERICULTURAKo MATERIALA	10		
PRODUKTU KIMIKOAK	2		
IBILGAILUAK			
KIROLERAKOARTIKULUAK			
EHUNGINTZA,OINETAKOAK			
ALTZARIAK			
BESTELAKOAK	1		
<b>Guztira</b>	<b>134</b>	<b>27</b>	<b>2.166</b>

Ikuskatzaileek dihardute euskal merkatuan alerta piztu duten produktuak daudenean eta, batez ere, benetan produktu arriskutsuak badira.

### 3.3. Ikuskatze-jarduerak

Ikuskatzeen emaitza orokorra 3.519 jardueretako da, bai kanpainen bidez programatutakoak bai programatu gabekoak. Azken hauek salaketek, produktu irregularren agerpenek edo autonomia erkidegoen arteko inhibitze eta komunikazioek eragindakoak dira.

Honekin batera doazen koadroetan Lurraldean arabera ikuskatze-jarduerak zeintzuk izan diren zehazten dira, aktak zein txostenak izan, eta denak ere arrazoi, sektore eta produktuen arabera sailkatuta.

#### *Ikuskatze-jarduerak, arrazoen arabera sailkatuta*

ARRAZOIA	AKTAK											
	Arau-haustearekin				Arau-hausterik gabe				TXOSTENAK			
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA
KANPAINAK	57	178	121	<b>356</b>	64	196	108	<b>368</b>	177	357	636	<b>1.170</b>
ALERTAK	14	25	11	<b>50</b>	1	17	7	<b>25</b>	20	23	62	<b>105</b>
SALAKETAK	1	30	14	<b>45</b>	7	188	103	<b>298</b>	97	85	620	<b>802</b>
BESTELAKOAK	3	4	17	<b>24</b>	12	57	18	<b>87</b>	18	60	111	<b>189</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>75</b>	<b>237</b>	<b>163</b>	<b>475</b>	<b>84</b>	<b>458</b>	<b>236</b>	<b>778</b>	<b>312</b>	<b>525</b>	<b>1.429</b>	<b>2.266</b>

#### *Ikuskatzeagatik egindako aktak (produktu/zerbitzu motaren arabera)*

PRODUKTU EDO ZERBITZUEN ARABERAKO SAILKAPENA	ALDEKO AKTAK	Kontrako Aktak	Laginketaren Aktak	GUZTIRA
OLIO ETA KOIPEAK				
ESNEKIAK				
HARAGIZKO PRODUKTUAK	32	4		<b>36</b>
ARRANTZAKO PRODUKTUAK	1			<b>1</b>
OGIA ETA OGI BEREZIAK				
KONTSERBAK	5	3		<b>8</b>
ARDOAK ETA LIKOREAK	16	3		<b>19</b>
ARRAUTZAK				
PRODUKTU IZOZTUAK				
FRUITU ETA BARAZKIAK	1	1		<b>2</b>
BESTE ZENBAIT ELIKADURA-PRODUKTU	1	11		<b>12</b>
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK				
JOSTAILUAK	54	37	7	<b>98</b>
AUTOMOBILAK ETA ORDEZKO PIEZAK	3	14		<b>17</b>
EHUNGINTZA	5	47		<b>52</b>
LARRUZKO PRODUKTUAK	3	9		<b>12</b>
KOSMETIKOAK				
ETXEAN ERABILTZeko PRODUKTU KIMIKOAK	1	2	1	<b>4</b>
ERREGALIAK				
PRODUKTU KIMIKOAK				
OLIOAK, KOIPEAK				
BESTELAKO PRODUKTU INDUSTRIALAK	271	484	36	<b>791</b>
TINDATEGIAK, ARAZTEGIAK, ZERBITZU OROKORRAK	9	46		<b>55</b>
IBILGAILUEN KONPONKETA		34		<b>36</b>
ETXETRESNA ELEKTRIKOEN KONPONKETA	2	6		<b>6</b>
ETXEBIZITZA	2	26		<b>28</b>
GARRAIOAK	6	2		<b>8</b>
ETXEBIZITZEN KONPONKETA	1	8		<b>9</b>
TURISMOA (OSTALARITZA, BIDAIA-AGENTZIAK)		1		<b>1</b>
OSASUN- ETA ASISTENTZIA-ZERBITZUA		1		<b>1</b>
PUBLIZITATEA				
HORNIDUREN ZERBITZU PUBLIKOAK	1	5		<b>6</b>
BESTE ZENBAIT ZERBITZU	61	34		<b>95</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>475</b>	<b>778</b>	<b>44</b>	<b>1.297</b>



