

Kontsumo Txostena

2004

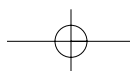
EUSKO JAURLARITZA

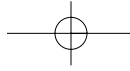


GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
Dirección de Consumo





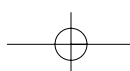
Argitaraldia: 1.a 2005eko ekaina

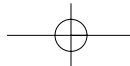
Ale-kopurua: 500

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

Inprimaketa: Samper, SA Inprimategia
Done Bikendi errepidea, 13. 48510 Trapagaran

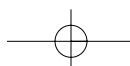
Lege gordailua: BI-1754-05

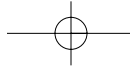




AURKIBIDEA

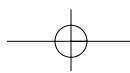
1. Sarrera	5
2. Prestakuntza	7
2.1 "Kontsumo eskola", kontsumoari buruzko etengabeko prestakuntzako zentroak.	7
2.2 Kontsumo-tailer ibiltariak	13
2.3 Kontsumoari buruzko aste monografikoak	15
2.4 Kontsumo-prestakuntzako zentroen lehen topaketa	17
2.5 Prestakuntza-ikastaroak	19
2.6 Ikasmateriala	21
3. Informazioa	23
3.1 Kontsumitzailearen Europako Zentroa (KEZ)	23
3.2 Argitalpen-programa	25
3.3 Sentsibilizazio-programa	28
3.4 Dokumentazio-programa	31
3.5 Orientazio-programa	33
3.6 "Kontsumo bus", kontsumitzaileen prestakuntza eta informaziorako zentro ibiltaria	35
4. Gatazkak Konpontzea	39
4.1 Kontsumo-erreklamazioak	39
4.2 Kontsumoko arbitrajea	42
5. Lankidetzaren beste kontsumo-agenteekin	49
5.1 Diruz laguntzeko programa	49
5.2 Kontsumo Batzorde Aholku Emailea	53
6.1 Ikuskatze-kanpainak	54
6.2 Produktuen segurtasunaren gaineko kontrola	70
6.3 Ikuskatze-jarduerak	72
6.4 Komunikazioak	74
6.5 Zigor-espedienteak	75
7. e-Kontsumoa eta informazioaren eta jakintzaren gizartea	76
7.1 Herritarrentzako proiektuak	76
7.2 Kontsumo-agenteen arteko lankidetzaren proiektuak	78
7.3 Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Saileko langileen lankidetzarako proiektuak	80
8. Beste erakundeekin harremanak	83
9. Eranskinak	85
I.Eranskina. Kontsumo-gatazkei buruzko estatistika elkartuak	85
II. Eranskina. KIAZ Sarean dauden zentroen zerrenda	87

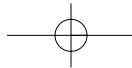




—

—



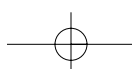


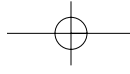
1. Sarrera

Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Kontsumo Zuzendaritzaren helburu nagusia kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestea, defendatzea eta sustatzea da. Horretarako, Zuzendaritzak honako esparru hauetan jarduten du:

- > Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunaren, segurtasunaren eta interes ekonomikoen babesa hobetzea eta zabaltzea, arauak garatuz, Justiziarako bidea erraztuz eta merkatua kontrolatuz.
- > Kontsumitzaileen autobabes-maila handitzea, babesaren, informazioaren eta prestatutzaren alorretako hainbat proiektu eta programaren bitartez.
- > Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) eta kontsumo-alorreko elkarteak sustatzea, batetik, gizarte-eragile horiei laguntzak eta diru-laguntzak emanez, eta, bestetik, haiekiko mota askotako harremanak izanez (kontsultak, erreklamazioak, bitartekotza, eskaerak eta auziak).
- > Informazio integratuko sistema bat ezartzea, kontsumo-eragile horien antolaketa eta koordinazioa hobetzeko.

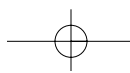
Azken batean, herritarren kontsumo-eskubideak bermatu nahi dira, bai eta haien bizi-maila hobetu ere.

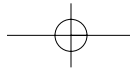




}-

}-





2. Prestakuntza

Kontsumitzaileen hezkuntzaren helburu nagusia haien prestakuntza sustatzea da, arduraz eta sen kritikoz kontsumitzeko gauza izan daitezen. Horretarako, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak programa bat eskaintzen du, batetik, oro har herritarrak hezteko, eta, bestetik, kontsumitzaileen hezkuntzaren eta prestakuntzaren ardurara hartzen duten teknikari eta espezialisten birziklatzea bultzatzeko.

Kontsumo-prestakuntza prozesu bat da, eta etengabeko birziklatzea eskatzen du, kontsumoari dagozkion alderdi eta gaiei buruz. Horregatik, prestakuntza-programa honekin herritarren eta aholkularitza-lanetan diharduten profesionalen eskura informazio zabala jarri nahi dugu, bai eta haien artean jarrera kritiko eta arduratsua sustatu ere, merkatu-gizarte baten esparruan.

2.1. "KONTSUMO ESKOLA", KONTSUMOARI BURUZKO ETENGABEKO PRESTAKUNTZAKO ZENTROAK

Gasteizko eta Bilboko Kontsumo Zuzendaritzaren Etengabeko Prestakuntzako Zentroek (Kontsumo Eskolek) kontsumo-prestakuntzan jarduten dute, honako helburu hauekin:

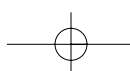
- > Gazte eta helduei kontsumo-alorreko informazioa eskaintzeko aukerak zabaltzea.
- > Ikastetxeetan kontsumitzaileen hezkuntza dinamizatzea.
- > Zenbait kolektibo eta elkarteri erraztasunak ematea, kontsumoarekin zerikusia duten prestakuntza-jarduerak egin ditzaten.
- > Kontsumo-gaiak lantzerakoan teknologia berrien erabilera bultzatzea.
- > Kontsumoari buruzko informazioa ematea.

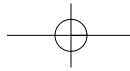


2004. urtean, Donostiako Kontsumo eskola sortzeko lanak egin dira; hala, aurrez azaldutako helburuak garatzeko esparru geografikoa zabaldu da.

2.1.1. Kontsumitzaileentzako prestakuntza

Alor honen helburu nagusia kontsumitzaileak prestatzea da, kontsumoari dagokionez erabaki kritiko eta arduratsuak hartzeko gauza izan daitezen.





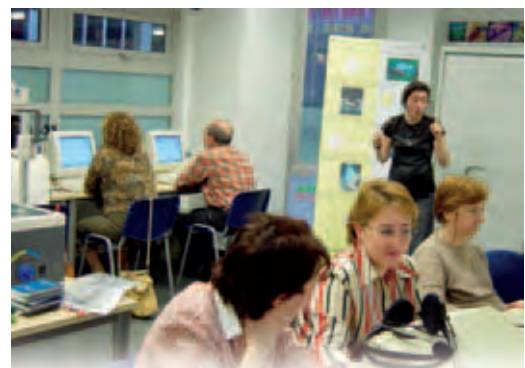
Guztira 13.581 lagunek hartu dute parte Kontsumo Eskolak eskainitako prestakuntza-jardueretan.

Kontsumoko prestakuntza-tailerrak

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

- > Laborategia.
- > Erabilera askotarako gela.
- > Infoteka.
- > Finantza-zerbitzuen gela, bidaia-agentzia, aseguruak...
- > Sukaldea.
- > Gela orokorra.

2003an eskaini ziren tailerrez gain, 2004an 6 tailer gehiago eskaini dira. Guztira 31 tailer dira (izartxo batez markatu dira 2004an sortu diren tailerrak):



8

Publizitate-alorra:

- 1- Publizitatea euskarri finkoan.
- 2- Publizitate-iragarkia.
- 3- Telebista-publizitatearen tipologiak.
- 4- Publizitatea eta gorputzaren miresmena.

Etiketa-alorra:

- 5- Jantzien etiketak.
- 6- Elikagaien etiketak.
- 7- Haragi eta arrainen etiketak.
- 8- Elikagaien gehigarriak.



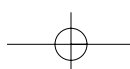
Erosketa-alorra:

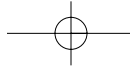
- 9- Erosteko irizpideak.
- 10- Saltzeko teknikak.
- 11- Kosmetikoak.
- 12- Udan ere produktu seguruak.
- 13- Familia-aurrekontua (*).



Elikadura-alorra:

- 14- Dieta orekatua I.
- 15- Dieta orekatua II.





- 16- Elikagaiak izoztea.
- 17- Haur-elikadura (*).
- 18- Adinekoen elikadura (*).

Ingurumen-alorra:

- 19- Kontsumo jasagarria (*).
- 20- Birziklatzea eta gaikako bilketa.
- 21- Hondakinak: birziklatzea eta berrerabiltzea.
- 22- Erosteko irizpide ekologikoak.
- 23- Energia aurreztea (*).

Kontsumitzaileen eskubideak:

- 24- Ikas ezazu zure burua babesten.
- 25- Bidaia-agentziak.

Teknologia berrien alorra:

- 26- Merkataritza elektronikoa.
- 27- Telefono mugikorra: aurreordainketa-txartelaren aukeraketa.

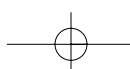
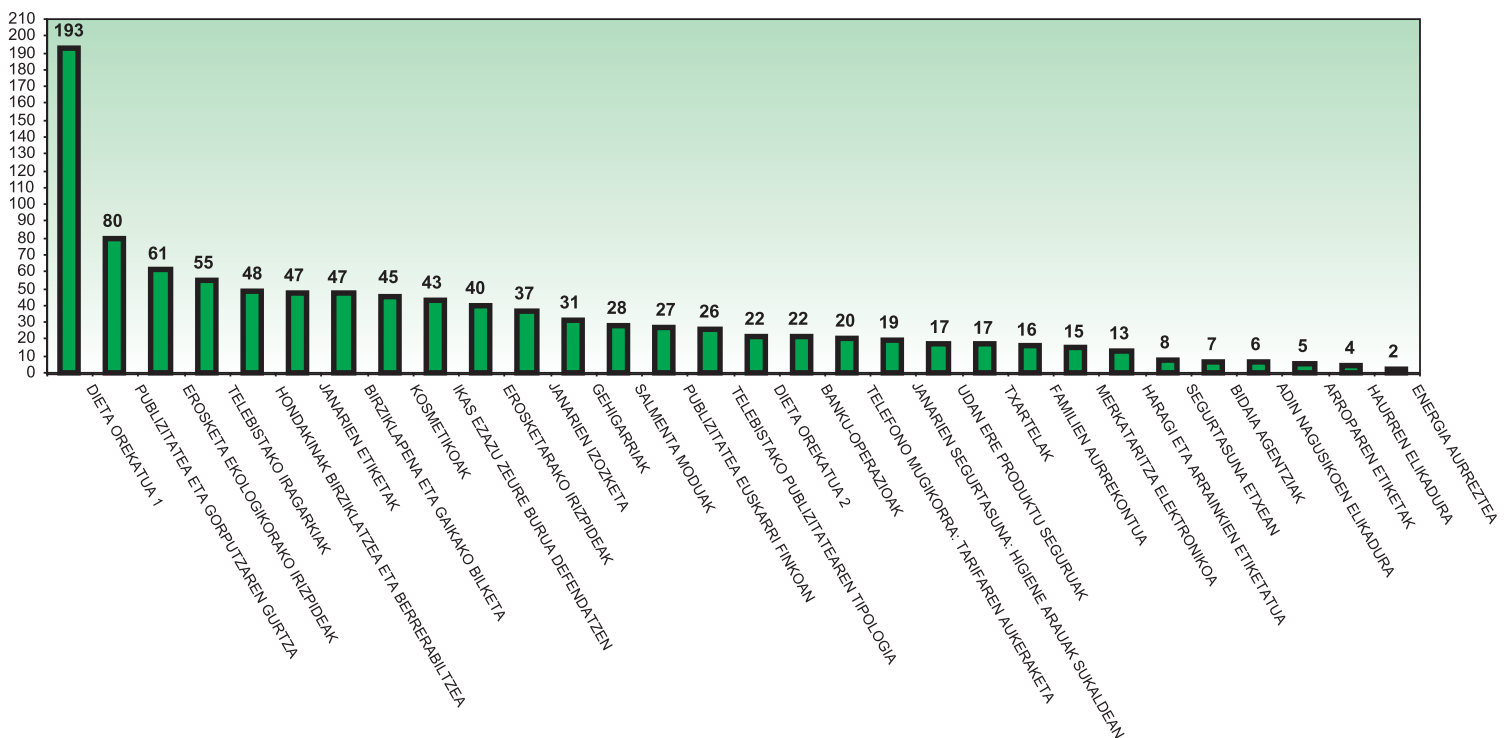
Finantza-zerbitzuen alorra:

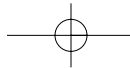
- 28- Banku-eragiketak.
- 29- Txartelak.

Segurtasun-alorra:

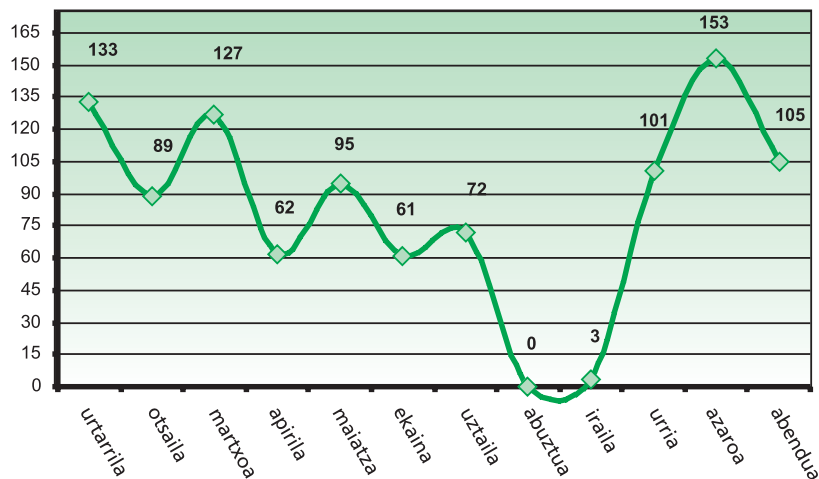
- 30- Elikadura-segurtasuna
- 31- Etxeko segurtasuna (*)

TAILER KOPURUA URTEKO





TAILER KOPURUA HILABETEKO



Guztira, gai horiei buruzko 1.001 tailer antolatu ziren; 576 Bilbon, eta 425 Gasteizen. Horietan 13.581 lagun prestatu ziren (7.238 Bilbon eta 6.343 Gasteizen).

“Kontsumo-arratsaldeak” hitzaldiak

Doako hitzaldi horiek 2004ko azken hiruhilekoan egin ziren. Parte-hartzaileek informazioa jaso zuten ordu erdiz, kontsumoarekin zerikusia duten hainbat gai buruz.

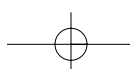
10

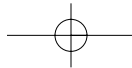
“Kontsumo-arratsaldeak” programaren barnean 6 hitzaldi egin ziren Kontsumo Eskola bakoitzean; guztira 238 kontsumitzailek hartu zuten parte. Honako gai hauek landu dira: “Etxebizitzaren arrisku anitzeko aseguruak”, “Eguzkia eta beltzarantze-zentroak”, “Janariak prestatzea”, “Pentsio-planak”, “Bizi-aseguruak” eta “Sendagai orokorrak eta automedikazioa”.



“KZ Gunea” tailerrak

KZ ekimenaren barruan, zenbait tailer egiten dira Kontsumo Eskoletako infoteketan. KZ Gunea tailerrak Internet bidez egiten dira, eta honako helburu nagusi hauek dituzte: Sarea erabiltzen ikastea eta kontsumo-gaiei buruzko berriazko prestakuntza eskaintzea. Orain artean eskainitako ikastaroei (“Kontsumitzailea sarean”, “Bidaiariaren eskubideak”





eta "Merkataritza elektronikoa") 2004. urtean "Etxebizitza erostea" ikastaroa erantsi zaie.

Guztira 64 KZ Gunea tailer egin ziren (36 Bilbon eta 28 Gasteizen), eta horietan 181 lagunek parte hartu zuten.

Grundtvig proiektua

Kontsumo Eskolak Grundtvig proiektuan parte hartu du, Europar Batasuneko Sokrates programaren barruan. Proiektu horrek hezkuntzaren alorrean nazioarteko lankidetzaz sustatzea du helburu.

Proiektu horren barruan, Kontsumo Eskolak "Ikasteko Elkarreak" izeneko ekintza burutu du, helduentzako hezkuntzaren alorrean jarduten duten elkarten arteko eskala txikiko lankidetzan oinarrituz. Elkarreak horietan Sokrates Programan parte hartzen duten hiru herrialde bildu behar dira gutxienez, eta kasu honetan "Escuela Europea de Consumidores" (Kantabria), "Adiconsum Regionale Lazio" (Erroma) eta "Instituto do Consumidor" (Lisboa) elkarteekin elkartu da Kontsumo Eskola.

E-Cons proiektua

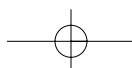
2004ko urriaren 1etik Kontsumo Zuzendaritzak E-Cons sarean parte hartzen du Kontsumitzailearen Hezkuntzarako Sarearen bitartez (beste zenbait autonomia-erkidegorekin batera parte hartzen du sare horretan). E-Cons sarea Europar Batasuneko Sokrates programaren Comenius 3 ekintzan biltzen da.

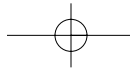
Hortaz, E-Cons sarearen helburu nagusia kontsumitzaileen prestakuntza bultzatzea da, batetik, ingurumenarekin modu kontzientean, kritikoa, solidarioan eta konprometitu jokatzen, eta, bestetik, hedatze-prozesuan dagoen Europan zein eskubide eta erantzukizun dituzten jakin dezaten, argi eta garbi zehaztutako zeharkako balio batzuen barruan.

E-Cons sareko protagonista nagusia unibertsitateaz kanpoko irakaskuntza arautuko irakasleak dira. Sareak honako hauek lortu nahi ditu: irakasleak zuzenean inplikatzeko eta modu aktiboan parte hartzea, proiektu eta jarduerak bateratzea, eta irakaslearen esku baliabide teknikoak jartzea, nork bere ikasgelan kontsumitzailearen hezkuntzaren alorreko proiekturik onenak garatzeko aukera izan dezaten.



2. Prestakuntza





Bestelako prestakuntza-ikastaroak

Kontsumo Zuzendaritzak, Kontsumo Eskolaren bitartez, zenbait prestakuntza-ikastaro antolatu ditu beste erakunde batzuekin elkarlanean: Gurutze Gorria, EIN, Gasteizko Ingurumen Ikasketetarako Zentroa, Gorren Elkarte, Mejora Fundazioa eta beste elkarte batzuk. Ikastaro horiek kontsumoaren inguruko prestakuntzan interesa izan zezaketen taldeak izan dituzte jomugan, aisialdi edo animazio soziokulturaleko monitoreak eta gizarte-zerbitzu integratuak, esaterako.

Bestetik, bi ikastaro monografiko eman ziren, jarduera praktiko osagarriekin; bakoitzak hiru egun iraun zuen, arratsaldeko ordutegian:

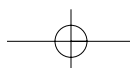
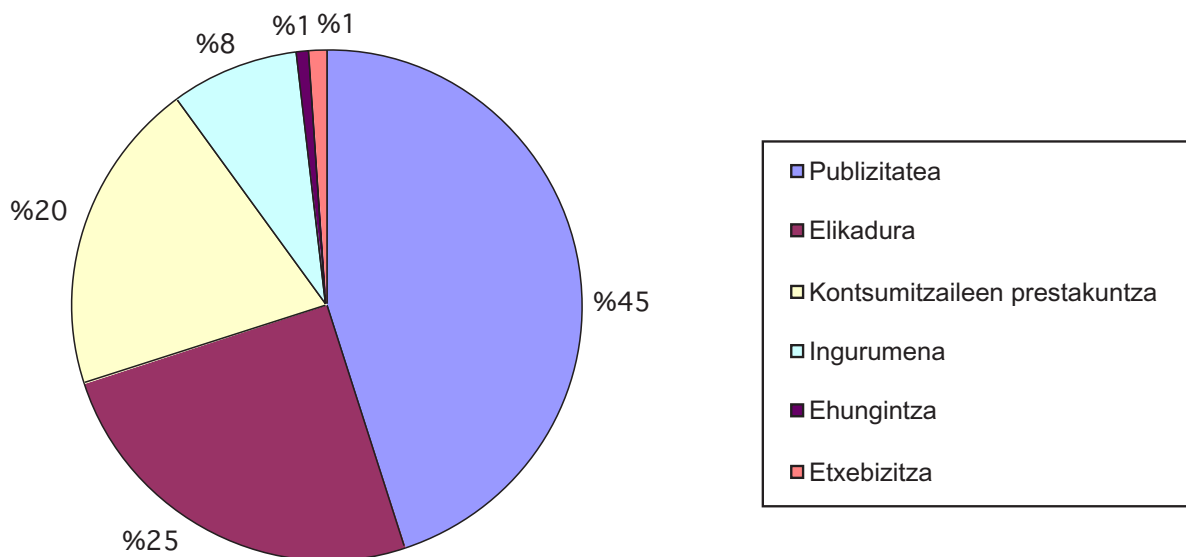
- > Gasteizko Kontsumo Eskolan "Etxebizitza berria erostea" ikastaroa eman zen; hartan, gai horri buruzko hainbat alor landu ziren: kontratuak, finantziazioa, bermeak...
- > Bilboko Kontsumo Eskolan "Bidaiariaren eskubideak" ikastaroa eman zen. Hartan, indarreko legeria eta 2005ean indarrean hasten dena aztertu ziren, sektorearen erreklamazio-bideei dagokienez.

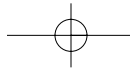
Mailegu Zerbitzua

Kontsumo Eskola zentroek mediatekak dituzte; horietan, liburu, CD-ROM, bideo, jolas eta multimedien maleta didaktikoen mailegu-zerbitzua eskaintzen da. Gehien eskatu diren materialak —ikastetxeen artean, bereziki— publizitateari eta gorputzaren miresmenari buruzko mailetak izan dira. Bestalde, ohiko liburu eta CD-ROMek ere erabiltzaileen interesa piztu dute.

12

MAILEGATUTAKO MATERIALEN GAIAK





2.2. KONTSUMO TAILER IBILTARIAK

Kontsumo Zuzendaritzak hamabost urte segidan eman ditu kontsumo-tailer ibiltariak antolatzen.

Tailer horietan, kontsumoarekin zerikusia duten hainbat gai lantzen dira, praktiken bidez, lehen hezkuntzako eta bigarren hezkuntzako lehen zikloko ikasleekin. Bi dira lortu nahi diren helburuak:

- > Batetik, ikasleen eskura zenbait tresna jartzea, kontsumo-gizarte honetan arduraz eta sen kritikoz jokatzeko moduan egon daitezzen.
- > Eta, bestetik, erabakiak hartzeko erraztasunak ematea, kontsumoaren ondorio diren fenomeno jakin batzuen aurrean.