## Ikuskatze-jarduerak, sektorearen arabera sailkatuta

SEKTOREA	AKTAK						TXOSTENAK						JARDUERAK GUZTIRA					
	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA	
	GUZTIRA	80	7	74	33	114	GUZTIRA	49	86	182	317	67	212	232	511			
HIPERMERKATUAK ETA SALMENTA-GUNE HANDIAK	11	52	17	80	7	74	33	114	49	86	182	317	67	212	232	511		
BITXIAK, ERLOJUAK	17	17	62	96	19	22	63	104	25	114	89	228	61	153	214	428		
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	6	35	2	43	10	38	6	54	40	31	192	263	56	104	200	360		
HARAGIZKO PRODUKTUEN T.S.	4	22	3	29	3	11		14	34	100	139	273	41	133	142	316		
TINDATEGIAK	12			12	2	57	2	61	10	15	134	159	12	84	136	232		
HILEPAINDEGIAK ETA BESTEAK	9	46		55	9	51	1	61	16	23	58	97	34	120	59	213		
ETXEGINTZA ETA ETXEA KONPONTZEA	2		4	6	2	24	18	44	22	30	57	109	26	54	79	159		
HEZKUNTZA	10	16	29	55	10	12	27	49	7	13	13	33	27	41	69	137		
ELEKTRATRESNAK, LAGUNTZA ZERBITZUAK		1		1	1	1	8	10	10	3	107	120	11	5	115	131		
AUTOEN SALMENTA ETA KONPONTZEA	1	4	4	5	1	20	17	38	14	6	66	86	15	27	87	129		
JOSTAILUEN ETA KIROLEN T.S.	3	11	5	19		25	3	28	4	20	42	66	7	56	50	113		
BAZAREAK	2	4	2	8	1	29	4	34	5	17	34	56	8	50	40	98		
ALTZARIAK	2	3	3	5		12	11	23	8	7	39	54	8	21	53	82		
GIMNASIOAK	4	5		9	4	5		9	4	1	42	47	12	11	42	65		
TELEFONIA	1			1		7	3	10	8	4	13	25	8	12	16	36		
ETXEBIZITZA, HIGIEZINAK	1			1		3	1	4	4	4	8	16	4	8	9	21		
GARRAIOAK	1	6	6	7			1	1			13	13	0	1	20	21		
INFORMATIKA				0		8		8	7	3	2	12	7	11	2	20		
BESTERIK	7	10	26	43	15	59	38	112	45	48	199	292	67	117	263	447		
<b>GUZTIRA</b>	<b>75</b>	<b>237</b>	<b>163</b>	<b>475</b>	<b>84</b>	<b>458</b>	<b>236</b>	<b>778</b>	<b>312</b>	<b>525</b>	<b>1.429</b>	<b>2.266</b>	<b>471</b>	<b>1.220</b>	<b>1.828</b>	<b>3.519</b>		

### 3.4. Komunikazio eta inbibizioak

Arau-hauste bezala har daitezkeen salaketa edo ekintzen helarazpenak dira: horren arduraduna beste autonomia erkidego batean dagoela-eta, espedientea hala dagokion kontsumo-erakundeari bidaltzen zaio.

Helarazpena bidali baino lehen, salaketen bitartekaritza eta konponketa bilatzeko ahalegin bat egiten da. Hori dela medio, bidalitakoen kopurua asko jaitsi da, aurretik konponbide batera heltzea posible izan delako.

Gauzak horrela, helarazpenik gehienak Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo egindako produktuen irregulartasunen gaineko ofiziozko jardunaren ondorioz izan dira.

Jasotakoak 146 izan dira, eta bidalitakoak 42.

JASOTAKOAK		BIDALITAKOAK	
<b>JATORRIA</b>		<b>HELMUGA</b>	
GAZTELA ETA LEON	55	MADRIL	8
KANTABRIA	17	ARAGOI	7
MADRIL	16	VALENTZIAKO AE	6
GAZTELA-MANTXA	15	GAZTELA ETA LEON	5
ARAGOI	10	KATALUNIA	5
KATALUNIA	8	NAFARROA	5
NAFARROA	8	GAZTELA-MANTXA	4
VALENTZIAKO AE	7	MURTZIA	2
ASTURIAS	5	<b>GUZTIRA</b>	<b>42</b>
MURTZIA	3		
GALIZIA	2		
<b>GUZTIRA</b>	<b>146</b>		

## Jasotako Inbibizioak

ARRAZOIA	JATOTORRIA											GUZTIRA
	GAST.-LEON	KANTABRIA	MADRIL	GAZI.-MANTXA	ARAGOI	KATALUNIA	NAFARROA	VALENTZIAKO AE	BESTERIK	GUZTIRA		
Etiketei buruzko bete gabeko arauak	32	6	9	9	7	6	4	4	9			86
Kontsumitzailea informatzeari buruzko bete gabeko arauak	10	5	5	2								22
Produktuaren osagai/kalitatean iruzurra	1	1	2	1	2	2	2	2	1			14
Prezioak	1	3		1			2	1				7
Produktuaren segurtasunaren gameko akatsak	2	1			1							4
Zerbitzua ematean izandako akatsak	2											3
Bermeak												0
Bestelakoak	7	1		2								10
<b>GUZTIRA</b>	<b>55</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>146</b>

### 3.5. Zigor espedienteak

#### *Zigor espedienteak arau-haustearen arrazoien arabera eta lurraldeka*

Arau-haustearen arrazoien arabera	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Erreklamazio-orriak		7	2	9
Etiketatuari buruzko xedapenak ez betetzea	2	4		6
Prezioak ez agertzea			3	3
Ikuskaileei datuak ez ematea		2		2
Beste nahitaezko dokumentazio edo informazioa		1		1
Segurtasunari buruzko xedapenak ez betetzea			1	1
Kontsumoko beste zenbait arau-hauste	1			1
Kontratuzko arau-hausteak	1			1
Salmenta likidazioetan			1	1
Salmenta merkealdietan			1	1
<b>Guztira</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>26</b>

#### *Zigor espedienteak jardueraka*

Jardueraka	GUZTIRA
Elikatzea	6
Salmenta-gune handiak	4
Altzariak	2
Txikizkako merkararitza	2
Garraioak	5
Automobilen salmenta eta konpontzea	3
Etxeko elektratresnak. Laguntza zerbitzuak	2
Etxea konpontzea	2
<b>Guztira</b>	<b>26</b>

# 4.

## *e-Kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea*

Informazio eta komunikazioen sistema eta teknologien arloarekin zerikusia duten zenbait proiektutan hartzen dugu parte, horietako batzuk Euskadi Informazio Gizartean Planaren barrukoak.



### *Herritarrentzako proiektuak*

#### ■ Kontsumoko web orria - [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

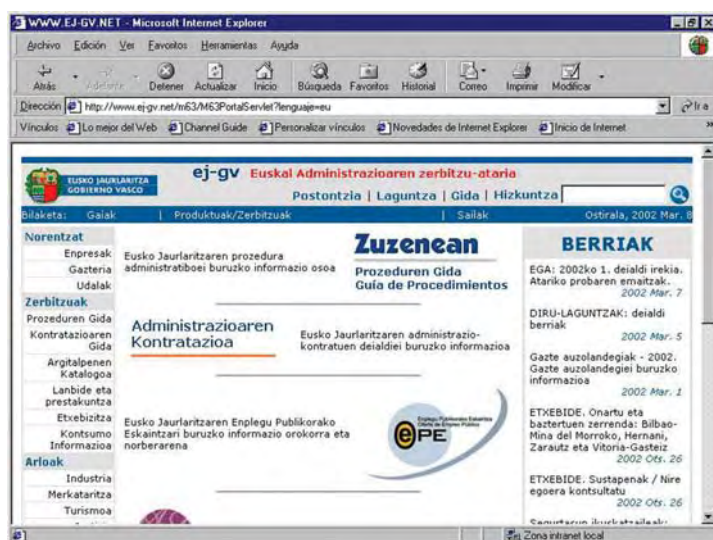
2.3 atalean azaldua (Dokumentazio programa), ingurumen eta kontsumorako edukiak eta plataformak ezarriz (Euskadi Informazio Gizartean Planaren HZ-03 atalean jasoak).



[www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

■ **Zuzenean. Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuetako ataria EJ-06 (www.ej-gv.net), honako zerbitzu hauek eskainita Internet bidez**

- Kontsultak eta erreklamazio orriak
- Mugaz gaindiko auzien ebazpena
- Kontsumoko arbitrajeko eskariak
- Enpresak Arbitraje sistemari atxikitzea
- Ikastetxeek Kontsumoko tailer ibiltarien Programarako egindako eskariak



■ **ATEA: Administrazioaren espedienteak kudeatzeko aplikazioa EJ-07**

Administrazio prozesuen ereduak egiten ari dira kontsumitzaileen salaketa eta erreklamazioak bideratzeko, errazteko izapidetza eta sarbide telematikoa izateko espedienteak kudeatzeko sistema bateratu berri honetara.

■ **Kontsumoa Interneterako prestakuntza eta sarbideko guneen sarean KZ-06**

Lehendik dauden azpiegitura publikoak hobeto erabiliko dira:

- Kontsumoko etengabeko prestakuntzako zentroa
- Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoko dokumentazio zentroa

Kontsumitzaileen kolektibo eta erakundeen eta ikasle-irakasleen alfabetatze digitala prestakuntza ekintzez garatzeko.



## ■ SITAR. Kontsumoko Arbitrajeko Informazio eta Izapidetza Sistema

Bere helburua da kontsumoko arbitrajea kudeatu eta izapidetzea. Proiektuak Zientzia eta Teknologia Ministerioko Telekomunikazio Aurreraturako Sistemak Ezartzeko Planak (PISTA) batzen ditu eta sinadura elektronikoa eta bideokonferentziako arbitraje telematikoa jasotzen ditu. Gure erkidegoak parte hartzen du Proiektua Zuzentzeko Batzordean eta horren erabiltzaileen taldean.

## Lankidetzak proiektuak Kontsumoko erakundeekin artean

### ■ Kontsumo.net. Kontsumitzaileari Informazioa eta Arreta emateko Zentroen (KIAZ) Sareko edukiak kudeatzeko ataria

Kontsumitzailearentzako Informaziorako 34 udal bulego batzen ditu, beste horrenbeste udaletakoak direnak, eta Euskadin diren kontsumitzaileen erakundeetako hiru federazioei (EKE, UCE eta EKA) atxikitako 16 bulego.

Kontsumo arloko Informazio eta Kudeaketarako Sektoreko Sarea da (EJ-11):

#### Informazioa

- Berrikuntzak
- Eztabaida foroak
- Iragarki-taula
- Posta elektronikoa
- Sarbidea Internetera
- Datu-baseak
- Kontsumoko dokumentalak

#### Kudeaketa

- Kontsultak
- Kexak
- Erreklamazioak
- Salaketak
- Leku aldaketak
- Kontsumitzaileen zentsua
- Establezimenduen zentsua

Intranet/Extranet ingurunean:

- Intranet, udalen menpeko bulegoekin, Euskalsarean daudenak EJ-01
- Extranet, irabazi asmorik gabeko erakundeetako bulegoekin



Datu-base bakarrarekin (L21) eta betekizun bakarra: nabigatzaile bat eta Interneteko konexioa edukitzea.



## ■ Kontsumoko Informazio Sistema

Kontsumoko arloko Bilerak aginduta sortu zen Informazio Sistemen Lan Taldea, Euskadi horren buru izanik, honako hauek osatuta: Kontsumoko Institutu Nazionalak eta Galizia, Madril, Valentzia, Aragoi eta Extremadura autonomia-erkidegoek. Talde honek aurrera egin du honako aplikazio hauen diseinuan:

- Kontsumoko datu komunen sistema bakarra (merkatuaren kontrola, arbitrajea, informazioa-prestakuntza-hezkuntza...)
- Produktuen segurtasun alertak
- Kontsumoko Arbitrajeari atxikitako establezimenduen zentsu agregatua.
- Kontsumoko Zuzendaritza Nagusien koordinazioa bere lurralde esparruko arbitraje taldeek eginiko jarduerena. Gure kasuan, Vitoria-Gasteizko Udal Batzordea eta Irun eta Donostiako arbitraje taldeak.