Erabilitako metodologia aktiboa da, parte-hartzea bultzatzen duena, eta esperimentazioan, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da. Metodologia hori oinarri hartuta, ikastetxeei aukera hauek eskaini zaizkie: 14 tailerretako aukera Lehen Hezkuntzako taldeentzat, eta beste 15 aukera Bigarren Hezkuntzako lehen zikloko ikasleentzat. Tailer bakoitzak ordu eta erdi irauten du, eta eduki desberdina lantzen du.

Programa horren baitan, gainera, honako prestakuntza-ekin-tza hauek egiten dira:

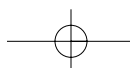
- > Irakasleentzako hasierako ikastaro bat.
- > Gurasoentzako informazio-hitzaldia edo tailer praktikoa. Honako bi aukera hauek dituzte: informazio-hitzaldia, kontsumo-tailer ibiltarien esperientziari buruzkoa, edo honako tailer hauetan parte hartzea: "Seme-alabak nola elikatu behar ditugun" edo "Publizitatea aztertzen ikas dezagun".

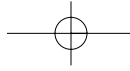
Guztira 1.839 kontsumo-tailer ibiltari egin dira (1.475 lehen hezkuntzan eta 364 bigarren hezkuntzan), Euskadiko 93 ikastetxetan. Horietan, 14.009 ikaslek, 725 irakaslek eta 892 gurasok hartu dute parte.



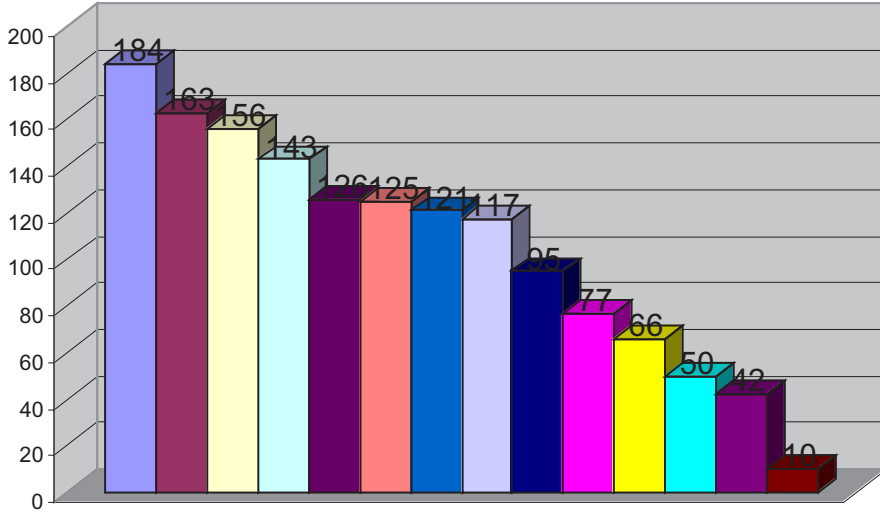
TAILER. PARTE HARTU DUTENAK	
IKASTETXEAK	93
IKASLEAK	14.009
IRAKASLEAK	725
GURASOAK	892

	IKAST. KOP.	TAILER KOP.
ARABA	46	971
BIZKAIA	35	692
GIPUZKOA	12	176
GUZTIRA	93	1.839



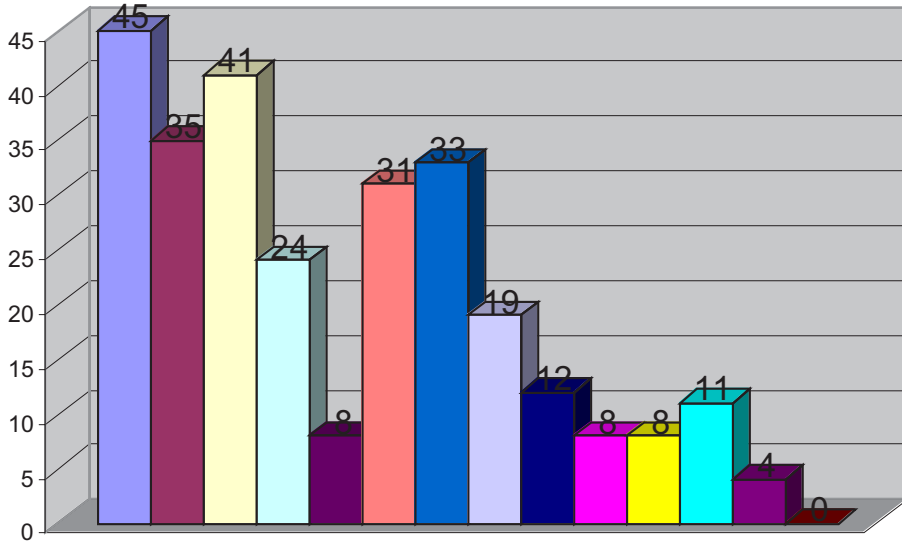


LEHEN HEZKUNTZAKO TAILERRAK

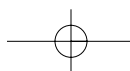


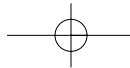
- Supermerkatua eta erosketak
- Jolasa eta jostailuak
- Ontziak eta euren berrerabilera
- Haurren segurtasuna
- Paperaren birziklapena
- Elikagaien konparazio-analisiak
- Publizitatearen analisia
- Elikagaien ekoizpena
- Lehengaien eraldaketa
- Ura eta elektrizitatea
- Ehunen tailerra
- Elikagaien etiketak
- Garraio publikoa
- Kontsumitzaileen eskubideak

BIGARREN HEZKUNTZAKO TAILERRAK



- Estetika eta elikadura: gorputzaren gurtza
- Publizitatea eta kontsumoa
- Jokoak eta bideojokoak
- Kontsumoa eta ingurumena
- Janaria eta elikadura
- Telefonia eta Internet
- Aisialdirako modu berriak
- Janarien konparazio-analisiak
- Ekonomia eta familien aurrekontua
- Ur eta elektrizitatearen ordainagiriak
- Etiketak
- Lehengaien eraldaketa
- Kontsumitzaileen eskubideak
- Plastikozko dirua





2.3. KONTSUMOARI BURUZKO ASTE MONOGRAFIKOAK

Aurreko urteetan bezala, 2004an ere adinekoentzako zentroetarako prestakuntza-jarduera batzuk antolatu dira. Aste batean, berariazko bi kontsumo-gai lantzen dira: bate-tik, teoria mailan, hitzaldien bitartez; eta, bestetik, praktika mailan, ikasgeletan eta produkzio-zentro eta bestelako enpresetara bisitak eginez.

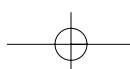
Aste monografiko horietan honako gai hauek landu dira:

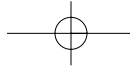
- > Elikadura eta nutrizioa.
- > Kontsumitzailearen eskubideak.
- > Hornidura-zerbitzuak.
- > Bidaiarien eskubideak.
- > Aseguru ohikoenak.
- > Salmenta, publizitatea eta etiketak.
- > Kontsumoa eta ingurumena.
- > Salmenta bereziak
- > Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ).
- > Banku-zerbitzuak.
- > Sendagaiak eta automedikazioa.
- > Telefonía eta Internet.
- > Produktuen bermea.

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

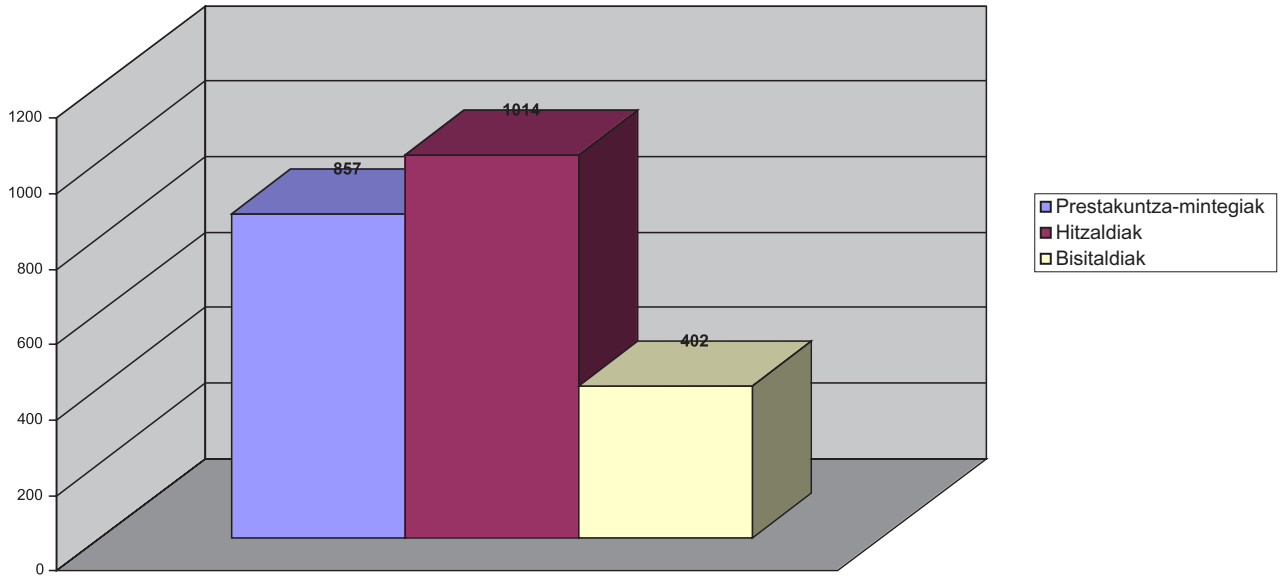
- > Merkabilbao.
- > Cafés Baqué.
- > Lapatx zabortegia.
- > Helados Miko.
- > Iparlat.
- > Carrefour Sestao.
- > Ingugiro Etxea.
- > ETAP Venta Alta.

Aste monografikoak EAEko adinekoentzako 20 zentro eta elkartetan egin ziren; guztira 2.273 lagunek parte hartu zuten, honela banatuak:

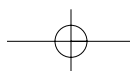
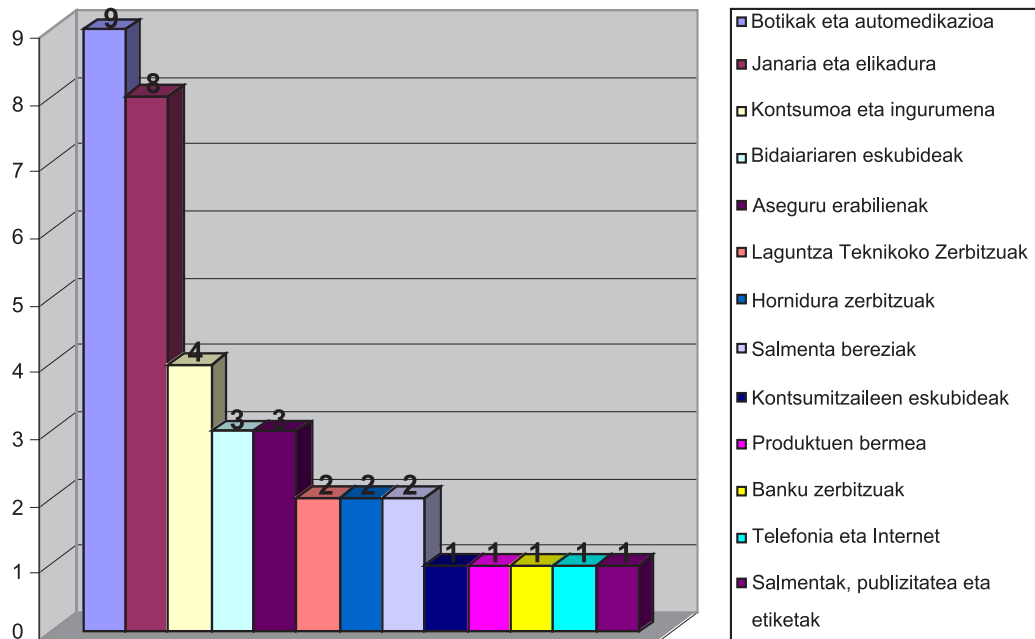


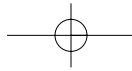


PARTAIDE KOPURUA JARDUERA BAKOITZEKO



ASTE MONOGRAFIKOEN GAIAK





2.4. KONTSUMO PRESTAKUNTZAKO ZENTROEN LEHEN TOPAKETA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak “Kontsumo Prestakuntzako Zentroen 1. Topaketa” antolatu zuen, eta horrek eragin handia izan du kontsumo-prestakuntzan diharduten profesionalengan. Iritzi-foro bat sortzeko eratu da topaketa, kontsumo-arloko hezitzaile eta teknikariek esperientziak elkartrukatzeko toki aproposa izan dezaten sustatzeko alegia.

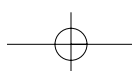
Lehen topaketa hori otsailaren 25ean, 26an eta 27an egin da, Gasteizen, eta arrakasta handia lortu du parte-hartzeari dagokionez: guztira, 62 lagunek hartu dute parte, 27 EAEtik eta 35 Estatutik etorriak.

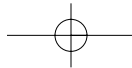


Laneko hiru jardunaldietan zehar, programatutako jarduera guztiak egin ziren. Honako hauek nabarmendu behar dira:

Lehen jardunaldia:

- > Inaugurazio ofizialaren ekitaldia. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendari Marieli Díaz de Mendibil izan zen horren buruan.
- > Inaugurazio-hitzaldia: “Kontsumo-prestakuntza: ardurazko kontsumorantz”. Hizlaria: Rosa M^a Pujol, Bartzelonako Unibertsitate Autonomoko Irakaslea.
- > Aurkezpena: “Nazioko Kontsumo Prestakuntzako Zentroi buruzko azterketa”. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza.
- > Ponentzia: Kontsumo Prestakuntzako Zentroak. “Esku hartzeko esparrua, oinarri buruzko hausnarketak eta etorkizuneko aukerak”. Hizlaria: M^a José López, Prestakuntza Ataleko Burua. Valentziako Kontsumo Zuzendaritza.





Bigarren jardunaldia:

Esperientziak aurkeztea:

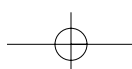
- > I. esperientzia, Euskadi: "Teknologia berriak helduen prestakuntzan". Hizlaria: Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Kontsumo Eskola.
- > II. esperientzia, Kantabria: "Europako Kontsumitzaileen Eskola: Kontsumitzailearen Hezkuntza Sareak". Hizlaria: Nieves Álvarez, Kantabriako Gobernuko Europako Kontsumitzaileen Eskolako Zuzendaria.
- > III. esperientzia, Katalunia: "Kataluniako Kontsumo Eskola: sorrera, antolaketa eta emaitzak". Juliá Guimerá, Kataluniako Generalitateko Kontsumoaren Institutu Katalanaren Kontsumitzaileen Informazio eta Prestakuntza Alorreko Burua.
- > IV. esperientzia, Gaztela-Mantxa. Cuenca: "Etxeko segurtasuna eta kontsumo-mendekotasuna". Hizlaria: Lourdes Marqués Careda, Cuencako Udaleko Kontsumitzaileen Zentroko Zuzendaria.
- > V. esperientzia, Aragoi. Alcorisa: "Alcorisako CRIET: Aragoiko landa-inguruneko ikasle eta irakasleentzako Kontsumo Eskola". Hizlariak: Salvador Berlanga Quintero, CRIET zentroko Zuzendaria; Beatriz Serrano Laguna, Ikasketaburua; eta Carlos Álvarez Lanzarote, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien (IKT) irakaslea.
- > VI. esperientzia: Valentziako Erkidegoa. Alacant "Kontsumitzailearen Hezkuntzari buruzko etengabeko erakusketa". Hizlaria: Juan Carlos Victoria, Alacanteko Kontsumo Baliabideen Zentroko Arduraduna.

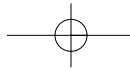
Material Didaktikoen aurkezpena:

- > Ikasmaterialak I: "Kontsumoa ikuspegi matematikoarekin". Hizlaria: Inma Ibáñez de Minguito. Ortzadar.
- > Ikasmaterialak II: "Haurrentzako Kontsumo Hezkuntzarako Ipuinak". Hizlaria: Nieves Álvarez, Kantabriako Gobernuko Europako Kontsumitzaileen Eskolako Zuzendaria.
- > Ikasmaterialak: "Elikadura eta Kontsumo Tailerra" eta "Kontsumo Arduratsua". Hizlaria: Francisca Pérez Jiménez, Aragoiko Kontsumo Zuzendaritza Nagusiaren Informazio eta Prestakuntza Ataleko Burua.

Lan Batzordeak:

- > batzordea: "Kontsumo Prestakuntzarako zentroak eta Hezkuntza Arautuarekin duten erlazioa". Moderatzailea: Pilar Guerrero, Kontsumoko Institutu Nazionaleko kidea.
- > II. batzordea: "Kontsumitzailearen Prestakuntzarako Zentroak: Esperientziatik abiatutako analisia". Moderatzailea: Arrate Martínez de Gereñu, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Prestakuntza Teknikaria.





- > III. batzordea: "Kontsumitzailearen Prestakuntzarako Zentroak: Esku hartzeko aukera berriak". Moderatzailea: Alejandro Salcedo, Gaztela-Mantxako Kontsumo Zuzendaritza Nagusiaren Informazio Zerbitzuko Burua.

Hirugarren Jardunaldia:

- > Esperientzia praktikoa tokiko telebistan: "Kontsumitzailea Hedabideen aurrean".
- > Lan Taldeen Ondorioak.
- > Azken ondorioak
- > Itxiera-ekitaldia. Eusko Jaurlaritzaren Merkataritza eta Kontsumo sailburuorde Rodrigo García Azurmendi egon da horren buruan.

2.5. PRESTAKUNTZA-IKASTAROAK

"Kontsumoko Arbitraje Batzordearen X. Urteurrena" jardunaldia

Jardunaldiak 4 ordu iraun zuen, eta hartan Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen 150 arbitrok parte hartu zuten, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko zenbait kontsumo-teknikaririk ere. Jardunaldia 2004ko martxoaren 18an egin zen, Bilbon, honako programa honi jarraituz:

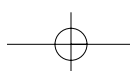
- > Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen has-tapenak eta finkatzea.
- > Arbitrajea Euskadin 2004an. Datuak eta erronkak.
- > Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua, eta Arbitrajeari buruzko Lege berria.
- > Kontsumoko Arbitraje Batzordearen etorkizuna.

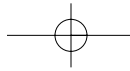


"Prestatzaileak prestatzea" ikastaroa

30 orduko iraupena izan zuen ikastaro honetan EAEko zein beste Autonomia Erkidegoetako 17 kontsumo-teknikaririk parte hartu zuten. Gasteizen eman zen, martxoaren 23tik 26ra bitarte, honako programa honi jarraiki:

- > Sarrera eta helburuak.
- > Komunikazioa.
- > Hizlari bikainaren profila.
- > Entzuleen tratamendua.
- > Bilera bat prestatzeko modua.
- > Bilera bat gidatzeko modua.





- > Bilerak gidatzeko arauak.
- > Parte-hartzaileei ideiak saltzea.
- > Bileraren antzerki-lana.
- > Hitzaldi laburra eta bat-batekoa.
- > Esku-izkribuak erabiltzearen teknika.
- > Ikus-entzunezkoak
- > Konfiantzaz jarduteko modua.
- > Lanerako eta talde-elkarlanerako giroa lortzeko modua.
- > Bileraren antzerki-lana.
- > Ahotsa eta itxura erabiltzeko modua.
- > Ekintza-plana.
- > Laburpena eta azken analisia.

“Kontsumo-ikuskatzearen trebetasunak” ikastaroa

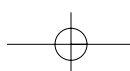
21 orduko iraupena izan zuen ikastaro honetan EAEko eta beste Autonomia Erkidegoetako kontsumo-zerbitzuetako 20 ikuskatzailek eta teknikariek parte hartu zuten. Ikastaroa Bilboko Kontsumo eskolan eman zen, maiatzaren 25ean, 26an eta 27an, honako programa honi jarraituz:

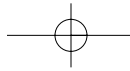
- > Aurkezpena.
- > Giza faktorea I. eta II. ikuskatzean.
- > Pertsonen eta egoeren arabera elkarreragiteko jarraibideak.
- > Kontsumo-ikuskatzearen kasu praktikoan analisi teknikoa.
- > Gizarte-trebetasunak ikuskatze-eginkizuna garatzeko aplikatzea. I. eta II.

“Jantzien etiketak eta tindategiak” ikastaroa

Ikastaroak 5 ordu iraun zuen, eta hartan Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumo-sektoreko 150 teknikariek eta sektoreko profesionalak parte hartu zuten. Ikastaroa 2004ko azaroaren 9an eman zen Gasteizen, azaroaren 10ean Donostian eta azaroaren 11n Bilbon; honako programa honi jarraiki:

- > Jantzi-etiketei eta tindategiei buruzko araudia.
- > Ehun-zuntzei buruzko informazioa. Ehun-gaien ezau-garriak: Probak. Jantzien etiketak.





“Gainzorpetzearen prebentzioa”: arduraz erosi eta gastatu beharra” jardunaldia

Kontsumismoaren profesionalei eskainia, Eusko Jaurlaritzak Bilbon duen Lurralde Ordezkaritzan egin zen, azaroaren 23an.

69 lagunek parte hartu zuten jardunaldian, eta honako gai hauek aztertu ziren:

- > Kreditu-araudia: EBko herrialdeen eta Espainiaren egoerari buruzko ikuspegi laburra.
- > Espainiako etxeen zorpetzea.
- > Kontsumitzaileek kontsumoa eta gastua eragiteko estrategiei nolako erantzuna ematen dieten.

Jardunaldiaren amaieran, mahai-inguru bat egin zen, sektore guztien parte-hartzearekin.



2.6. IKASMATERIALA

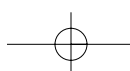
“Kontsumitzailearen Hezkuntzarako 133 Tailer” ikasmateriala

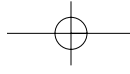
CD-Rom euskarrian eta gida praktiko batez osatua. Ikasgelan kontsumo-hezkuntza lantzea du helburu, eta Haur, Lehen, Bigarren eta Helduen Hezkuntzako irakasle eta ikasleei eskaintzen zaie. Gaikako 10 atal hauek biltzen ditu: elikadura, XXI. mendean erostea, zerbitzuak, etxebizitza, publizitatea eta hedabideak, joko eta jostailuak, osasuna eta segurtasuna, ekokontsumoa, gorputzaren miarmentza eta kontsumo-informazioa.



“Etxebizitza erostea” on line ikastaroa.

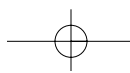
www.kontsumo.net web-orriaren prestakuntza-atalean herritarrek prestakuntza jaso dezakete on line ikastaroen bitartez. Ikastaro honetan, besteak beste, honako gai hauek aztertzen dira: erosteko erabakia, aurretiko kontratuak, salerosketako kontratua, zergak ordaintzea eta jabetza-erregistroa.