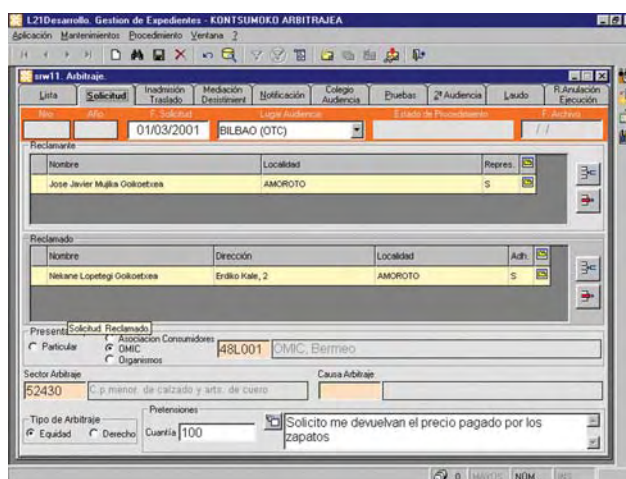
## Eusko Jaurlaritzako kontsumoko langileen arteko lankidetzaren proiektuak

## ■ Kontsumoko Intranet

Lehendik ezarrita dagoen aplikazio batetik abiatuta, kontsumo.gest (L21) delakoaren helburu da kontsumoko arloko intranet bat garatzea, bertan batzeko Kontsumo Zuzendaritza eta saileko hiru lurralde bulegoak, interkomunikazio gunea konpartituz (foroa, iragarki-taula, berrikuntzak, datu-base dokumentalak...) bai eta alerten eta ikuskaritza jardueren kudeaketa bateratua ere. Halaber, izapidetuko dira: kontsultak, kexak, erreklamazioak, salaketak eta arbitraje eskariak.

## ■ kontsumo.gest (L21)

Aplikazio horren bertsio berri bat garatu dugu arbitrajea bertan sartzeko.



## **5.** *Beste erakundeekiko harremanak*

### ■ **Osasunaren eta Europa Erkidegoko Kontsumitzaileak Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Orokorra**

Osasunaren eta Europa Erkidegoko Kontsumitzaileen Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Orokorra diru-laguntzak ematen ditu Euskadiko Kontsumitzailearen Europako Zentroak burutzen dituen zenbait ekintza garatzen laguntzeko.

### ■ **Kontsumoko Institutu Nazionala eta beste autonomia erkidegoak**

Kontsumoko Institutu Nazionalak bilerak sustatzen ditu, esaterako, arloko batzarrak, Kontsumoko Lankidetzeta-Batzordea, eta lantaldeak: arbitrajea, elkarteak, merkatuaren kontrola, kalitatea bermatzea, prestakuntza eta informazioa eta araudia.

### ■ **Kontsumitzailearen heziketarako Sarea**

1999tik sare horren kide gara, Kantabria, Asturias, Valentzia, Galizia, Gaztela-Mantxa, Extremadura, Madril eta Aragoirekin batera.

### ■ **Consumers International**

90ko hamarkaren hasieratik nazioarteko erakunde honetako kideak gara.

### ■ **Kontsumo-gaietarako Europako Eskualdearteko Erakundea**

Alemania, Frantzia, Italia, Belgika, Britaina Handia eta Espainia estatuen menpeko 30 eskualdek osatzen dute Europako Institutu hau. 2001. urtean Europako Batzordearekin burututako ekintzak honako hauek izan dira:

- "Eurofácil": Euroari buruzko ikasmateriala prestatzea eta banatzea.

### ■ **Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoak**

Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoak (KEB/CEC), zati batean, Osasunaren eta Europa Erkidegoko Kontsumitzaileen Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Orokorra diruz lagundutako zerbitzuak dira. Oraingoz hauek dira Europako Zentroa daukaten lekuak:

---

Bartzelona-Katalunia	Lisboa-Portugal
Dublín-Irlanda	Londres-Bretainia Handia
Gronau (Nordrhein)-Alemania	Luxemburgo-Luxenburgo
Helsinki-Finlandia	Vitoria-Gasteiz-Euskadi
Kiel(Schleswig-Holstein)-Alemania	Viena-Austria
Lille-Frantzia	Stockholm-Suedia

---

Zentro horiekin informazio asko trukatu da, bai norbanakoen informazio-eskaerei erantzuteko, bai nazioz gairikiko kontsumo-arazoak konpontzeko.

## 6. *Legeak eta arauak garatzea*

## *6.1. Euskadiko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatuturako lege-aurregitasmoa*

2001ean Euskadiko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren lege-aurregitasmoaren izapidetzarekin jarraitu da.

Zenbait azterlan tekniko egin dira proiektuaren edukia hobetzeko. Era berean, aldeko irizpena jaso da Administrazioa Eraberritzeko Bulegotik eta, bestetik, Funtzio Publikoaren Zuzendaritzaren eta saileko Aholkularitza Juridikoaren txostenen zain gaude.

Behin txosten horiek emanez gero, eta horien ondorioz sortu daitezkeen zuzenketak egin ondoren, testua Aholkularitza Juridikoaren Batzordera bidaliko da, horixe baita onar dezan Jaurlaritzaren Kontseilura bidali aurretik egin beharreko azkenizapidea geroago lege egitasmo hori Eusko Legebiltzarra igorri ahal izateko.

## 6.2. Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailea arautzen duen dekretua aldatzea

2001eko ekainaren 5ean argitaratu zen 88/2001 Dekretua, maiatzaren 22koa; honen bidez, Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailea arautzen duen dekretua aldatzen da.

Kontsumitzaileen Estatutuari buruzko azaroaren 18ko 10/1981 Legearen 27. artikulua Kontsumo Batzorde Aholku Emailea sortzea aurreikusten du. Ekainaren 7ko 133/1982 Dekretuaren bidez batzorde horren lehen osaera eta funtzioak zehaztu ziren.

Geroago, uztailaren 9ko 231/1985 Dekretuaren bidez, ekainaren 7ko 133/1982 Dekretua aldatu zen. Horretarako, gehiengoa kontsumitzaileen ordezkariak zuten batzordea osatu zen, Europako Ekonomia Erkidegoan nagusi zen joerari jarraituz. Era berean, batzordearen funtzioak erabakitzeko sistema aldatu zen, eta formula generiko bat hautatu zen, batzordearen egitekoak mugatuko ez zituen.