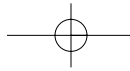




}-

}-





3. Informazioa

2004. urtean, informazio ataleko esku-hartzeak honako programa hauen bitartez gauzatu ziren:

- > Kontsumitzailearen Europako Zentroa.
- > Argitalpen-programa.
- > Sentsibilizazio-programa.
- > Dokumentazio-programa.
- > Orientazio-programa.
- > Kontsumo bus.

3.1. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA (KEZ)

Kontsumoaren politika oso finkatua dago Europar Batasunean. Amsterdameko Itunean kontsumitzaileen aldeko neurriak hartzeko oinarriak indartu ziren. Neurri horiek guztiak Europarako konstituzio bat ezartzeko Itunean sendotu ziren. Honako helburu hauek ezarri ziren:

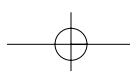
- > Kontsumitzaileen interesak sustatzea.
- > Kontsumitzaileei osasunaren babes-maila handia, segurtasuna eta interes ekonomikoak bermatzea.
- > Kontsumitzaileen informaziorako, hezkuntzarako eta interesak babeste aldera antolatzeko eskubidea sustatzea. (6. atala, III-235 artikulua).

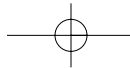
Gasteizen dagoen Kontsumitzailearen Europako Zentroa (KEZ) Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Kontsumo Zuzendaritzaren zerbitzu bat da, eta Europako Batzordearen Kontsumitzailearen Europako Zentroen Sarearen barruan dago.

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

Euskadiko KEZ 1993an sortu zen, eta harrezkero aurrera egin du, honako helburu hauek oinarri hartuta:

- > Bestek beste, administrazio publikoei, kontsumitzaile-





elkarteei eta ikastetxeei Europako, estatuko eta erkidegoko kontsumoari buruzko informazioa ematea, publizitate-kanpainen bitartez.

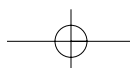
- > Erabiltzaile eta kontsumitzaileei laguntza eta prestakuntza eskaintzea —nork bere babes-maila handi dezan—, eta haien osasunaren, segurtasunaren eta interes ekonomikoen alde lan egitea, prestakuntza-planak eta informazioa eskainiz.
- > Enpresak kalitatearekiko eta segurtasunarekiko sentsibilizatzea, lehiakortasuna errazteko bidea den aldetik.
- > Gasteizko KEZ zentroak modu aktiboan parte hartzen du europar sare horren proiektu komunetan; hain zuzen ere, proiektu horiek txostenak eta dokumentuak egitea dute xede, hartara beren eskubide eta betebeharren jabe izango diren herritarrek hezteko, merkatu bakarrean kontsumitzaileak diren aldetik.

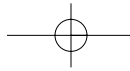
3.1.1. KEZ zentroaren argitalpenak

KEZek aurrera daraman informazio-zereginaren barruan, 2004. urtean kontsumitzaile-entzako honako informazio- eta publizitate-material hauek argitaratu zituen:

- > Hozkailurako imana; hozkailu barruan elikagaiak nola jarri behar diren ere azaltzen du.
- > “Europan zehar erosketak egiten” liburuxka.
- > “Gainzorpetzearen prebentzioa” liburuxka.
- > “Zer erosi behar den eta zer ez ikasi beharra” liburuxka.

Bestetik, eta aurreko urteetan bezala, KEZk honako aldizkako agerkari hauek argitaratu ditu:





KEZren Informazio Buletina

Hilabetekaria da, bi hizkuntzetan (euskaraz eta gaztelaniaz) argitaratzen da, eta gai orokorrak eta berritasunak biltzen ditu. Gainera, KEZk argitaratutako karpeta uztaidun batean bil daiteke.

Honako atal hauek ditu:

- > Hilabeteko gaia
- > Prentsako artikuluen erreferentziak
- > Aldizkarietako laburpenak
- > Legegintza-berritasunak

2004. ekitaldi honetan azken aldiz argitaratu da paperean; aurrerantzean bertsio elektronikoan argitaratuko da, eta www.kontsumo.net helbidean egongo da kontsultagai.

Euro Kontsumitzaileak: Kontsumitzailearen Europako Zentroen aldizkaria

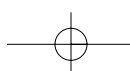
Hiruhilabetekaria da, etaartzelonako KEZrekin batera argitaratzen da. Hainbat komentario biltzen ditu, legegintza-berritasunei eta Europako kontsumoari buruzko politikari buruzkoak. Orobat, KEZ zentroetan jaso diren kontsultarik interesgarrienei buruzko laburpenak biltzen dira.

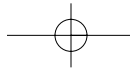
3.2. ARGITALPEN PROGRAMA

Kontsumo Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat herritarrei kontsumoari buruzko informazioa ematea da. Hain zuzen ere, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legean jasotzen da informazioa jasotzeko eskubide hori. Horren haritik, besteak beste, hainbat monografia, liburuxka eta bestelako material argitaratu dira kontsumo-ekintza guztiei buruz.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legea.

Lege-testu horrek Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legea hartzen du barne. Lege hori 2003ko abenduaren 30eko EHAAn argitaratu zen, eta Euskadiko Kontsumo-Eskubidearen oinarritzko esparru berria da. Horren eraginez, Kontsumitzailearen Estatuari buruzko azaroaren 18ko 10/198 Legea indargabetu da, hogei urte igaro ostean.





Europako kontsumitzailearen eskubideak

Testu hau praktikoa da, eta bertan zenbait prozesu alternatibo biltzen dira, justiziatik kanpokoak, Europar Batasunaren esparruan kontsumoari buruzko gatazkak konpontzeko.

Bi kasu praktikoren bitartez —bata ibilgailuak konpontzeko tailer batean aurkeztutako erreklamazio bati buruzkoa da, eta bestea bidaiak konbinatuen erreklamazio bati buruzkoa—, Europako zazpi herrialdetan (Alemania, Italia, Suedia, Erresuma Batuak, Frantzia, Polonia eta Txekiar Errepublika) bide judizialek kanpo dauden araudi eta prozedura alternatiboak aztertzen dira.

Banku Zerbitzuen Gidaliburua

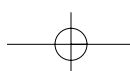
Monografia hau erabat praktikoa da; horren helburu nagusia kontsumitzaile eta erabiltzaileak gidatzea da, banku-entitateetan egin beharreko ekintzarik ohikoenak egiterakoan.

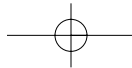
Jakina denez, gaur egun ia herritar guztiek erabiltzen dituzte banku-zerbitzu ohikoenetakoak: aurrezki-libretak, kontu korronteak, txartelak, maileguak, pentsio-planak eta abar. Dena dela, banku-zerbitzu horiek oso ohikoak badira ere, horrelako zerbitzuekin zerikusia duten oinarrizko zenbait gauza argitu behar direla uste dugu. Horren haritik, "Banku-zerbitzuen gidaliburua" sortu da, egungo ikuspegitik zenbait gauza argitzeko, finantza-zerbitzu berriak eta azken arau-aldaketak barne.



"Gastua nola kontrolatzen dudan" CD-Roma

2004aren amaieran, ohiko sakelako egutegia ez ezik, Kontsumo Zuzendaritzak CD-Rom hau ere argitaratu zuen, kontsumitzaileei etxeko gastua kontrolatzen lagunduko dien tresna bat eskaintzeko. Hori ez ezik, oinarrizko informazioa ere eskaintzen du, hainbat kontsumo gai buruz (urteko hilabete bakoitzean gai bat aztertzen da): merkealdiak, eskubideak eta ardurazko jokaera, erreklamazio-orria, kontsumoko arbitrajea, modu artifizialean beltzarantzea, eguzkitako betaurrekoak, bidaiak konbinatuak, ekipajea aire-





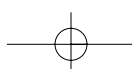
garraioan, testu-liburuak, merkataritza elektronikoa, laguntza teknikoko zerbitzuak eta Gabonetako erosketak.

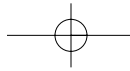


Liburuxkak

2004. urtean, Zuzendaritza honek honako gai hauei buruzko liburuxkak argitaratu zituen, herritarrei kontsumoarekin zerikusia duten hainbat gairi buruz informazioa ematen jarraitzeko:

- > Beltzarantze artifiziala.
- > Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuari buruzko Legea
- > Kontsumo-ondasunen Salmenta Bermeei buruzko Legea.
- > Arrautza markatu eta etiketatzea.
- > Oliba-olioa etiketatzea.
- > Bideojokoak hautatzea.
- > Bidezko merkataritza.
- > Hileta zerbitzuak





“Kontsumitzailearen Hezkuntzarako Sarea” aldizkako argitalpena

14 Autonomia Erkidegotako Kontsumo Zuzendaritza Nagusiek osatzen duten Kontsumitzailearen Hezkuntzarako Sareak argitaratzen du seihilabetekari hau. Bertan, kontsumitzaileen hezkuntzaren arloan egindako ekintzak azaltzen ditu Autonomia Erkidego bakoitzak, eta, horrela, Sarea osatzen duten kideek beren esperientziak konpartitzen dituzte.

3.3. SENTSIBILIZAZIO PROGRAMA

Kontsumo Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat sentsibilizazioa sustatzea da. Horren haritik, 2004. urtean kontsumo eta erabiltzaileentzako informazio-programari eutsi dio, kontsumo-ekintzak egiterakoan beren burua hobeto babesten eta arduraz jokatzen ikas dezaten.

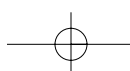
3.3.1. Kontsumoko arbitrajea hedatzeko kanpaina

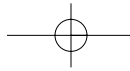
Helburua:

- > Arbitraje-sistemari enpresa eta profesional gehiago atxikitzea.
- > Arbitraje-zerbitzua dagoelako ideia zabaltzea, batetik, enpresaburu eta profesionalen artean, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean.

Ekintzak:

- > Liburuxka eguneratu bat argitaratu da; bertan, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren ezaugarri nagusiak zehazten dira, eta atxikitako establezimenduen zerrenda bil-tzen da.





- > Oraindik ere atxikimendu-proporzio txikia zuten sektoreetako —elektrizitatea, iturgintza, gimnasioak, ile-apaindegiak eta solariumak— 1.500 establezimendu eta profesionaleri bisita pertsonalizatuak egin zaizkie.
- > Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez kontsumoko arbitraje sistemari atxikitako enpresen errolda eguneratu da. Guztira 157 establezimendu kendu dira, haien jarduerari utzi baitiote.



Emaitzak:

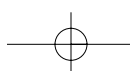
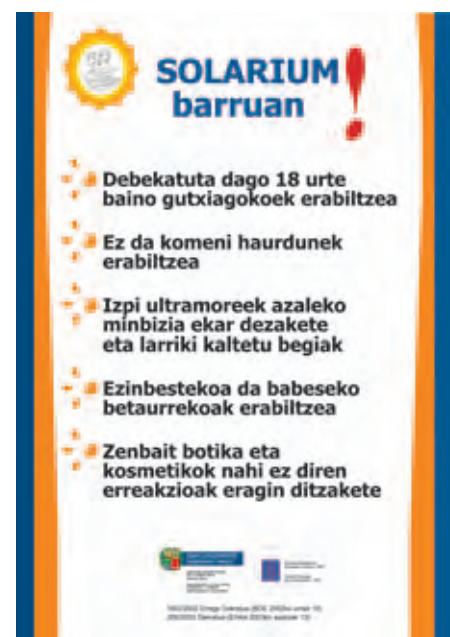
Atxikipen-maila % 11n hazi zen; guztira 12.157 establezimendu atxiki dira.

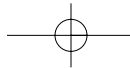
3.3.2. Beltzarantze artifizialari buruzko kanpaina

EAEn, 1002/2002 Errege Dekretuak eta 265/2003 Dekretuak arautzen dute beltzarantze artifizialeko aparatuen erabilera eta salmenta.

Kontsumo Zuzendaritzan hori argitzea merezi duela uste dugu, zentro horiek zerbitzu egokia emango badute. Horrenbestez, ekainean beltzarantze-zentroentzako eta bertako erabiltzaileentzako kanpaina egin zuen, honako betebeharrak hauei buruzko informazioa emateko:

- > Beltzarantze artifizialeko aparatuen teknika-arloan zuzenak direla egiaztatzea, eta urtean behin eta aparatuko elementu jakin batzuk aldatzen diren bakoitzean aztertzea.
- > Beltzarantze artifizialeko zerbitzua erabiltzen dutenak ezin kasutan ere 18 urtez azpikoak ez direla egiaztatzea.
- > Beltzarantzea arintzeko, iragazki gisa jarduteko edo eguzkipean luzeago egoteko produkturik ez eskaintzea.
- > Kontsumo Zuzendaritzak eskainitako informazio-iragarkia jendaurrean jartzea. Iragarki horren karaktereak handi samarrak behar dute, jendeak 5 metrotik informazioa erraz irakurtzeko aukera izan dezan.
- > Fototipo eta esposizioaldi guztien berri ematen duen taula bat aurkeztea.





- > Erradiazio ultramoreen eraginpean jartzen diren guztien esku informazio-dokumentu bat jartzea, adostasuna eman dezaten eta sina dezaten.
- > Dokumentu hori eta fitxa pertsonal bat gordetzea, bost urtez gorde ere.
- > Zentro bakoitzean une oro beltzarantze artifizialeko aparatuek erabiltzeko pres-takuntza tekniko egokia duen lagun bat izatea.

3.3.3. Gasteizko "IX. Joko Jaialdian" parte hartzea

Kontsumo Zuzendaritzak Gasteizko Joko Jaialdian parte hartu zuen eta bi stand izan zituen: bata, eguzkitan jarri aurreko ardurari buruzkoa, eta, bestea, elikagaien piramide-ari buruzkoa.



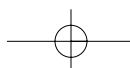
3.3.4. Bestelako sentsibilizazio-kanpainak

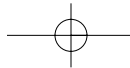
Gabonetan dibulgazio-kanpaina bat egin zen hiru Lurralde Historikoetan, hiriko altzar-ien euskarrietan (merkataritzaguneak; telefono-kabinak; trenen, metroen eta autobusen geltokiak) kontsumo-aholkuak hedatzeko.

Orobat, Kontsumo Zuzendaritza Durangoko Euskal Liburu eta Diskoen Azokan eta Santo Tomaseko merkatuetan (Bilbon, Donostian eta Gasteizen) egon zen, informazio-karpen bitartez aholku horien guztien berri emateko.

Bestetik, urtean zehar lau irrati-kanpai-na egin ziren; horietan 36 mikroespazio eman ziren guztira. Hori ez ezik, 45 kontsumo-aholku ere eman dira.

Kontsumo Zuzendaritzak presentzia handia izan du hedabideetan. 50 prentsa-ohar eman ziren, 250 prentsa-inpaktu eta 230 irrati-emanaldi guztira.





3.4. DOKUMENTAZIO PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaileen interesak ondoen babesten dituzten ekintzetako bat. Eta informazio hori eskuratzen laguntzeko, Kontsumo Zuzendaritzak kontsumoari buruzko datu-baseak etengabe eguneratzen jarraitzen du. Honezkero 86.000 erreferentzia baino gehiago dira jaso dira guztira, eta on-line eta doan ikus daitezke web orrian.

Prensa-datuen basea:

71.260 referencias de noticias a texto completo aparecidas en 20 publicaciones locales, nacionales e internacionales. Esta base de datos se actualiza diariamente con todos los artículos que se publican en prensa y en revistas especializadas en consumo

Bibliografia-datuen basea:

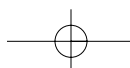
1.768 erreferentzia, monografia, bideo, diskete, CD-Rom eta txosten katalogatuei buruzkoak.

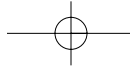
Informazio orokorreko datu-baseak:

Analisi konparatiboen, azterketen, txostenen eta abarren 10.260 erreferentzia, nazio-ko eta nazioarteko 40 serie-argitalpenetatik eta bestelako iturrietatik jasoak.

Datu-base juridikoa:

3.338 erreferentzia, kontsumoarekin zerikusia duten xedapenei, araudiei, epaiei, irizpenei eta abarri buruzkoak.





3.4.1. Kontsumoko web-orria

kontsumo.net kontsumoko web-orriak Kontsumo Zuzendaritza osatzen duten zerbitzu guztiei buruzko informazioa eskaintzen du (kontsumitzailearentzako informazioa, pres-takuntza, kontsumoko arbitrajea, merkatu-kontrola eta Kontsumitzailearen Europako Zentroa...). Gainera, kontsultak egiteko eta Zuzendaritzak argitaratzen dituen argitalpen eta liburuxkak ezagutzeko aukera ematen du orriak, bai eta gure Erkidegoaren azken orduko berriak, ikuskatze-kanpainen emaitzak edo aktualitateko gaiiei buruzko berriaz-ko informazioa jasotzeko aukera ere.

Hori ez ezik, Kontsumo Zuzendaritzaren web-orriak honako datu-base hauetan sar-tzeko aukera ere ematen du:

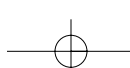
- > Prentsa-datuen basea:
- > Bibliografia-datuen basea.
- > Informazio orokorreko datuen basea.
- > Datu-base juridikoa.

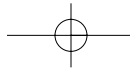
Web-orri honetara www.kontsumo.net helbidearen bidez sar zaitezke zuzenean, bai eta Eusko Jaurlaritzaren www.euskadi.net/kontsumo ataritik ere.

Orri horretan kontsumitzaileek kontsultak egin ditzakete, azkar eta segurtasun- eta konfidentzialtasun-berme guztiekin. Kontsumitzailearen Europako Zentroko web-orritik zentroko datu-basean bildutako informazio guztia kontsulta daiteke.

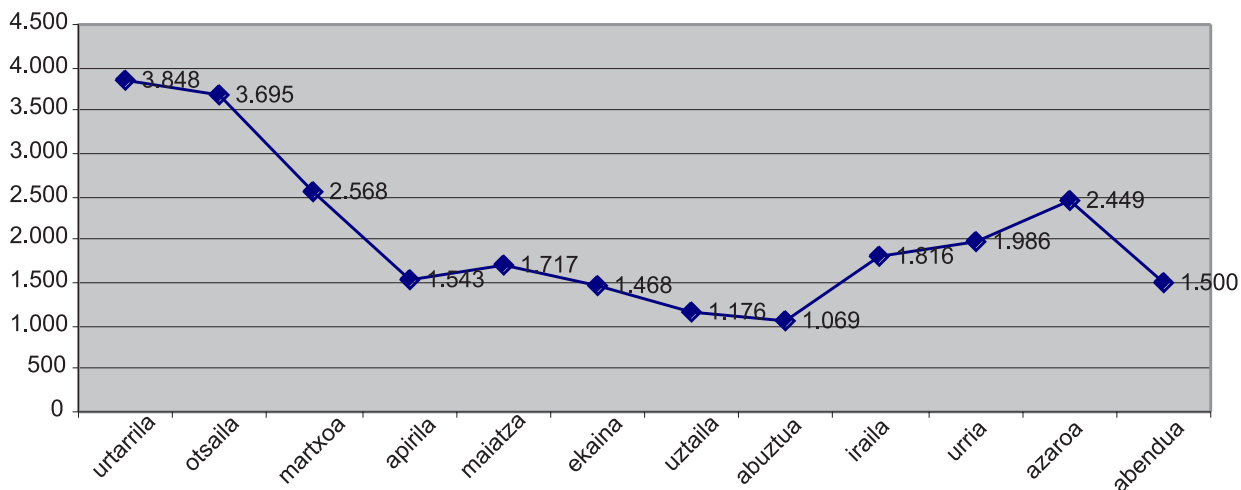
2004an ere "Kontsumitzailearen eskubideak" eta "Bidaiariaren eskubideak" on line-ikastaroak eman dira; horiei "Etxebizitza erostea" ikastaroa erantsi zaie. Bestetik, web-orri horretan ikastaro presentzialei eta Kontsumo Zuzendaritzak antolatutako bestela-ko gertaerei buruzko informazioa eskuratzeko eta horietan izena emateko aukera eskaintzen da.

32





BISITALDIAK HILABETEKO www.kontsumo.net



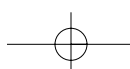
3.5. ORIENTAZIO PROGRAMA

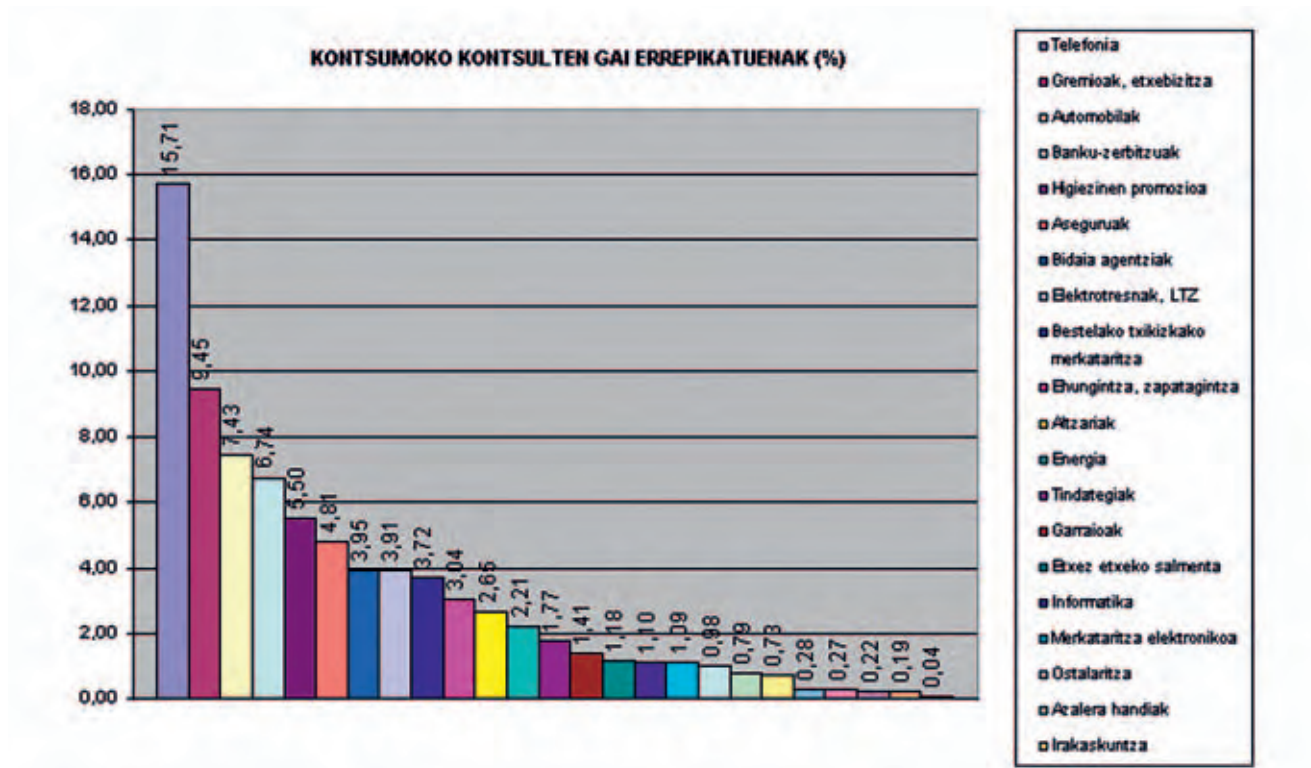
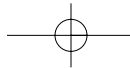
Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak, Kontsumo Zuzendaritzaren bitartez, zerbitzu eraginkor bat jartzen du herritarren eskura, bai eta beharrezko baliabide guztiak ere, kontsumoaren alorrean dituzten esku-bide eta betebeharrak zein diren jakin dezaten.

3.5.1. Kontsumo-kontsultak konpontzea

Kontsumo Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez (Lurralde Bulegoak eta Kontsumitzailearen Europako Zentroa). 2004. urtean, zerbitzu horiek 10.438 kontsumo-kontsultari erantzun diete guztira. Gainera, kontsumitzaileen arretarako doako telefonoaz 11.802 kontsulta egin dira. Beraz, Kontsumo Zuzendaritzak 22.240 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Kontsulta gehienak Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak EAEko hiru hiriburuetan dituen Lurralde Bulegoetan kudeatu dira. Bulego horietan kontsumitzaileen kontsultei erantzuna ematen zaie, telefonoz zein aurrez aurre. Bestetik, kontsumitzaileek www.kontsumo.net web-orriaren bitartez egindako kontsultak ere jaso eta kudeatzen dira.





3.5.2. Kontsumitzaileen Arretarako Telefonia

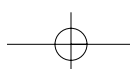
Kontsumo Zuzendaritzak 1992. urtetik eskaintzen du Kontsumitzaileen Arretarako Doako Telefonoaren zerbitzua, EAEn herritarren zerbitzuan dauden zentro guztiak koordinatzeko. Kontsumitzaileek 900 600 500 doako telefono-zenbakiaren bidez erabil dezakete zerbitzua. Zerbitzu horrek koordinatutako zentroak Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen KIAZ sareko kide dira, eta hiru ataletan bana daitzke:

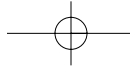
- > Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulego elkartuak (KIUB).
- > Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetako kontsumitzaileen arretarako zentroak.
- > Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumoko Lurralde Bulegoak.

Kontsumitzaileen Arretarako Doako telefono horrek eskaintzen duen zerbitzuak bi zati ditu:

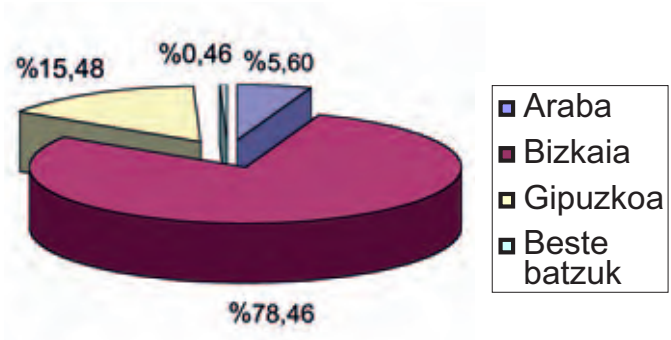
1. Kontsumitzailearen deia jaso eta ebaluatzen da. Erantzun erraza badu, lehenbait lehen erantzuten zaio.
2. Arazoa konplexuagoa bada edo izapide gehiago eskatzen baditu, deia kontsumitzaileen arretarako zerbitzuetako baten esku uzten da.

2004an 11.802 dei jaso ziren, hileko 983,5 dei inguru. Lurraldeka, dei gehienak Bizkaitik egin ziren.



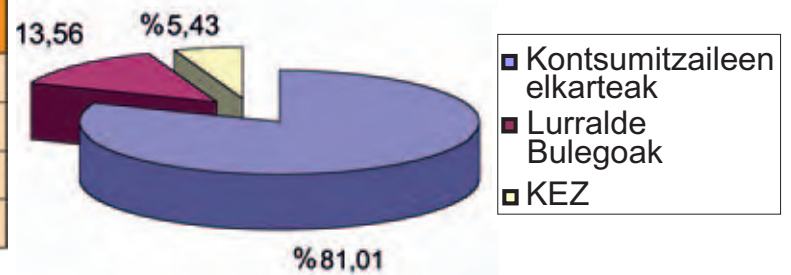


DEIAK LURRALDEEN ARABERA	
ARABA	661
BIZKAIA	9.260
GIPUZKOA	1.827
BESTE BATZUK	54
GUZTIRA	11.802



11.802 dei horietatik, 1.822 dei honako erakunde hauen esku utzi ziren:

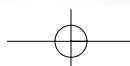
DEIAK ERAKUNDEEN ARABERA	
KUNTSUMITZAILEEN ELKARTEAK	1.476
LURRALDE BULEGOAK	247
KIUBAK	99
GUZTIRA	1.822

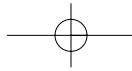


3.6. "KONSUMO BUS", KONTSUMITZAILEEN PRESTAKUNTZA ETA INFORMAZIOZAKO ZENTRO IBILTARIA

Maiatzaren 19tik uztailearen 30era bitarte, Kontsumo Zuzendaritzak "Kontsumo bus" kanpainaren bigarren fasea burutu zuen (lehen fasea 2003ko irailetik abendura bitarte egin zen). Kontsumo-busa zentro ibiltaria da, eta bertan kontsumoan eskarmentu handia duen talde bat dago kontsumitzaileen zerbitzuan; hala, aditu horiek hainbat gai buruzko informazioa ematen diete kontsumitzaileei, bai eta alor horretan prestakuntza egokia eskaini ere, dinamika erakargarri eta praktikoak erabiliz.

Nabarmentzekoa da emaitza ezin hobeak lortu direla, oro har herritarren eta berarriazko kolektiboen parte-hartzeari eta inplikazioari dagokienez: elkarteak, ikastetxeak, aisialdi-taldeak eta merkatarien elkarteak; horientzat guztientzat nor bere beharretara egokitutako jarduera zehatzak eskaini ziren.





Informazio- eta prestakuntza-ekintzak aurrera eramateko, autobus bat egokitu zen; hartan, honako gune hauek bereizi ziren:

- > Harreragunea: Kontsumoari buruzko informazio interesgarria jasotzeko gunea eta Kontsumo Zuzendaritzaren argitalpenak kontsultatzeko aukera.
- > Prestakuntzagunea. Kontsumo Zuzendaritzaren DVDk eta informazio-taulak ikusteko eta prestakuntza-jarduerak egiteko gunea.
- > Teknologia Berrien gunea: Satelite bidez Interneten sartzeko aukera, eta autokontsultarako 6 ordenagailu. Horretaz gain, kontsumoari buruzko web-orriak ikus daitezke, eta Kontsumo Zuzendaritzak kaleratutako ikasmateriala erabili.
- > Kontsumo Terraza: Kanpoaldeko gunea, aire zabalean informazioa jasotzeko eta prestakuntza emateko egokitua.

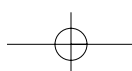
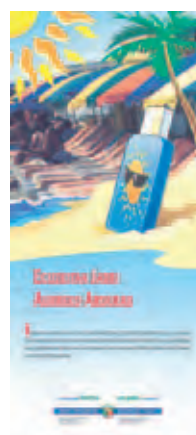
Guztira, EAEko hiru lurraldeetako 40 udalerri bisitatu zituen Kontsumo-busek:

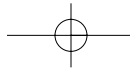
- > Arabako 7 udalerri: Aramaio, Legutiano, Araia, Kampezo-Kanpezu, Oyón-Oion, Nanclares de Oca-Langraitz Oka eta Vitoria-Gasteiz.
- > Bizkaiko 20 udalerri: Elorrio, Amorebieta, Ortuella, Mungia, Trapagaran, Portugalete, Getxo, Barakaldo, Bilbao, Muskiz, Arrigorriaga, Bakio, Bermeo, Etxebarri, Sestao, Plentzia, Sopelana, Balmaseda, Zalla eta Lekeitio.
- > Gipuzkoako 13 udalerri: Donostia, Hernani, Tolosa, Andoain, Urnieta, Azkoitia, Aretxabaleta, Legazpi, Elgoibar, Ordizia, Zarautz, Hondarribia eta Deba.

3.6.1. Informazio-ekintzak

Ekintza horiek jende guztia izan zuten jomugan, eta guztira 83.507 lagunek jo zuten Kontsumo-busera, informazio bila, infoteka erabiltzera edo kontsultak egitera. Kontsumo Zuzendaritzak hainbat argitalpen eta CD-Rom jarri zituen kontsumitzaileen eskura, kontsulta horiek zabaltzeko. Orobat, 195.000 informazio-liburuxka banatu ziren; berariaz, honako gai hauei buruzkoak argitaratu ziren:

- > “Kontsumorako kredituak eta zorpetzea”
- > “Bidaiariaren eskubideak eta betebeharrak”
- > “Eguzkitan jartzean kontuan hartu beharrekoak”





3.6.2. Prestakuntza-ekintzak

Dibulgazio- eta informazio-eginkizunaz gain, "Kontsumo bus" kanpainak garrantzi handiko prestakuntza-ekintza bat ere bete zuen, 1.336 lagunen parte-hartzearekin. Tailerrek zenbait kolektibo izan zituzten jomugan. Honako tailer hauek egin ziren:

Lehen Hezkuntzako ikasleentzako tailerrak

- > Ongi jatearen garrantzia
- > Jantzien etiketak

Bigarren Hezkuntzako ikasleentzako tailerrak

- > Erosketa ekologikoa egiteko irizpideak
- > Publizitatea
- > Teknologia berriak: telefonia mugikorra

Helduentzako kontsumo-ikasgelak

- > Elikagaien segurtasuna eta higiena
- > Etiketen interpretazioa

Helduentzako hitzaldi monografikoak

- > Kontsumo-gatazken konponbideak
- > Kontsumitzaileen eskubideak
- > Kontsumitzaileen babeserako erakundeak

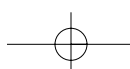
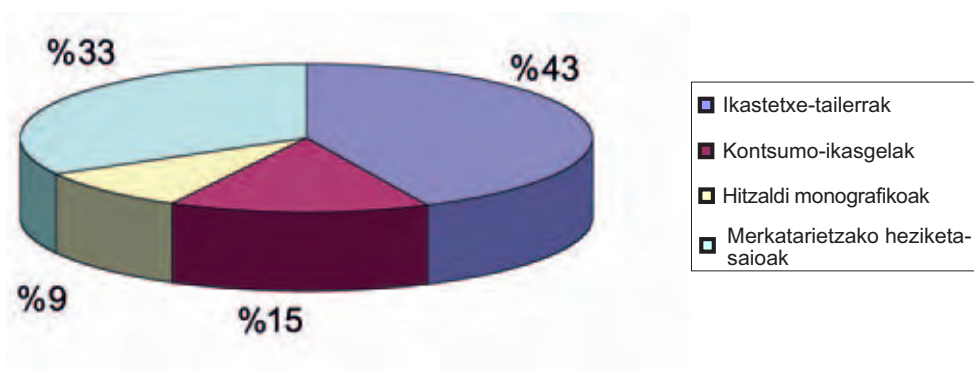
Merkatarientzako prestakuntza-saioak

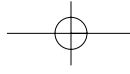
- > Kontsumoko Arbitrajea



Prestakuntza-jardueretan 1.336 lagunek hartu zuten parte. Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikasleentzako tailerrek izan zituzten parte-hartzaile gehien.

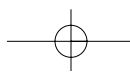
HEZIKETA-JARDUERETAKO PARTE-HARTZAILEAK

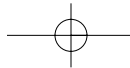




}-

}-





4. Gatazkak Konpontzea

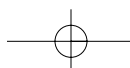
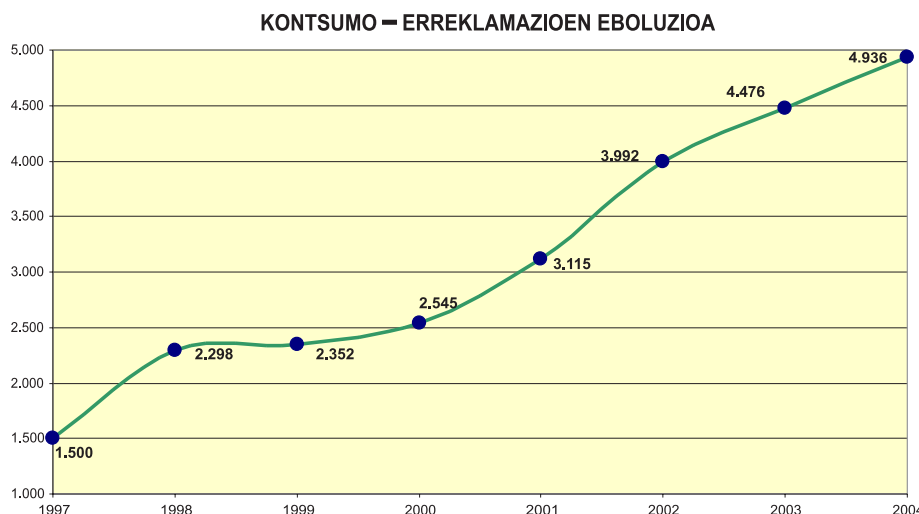
4.1. KONTSUMO-ERREKLAMAZIOAK

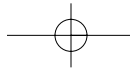
Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak 4.936 erreklamazio-orri jaso zituen 2004. urtean, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren hiru Lurralde Bulegoen bitartez. Horrek esan nahi du 2003. urtetik erreklamazio kopurua % 10,27 hazi dela (urte horretan, 4.476 erreklamazio erregistratu ziren guztira). Urtean zehar jasotako 4.936 erreklamazioetatik, 2004ko abenduaren 31n Kontsumo Zuzendaritzak 3.468ri erantzun zien, hau da, erreklamazio guztien % 70,26ri. Azken horien % 50,40 (1.748, guztira) keza hutsak ziren, hau da, ez zuten kontsumo-hausterik ekartzen, ez eta diru-eskaerarik aurkezten ere. Gainerako 1.720 benetako erreklamazioak ziren; horien % 3,55 jakinarazpenak ziren, erreklamazioaren arrazoa sortu zen beste Autonomi Erkidego batzuetara bidaliak.

Gainerakoak, 1.597, bi multzo handitan sailka daitezke: kontsumoko arau-haustek eta Administrazioaren bitartez konpondutakoak.

Lehen multzoan (kasuen % 4,64, 161 guztira) kontsumoko arau-hauste batek eragindako salaketak ziren. Bereziki, honako arrazoi hauek eragin zituzten arau-hauste horiek: kontsumitzaileei informazio okerra ematea edo publizitate faltsua egitea; etiketekin, segurtasunarekin, prezioekin eta bermearekin zerikusia duten arau-haustek; produktua- ren konposizioan eta kalitatean iruzur egitea; edo zerbitzua behar bezala ez ematea. Ondoren azaltzen da kasuistika:

- > Kasuen % 18,63an (30, guztira) salaketa eragin zuten ekintzak zuzen zitzaten eskatu zien Administrazioak enpresei
- > Kasu batzuetan, arau-haustea ezin izan da ziurtatu, eta erreklamazioak amaitutzat jo dira, frogarik ez zegoelako. Salaketen % 39,13 izan ziren, hau da, 63 guztira.
- > Azkenik, salaketen % 42,24 (68, guztira), zigor-espeditate izatera pasa zen.





Bigarren multzoan, jasotako erreklamazioen % 41,41 biltzen da (berariazko 1.436 kontsumo-erreklamazio, guztira). Horien artetik

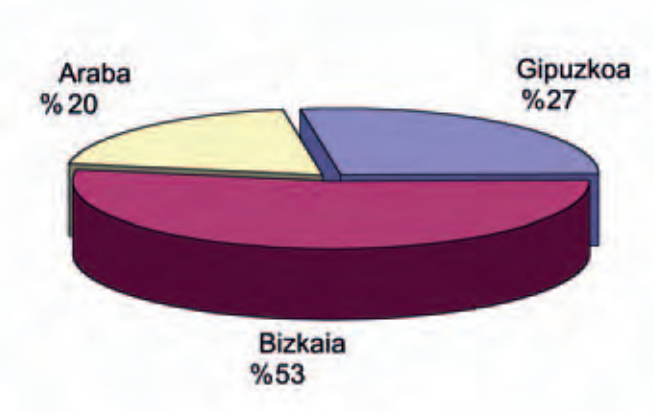
- > % 89,97 (1.436, guztira) Administrazioak konpondu zuen, aldean arteko bitartekotza-lana egin ostean.
- > % 4,94 (71, guztira), kontsumoko arbitraje-sistemara eraman zen, establezimendu gatazkak konpontzeko sistema horri atxikia baitzegoen.
- > Gainerako 73 erreklamazioetan (% 5,08) atzera egin da; hau da, erreklamazioa egin duenak bere kasua bideratzeari uko egin dio.

Erreklamazioa aurkezten duten kontsumitzaileek, bereziki, honako hauek eskatzen dituzte: produktuaren okerra zuzentzea, produktua aldatzea, zenbatekoa itzultzea, produktua itzultzea, eta, zenbait kasutan, kalte-ordaina ordaintzea.

Arbitrajearen emaitzak nahiko antzekoak izaten dira erreklamazioa aurkezten duten kontsumitzaileentzat eta erreklamazio horren jomugan dauden enpresentzat; izan ere, kasuen % 55ean arrazoiak kontsumitzaileari eta % 45ean enpresaburuari ematen zaio, hau da, sistemaren zuzentasuna agerian geratzen da.

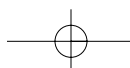
Honako koadro honetan erreklamazioak ikus ditzakegu, lurraldez lurralde sailkatuak:

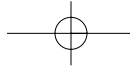
LURRALDEA	ERREKLAMAZIO KOP.
ARABA	975
GIPUZKOA	1.339
BIZKAIA	2.622
GUZTIRA	4.936



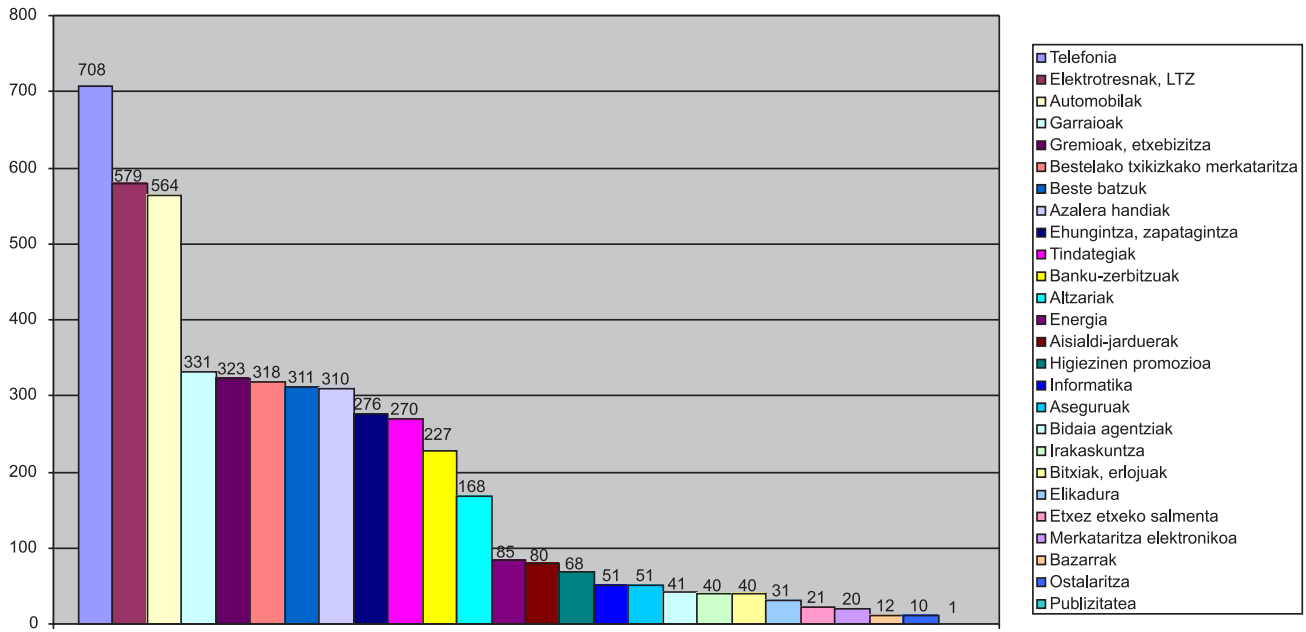
Ondorengo koadroan sektore guztiak ageri dira, bakoitzean jaso diren erreklamazio kopuruen arabera ordenatuak, erreklamazio gehien izan diren sektoretik gutxien izan direnera alegia.

Sektoreka, 2004. urtean telefoniak erreklamazio gehien eragiten duen sektorea izateari eutsi dio, erreklamazioen % 14,34 bereganatzen baitu (2003. urtetik nabarmen hazi da —% 29,91—). Ondoren, etxetresna elektrikoen eta LTZen (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak) sektorea eta automobilen sektorea datoz (erreklamazioen % 11,73 eta % 11,43, hurrenez hurren). Bestetik, aurreko urtearekin alderatuz erreklamazio kopurua gehien murriztu den sektoreak irakaskuntza (aurreko urtean baino % 53,49 erreklamazio gutxiago) eta publizitatea (% 83,33 gutxiago) izan dira.