Azken urte hauetan gizartean izandako aldaketak direla medio, egoki deritzogu berriz ere Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailearen osaera aldatzeari, kontsumoarekin zerikusia duten gizarteko sektore guztien ordezkari hobeak lortzearren.

Honako kide hauek osatuko dute azaroaren 18ko 10/1981 Legearen 27. artikuluan aurreikusitako Euskadiko Kontsumo Batzorde Aholku Emailea:

- Merkataritza eta Turismo sailburuordeak. Hau izango da batzorde horretako lehendakaria
- Kontsumo zuzendariak. Lehendakari lanetan arituko da bestea gaixotasunagatik edo legezko beste arrazoiren bategatik falta bada
- Kontsumitzaile elkarteetako edo behar bezala erroldatutako federazioetako hiru ordezkari
- Behar bezala erroldatutako familia elkarteetako ordezkari batek
- Euskadiko Kontsumo Kooperatiben Federazioko ordezkari batek
- Euskal Udalen Elkarteak (EUDEL) izendatutako kontsumitzailearentzako zerbitzuak, herri zein eskualde mailakoak, dituzten Euskadiko udaletako bi ordezkari
- Euskal Autonomia Erkidegoan ordezkari gehien duten sindikatu etako ordezkari batek
- Euskal Herriko Industria, Merkataritza eta Nabigazio ganberek edo Kontseilu Gorenak, sortzeko unean, izendatutako ordezkari batek

## *Eranskinak*

## I. Eranskina. Helburuak eta adierazleak

**1. Helburua.** Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunaren babesa, segurtasuna eta interes ekonomikoen defentsa hobetu eta zabaltzea hauen bidez:

- lege eta xedapenak garatuz, Europarekiko elkarganatzea kontuan izanda,
- justiziara errazago helduz,
- eta merkatuaren kontrola eginez.

Izan ere, kontsumoari buruzko oinarrizko xedapena betetzearen ondorioz, kontsumitzaileak babestu ez ezik Euskadi zabor merkatuen irisleku izatetik kendu ere egingo da, xedapenak eskatzen duen mailatik behera ematen diren zerbitzuen lehiakortasuna desleiala baztertuz.

### Adierazleak

- *Lege garapena: Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutua*
- *Xedapen garapena: Euskadiko Kontsumo Batzorde Abolku emailea*
- *Justiziara errazago heltzea*
  - Arbitraje eskariak: ..... 712
  - Arbitraje laudoak ..... 387
  - Atxikitako establezimenduak ..... 8.502
  - Merkataritza arloaren atxikipen % ..... 27
  - Adierazgarri digitalak ..... 359
- *Merkatuaren kontrola*
  - Ikuskapen kanpainak ..... 12
  - Ikuskatze jarduerak
    - Aktak ..... 1.297
    - Txostenak ..... 2.266
  - Zigor espedienteak ..... 26



**2. Helburua.** Kontsumitzaileei arreta egiteko zerbitzu hobea ematea, kontsumoko zenbait eragileretik (KIUBak eta Kontsumitzaileen Elkartek) antolaketa eta lankidetzaren hobetuz, Kontsumo.net sare korporatiboa eta informazio integratuaren sistema ezartzearekin batera, mugaz gaindiko arbitraje eta auzien kontsulta, erreklamazio, bitartekaritza eta eskarien datu base komunarekin, kontsumo arloko arazoak berri izateko hurbiletik, egin beharreko ekintzak hobeto planifikatu ahal izateko, lehenetsita aurrehartzeko egitekoak zuzenketa hutsa diren kaltetan.

#### Adierazleak

– Kontsultak (dohako telefonoa).....	15.481
– Kontsultak on-line .....	42
– Erreklamazioak .....	3.115
– Bitartekaritzak eta arbitrajeak .....	1.539
– Mugaz gaindiko auziak .....	38
– KIAZ Sareko bulego kopurua .....	50

**3. Helburua.** Kontsumitzaileen autobabesa maila handitzea, kontsumitzaileen sentsibilizazio, informazio eta prestakuntzako proiektu eta programen bidez, bigarren eraldaketa ekonomikoaren erronkei aurre egiteko prest egon daitezzen, hain zuzen, bizi garen informazioaren eta jakintzaren gizartean oinarrituta kontsumo arloko zerbitzu eta produktuen kalitatearen parametroak betetzeko eskatuta, bai eta merkataritza komunikazio linea garden eta egiazkoak ere.

#### Adierazleak

– <i>Sentsibilizazio kanpainak</i>	
• Arbitrajea zabaldu eta atxikitzea .....	1
• Kontsumitzailearentzako informazioa: Kontsumo Berri .....	1
– <i>Web orria</i>	
• Bisita kopurua .....	64.884
• Datu base dokumentala	
– Lege/jurisprudenzia erreferentziak .....	2.822
– Pentsako berriak .....	45.106
– Pentsa bilduma historikoa .....	10.344
– Bibliografia erreferentzia .....	1.897
– Informazio orokorra (analisi konparatiboak, azterlanak, txostenak...)	8.406
– <i>Azterlanak eta merkatuaren prospekzioa</i> .....	8
– <i>Presentzia komunikabideetan</i>	
• Pentsaurreak .....	10
• Pentsa oharrak .....	70
• Pentsa erasoaren kopurua .....	250

• Parte hartzeak irratit/TB .....	20
• Irratiko iragarkiak .....	13
– <i>Argitalpenak</i>	
• Foiletoak .....	6
• Material didaktikoa	
– Bideoak .....	10
– Liburuak .....	3
• Hilekaria	
– Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoaren informazio-boletina .....	11
– <i>Kontsumoko tailer ibiltariak</i>	
• Tailerren eskaintza .....	1.395
• Ikasle kopurua .....	10.079
• Irakasle kopurua .....	598
• Guraso kopurua .....	494
• Ikastetxe kopurua .....	58
– <i>Aste monografikoak</i>	
• Ikastetxe kopurua .....	20
• Partaide kopurua .....	2.812
– <i>Hitzaldiak</i> .....	20
• Hitzaldi kopurua .....	80
• Partaide kopurua .....	1.785
– <i>Prestakuntza teknikoko ikastaroak/jardunaldiak</i> .....	2
– <i>Presentzia beste erakunde batzuetan</i>	
• Consumers International	
• IEIC	
• Kontsumitzaileentzako europar bulegoak	
• Kontsumitzailea Hezteko Sarea	
• Lankidetzeta batzordeak	