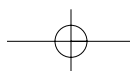
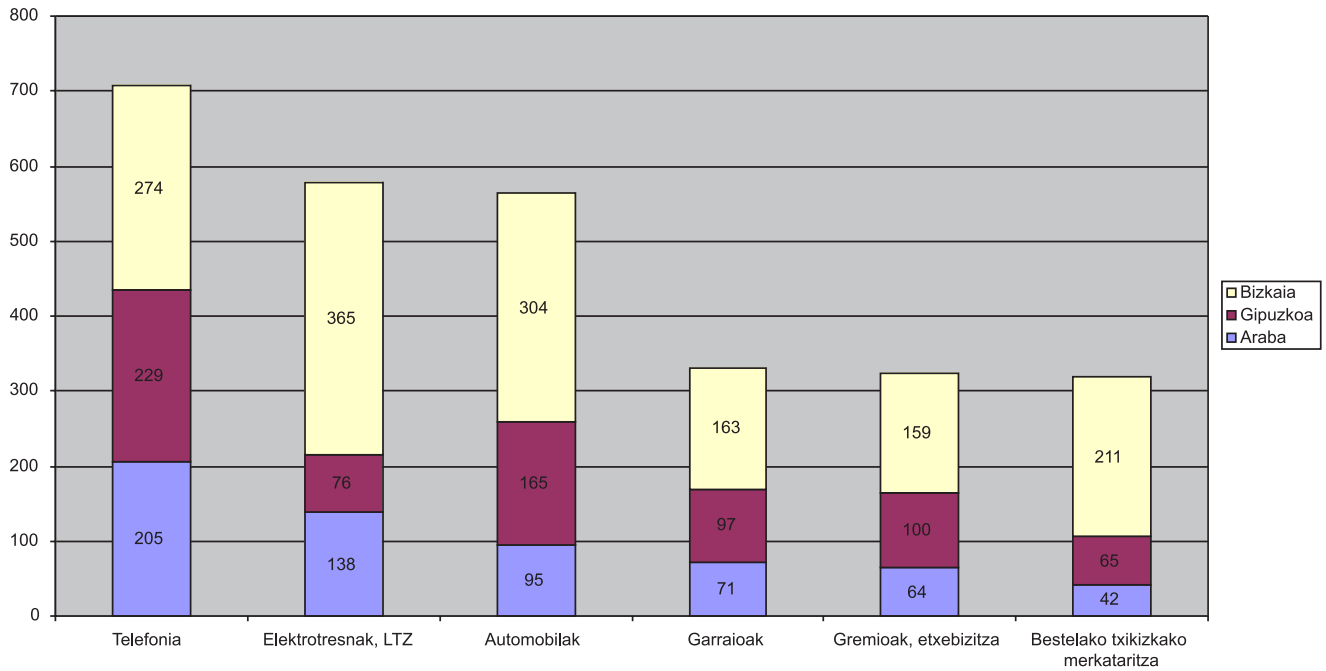


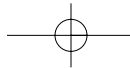


KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOEN GAIK



ERREKLAMAZIO GEHIEN JASOTZEN DITUZTEN ARLOK LURRALDEKA





4.2. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

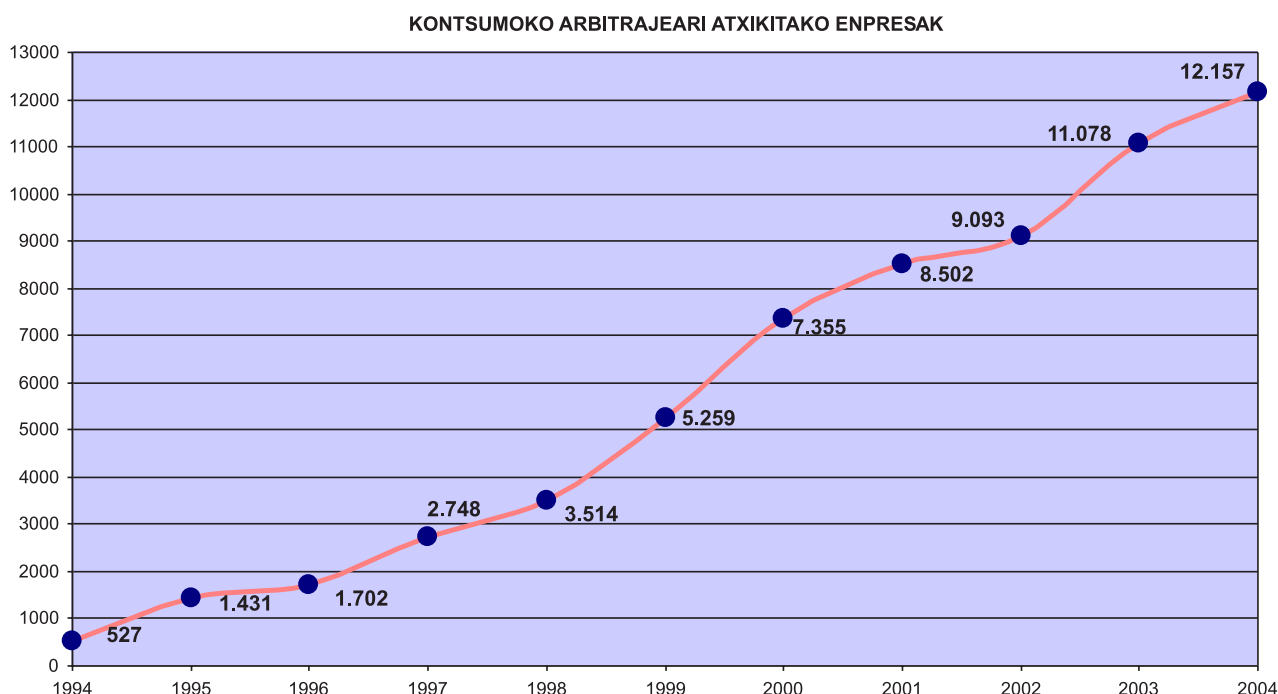
Kontsumoko Arbitraje Sistema justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du (batetik, enpresaburu eta profesionalek, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek parte hartzen dute kontsumo-harreman horietan).

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea administrazio-zerbitzu laguntzailea da, eta honako eginkizun hauek ditu:

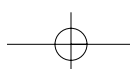
- a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen, eta ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen edo hornitzen dituztenen artean arbitraje-hitzarmenak gauzatu eta sustatzea.
- b) Bitartekotza-jarduerak egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa edo erreklamazioek eragindako eztabaidei dagokienez.
- c)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

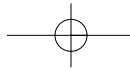
4.2.1. Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotzen ari da oraindik ere; izan ere, urtetik urtera geroz eta enpresa, saltoki eta profesional gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko egokiena dela uste baitute. Beste behin ere, balantzea positiboa da: 2004an 1.236 enpresa gehiago atxiki ziren, eta urtearen amaieran guztira 12.157 enpresa ziren atxikitakoak.



4. Gatazkak Konpontzea





Atxikimendu berriek zerikusi zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak aldian-aldian egiten dituen kanpainekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 1.500 enpresatan, eta enpresa horien % 82,4k atxikitzea eskatu zuen.

Orobat, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainaren ondorioz, jarduera bertan behera utzi duten 157 establezimenduk baja hartu dute Kontsumoko Arbitraje Sistemari.

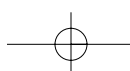


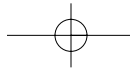
2004. urtean, aurreko urteetan bezala, hainbat bilera egin ziren enpresaburuen elkarre eta erakundeekin, bai eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarre eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

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

Hori ez ezik, Kontsumoko Arbitraje Sistema aurkezteko jardunaldi batzuk antolatu ziren, enpresaburu eta merkatarien elkarteekin elkarlanean.

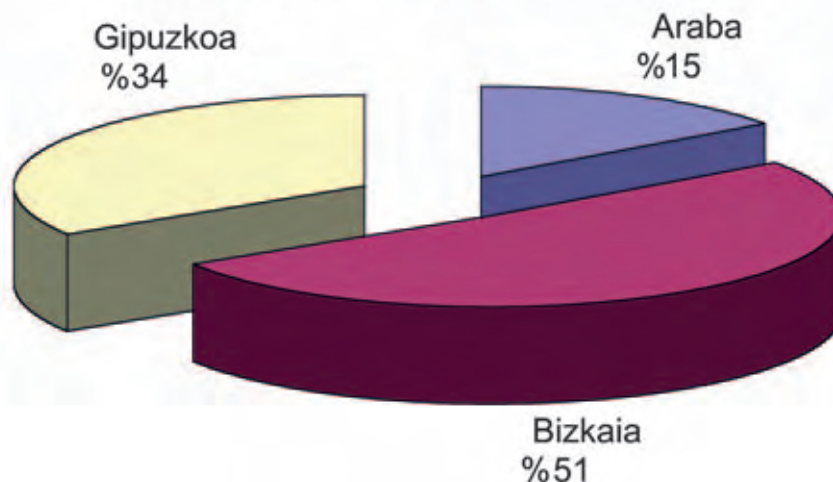
Jardueraren arabera, atxikimendu-portzentajea sektorearen arabera aldatzen da. Hala, ibilgailuen salmenta- eta konponketa-sektorea da atxikimendu-indize handiena duena (Euskal Autonomia Erkidegoan jarduera hau garatzen duten enpresen % 31,01); horren atzetik, bitxigintza sektorea (% 30,10), altzarien sektorea (% 28,36) eta ehungintza eta oinetakoen sektorea (% 28,15). Beste muturrean, berriz, honako sektore hauek ageri dira: aseguruaren sektorea (% 1), energia (% 0,5), eta banka (azken horrek ordezkari bat ere ez du).





JARDUERAK	ATXIKITAKO ENPRESAK	EUSKADIKO ENPRESEN %
Etxebizitza, etxeko konponketak	2.770	5,65
Ehungintza, oinetakoak	2.168	28,15
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.156	31,01
Altzariak	912	28,36
Etxetresna elektrikoak, LTZ	473	20,65
Bitxigintza, erlojuak	346	30,10
Irakaskuntza	252	3
Bidaia agentziak	90	14,20
Telekomunikazioak	75	3
Garraioak	49	0,37
Aseguruak	26	1
Energia	16	0,5
Etxez etxeko salmenta	1	-
Banka	0	-
Beste batzuk	3.003	-
Bestelako zerbitzu-jarduerak	820	12,6
GUZTIRA	12.157	

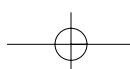
ATXIKITAKO ENPRESAK LURRALDEKA

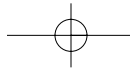


4.2.2. Arbitraje-eskaerak

5.391 arbitraje-eskaera jaso dira 1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2004. urtera arte.

2004. urtean, 751 arbitraje-eskaera egin ziren, eta 406 laudoak eman ziren. Ekitaldi horretan, kontsumo alorreko auzi kopurua murriztu zen; hala, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean arbitraje-eskaera gutxiago aurkeztu ziren, eta, ondorioz, batzorde horrek izendatutako Arbitro Taldeek emandako laudo-kopuruak ere behera egin zuen.

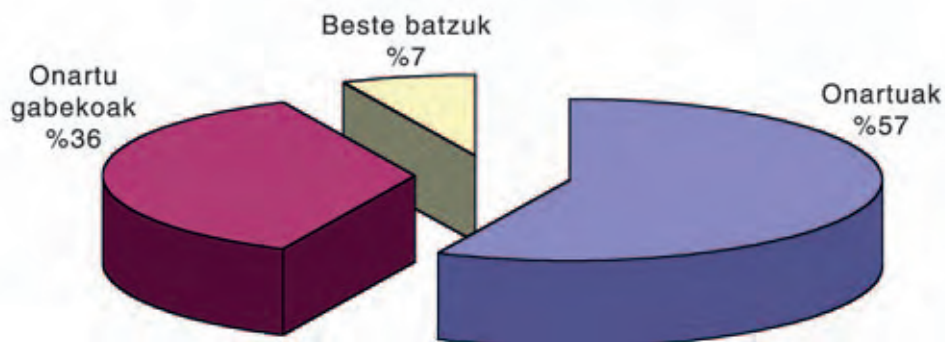




1994TIK 2004RA BITARTEKO ARBITRAJE-ESKAERAK ETA LAUDOAK

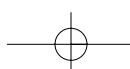
URTEA	ESKAERAK	LAUDOAK
1994	46	3
1995	239	64
1996	287	154
1997	373	184
1998	462	281
1999	506	260
2000	542	310
2001	713	387
2002	665	400
2003	807	419
2004	751	406
GUZTIRA	5.391	2.868

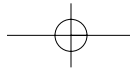
ARBITRAJE-ESKAERAK



Hala, 2004. urtean 751 arbitraje-eskaera erregistratu ziren Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean, eta honela konpondu ziren:

- > 406 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horien % 80 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztu ziren, eta % 20 sistemari atxiki gabeko enpresa eta profesionalen aurka; azken horiek, baina, auzia arbitraje-prozeduraren bidez erabaki zedin onartu zuten.
- > 198 eskaera artxibatu ziren, salatuak ez baitzuen auzia arbitraje bidez konpon zedin onartu. Kontsumoko arbitraje-sistemari atxiki gabeko enpresak ziren, eta horrenbestez 15 laneguneko epea eman zieten arbitrajea onartzeko; alabaina,

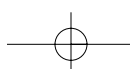
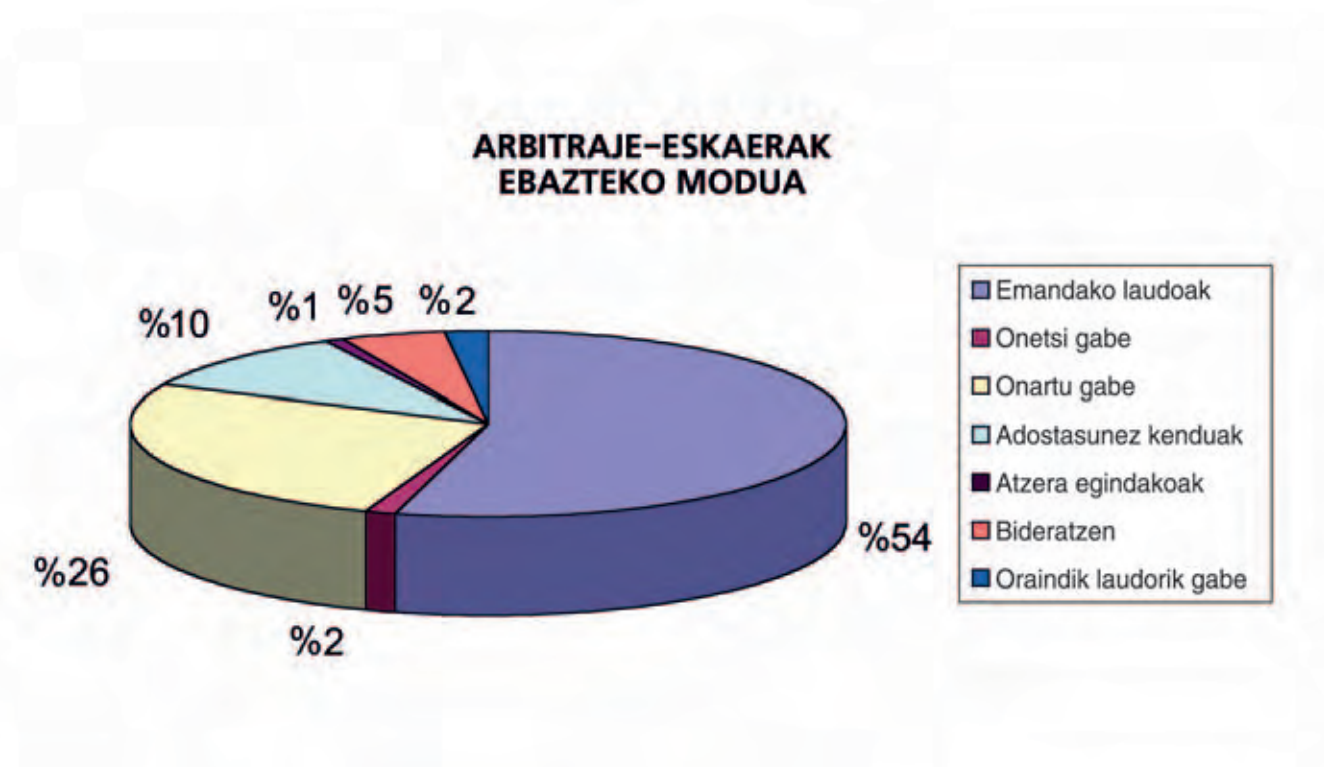


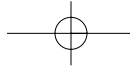


eskaera horri uko egin zioten.

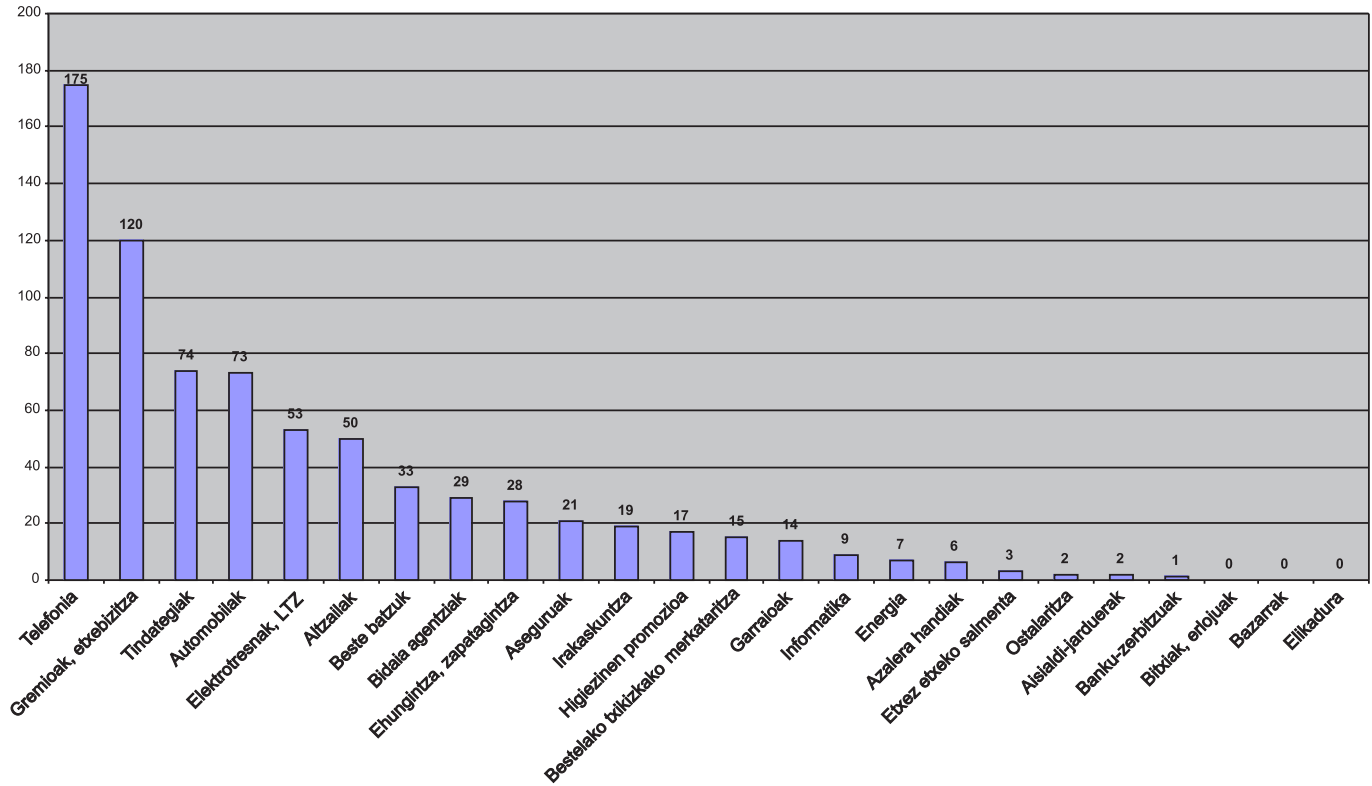
- > 78 eskaera bi aldeak adostuta konpondu ziren, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak egindako bitartekotza-lanari esker.
- > 7 eskaera artxibatu ziren, erreklamatu zuen kontsumitzaileak atzera egin baitzuen, salatuarekin adostasuna lortu zuelako edo auzia beste bide batez konponzea erabaki zuelako.
- > 12 eskaera bideratzea ez zen onartu, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.
- > 36 eskaera oraindik ere bideratzen ari dira, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2004. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.
- > 14 eskaerari buruzko arbitraje-laudorik ez da eman oraindik ere.

Emaitzei dagokienez, laudoen % 55 erreklamatu zuen kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik edo partzialki, eta gainerakoetan arbitro-taldeak establezimenduari edo enpresari eman zion arrazoia. Erabakien edo laudoen % 88,42 aho batez hartu zituen arbitraje-elkargoak.



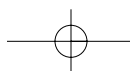


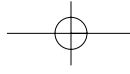
ARBITRAJE ESKARIAK SEKTOREAREN ARABERA



4.2.3. Barakaldoko Udalarekiko Lankidetza Hitzarmena

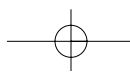
2004ko uztailaren 14an, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak eta Barakaldoko Udalak Lankidetza Hitzarmena sinatu zuten, kontsumoko arbitrajearen alorreko eskuhartze eta jarduerak koordinatu eta garatzeko. Hitzarmen horren arabera, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen mendeko Arbitro Taldeek konponduko dituzte Barakaldon bizi direnek aurkeztutako arbitraje-eskaerak. Arbitro Talde horiek Udalaren lokaletan jardungo dute.

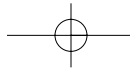




}-

}-





5. Lankidetza beste kontsumo eragileekin

5.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

Tokiko erakundeak

Industria, Merkataritza eta Turismo Sailburuaren 2000ko ekainaren 30eko Aginduak (2003ko apirilaren 16ko Aginduak aldatu zuen) tokiko erakundeei eta erakunde horiek sustatutako erakundeei laguntzeko ildo bat ezarri zuen, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko.

Merkataritza eta Kontsumo sailburuordeak 2004ko otsailaren 25ean eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2004. urteko deialdia.

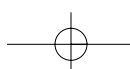
Onuradunak

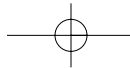
Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako tokiko erakundeak, bai eta horiek sustatutako erakundeak ere, baldin eta Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoaren (KIUB) zerbitzua badute. Nolanahi ere, tokiko erakundeek eta horiek sustatutako erakundeek ere badaukate laguntza jasotzea nahiz eta KIUBik indarrean eduki ez, baldin eta aurrean irekitzeko proiektua aurkezten badute.

Xedea

Tokiko erakundeei laguntza ematea, KIUBen funtzionamenduak eta jarduera-garapenak sortutako gastuei eta bulego horietarako zentro eta zerbitzuen (instalazioa, berrikuntza, zabaltzea, hornikuntza edo lekualdatzea) gastuei erantzuteko.

Guztira, 735.398,40 eman ziren, batetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jarduerak abian jarri eta egiteko, eta, bestetik, KIUBetarako zentro eta zerbitzuak plazaratu eta dibulgateko. Diru-laguntzen kopuru hori honela banatu zen:

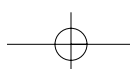


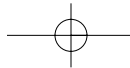


BILBAOKO UDALA	44.029,06 €
IRUNGO UDALA	44.029,06 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	44.029,06 €
INGURALDE	39.084,03 €
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA	35.971,58 €
PORTUGALETEKO UDALA	35.600,60 €
GETXOKO UDALA	35.054,76 €
ORTUELLAKO UDALA	33.788,69 €
SANTURTZIKO UDALA	33.674,75 €
OARSOALDEA, S.A.	33.192,52 €
BASAURIKO UDALA	28.178,67 €
DONOSTIA-SAN SEBASTIANGO UDALA	24.458,77 €
UROLA GARAIKO MANKOMUNITATEA	19.678,73 €
BERMEOKO OSASUN ETA GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	19.563,67 €
FORLAN (MUSKIZ)	18.875,65 €
EIBARKO UDALA	18.741,00 €
HERNANIKO UDALA	17.940,55 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	17.098,79 €
ERANDIOKO UDALA	16.895,58 €
LAGUARDIA-ARABAKO ERRIOXAKO KOADRILA	16.019,79 €
ETXEBARRIKO UDALA	15.947,23 €
LASARTEKO UDALA	15.101,15 €
LAUDIOKO UDALA	13.034,68 €
AÑANAKO KOADRILA	13.017,77 €
BEASAINGO UDALA	11.605,30 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	10.589,47 €
ONDARROAKO UDALA	10.507,01 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO KOADRILA	10.307,48 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	9.731,75 €
LEKEITIOKO UDALA	9.440,26 €
ANDOAINGO UDALA	8.897,61 €
ERMUKO UDALA	8.155,98 €
BALMASEDAKO UDALA	6.368,79 €
ELGOIBARKO UDALA	5.959,98 €
URNIETAKO UDALA	5.875,36 €
ARETXABALETAKO UDALA	4.953,27 €

Guztira, 735.398,40 € eman ziren, batetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio-eta prestakuntza-jarduerak abian jarri eta egiteko, eta, bestetik, KIUBetarako zentro eta zerbitzuak plazaratu eta dibulgatzeko. Diru-laguntzen kopuru hori honela banatu zen:

5. Lankidetzaren beste kontsumo eragileekin





FORLAN (MUSKIZ)	3.899,00 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO KOADRILA	2.625,14 €
INGURALDE	1.738,96 €
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA	1.658,25 €
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁNGO UDALA	1.619,81 €
GETXOKO UDALA	1.188,59 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	960,00 €
BILBAOKO UDALA	750,00 €
ORTUELLAKO UDALA	161,85 €

Kontsumitzaile-elkartek

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten ekintzei laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren maiatzaren 8ko Aginduan Euskadiko kontsumitzaile-elkarteentzako laguntzak ezarri ziren; hala, sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola utzi zuen agerian.

Merkataritza eta Kontsumo sailburuordeak 2004ko otsailaren 25ean eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2004. urteko deialdia.

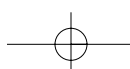
Onuradunak

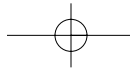
Helburu bakartzat Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileak babestea duten elkar-teak, baldin eta Euskadiko Kontsumitzaile Elkarten Erroldan erregistratuta badaude, KIAZ Kontsumitzailearen Informaziorako Zentroen Sareari Atxikitze Konpromisoa aurkezten badute, Lurralde Historiko bakoitzean bulegoak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

Xedea

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteentzako diru-laguntzak ematea, elkarte horien funtzionamenduaren, instalazioaren eta kontsumo-proiektuen gastuei aurre egi-ten laguntzeko. 2004an, 486, 442,84 € eman ziren guztira, gastu horiei guztiei aurre egi-teko.

LAGUNTZAK	Mantentze-lanak	Instalazioa	Proiektuak
KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA (EKA-OCUV)	80.963,05 €	3.850,98 €	87.098,66 €
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN FEDERAZIOA (EKE)	83.916,13 €	937,62 €	68.850,60 €
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA (UCE/EKB)	60.120,82 €	1.289,24 €	78.128,74 €
EUSKADIKO ASEGURU KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA (ASKEL)	-	-	21.287,00 €
GUZTIRA	225.000,00 €	6.077,84 €	255.365,00 €

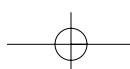


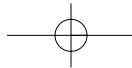


5.2. KONTSUMO BATZORDE AHOLKU-EMAILEA

2004. urtean zehar, Kontsumoko Batzorde Aholku Emailak honako hauei buruzko txostenak eman zituen:

- > Dekretu Proiektua, farmazia-bulegoetan eta farmazia-biltegietan bildu behar diren gutxienerako farmazia-espezialitate eta osasun-gaiak ezartzen dituena.
- > Dekretu Proiektua, Erabilera Kolektiboko Igerilekuen Araudia aldatzen duena.
- > Dekretu Zirriborroa, Euskadiko Kontsumo Batzorde Koordinatzailea arautzen duena.
- > Dekretu Proiektua, tatuajeko, mikropigmentazioko eta piercingeko praktikak egiten diren establezimenduei aplikatzeko betebeharrak teknikoak eta arau higieniko-sanitarioak ezartzen dituena.
- > Dekretu Proiektua, batetik, EAEn genetika-arloan aldatutako organismoekin zerkusia duten jarduerak arautzeko prozedura ezartzen duena, eta, bestetik, EAEn genetika-arloan aldatutako organismoak kontrolatzeko sail arteko batzordea sortzen duena.
- > Agindu Proiektua, EAEko turismo-automobiletan bidaiariak hiri artean garraiatzeko gehienezko baimen-kopurua ezartzen duena.
- > Agindu Proiektua, EAE barruko erreferentzia-tarifak igorarazten dituena, batetik, errepideko bidaiarien eskatu ahalako garraio publikoei dagokienez (9 plaza baino gehiagoko ibilgailuak), eta, bestetik, erabilera bereziko bidaiarien garraio publiko erregularrei dagokienez.
- > Dekretu Proiektua, Merkataritza Jarduerari buruzko Legea garatzen duena, merkataritza-ordutegiak arautzeari dagokionez.



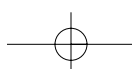


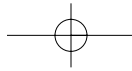
6. Merkatu Kontrola

Merkatu-kontrolak barne hartzen ditu, batetik, etiketatzearen edo oso sektore arautuen ikuskatze sistematizatuak, eta, bestetik, oso gatazkatsuak izanagatik arreta berezia merezi duten produktu eta zerbitzu batzuen segurtasuna bermatzeko eta jarraipena egiteko.

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

- > Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak; jarduera programatuak dira, eta horien helburu nagusia araudia bete dadin zaintzea da. Horren haritik, arreta berezia jar-tzen da oso arautuak dauden sektoreak sistematikoki ikuskatzearekin eta hainbat produktu etiketatzearekin zerikusia duten jardueretan.
- > Osasunarentzat edo segurtasunarentzat arriskutsuak izan daitezkeen produktuak identifikatzea, ibilgetzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea.





6.1. IKUSKATZE KANPAINAK

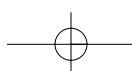
Merkatu-kontrola bi modutara egiten da: batetik, autonomia-erkidegoen arteko salaketa, komunikazio edota inhibizioen ondoriozko unean uneko programatu gabeko jardueren bitartez. Bestetik, hainbat arrazoi direla eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio kopurua, arazoak atzeman izana, normalizatu beharra eta abar), berariazko kontrolpean jartzeko hautatu diren produktu, zerbitzu edo ekintza komertzialetan eragina duten jarduera programatuen bitartez.

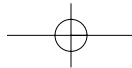
Oinarri horiei jarraituz, 2004an ondoren aipatzen diren kanpaina hauek egin dira. Kronologikoki sailkatu ditugu, eta, jarraian, bakoitzari dagozkion emaitzak azalduko ditugu.

- > Informatika-produktuak
- > Tindatze Zerbitzuak
- > Zeliakoentzako elikagai dietetikoak, eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaiak.
- > Ikuspen handiko txalekoak.
- > Eguzkitako betaurrekoen etiketak.
- > Etxerako produktuen laginak hartzea (paperezko zapiak).
- > Beltzarantze-zentroetan nahitaez eman beharreko informazioa.
- > Xede-erabiltzaileentzako merkataritzako web-orrietan legezko baldintzak betetzea (merkataritza elektronikoa).
- > Testu-liburuen prezioak.
- > Bereziki diabetikoentzat diren elikagai dietetikoak laginak hartzea, bai eta "azukrerik gabekoak" direla (azukrerik gabeko txokolateak) adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaienak ere.
- > Etxetresnak konpontzeko zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak)
- > Kontsumo-ondasunen salmentan bermeen legea aplikatzea.
- > Argi-girnalden segurtasuna.
- > Jostailuen segurtasuna
- > Ibilgailuak konpontzeko tailerrak

6.1.1. Informatika-produktuak

Kontsumoko ikuskatze-zerbitzuak ikuskatze-kanpaina bat jarri zuen abian, batetik, informatika-produktuen etiketak aztertzeke, eta, bestetik, informatika-produktuak saldu eta konpontzen





(Laguntza Teknikoko Zerbitzuak) dituzten establezimenduek eskaintzen duten laguntza teknikoa ikusteko.

Honako alderdi hauek ikuskatu dira:

- > Salgai jarritako informatika-produktuek araudian exijitutako etiketatze- eta segurtasun-betebeharrak biltzen dituztela egiaztatzea.
- > Laguntza teknikoko zerbitzu gisa (LTZ) ere jarduten duten informatika-produktuen salmenta-establezimenduek araudia betetzen dutela egiaztatzea, bezeroari ordutegiei, prezioei eta nahitaezko legendei buruz eskaintzen dioten informazioari dagokionez.

53 informatika-produktu eta laguntza teknikoko zerbitzuak eskaintzen dituzten 12 establezimendu ikuskatu dira.

Informatika-produktuen etiketak ikuskatzetik honako emaitza hauek lortu dira:

Gaien % 60k informazio egokia eskaintzen du, produktuaren arduradunaren identifikazio-datuei, helbideari eta jatorrizko herrialdeari buruz, azken hori Munduko Merkataritza Erakundearen kide ez bada.

"EE" marka produktuen % 85ean ageri da.

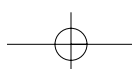
Produktuen % 71n segurtasun-oharrei eta erabilera-argibideei buruzko informazio egokia ematen da.

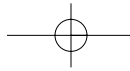
Atzemandako irregulartasunek honako alderdi hauekin dute zerikusia: batetik, informazioa ez da hizkuntza ofizialean aurkezten, eta, bestetik, aparatuek mantendu eta/edo erabiltzeari buruz argibide urri ageri dira.

LTZ gisa jarduten duten establezimenduei dagokienez, honako emaitza hauek lortu dira:

- > Establezimendu guztiek ongi ikusteko moduko informazioa aurkezten dute publikoaren arretarako ordutegiari buruz.
- > Atzeman diren irregulartasunek, bereziki, lanorduko prezioei eta BEZari buruzko informazioarekin dute zerikusia.
- > Establezimenduen % 47k ongi erakusten ditu araudiak agindutako nahitaezko legendak, eta araudiak agindu bezala aurkezten ditu.
- > Establezimenduen % 92k jendearen esku jartzen ditu Erreklamazio Orriak.

Etiketetan atzemandako irregulartasunei dagokienez, produktu horien arduradunak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzari eman zaie horien berri.





6.1.2. Tindatze-zerbitzuak.

Urtarrilean, Kontsumoko ikuskatze-zerbitzuek tindategiek eskainitako zerbitzuak ikuskatzeari ekin zioten.

Establezimendu horiek araudira zenbateraino egokitzen diren ikustea izan du helburu kanpaina horrek, kontsumitzaileei honako hauei buruz eskaintzen dioten informazioari dagokionez: prezio-tarifak, arreta-ordutegiak, establezimenduetan ikusgarri behar duten legendak eta jantziak jasotzean establezimenduek bezeroari eman beharreko frogagiriak bildu behar duten informazioaren edukia.

Hiru lurraldeetan 68 establezimendu ikuskatu dira guztira. Protokoloen emaitzetatik, honako ondorio hauek atera dira:

Establezimenduen % 79k araudia betetzen du.

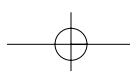
Zerbitzu jakin batzuen prezioari buruzko informazio ataletan, establezimenduen % 82k zuzen bete du araudia, prezioetan BEZa jartzeari eta arreta-ordutegiak adierazteari dagokienez.

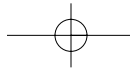
Establezimenduek nahitaez erakutsi behar dituzten Legendei dagokienez, establezimenduen % 62,37an behar bezala erakutsi dira.

Araudiak ezartzen duenez, establezimendu horiek Tindategi Arautegia eta gomendio-zerrenda bat izan behar dituzte eskura, nahi duen bezeroari erakusteko. Establezimenduen % 62,37 betebeharrak horiek betetzen ditu.

Establezimendu gehienek behar bezala bete dituzte jantzi bat jasotzean bezeroaren esku uzten dituzten frogagiriak. Alabaina, Oharren atalean bezeroak edo zerbitzu-emaileak egindako zenbait oker ageri dira, jantziaren hondatze posiblearekin edo kalte-ordain posiblearekin zerikusia duten alderdietan.

Aurrekoa gorabehera, nabarmentzekoa da kanpaina honetan aurreko kanpainetan baino askoz ere ez-betetze gutxiago atzeman direla.





6.1.3. Zeliakoentzako elikagai dietetikoak, eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaiak

Martxoaren bigarren hamabostaldian, zeliakoentzako elikagaien eta glutenik ez dutela adierazten duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien etiketak kontrolatzeko kanpaina egin zen. Horretarako, 67 produktu aukeratu ziren honako hauen artean: galletak eta deribatuak (*), elikadura-pastak eta deribatuak (*), eta irinez edo horien deribatuez egindako haur-elikagaiak (azken horiek bereziki 6 hilabete baino gutxiagoko haurrentzat egiten dira).

(*) Bi kasuetan, produktuen etiketan zeliakoentzako "Erregimen bereziko elikagaiak" direla eta/edo "Glutenik ez" dutela adierazten da.

Egiaztatu denez, zaila da horrelako produktuak merkatuan aurkitzea, nola merkatari-zagune handietan hala dieta- edo dietetika-produktuetan espezializatutako dendetan. Zeliakoek beren elkarrean bitartez lortzen dituzte produktu horiek; bestela, aldez aurretik eskaera eginez erosten dituzte.

Ikuskatu diren galleta eta deribatuen % 90ean adierazten denez, "glutenik gabeko elikagaiak" dira.

Elikadura-pasten eta deribatuen % 81ean adierazten denez, "glutenik gabeko elikagaiak" dira.

Kontrolatutako haur-produktuen % 13,4k zeliakoentzako produktuak direla adierazten du etiketan, eta % 50ek glutenik baduela edo ez duela.

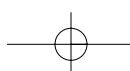
Elikagai horiek beren etiketen informazioari, aurkezpenari eta edukiei dagokienez bete behar dituzten betebeharrak aztertu ondoren, horien proportzio handi bat araudiarekin bat datorrela egiaztatu da.

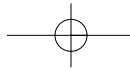


6.1.4. Ikuspen handiko txalekoak

Apirilaren 22tik maiatzaren 15era bitartean, ikuskatze-zerbitzuak txaleko islatzaileen etiketak ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpaina burutu zuen.

Kanpaina horren helburua Euskadiko establezimenduetan salgai jarritako txaleko islatzaileak etiketatze- eta segurtasun-araudiak betetzen dituztela egiaztatzea izan da, hau





da, txaleko bakoitzak "CE" marka eta informazio-liburuxka daramatzala, etiketaren eta liburuxkaren informazioa hizkuntza ofizialean dagoela, txaleko bakoitzak produktuaren arduradunaren izena dakarrela eta jantziaren etiketan horrelako gaiei dagozkien arau teknikoak aipatzen direla.

Honako establezimendu hauek ikuskatu dira: merkataritzagune handiak, automobilentzako ordezeko piezen dendak, babeserako eta laneko materialetan espezializatutako dendak eta "dena 100ean" gisako dendak. Guztira 45 marka aztertu dira.

Hona ikuskatze-protokoloen emaitzak:

3 markatako 224 txaleko ibilgetu dira, etiketan edo informazio-liburuxkan nahitaez adierazi beharreko daturen bat ez zeramatelako.

Ikuskatutako txaleko guztiek "CE" marka zeramatela egiaztatu da; dena dela, esan beharra dago horietako batzuetan ez dela fabrikazio-egunaren berri ematen.

Informazio-liburuxketan argibideei (erabilera, mantentzea, garbitzea eta biltegitzea) dagokienez ageri den informazioa zuzena da produktuen % 85ean.

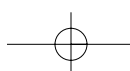
Etiketaren eta/edo informazio-liburuxkan ematen den informazioa egokia da ikuskatutako txalekoen % 80an.

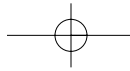
Artikulu horietan atzemandako irregulartasunei dagokienez, araudia betetzen ez duten produktuen arduradunak kokatuta dauden beste Autonomia Erkidego batzuetako Kontsumo Zuzendaritzari bidali zaizkie, horien berri izan dezaten.

6.1.5. Eguzkitako betaurrekoen etiketak

Maiatzetik ekainera bitartean, eguzkitako betaurrekoen etiketak ikuskatzeko kanpaina egin da, establezimendu espezializatuetan, merkataritzagune handietan, jantzi eta osagarrien dendetan, kirol-gaien dendetan, eta "Dena 100ean" gisako denda eta bazarreran. Guztira, 76 produktu aztertu dira.

Kanpainak eguzkitako betaurrekoen etiketek etiketatze- eta segurtasun-betebeharrak betetzen dituela egiaztatzea izan du helburu. Graduatu gabeko eguzkitako betaurrekoak norberaren babeserako elementutzat jotzen dira, eta "CE" marka eraman behar dute. Hori ez ezik, osasun- eta segurtasun-





betebehar orokorrak ere bete behar dituzte, kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko.

Ikuskatzearen emaitzetatik honako ondorio hauek ateratzen dira:

Eguzkitako betaurrekoen modelo bateko 50 pare salmentatik kanpo utzi dira, "CE" marka behar bezala ez zeramatelako.

Eguzkitako betaurreko guztiek "CE" marka daramate, betaurrekoetan eta bilgarrian inprimatua, ezin kentzeko, ikusteko eta irakurtzeko moduan.

Ikuskatutako produktuen % 86an ongi azaldu da EBko fabrikatzailearen edo inportatzailearen izena edo izen soziala, baina batzuetan produktuaren arduradunaren helbidea ez da azaldu.

Betaurrekoen % 87k betaurrekoen iragazkiaren kategoriaz zenbakiaren berri ematen du, Europako araudiarekin bat etorriz.

Ikuskatutako establezimenduen % 92k Erreklamazio Orriak eskuragarri daudela dioen iragarkia erakusten du, orri horiek baditu eta publikoarentzako salmenta-prezioa behar bezala erakusten du.

Produktuen % 86k hizkuntza ofizialean ematen du informazio guztia.

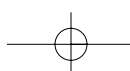
6.1.6. Etxerako produktuen laginak hartzea (paperezko zapiak)

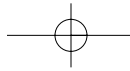
Maiatzean, paperezko zapien arauzko laginak hartzeko kanpaina hau egin zen.

Kanpaina honek honako parametro hauek egiaztatzea izan du helburu, zehaztapen analitikoaren bitartez: neurriak aztertzea, neurriak egiaztatzea, etiketak eta oinarritzko materiala.

10 lagin hartu dira (bakoitzetik 5 unitate), supermerkatuetan, merkataritzagune handietan, drogerietan eta "Dena 100ean" gisako dendetan. Laginak merkatuan ezagunak diren marketatik zein marka zurietatik hartu dira.

Aztertu diren 10 laginetatik % 70 egokia dela egiaztatuta da. Horien % 20k irregulartasunen bat ageri du etiketan. Laginetako batek, etiketatze-irregulartasuna ez ezik, pake-teko unitate kopuruari dagokion hutsunerik ere ageri du.





Hutsune horiek produktu horiek kokatuta dauden Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzari jakinarazi zaizkie, horien berri izan dezaten.

6.1.7. Beltzarantze-zentroetan nahitaez eman beharreko informazioa.

Uztailean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak informazio-kanpaina bat egin zuen Euskadiko beltzarantze-zentroetan, iazko urrian indarrean hasi zen araudi berria zenbateraino betetzen den jakiteko. 265/2003 Dekretuak beltzarantze-zentroak irekitzeko eta mantentzeko administrazio-prozedurak arautzen ditu, eta horien eginkizunak zehazten ditu.

Hala, kanpainan honako alderdi hauek aztertu dira:

- > Zentro horiek erakutsi eta kontsumitzaileen eskura jarri behar duten nahitaezko informazioa. Dekretuaren arabera, zentroek honako hauen berri eman behar dute, argi eta garbi: 18 urtez azpikoak ezin dira solariumean sartu; haurdunek hobe dute ez erabiltzea; erradiazio ultramoreek minbizia eragin dezakete azalean, bai eta begiei kalte larria eragin ere; ezinbestekoa da babes-betaurrekoak erabiltzea; sendagai eta kosmetiko batzuek erreakzio txarrak eragin ditzakete.
- > Aurkezten duten publizitatea.
- > Aparatuen segurtasuna eta mantentzea.
- > Zerbitzu horiek eskaintzen dituztenek behar duten prestakuntza.

Kanpainan zehar, 218 edertasun-zentro, solarium, gimnasio, ile-apaindegi eta lurrindenda ikuskatu dira. 55 Araban, 76 Gipuzkoan eta 87 Bizkaian.

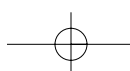
Oro har, establezimenduen erdiak informazioari dagozkion arauak betetzen dituela egiaztatu da.

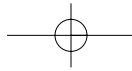
Publizitateari dagokionez, zentroen ia erdiak ez du inolako publizitaterik erakusten. % 22k aparatu horiek azalean eta begietan eragiten dituzten kalteei buruzko mezu egozia erakusten du.

Ia zentro guztiek babes-betaurrekoak dituzte.

Kasuen % 68an, aparatuen etiketak eta "CE" marka egokiak dira.

Orobat, nabarmentzekoa da Zerbitzu Teknikoek aldian-aldian berrikusten dituztela beltzarantze-zentroetako aparatuak. Epe laburrean Industria Sailak baimendutako Zerbitzu Teknikoek hartuko dute berrikuskatze horien ardura.





Prestakuntzari dagokionez, langile gehienek oinarrizko prestakuntza omen dute. Alabaina, araua orain gutxi indarrean hasi denez, oraindik ere ez dute nahikoa astirik izan Osasun Sailak baimendutako nahitaezko prestakuntza-ikastaroak egiteko.

Beraz, informazio-kanpaina horretatik ondorio nagusi hau ateratzen da: informazioari dagokionez, arau berria ikuskatutako zentrozen erdian betetzen da; mantentzeari dagokionez, berriz, ia establezimendu guztiek aldizkako nahitaezko berrikustatzeak egiten dituzte. Prestakuntzari dagokionez, ia establezimendu guztiek jendeari arreta eskaintzeko moduan daudela adierazten dute; araua orain gutxi sartu denez, ordea, ez dute nahikoa astirik izan nahitaezko prestakuntza-ikastaroak egiteko.

6.1.8. Azken kontsumitzailearentzako merkataritzako web-orrietan legezko baldintzak betetzea (merkataritza elektronikoa).

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren ikuskatze-zerbitzuak ikuskatze-kanpaina bat egin du uztailan, merkataritzako web-orriek merkataritza elektronikoko bidezko transakzioetarako ezarrita dauden legezko betebeharrak betetzen dituzten egiaztatzeko.

Merkataritza elektronikoa dagokion araudiak orri horiek bete behar dituzten informazio-betebeharrak adierazten ditu, bai eta orri horiek bildu behar dituzten datuak ere, hala nola: hornitzailearen nortasuna, produktuaren ezaugarriak, prezioa, garraio-gastua, ordainketa modua, entrega modalitatea eta eskaintzaren balio-epea.

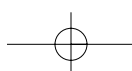
Kontratazio-baldintza orokorrak ere azaldu behar dira. Izan ere, eskaintzaren nondik norakoak berak baldintza orokor horiek izatea dakar —baldin eta kontsumitzaileak horiek biltzeko eta errepikatzeko aukera badu—, bai eta gehiegizkotzat jo daitezkeen klausulak izatea ere.