**4. Helburua.** Presentzia handiagoa izan eta eskaintzea toki-erakundeei kontsumo arloan, ikuskaritza eta lege-hauste arin eta larrien zigor arloko eskumenak eskuordetuz, KIUBen sarea garatuz, euren trebakuntza bermatuz, eta lankidetzeta-hitzarmenak izenpetuz tokioarbitraje taldeak finkatu eta arbitraje sistema zabaltzeko.

#### Adierazleak

– KIUB kopurua guztira .....	34
– Laguntzetarako deialdia (euro) .....	606.000

– Hitzarmenak toki-erakundeekin .....	2
– Kontsumo Batzorde Aholku Emailearen bilerak .....	6

**5. Helburua.** Asoziazionismoa sustatzea kontsumoaren arloan, gizartean presentzia handiagoa izan dezan eta garrantzitsua izan dadin kontsumitzaileen interesen defentsarako, banakakoak zein kolektiboak izan, bai eta enpresa arloekin parte hartzea ere "Portaera zuzenaren kodea" elkarrekin arautu eta garatzean. Ondorioz, ezinbestekoa da sakontzea horren trebakuntza eta kudeaketaren adierazleen azterketan.

#### **Adierazleak**

– Dirulaguntzetarako deialdia (euro) .....	510.000
– Presentzia gizartean (eraso kopurua guztira)	
• Prentsa, irrati eta telebista .....	1.400
– Argitalpenak, aldizkariak, etab. ....	33
– Kontsumitzailearentzako arreta bulego kopurua .....	16
– Lege abolkularitza zerbitzu kopurua .....	3
– Babes juridikoa	
• Ekintzak, banakakoak zein kolektiboak .....	132
– Ekitaldiak (jardunaldiak, ikastaroak) .....	247
– Partaidetza Kontsumoko Arloko Batzordeetan eta Aholku Organoetan .....	74
– Bazkide kopurua .....	30.200
– Dirusarrera propioen portzentajea (batez bestekoa) .....	25,33

## *II. Eranskina. Kontsumoko gatazkei buruzko estatistika taldekatuak*

Kontsumitzaileen erreklamazioak bi bidetik heltzen dira Kontsumo Zuzendaritzara: erreklamazio-orraldeetatik eta arbitrajeko eskarieretatik. Guztira, 2001ean, 3.807 sarrera izan dira: 3.115 erreklamazio (horietatik 20 arbitraje sistemara bidali ditugu) eta 712 arbitrajeko eskari. 2001eko abenduaren 31n jadanik %76 ebatzita zegoen.

Bideraturiko erreklamazioen atal bat, %32 hain zuzen ere, ez dugu onartzen zenbait arrazoiengatik: ez duelako kontsumoko legea hausten, ez duelako dirurik eskatzen, erreklamazioa baino kexa delako eta, arbitrajeko eskarien kasuan, arbitraje sistematik berriaz kanpo gera-tzen diren gai ei buruzkoak direlako, hala nola, ebazpen judizial irmoa eta behin betikoa dutenak, osasunerako kalteekin edo heriotzarekin zerikusia dutenak, delitu-aztarna razionalak dituztenak, eta, azkenez, Ministerio Fiskalak nahitaez esku hartu behar duenean.

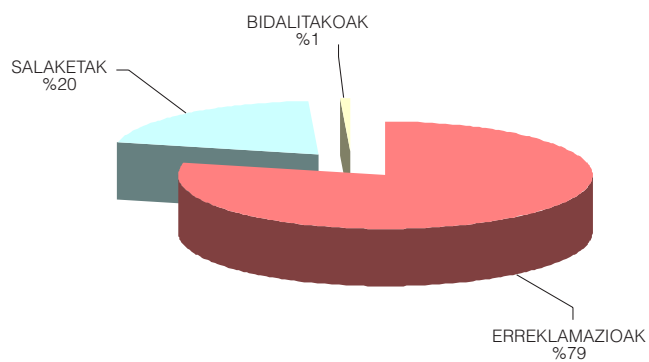
Beraz, erreklamazio multzo handi bat geratzen da, tratamendu ezberdinak dituena. Garrantzi handienetik txikienera:

- %1 beste administrazio batzuetara bidali dugu.
- %20k, hau da 402k, administrazio arau-hausteren bat du baina ez dago egiaztatzerik, izan ere, %31ko kasuetan egon daiteke arau-haustea, hau da, guztira 123 erreklamaziotan. Horrelako kasuetan, administrazioak espediente zigortzaileari ematen dio hasiera edo enpresari eskaria egiten dio 26 kasutan, edo, enpresa beste autonomia erkidego batean badago, espedientea bertara bidaltzen da kasuan kasuko neurriak har ditzaten (97 inhibizio). Hona hemen arau-hauste horien arrazoi nagusiak: kontsumitzaileei eman beharreko informazioa ez betetzea edo iruzurra egitea publizitatean; etiketa, segurtasun, prezio eta bermeen arloan arauak ez betetzea; iruzurra egitea produktuaren osagaietan eta kalitatean; edo behar bezalako zerbitzua ez ematea. Arau-haustea izan den probarik ez badago, ostera, erreklamazioa artxibatu egiten dugu.
- Azkenez, %79 kontsumoko arbitrajearen bidez ala bitartekaritzaz ebazten dugu. Guztira, 1.539 erreklamazio dira eta horietatik 923, hau da %60, bitartekaritzaz konpondu ditugu, horietako 406 bi alderdien adostasunarekin. Gainerako 616 erreklamazioak (%40) kontsumoko arbitrajearen bidez ebatzi ditugu. Kontsumitzaileak arrazoi osoa edo zati batean izaten du %54an.