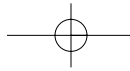
Gainera, zerbitzua eskaintzen duenak kontratua abiarazteko jarraitu beharreko izapideak eta kontratu hori zein hizkuntzatan egin behar den ere adierazi behar ditu.

Guztira, informatika- eta elektronika-produktuak saltzen dituzten enpresen 45 web-orri ikuskatu dira.

Ikuskatzearen emaitzen arabera, oro har % 51k bakarrik betetzen du indarreko araudia.

Aztertutako web-orri gehienek informazio egokia ematen dute hornitzailearen norta-





sunari buruz, eskaintzen dituzten produktuen deskribapen egokiak ematen dituzte eta informazio osoa ematen dute ordainketa-moduei, zergei eta garraioak eragindako gastuei buruz.

Alabaina, erosi aurretik bete beharreko betebeharrei dagokienez, legearekin bat datozen orrien ehunekoa txikiagoa da. Hala, % 73k eskaera egiteko zein izapide bideratu behar diren adierazten du, baina, esaterako, enpresen erdiak baino ez du ohartarazten erositakoa itzultzeko epe bat dagoenik.

Are gutxiago dira eskaintzaren balio-epareen berri ematen dutenak, eta batek ere ez ditu aipatzen datuak sartzekoan hutsegiteak identifikatu eta zuzentzeko eskuragarri dauden baliabide teknikoak, ez eta kontratua zein hizkuntzatan egin daitekeen ere. Orobat, aztertutako orrien artean batek ere ez du jakinarazten zerbitzuak ematen dituen enpresak kontratua egingo den agiri elektronikoa erregistratuko duen, ez eta agiri hori eskuragarri egongo den ere.

Ikuskatutako enpresak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoei atzemandako irregulartasunen berri emango zaie.

6.1.9. Testu-liburuaren prezioak.

Irailaren lehen hamabostaldian ikuskatze-zerbitzuak testu-liburuak ikuskatzeko kanpaina burutu du.

Liburu bakoitzaren publikoarentzako salmenta-prezioa liburuan bertan edo dagokion lerroan adierazia dagoela egiaztatzea izan da kanpainaren helburua. Hori ez ezik, adierazitako prezio horrek eskainitako deskontuak, eta BEZa eta gainerako zergak barne hartzen dituela ere egiaztatu da.

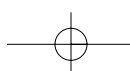
50 testu-liburu ikuskatu dira, eta horretarako 40 establezimendu bisitatu dira (liburudendak eta merkataritzagune handiak).

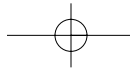
Emaitzak aztertuta, honako ondorio hauek ateratzen dira:

Liburu-denda "tradizionalek" jendeari saltzeko oso testu-liburu urri dituzte. Bezeroen eskaeren arabera lan egiten dute.

Argitaletxeek adierazten dute liburu horiek establezimendu horietan zenbatean saldu behar diren. Zenbait kasutan, deskontu-txartel batzuk ere eskain ditzakete, eskolako materiala erosteko.

Merkataritzagune handiek eta liburu-denda handiek, berriz, deskontu-ehuneko batez eskaintzen dituzte liburuak. Horrelako establezimenduek eskura dituzte testu-liburuak jendeari saltzeko, eta horien erreserbak ere onartzen dituzte.





Ikuskatutako liburuen % 82an ongi azaldu dira azken salmenta-prezioari buruzko oharrak, eta % 92an BEZaren zenbatekoak.

Ikuskatutako liburuen % 66an egiaztatu da establezimenduek, testu-liburuak saltzeko eskaintza egiterakoan, deskontua egiten dutela; hala, aplikatzen duten deskontu-ehunekoa ongi adierazten dute, bi prezioak zehaztuz edo jatorrizko prezioa eta deskontatutako ehunekoa adieraziz.

Ikuskatutako liburuen % 8an liburuen prezioei buruzko publizitatea dago, eta liburuxkan eskainitakoa eta liburuetan adierazitako prezioak bat datoz.

Egiaztatu denez, ikuskatutako establezimenduek ez dute ez kostuko prezio-salmentako ez galduzko salmentako eskaintzarik egiten.

Orobat, establezimenduen 82k ongi erakusten du Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen iragarkia, eta % 86k horrelako orriak ditu.

6.1.10. Bereziki diabetikoentzat diren elikagai dietetikoek eta "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien (azukrerik gabeko txokolatak) laginak hartzea.

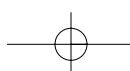
Bereziki diabetikoentzat diren elikagaien eta "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren elikagaien kanpainaren barruan, irailaren lehen hamabostaldian kanpaina bat egin da, bereziki diabetikoentzat diren txokolate dietetikoek eta/edo "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten eta normalean erabiltzen diren txokolateen laginak hartzeko.

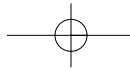
Lagin-hartze horren bitartez, batetik, produktu horiek duten azukre-edukia aztertu eta zehaztu nahi da, eta, bestetik, etiketak egokiak direla egiaztatu.

Horretarako, arauzko 13 lagin hartu dira diabetikoentzat diren edo, txokolate arruntak izaki, "azukrerik gabekoak" direla jartzen duten zenbait txokolate motatatik. Hain zuzen ere, txokolateak honako mota hauetakoak izan daitezke: hutsak, esnedunak, almendradunak eta beteak.

Laginak oro har elikagaiak saltzen dituzten establezimenduetan hartu dira, bai eta dietetika- eta/edo dieta-produktuen salmentan espezializatutako dendetan ere. Egiaztatu denez, benetan zaila da diabetikoentzat izatearen edo azukrerik gabekoak izatearen betebeharrak biltzen dituzten marka komertzialak aurkitzea eta ondorioz horien laginak hartzea.

Gainera, hartutako laginen analisisen emaitzak ez ditugu oraindik jaso.





6.1.11. Etxetresnak konpontzeko zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak)

Irailaren azken astean eta urriaren lehen hamabostaldian ikuskatze-kanpainaren bigarren fasea burutu da.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

Aurreko urteko kanpainan ikuskatu ziren establezimenduetan aurkitu ziren hutsunak zenbateraino konpondu diren egiaztatzea.

Aurten salatuak izan diren Laguntza Teknikoko Zerbitzuen (LTZ) alorreko establezimenduek arauak betetzen dituzten egiaztatzea, batetik, establezimenduetan erabiltzaileen informaziorako erakusten dituzten araei dagokienez, eta, bestetik, establezimendura konpontzeko aparatu bat dakarren bezeroari ematen dizkioten agiriak (aurrekontua, gordailu-frogagiria eta/edo faktura) zuzenak diren.

51 LTZ establezimendu ikuskatu dira, marken zerbitzu ofizialak eta ez-ofizialak barne, hiru lurraldeetan.

Ikuskatze horretarako bi ikuskatze-protokolo landu dira.

Lehenak honako gai hauekin zerikusia duten alderdiak aztertzen ditu: establezimendua eta markako LTZ ofizial gisa identifikatua egotea, jendearentzako arreta-ordutegiei buruz erakusten duen informazioa, prezio-tarifak eta jendaurrean nahitaez aurkeztu behar dituen legendak.

Ikuskatutako establezimenduen % 80,39 markako LTZ ofizialak dira eta fabrikatzaileen baimena dute.

Ofizialak ez diren bi LTZk marken aipamena egiten dute, eta horrek jendearen artean nahasmena eragin dezake.

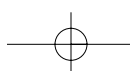
Aurrez aipatutako puntuei buruz eskaintzen duten informazioa zuzena da ikuskatutako establezimenduen % 94,22an.

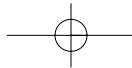
Atal horretan honako irregulartasun hauek atzeman dira: batetik, ez dute ordutegia jendaurrean erakusten, eta, bestetik, lanorduko prezioen berri ez da ematen.

Nahitaezko legenden atalean, LTZen % 94,74k zuzen betetzen ditu arauak.

Legendetan ageri ez diren oharren artean, honako hauek ditugu: erabiltzaileak eskubidea du alde aurreko aurrekontu idatzia jasotzeko; erabiltzaileak aurrekontua ordaindu beharko du, baldin eta, aurrekontua eskatu ondoren, onartzen ez bazaio.

Establezimendu guztiek tamaina egokian eta hizkuntza ofizialean aurkezten dituzte





informazioa eta legendak; orobat, ordezeko piezen jatorria bermatzen duten frogagiri egokiak dituzte.

Establezimendu batera gai bat konpontzera eramatean bertan entregatu beharreko agiriekin (aurrekontua, gordailu-frogagiria eta faktura) du zerikusia bigarren protokoloak..

Guztira 95 aurrekontu ikuskatu dira, eta horien % 85,25 egokia da.

120 gordailu-frogagiri ikuskatu dira, eta horien % 91,55 ongi bete da.

125 faktura ikuskatu dira, eta horien % 97,69 ongi bete dela egiaztatu da.

Emaitza horiek aurreko urteko kanpainaren emaitzekin konparatzen baditugu, informazioaren eta legenden alorrean eta bezeroari ematen zaizkion agirien alorrean hobekuntza nabaria izan dela ikusten da, araudiari egokitzeari eta araudi hori betetzeari dagokienez.

Egiaztatu denez, ikuskatze-zerbitzuak sektore horri egin dion jarraipenari esker, kontsumitzaileari ematen zaion informazioaren kalitatea hobetu da.

6.1.12. Kontsumo-ondasunen salmentan bermeen legea aplikatzea.

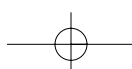
Azaroaren lehen hamabostaldian Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Ikuskatze Zerbitzuak berme-kanpaina burutu du, araudi hori kontsumitzaileei saltzeko erakutsitako produktuetan zenbateraino ezarri den jakiteko.

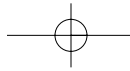
Bermeei buruzko 6/2003 Legeak funtsezko bi alderdi hauek biltzen ditu:

Bermearen legezko esparrua, legeak ondasunen eta salerosketa-kontratuaren arteko adostasuna bermatzeko onartzen dituen eskubideei dagokienez; eta,

Berme komertzialaren erregimena. Kasu horretan, saltzaileak edo ekoizleak berme hori eskaintzen badute, lege horretan onartutako eskubideak hobetzea ekarri behar du horrek. Berme komertzial hori betiere idatziz egingo da, eta hartan honako hauei buruzko datuak adieraziko dira: berme-emailearen eta titularraren izena, eskubideak, indarraldi-esparrua eta berme komertzialak "lege honetan onartutako eskubideetan eraginik ez duela" dioten beharrezko oharrak.

74 produktu ikuskatu dituzte kanpaina egiteko: etxetresna elektriko txikiak, gama zurikoak (garbigailuak, sukaldeak...) eta marroikoak (telebistak, bideoak, DVDak), telefonia mugikorreko aparatuak, ibilgailuak (autoak eta motozikletak), kiroletarako artikuluak, altzariak, erlojuak eta





argazki-kamerak. Horiek guztiak salmenta-establezimenduak Bermeei buruzko Legea indarrean hasi ondoren erositakoak, betiere.

Ikuskatzearen ondorioak biltzen duenez, legeak produktuaren kontsumitzaileari onartzen dizkion eskubideak produktuen % 43an soilik ematen da dokumentu idatzian, eta ehuneko bost kasutan gaineratzen zaio artikuluaen tiketari edo fakturari. Bermean bilduriko informazioari dagokionez, kasuen % 25ean soilik agertzen dira oso-osorik Legeak adierazten dituen datuak:

Bermeak barne hartzen duen denboraldiari dagokionez, ikuskaturiko 74 artikuluetatik 17k Legeak ezarritakoa baino epe txikiagoa (bi urte) adierazten dute, nahiz eta Legea indarrean hasi ondoren erosi dituzten.

Egiaztatuenez, produktuaren fabrikatzaileak egin du saltzaileak ekarritako berme-agiria. Saltzaileak ez du bermea emateko berariazko agiririk, eta bere identifikazio-datuak fabrikatzaileak eskainitako bermean gaineratzen ditu, araudiaren arabera bermearen arduraduna saltzailea bada ere.

Ikuskatutako artikuluen % 62k fabrikatzaileak emandako berme komertzialaren agiria daramate, baina kasu batzuetan ez dago egiaztatzerik berme horrek Legean onartutako eskubideei ekarpenik egiten dienik.

6.1.13. Argi-girnalden segurtasuna

Azaroaren bigarren hamabostaldian Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren Ikuskatze Zerbitzuak kanpaina bat egin du, argi-girnalden etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko.

Kanpaina horren helburu nagusia merkatuan salgai jarritako girnalden etiketak egokiak direla egiaztatzea izan da, hau da, etiketa horiek hizkuntza ofizialean idatzita daudela eta "CE" marka, produktuaren arduradunaren izena eta beharrezko segurtasun-oharrak adierazten dituztela egiaztatzea.

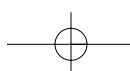
Orobat, establezimenduetan 2004. urtean alerta-sarean jarritako girlandarik dagoen ikuskatu da.

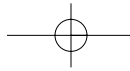
Hori ez ezik, arauzko 6 lagin ere hartu dira, eta laborategira bidali dira, horien segurtasuna egiaztatzeko.

Kanpaina hori egiteko, honako establezimendu hauek hautatu dira: "Dena ehunean" gisako dendak, bazarrak, burdindegia, material elektrikoa saltzen duten dendak, supermerkatuak eta handizkako 2 establezimendu.

Kanpainaren emaitza nagusiak honako hauek izan dira:

Mota desberdinetako 1.200 girlanda unitate merkatutik kanpo utzi dira, "CE" markarik ez zutelako edo produktuaren arduraduna identifikatzeko gutxieneko datuen berri ematen ez zutelako.





Gainera, alerta-sarean jarri ziren 4 modeloei dagozkien 108 ghirlanda ere merkatutik kanpo utzi dira.

73 ghirlanda ikuskatu dira, eta horien % 91,25ek "CE" marka zeraman.

Girlanden % 70ean produktuaren arduradunaren eta helbidearen datuak ongi adierazi dira.

Produktuaren identifikazio-datuak eta informazioa adierazi den hizkuntza ofiziala zuzenak dira produktuen % 80an.

Girlandek eraman behar dituzten segurtasun-oharrei dagokienez, ikuskatutako produktuen % 60an ongi adierazi dira.

Laborategira igorritako laginen analisietatik honako emaitza hauek lortu dira:

- > Bi ghirlanda egokiak dira
- > Bi ghirlanda alerta-sarean jarri dira, segurtasun-alorreko irregulartasunak dituztelako.
- > Bi girlanden etiketetan irregulartasunak nabari dira, eta produktuen arduradunak bizi diren Autonomia Erkidegoei eman zaie horren berri.



Beharrezkotzat jotzen da produktu horiek eta saltzen dituzten establezimenduak ikuskatzen jarraitzea, hartara kontsumitzaileei saltzen zaizkien artikuluek etiketa eta "CE" marka egokiak izan ditzaten lortzeko.

6.1.14. Jostailuen segurtasuna

Azaroaren bigarren hamabostaldian, ikuskatze-zerbitzuak jostailuen segurtasunerako eta kontrolerako kanpaina egin du.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

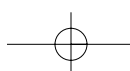
Salmentaguneetan 2004. urtean alertatu diren jostailuak identifikatzea.

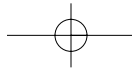
Salmentarako jostailuek "CE" marka eta etiketa egokiak daramatzatela egiaztatzea.

Zenbait jostailuren arauzko 10 lagin hartzea, laborategian aztertu ondoren segurtasun-araudia betetzen duten ikusteko.

Kanpaina hori egiteko, honako establezimendu hauek hautatu dira: bazarrak, "Dena ehunean" gisako dendak, supermerkatuak eta handizkako enpresak.

Lortutako emaitzak:





Zenbait jostailu motaren 827 unitate merkatutik kendu edo deuseztatu dira, "CE" markarik ez zeramatelako edo alerta-sarean bildutako artikuluak zirelako.

13 jostailu ibilgetu dira etiketan hutsunerik zutelako.

Produktuak merkatutik kendu, deuseztatu edo ibilgetu dira prezio txikiko salmenta-establezimenduetan, bazarretan edo handizkako enpresetan. Jostailu gehienak EBtik kanpoko herrialdeetatik datoz, eta gutxieneko segurtasun-arauak betetzen ez dituztela egiaztatu da, "CE" markarik ez daramatelako.

207 jostailu mota ikuskatu dira: peluxe-panpinak, puzzleak, auto elektrikoak, pisto-lak...

la jostailu guztiek "CE" marka daramate, eta produktuaren arduradunaren eta haren helbidea ongi identifikatzen dituzte. Gainera, aipatutako informazio horiek jostailuan edo horren bilgarrian ageri dira, ondo ikusteko eta irakurtzeko moduan; eta informazio guztia hizkuntza ofizialean eskaintzen da.

Jostailuetan erabilera-oharrei, haurrak jostailu jakin bat erabiltzeko izan behar duen adinari eta jostailu moten arabera bestelako oharrei buruz jostailuetan ageri behar diren argibideei dagokienez, honako emaitza hauek lortu dira:

Jostailuen % 91,96an 36 hilabetez azpiko haurrentzat egokiak ez direla adierazten da. Dena dela, azpimarratzekoa da adin horretako haurrentzako hainbat jostailuk (txintxirri-nak, peluxeak, sehaska-zintzilarioak) ere argibide horien berri ematen dutela.

Gainerako oharrei dagokienez, honako hauek egiaztatu dira, jostailu motaren arabera:

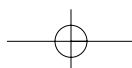
Pilekin ibiltzen diren jostailuek ongi adierazten dute ezin dutela 24 volteko tentsio elektrikoa gainditu.

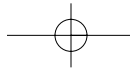
Ikuskatutako jostailu funtzionaletan, "Erne! Erabili helduen ardurapean soilik!" dioen oharra horrelako jostailuen % 75ean ageri da.

Arauen arabera jostailu kimikoetan ageri behar diren oharrak ikuskatutako jostailu guztietan ageri dira.

Jostailuen prezioa ongi adierazi da ikuskatutako jostailuen % 90ean.

Egindako lagin-hartzei dagokienez, froga-txostenak ez dira oraindik jaso.





6.1.15. Ibilgailuak konpontzeko tailerrak

Ikuskatze-zerbitzuak abenduan egin du kanpainaren bigarren fasea (lehen 2003. urtean egin zen).

Kanpaina horrek honako helburu hau izan du: aurreko kanpaina irregulartasunak ageri dituzten eta horiek konpon ditzaten eskaera egin zaien tailerretan konponketa horiek egin direla egiaztatzea.

Sektore hori arautzen duen araudiak ibilgailuak konpontzeko tailerrak eman beharreko informazioarekin du zerikusia: Tailerren Erregistro Berezian duen identifikazioa; betetzen duen jarduera; markako tailerra den; eskaintzen dituen zerbitzuen prezioei buruz erabiltzaileari erakusten zaion informazioa; erakutsi behar diren legendak eta horien edukia; faktura, aurrekontu edo frogagiriaren edukia arauk agindutakoarekin bat datozen; eta erreklamazio orriak eskuragarri dituzten.

Ikuskatzea 90 tailerretan egin zen: 21 Araban, 23 Gipuzkoan eta 46 Bizkaian.

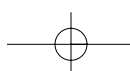
Honako ondorio hauek azpimarra ditzakegu:

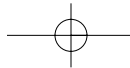
Ibilgailuak Konpontzeko Tailerrak dagokien araudiari zenbateraino egokitu diren aztertzean, establezimenduen % 98 ongi egokitu dela ikusi da.

Establezimenduak bere ezaugarriei buruz eskaintzen duen informazioa zuzena da ia tailer guztietan, eta gutxi dira tailerraren plaka bereizgarria erakusten ez dutenak, edo, markako tailerra izaki, ikuskatzearen unean fabrikatzailearen bermerik ez dutenak.

Iragarkien bitartez erabiltzaileei zerbitzu horiei buruz eskaintzen zaien informazioa egokia da ikuskatutako tailerren % 97an. Hutsuneei dagokienez, berriz, gehienek adierazi gabeko kontuekin dute zerikusia: zerbitzuak emateko ordutegia, bezeroak edo bere izenean jarduten duenak eskatutako konponketa edo zerbitzuen aurrekontu idatzia jasotzeko eskubidea duela, edo konponketa eta instalazioek hiru hilabeteko edo 2.000 Km-ko bermea dutela (industria-ibilgailuak salbuespen dira, 15 eguneko epea baitute).

Frogagiriak ongi bete dira tailerren % 94,75ean. Kasu batzuetan, berriz, frogagiria ez da behar bezala bete, dagokion Erregistro Berezian tailerraren zenbakia adierazi ez delako, edo ibilgailua zein eskatutako aurrekontua entregatzeko aurreikusitako egunaren berri ematen ez delako.





Ikuskatutako tailerren % 94,5ek arauak betetzen ditu, egin beharreko aurrekontuak betetzeari dagokionez.

Aurrekontua onartu ondoren, entregatzeko aurreikusitako eguna ez da adierazten, ez eta dagokion Erregistro Berezian duen tailer-zenbakia ere.

Ikuskatutako establezimendu guztien fakturak zuzenak dira. Hala ere, faktura batzuetan sartutako lanorduen eta horien zenbatekoaren berri ez dela eman ikusi da.

Ikuskatutako establezimenduetako bik ez dute erreklamazio-orririk.

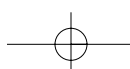
Emaitza horiek 2003. urteko kanpainaren emaitzekin konparatzen baditugu, honako bi ondorio hauek ateratzen dira: batetik, tailerrek askoz ere hobeto bete dituzte dagokien araudia, eta, bestetik, sektore horretako kontsumitzaileei ematen zaien informazioak kalitate hobea du.

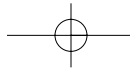
6.2. PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN GAINEKO KONTROLAK

Europar Batasuna osatzen duten estatuen arteko mugak ezabatzearen ondorioz iritsi da zirkulazio librea, eta jatorria Erkidegoko herrialdeetan edo bestelako herrialdeetan duten produktu ugari biltzen dira gure merkatuan. Beraz, produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotu behar dira, eta hori Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemari esker lortu da. Hain zuzen ere, sistema hori produktuaren segurtasun orokorrari buruzko 2001eko abenduaren 3ko Europar Parlamentuko eta Kontseiluko 2001/95/EB Arteztarauan oinarritzen da, eta produktuaren segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bitartez txertatzen da gure antolamendu juridikoan.