*Kontsumoko gatazka ebatziak*

2.875 EBATZIAK									
916 Artxibatuak arau- hausterik gabe onartu gabekoak	1.959								
	18 Bidalitakoak	402 Arau-hausteen seinalea			1.539 Dirua. eskatzen duten erreklamazioak				
		123 Arau-hausteak		279 Probarik gabe	923 Bitartekaritza		616 Arbitrajea		
		26 Espediente Zigortzaileak	97 Inhibizioak		406 Adostasuna- rekin	517 Adostasu- narik gabe	396 Ebazpenak		220 Ez onartuak
				214 Kontsumitzailearen alde	182 Enpresarioaren alde				

*Erreklamazio eta salaketa ebatziak*



### III. Eranskina. KIAZen Sarean dauden zentroen zerrenda

#### Arabako Lurralde Historikoa

Izena	Helbidea	Posta kutxa	Udalerrria	Telefonoa	Faxa	e-mail
Arabako Errioxako Kuadrillako KIUB	Aldundiko Hiriburua z/g	01300	BIASTERI	945621169/ 945600252	945621065	omic-riojaalavesa@kontsumo.net
Laudioko KIUB	Herriko Plaza, 2.	01400	LAUDIO	944034848/40	944034752	omic-lodio@kontsumo.net
Arabako Añanako Kuadrillako KIUB	Foru Plaza 11	01213	RIBERA BAJA ERRIBERA BEITIA	945355089	94535 50 53	canana.mmar@ayto.alava.net
Vitoria-Gasteizko KIUB	San Vicente Aldapa, z/g	01001	VITORIA-GASTEIZ	945 16 12 40 945 16 12 50	945 16 12 51	omic@Vitoria-Gasteiz.org
UCE, Unión de Consumidores de Euskadi	José Lejarreta,49-bis	01003	VITORIA-GASTEIZ	945 26 47 22/ 945 26 47 99	945 26 47 99	uce@kontsumo.net
UCE, Unión de Consumidores provincial de Vitoria-Gasteiz	José Lejarreta,49-bis	01003	VITORIA-GASTEIZ	945 26 47 22/ 945 26 47 99	945 26 47 99	uce-vitoria@kontsumo.net
URKOA, Uribe-Kostako Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkartea (VITORIA-GASTEIZ)	Frantzia, 21-1. 3. Dptua.	01002	VITORIA-GASTEIZ	945 28 31 94	945 28 31 94	urkoa-vitoria@kontsumo.net

*Bizkaiko Lurralde Historikoa*

<b>Izena</b>	<b>Helbidea</b>	<b>Posta kutxa</b>	<b>Udalerrria</b>	<b>Telefonia</b>	<b>Faxa</b>	<b>e-mail</b>
E.K.E. Euzkadiko Kontsumitzaileen Elkargoa	Madinabeitia Plaza, z/g - Udal bulegoak	48910	ALONSOTEGI			
Balmasedako KIUB	San Severino Plaza z/g	48800	BALMASEDA	946802990	946102053	KIUB-balmaseda@kontsumo.net
Barakaldoko KIUB	Dolores Ibarruri Pascalekua z/g	48901	BARAKALDO	944180178	944189298	omic-barakaldo@kontsumo.net
BKEE-ACUB, Basauriko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkartea	Ibagaine, 8-etxabe ezk	48970	BASAURI	94 440 70 04	94 440 70 04	bkee@kontsumo.net
Basauriko KIUB	Agirre Lehendakaria, 57	48970	BASAURI	94 426 34 86	94 426 13 85	omic-basauri@kontsumo.net
Bermeoko KIUB	Areizla, 4	48370	BERMEO	94 617 91 62/ 946179160	94 617 91 65	omic-bermeo@kontsumo.net
ASCOFA, Asociación Familiar para la Orientación del Consumo de Euzkadi	Pintor Tellaetxe, 13 behea	48015	BILBAO	94 475 22 39	94 475 22 39	
BKE, Bizkaiko Kontsumitzaileen Elkartea	Juan de Ajuriaguerra, 9-7.C	48009	BILBAO	94 424 64 10	94 424 64 10	EKE@arrakis.es
EKA-OCUV, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolakundea (BILBAO)	Plaza Berria, 7-1. esk.	48005	BILBAO	94 415 00 50	94 415 00 50	eka@kontsumo.net
EKE, Euzkadiko Kontsumitzaileen Elkargoa	Juan de Ajuriaguerra 9-7. esk.	48009	BILBAO	94 424 64 20/ 94 424 92 10	94 424 64 20	Eke@arrakis.es
ETXEKO-ANDRE, Bizkaiko Etxekoandre eta kontsumitzaileen Elkartea	Jardines, 5-1.	48005	BILBAO	94 415 38 74	94 415 49 17	etxe-ko-andre@kontsumo.net
Bilboko KIUB	Luis Briñas, 16	48013	BILBAO	94 420 49 69	94 420 50 66	omic@ayto.bilbao.net
UCE, Unión de Consumidores Provincial de Bizkaia	Hurtado de Amezaga, 27-11., 5. dptua	48008	BILBAO	94 421 55 59	94 421 52 51	
Txorierriko KIUB	Herriko Plaza, 3 (Udala)	48160	DERIO	94 454 34 35 94 454 10 19	94 454 28 32	uce-bizkaia@kontsumo.net
Erandio-Altzagako KIUB	Irailaren, 23	48950	ERANDIO	94 489 01 12	94 489 01 44	omic-txorierri@kontsumo.net
Erandio-Astrabuduako KIUB	Aldaieta, 7	48950	ERANDIO	94 467 69 12	94 489 01 44	
Ermuako KIUB	Merkatuko behea Aldundia, z/g 260 Postakutxa	48260	ERMUA	943 17 45 85	943 17 62 90	omic-erandio@kontsumo.net
Etxebarriko KIUB	Santa Ana, 1	48450	ETXEBARRI, ANT.DE SAN ESTEBAN-EDE	94 440 67 24	94 449 14 58	omic-ermua@kontsumo.net
Getxoko KIUB	Tangora Etxea Algorta Etorbidea, 98	48990	GETXO	94 460 69 99	94 460 79 48	omic-etxebarri@kontsumo.net
URKOA Erabiltzaile eta Kontsumitzaileen Elkartea (Algorta)	Amezti, 6-1, 8. dptua	48990	GETXO	94-4912233	94-4912233	omic-getxo@kontsumo.net
Lekeitioko KIUB	Pascual Abaroa, 11 B	48280	LEKEITIO	946844830	946844934	kiub-lekeitio@kontsumo.net
Muskizko KIUB	San Juan, 2	48550	MUSKIZ	94 670 60 17	94 670 63 63 94 670 60 16	omic-muskiz@kontsumo.net
Ondarroako KIUB	Kanttoipe, z/g	48700	ONDARROA	94 683 36 70	94 683 36 67	omic-ondarroa@kontsumo.net
Ortuellako KIUB	Maiatzaren 1. Plaza z/g	48530	ORTUELLA	94 664 23 31	94 664 23 31	omic-ortuella@kontsumo.net
Portugaleteko KIUB	Portugaleteko Udaletxea Gizarte Etxea, 4	48920	PORTUGALETE	94 472 92 54 94 472 92 52	94 472 92 94	omic-portugalete@kontsumo.net
Santurtziko KIUB	Murrieta 23, Oriol Parkea. Guardia etxea	48980	SANTURTZI	94 461 45 51 94 420 58 00 ext. 790	94 483 59 60	omic-santurtzi@kontsumo.net
Uribe-Kostako Mankomunitateko KIUB	Gatzarriñe, 2 - 4	48600	SOPELANA	94 676 26 74 94 676 39 99	94 676 28 72	omic-uribekosta@kontsumo.net
Enkarterrietako Mankomunitateko KIUB	Inmaculada 15	48850	ZALLA	94 667 18 51	94 6391168	omic-encartaciones@kontsumo.net

## Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Izena	Helbidea	Posta kutxa	Udalerrria	Telefonoa	Faxa	e-mail
Andoingo KIUB	Gizarte Etxea, Pio Baroja, z/g	20140	ANDOAIN	943 30 43 43	943 30 42 22	
Aretxabaletako KIUB	Otalora, 1	20550	ARETXABALETA	943 711863	943 711864	martin@aretxabaleta.net
Azkoitiako KIUB	Floreagaberri 1-B	20720	AZKOITIA	943857305	943851681	
Azpeitiako KIUB	Azpeitiako Udala, 2. Solairua	20730	AZPEITIA	943157193	943157201	omic-azpeitia@kontsumo.net
Beasaingo KIUB	Martina Maiz, 3	20200	BEASAIN	943 88 69 08	943 16 06 04	omic-beasain@kontsumo.net
ARANZAZU, Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumo Familiar de Gipuzkoa	Ramón y Cajal, 4-behea	20002	DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	943 27 75 94	943 27 75 94	aranzazu@kontsumo.net
Donostiako KIUB	Prim, 13 - solairutartea	20006	DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	943 45 83 75 943 45 16 65	943 45 71 04	OMIC@donostia.org
UCE, Unión de Consumidores de Gipuzkoa	Txurruka 7-3. C	20004	DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	943 43 11 24	943 42 69 38	uce-donostia@kontsumo.net
Eibarko KIUB	Errebal, 13 (Merkatu Etxea) 198 buzoia	20600	EIBAR	943 20 38 43	943 20 09 68	omic-eibar@kontsumo.net
UCE, Unión de Consumidores-Eibar	Untzaga Plaza, z/g	20600	EIBAR	943 20 19 87	943 20 87 62	UCE-Gipuzkoa@jet.es
Elgoibarko KIUB	Merkatu Plaza Nafarroa Plaza, z/g	20870	ELGOIBAR	943 74 30 88	943 74 37 36	ongizatea@elgoibar.net
Hernaniko KIUB	Karobieta, 63	20120	HERNANI	943 55 26 10 943 55 78 54 ext.15	943 55 58 62	omic.hernani@udal.gipuzkoa.net
ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa (IRUN)	Foruak 2-2 esk.	20302	IRUN	943 63 21 94 943 63 50 67	943 63 50 67	
Irungo KIUB	San Marcial, 1-behea	20304	IRUN	943 64 92 62 943 64 92 61	943 63 15 52	omic@irun.org
Lasarte-Oriako KIUB	Ganbo, 1	20160	LASARTE-ORIA	943 36 16 05	943 36 16 05	omic-lasarte@kontsumo.net
Lazkaoko KIUB	Euskadi Enparantza,1 (Lazkaoko Udaletxea)	20210	LAZKAO	943 88 64 08	943 88 98 58	omic-lazkao@kontsumo.net
Ordiziako KIUB	Nikolas Lekuona, 2	20240	ORDIZIA	943 88 16 42	943 80 56 15	omic-ordizia@kontsumo.net
Oarsoaldeko KIUB	Olibet, 6	20100	RENTERIA	943 51 01 11	943 51 84 04	omic-oarsoaldea@kontsumo.net
Urnietako KIUB	Errekalde, 1	20130	URNIETA	943 00 80 00	943 00 80 37	makote.urnieta@udal.gipuzkoa.net
Urola-Garaia, Mankomunitatea	Iparragirre, 11-behea	20700	URRETXU	943 72 42 79	943 72 61 64	omic-urolagaraia@kontsumo.net