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

Jarraian, alor horretan egin diren ikuskatze-jarduerei dagozkien berariazko koadroak azaltzen dira:





ALERTEN JATORRIZKO ERAKUNDEAK

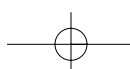
PRODUKTUA	AUT. ERK.	EB	CPSC (AEB)	INFORMAZIOA	INC	GUZTIRA
MATERIAL ELEKTRIKOA	80	79	41			200
JOSTAILUAK	45	105	35	2		187
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	11	23	50	3		87
HAURTZAINZA MATERIALA	14	33	9			56
ERREMINTAK	6	17	22	1		46
IBILGAILUAK ETA HORIEN OSAGARRIAK	14	19	12			45
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	7	10	23	2		42
PRODUKTU KIMIKOAK	8	25	4		3	40
ALTZARIAK		17	22			39
KIROL GAIK		3	22			25
MOTOZIKLETAK - BIZIKLETAK	12	2	11			25
BESTE BATZUK	32	41	26			99
GUZTIRA	229	374	277	8	3	891

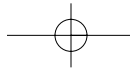
ALERTA PIZTU DUTEN PRODUKTUEN JATORRIZKO HERRIALDEA

PRODUKTUA	TXINA	EB	AEB	ESPAINIA	BESTE BATZUK	EZEZAGUNA	GUZTIRA
MATERIAL ELEKTRIKOA	88	16	8	3	20	65	200
JOSTAILUAK	118	22	4	3	12	28	187
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	24	15	17	4	13	14	87
HAURTZAINZA MATERIALA	11	24	2	5	7	7	56
ERREMINTAK	9	11	11	1	6	8	46
IBILGAILUAK ETA HORIEN OSAGARRIAK	1	15	11	1	10	7	45
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	16	4	3	3	12	4	42
PRODUKTU KIMIKOAK	4	18	4	9	1	4	40
ALTZARIAK	12	3	7		9	8	39
MOTOZIKLETAK-BIZIKLETAK	5		4	3	13		25
KIROL GAIK	13	3	3		5	1	25
BESTE BATZUK	37	6	6	5	12	33	99
GUZTIRA	338	137	80	37	120	179	891

ALERTA PIZTU DUTEN ETA GURE MERKATUAN IKUSKATU DIREN PRODUKTUAK

PRODUKTUA	IKUSKATUAK	AURKITUAK	MERKATUTIK KANPO UTZITAKOAK
JOSTAILUAK	43	8	54
MATERIAL ELEKTRIKOA	34	11	297
HAURTZAINZA MATERIALA	4	2	30
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	4	1	6
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	3	3	81
ERREMINTAK	2	1	2
PRODUKTU KIMIKOAK	2		
IBILGAILUAK ETA HORIEN OSAGARRIAK	2	1	74
BESTE BATZUK	10	4	860
GUZTIRA	104	31	1.404





Alerta piztu duten produktuak euskal merkatuan sartu direla jakitean jarduten du ikuskatzeak, eta batez ere, arriskua nabaria denean.

Merkatutik kendu diren produktuen artean, honako hauek nabari dira:

- > Jostailuak: 18 Boladun Disko jostailu, plantxa 1, 17 gurpiltxo egonkortzaile, 16 txintxirrin, telefono 1 eta gozoki-haizagailu 1.
- > Material elektrikoa. 22 oinarri finko, 98 larako, 75 argi-koadro, 96 girlanda eta 6 flexo-lanpara.
- > Haurtzaintza Materiala: 29 paparreko txupete eta sehaska 1.
- > Ehungintza, oinetakoak: 6 kirol-jertse.
- > Etxetresna elektrikoak: Krispetak egiteko 66 makina, 13 erradiadore eta 2 vaporeta.
- > Erremintak: 2 zerra.
- > Ibilgailuak eta osagarriak: Ekipajeak lotzeko 74 olagarro.
- > Beste batzuk: 94 mikrouhin-kafeontzi, 750 txaleko islatzaile, 11 kafeontzi-pitxer eta 5 arkatz.

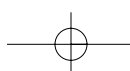
6.3. IKUSKATZE JARDUERAK

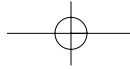
Guztira 4.302 jarduera bildu zituen ikuskatzeak, bai kanpainak aurrera eramateko programatutakoak, bai lehendik programatu gabeko jarduerak ere (oro har, salaketak, produktu irregularrak agertzea edo autonomia erkidegoen arteko inhibizioak eta komunikazioak izan dira jarduera horiek eragin dituzten arrazoiak).

Jarraian erantsi diren koadroetan, ikuskatze-jarduerak agertzen dira. Aktak edo txostenak dira, eta lurraldearen, arrazoiaren, sektorearen eta produktuaren arabera sailkatu dira.

IKUSKATZE JARDUERAK, ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA

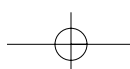
ARRAZOIA	JARDUERAK GUZTIRA			
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA
ERREKL/SALAK	158	732	1.196	2.086
KANPAINA	344	574	525	1443
ALERTA SAREA	77	121	217	415
BESTE BATZUK	28	175	155	358
GUZTIRA	607	1.602	2.093	4.302

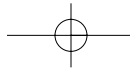




IKUSKATZE JARDUERAK SEKTOREAREN ARABERA

SEKTOREA	JARDUERAK GUZTIRA	ARAUDIA HAUTSI DUTEN JARDUERAK
Etxetresna elektrikoak, LTZ	700	141
Bestelako txikizkako dendak	462	116
Bazarrak	394	105
Tindategiak	328	59
Automobilak	323	32
Gremioak, etxebizitza	307	15
Ehungintza, oinetakoak	254	28
Merkataritzagune handiak	253	40
Altzariak	145	11
Telefono-zerbitzua	98	4
Elikagaiak	75	7
Bitxigintza, erlojuak	59	8
Merkataritza elektronikoa	56	49
Higiezinaren sustapena	54	1
Informatika	49	10
Garraioak	43	1
Irakaskuntza	40	6
Jolas-jarduerak	18	5
Ostalaritza	13	0
Energia	13	1
Banku-zerbitzuak	12	0
Etkez etxeko salmenta	11	0
Publizitatea	4	0
Bidaia agentziak	4	2
Aseguruak	4	0
Beste batzuk	583	238
Guztira	4.302	879





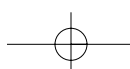
IKUSKATZE JARDUERAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA

PRODUKTUA/ZERBITZUA	JARDUERA POSITIBOAK	JARDUERA NEGATIBOAK	LAGIN HARTZEAK	GUZTIRA
INDUSTRIA PRODUKTUAK	279	1.113	38	1.430
TINDATEGIA ETA GARBITEGIA	285	318		603
JJOSTAILUAK	66	282	11	359
ETXETRESNA ELEKTRIKOEN KONPONKETA	102	238		340
ZERBITZUAK	56	250		306
IBILGAILU KONPONKETAK	15	216		231
ELIKAGAIK	43	138	21	202
EHUNAK	11	189	2	202
ETXEBIZITZA	1	157		158
ETXEBIZITZA KONPONKETAK	3	97		100
AUTOMOBILAK ETA OSAGARRIAK	9	82		91
LARRUZKO PRODUKTUAK	4	71		75
OLIOAK ETA KOIPEAK		68		68
ARDOAK ETA LIKOREAK		22		22
HARAGI PRODUKTUAK	1	20		21
GARRAIOAK	1	16		17
HORNID. ZERB. PUBLIKOA.		12		12
TURISMOA (HOTELAK, BIDAIA AGEN.)	1	11		12
OSASUN ETA ASISTENTZIA ZERB.		11		11
ETXEAN ERABILTZEKO PRODUKTU KIMIKOAK	1	8		9
PRODUKTU KIMIKOAK	1	6		7
ARRANTZA PRODUKTUAK		6		6
KONTSERBAK		5		5
ESNEKIAK		3	1	4
IZOZTUTAKO PRODUKTUAK		4		4
PUBLIZITATEA		3		3
ERREGAIK		1		1
FRUTAK ETA BARAZKIAK		1		1
ARRAUTZAK		1		1
OGIA ETA OGI BEREZIAK		1		1
OLIOAK, KOIPEAK				0
KOSMETIKOAK				0
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK				0
GUZTIRA	879	3.350	73	4.302

6.4 KOMUNIKAZIOAK

Arau-haustek izan daitezkeen salaketen edo gertaeren lekualdatzeak dira; kasu horretan, arau-haustea egin duena beste erkidego autonomo batean dagoenez, dago-kion kontsumo-erakundeari bidaltzen zaio espedientea.

2004. urtean 152 jaso ziren eta 245 bidali ziren.



KOMUNIKAZIOAK

AUTONOMIA ERKIDEGOA	JASOTAKO KOMUNIKAZIOAK	BIDALITAKO KOMUNIKAZIOAK
ANDALUZIA	2	9
ARAGOI	7	8
ASTURIAS	2	5
BALEARRAK		2
KANTABRIA	4	1
GAZTELA-MANTXA	22	5
GAZTELA ETA LEON	61	4
KATALUNIA	16	69
CEUTA		1
VALENTZIA	8	34
EXTREMADURA	1	1
GALIZIA	1	3
ERRIOXA	1	3
MADRIL	7	75
MURTZIA	11	4
NAFARROA	9	21
GUZTIRA	152	245

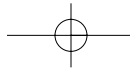
JASOTAKOAK

ARRAZOIA	GAZTELA ETA LEON	GAZTELA-MANTXA	KATALUNIA	MURTZIA	NAFARROA	BESTE BATZUK	GUZTIRA
Etiketak behar bezala ez betetzea	45	18	7	9	8	15	102
Produktuaren konposizioan/kalitatean iruzur egitea	2	2	1	1		7	13
Zerbitzua behar bezala ez ematea	4	1			1	5	11
Informazio egokia ez ematea	3		4			2	9
Bermeak	2			1			3
Hutsuneak produktuaren segurtasunean	1						1
Beste batzuk	4	1	4			4	13
GUZTIRA	61	22	16	11	9	33	152

BIDALITAKOAK

ARRAZOIA	MADRIL	KATALUNIA	VALENTZIA	NAFARROA	ANDALUZIA	BESTE BATZUK	GUZTIRA
Etiketak behar bezala ez betetzea	24	28	20	8	5	16	101
Produktuaren konposizioan/kalitatean iruzur egitea	7	5	6			5	23
Zerbitzua behar bezala ez ematea	24	26	4	12	4	12	82
Informazio egokia ez ematea	5	3		1			9
Bermeak	10	1	1				12
Hutsuneak produktuaren segurtasunean		1					1
Beste batzuk	5	5	3			4	17
GUZTIRA	75	69	34	21	9	37	245

75

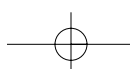


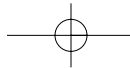
6.5. ZIGOR ESPEDIENTEAK

Jarduera positiboak 879 izan badira ere, guztiek ere ez dute zigor-espediente bat irekitzea ekarri. Jarduera positiboak honela konpon daitezke: zigor-espediente bat irekiz, arau-hausleari errekerimendu edo ohar idatzia igorritz, eskumen-arrazoiak direla eta beste erakunde bati jakinaraziz edo inhibituz eta abar.

HASITAKO ESPEDIENTEEN AZTERKETA

	Hutsuneak Zerbitzua Ematean	Kontsumitz. informatzea	Etik.	Prezioak	Bermeak	Beste batzuk	GUZTIRA
Telefono-zerbitzua		3	1		12	9	25
Elikagaiak		1	6	2			9
Bazarrak	1	1	5				7
Etxetresna elektrikoak, LTZ	1	3	1			1	6
Informatika		2			3	1	6
Automobilak	1	1			2	1	5
Merkataritzagune handiak		3	1		1		5
Tindategiak	4						4
Gremioak, etxebizitza	1			1	1	1	4
Ehungintza, oinetakoak		1	1		2		4
Altzariak	1	1				2	4
Higiezinen sustapena	1			1		1	3
Irakaskuntza		3					3
Bitxigintza, erlojuak						1	1
Merkataritza elektronikoa	1						1
Garraioak	1						1
Energia				1			1
Etxez etxeko salmenta						1	1
Bidaia agentziak	1						1
Beste batzuk		2	1	1	1	2	7
GUZTIRA	13	21	16	6	22	20	98





7. e-Kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea

Informazioko eta komunikazioko sistema eta teknologiek zerikusia duten zenbait proiektutan parte hartzen du Kontsumo Zuzendaritzak; gainera, proiektu horietako batzuk Euskadi Informazio Gizartean Planaren barruan daude.

7.1. HERRITARRENTZAKO PROIEKTUAK

Kontsumo Ataria: www.kontsumo.net

Kontsumo-atariak Kontsumo Zuzendaritzaren zerbitzu guztiei buruzko informazioa eskaintzen du (informazioa, prestakuntza, arbitrajea, merkatu-kontrola eta Kontsumitzailearen Europako Zentroa). Gainera, kontsumoarekin zerikusia duten gaiei buruzko kontsultak egin edo informazioa kontsultatzeko aukera ere ematen du.

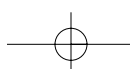
Albisteen kanala

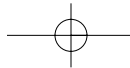
Webgune honetan kontsumoari buruzko informazio-eskaintza zabala dago; hain zuzen ere, kontsumitzaileari dagozkion araudi juridikoaren eta jurisprudentziaren testuetatik jaso da informazio hori.

Zuzenean

Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuen ataria da (www.ej-gv.net), eta honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu Internet bidez:

- > Erreklamazio-orriak.
- > Kontsumoko arbitrajeen eskaerak.
- > Enpresak arbitraje-sistemari atxikitzea
- > Arbitraje-ezaugarri digitalaren eskaera.
- > Kontsumitzaile-elkarteei eskainitako laguntza-programa.
- > Tokiko erakundeei eskainitako laguntza-programa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko.
- > Kontsumo-gaietan prestakuntza eta ikerketa





bultzatzeko diru-laguntzak.

> Ikastetxeek kontsumo-tailer ibiltarien programan parte hartzeko eskaerak egitea.

Atea. Administrazio Espedienteak Bideratzeko Aplikazioa

Salaketa, erreklamazio eta arbitraje-eskaeren administrazio-prozeduren ereduak sortzen ari dira, izapideak errazteko eta sistema berri horretara sarbide telematikoa izateko, hartara txostenak batera kudeatzeko.

Kontsumoa Prestakuntzako eta Interneten Sartzeko Zentroen Sarean

Gaur egungo azpiegitura publikoen erabilera optimizatu egin da:

Kontsumoari buruzko etengabeko prestakuntza zentroak (Gasteizko eta Bilboko Kontsumo Eskolak).

Kontsumitzailearen Europako Zentroaren dokumentaziogunea.

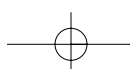
Kontsumitzaile-elkarte, ikasle eta irakasleentzako alfabetatze digitaleko prestakuntza-ekintzak garatzea du helburu.

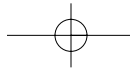
7.2. KONTSUMO AGENTEEN ARTEKO LANKIDETZA PROIEKTUAK

78

Kontsumitzailearen Informaziorako eta Arretarako Zentroen KIAZ Sarea kudeatzeko ataria.

Atari honek sareko edozein gunetan egiten diren kontsultak eta erreklamazioak kudeatzeko aukera ematen du. Datu-base zentralizatu bakarra konpartitzen du, eta gainera aukera ematen du, batetik, erreklamazio bat zentro batetik bestera igortzeko, eta, bestetik, kideen arteko barne-komunikazioak elkarri bidaltzeko. Honako hauek biltzen ditu: Kontsumitzaileen Informaziorako 41 Udal Bulego (KIUB), beste hainbeste udalen mende-koak direnak; Euskadiko hiru federazioetan (EKE, EHKB eta EKA) ezarrita dauden 18 kontsumitzaile-bulego; "Kontsumitzailearen arretarako doako telefonoa" zerbitzua; Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak; Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea; Kontsumitzailearen Europako Zentroa; eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza.





Intranet/Extranet ingurunea

-Intranet: Euskalsarean bildutako udalen mendeko bulegoekin.

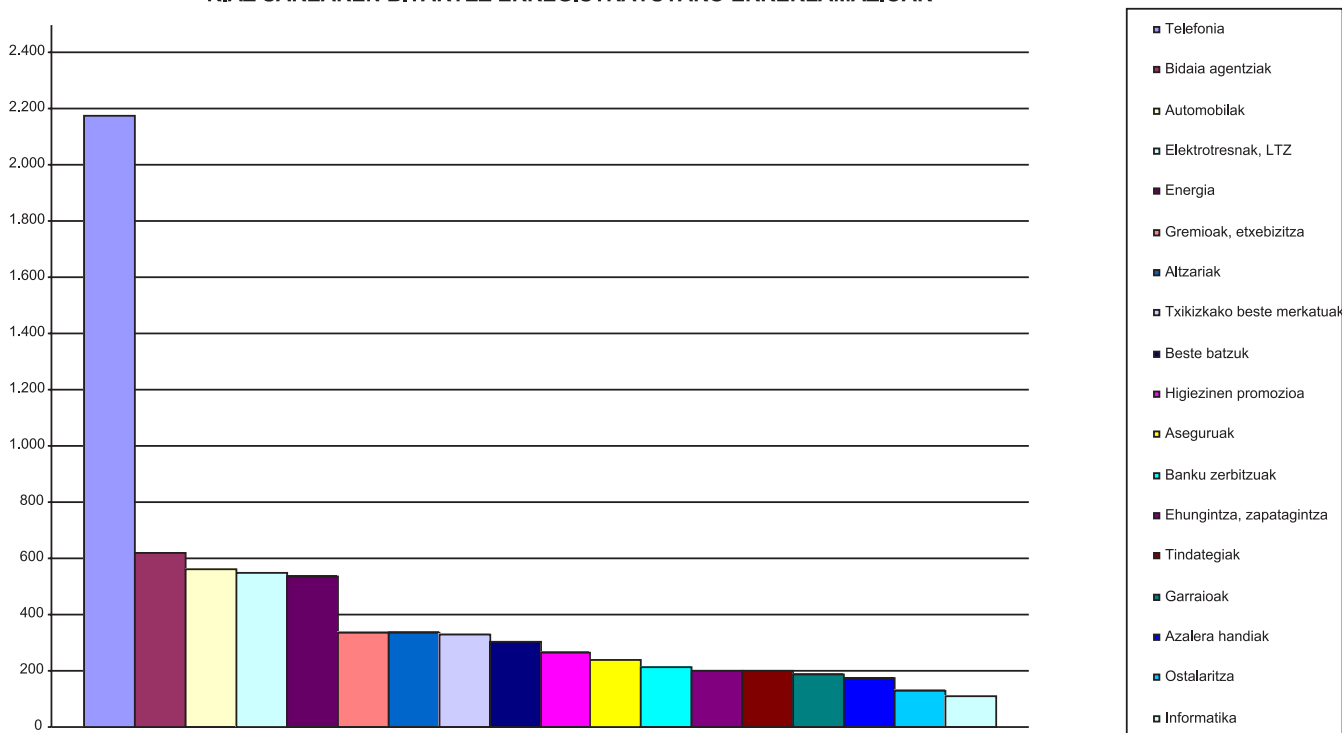
-Extranet: irabazi-asmorik gabeko erakundeen bulegoekin. Datu base bakarra (L21) konpartitzen du, eta Interneteko konexio bat eta nabigatzaile bat besterik ez du behar.

Atari honetatik Kontsumo Zuzendaritzaren www.kontsumo.net eta www.kontsumo.info domeinuetan dagoen informazio publikoa eskura daiteke, bai eta kontsumitzailearen eskaeren kudeaketa erraztu ere:

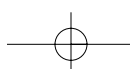
INFORMAZIOA	KUDEAKETA
<ul style="list-style-type: none"> • Berritasunak • Eztabaida-foroa • Iragarki-taula • Posta elektronikoa • Interneterako sarbidea • Kontsumo Agirien Datu Baseak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontsultak • Kexak • Erreklamazioak • Salaketak • Lekualdatzeak • Kontsumitzaileen Errolda • Establezimenduen errolda

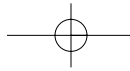
	KIUB	ELKARTEAK	GUZTIRA
KONTSULTAK	22.116	10.210	32.326
ERREKLAMAZIOAK	7.431	386	7.817
GUZTIRA	29.547	10.596	40.143

KIAZ SAREAREN BITARTEZ ERREGISTRATUTAKO ERREKLAMAZIOAK



7.e-Kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea





Modem bat eta nabigatzaile bat besterik ez dira behar segurtasun- eta konfidentzialtasun-berme egokiez kontsultak, erreklamazioak edo salaketak erregistratzeko, bai eta espedienteak erakunde batetik bestera lekualdatzeko ere. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo-gest (L-21) aplikazio korporatiboaren datu basean erregistratuko da informazio guztia; bertan, kontsultak eta erreklamazioak ez ezik, ikuskatzearen kanpainak eta aktak, eta izapideak egiteko bidean dauden txostenak ere erregistratzen dira. Horrek guztiak aukera ematen du zuzenketa ez ezik, plangintza- eta prebentzio-lanak ere hobeto egiteko. Gainera, Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta Kontsumitzaileen Elkarteei estaldura eta balio erantsiko zerbitzuak (datu-basean sartzeko aukera, berritasunak, eztabaida-foroa eta abar) eskaintzen zaizkie.

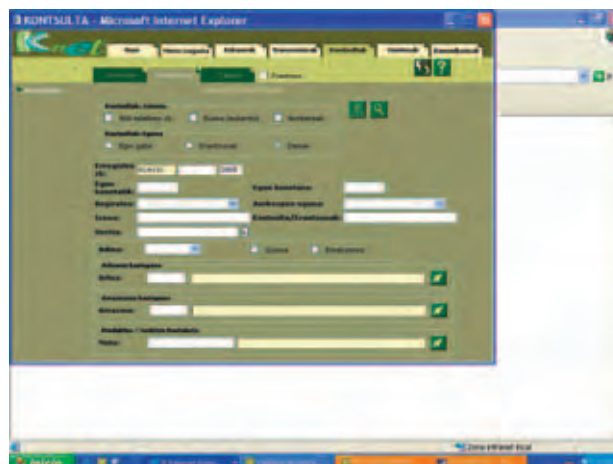
2004. urtean, KIAZ Sarearen bitartez guztira 32.326 kontsulta eta 7.817 erreklamazio erregistratu dira.

7.3 EUSKO JAURLARITZAREN KONTSUMO SAILEKO LANGILEEN ARTEKO LANKIDETZARAKO PROIEKTUAK.

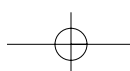
Kontsumoko Intranet

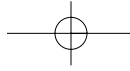
Jada ezarria dagoen aplikazio batetik abiatuta, kontsumo.gest-ek (L21) kontsumo-sektoreko intranet bat garatu nahi du, Kontsumo Zuzendaritza eta Sailaren hiru Lurralde Bulegoak biltzeko. Hala, elkarren artean komunikatzeko gune bat (foroa, iragarki-taulak, berritasunak, agiriaren datu baseak...) sortuko da, bai eta ikuskatzearen alerta eta jardueren kudeaketa bateratua eta kontsulta, kexa erreklamazio, salaketa eta arbitraje-eskaeren izapideak bideratzeko toki aproposa sortu ere.

Sareko kide guztiek posta elektronikoko bidezko banaketa-zerrenda moderatu gabe bat dute eskura (iragarki-taula), bai eta moderatu bat ere (eztabaida-foroa). Sarea osatzen duten kideen arteko komunikazio-kanal gehigarria izatea da zerrenda horien helburua. Horrela, iritziak, esperientziak, aholkuak eta edozein zalantzari edo gertaerari aurre egiteko interesgarria izan daitekeen guztia elkartrukatzeko aukera izango dute.



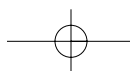
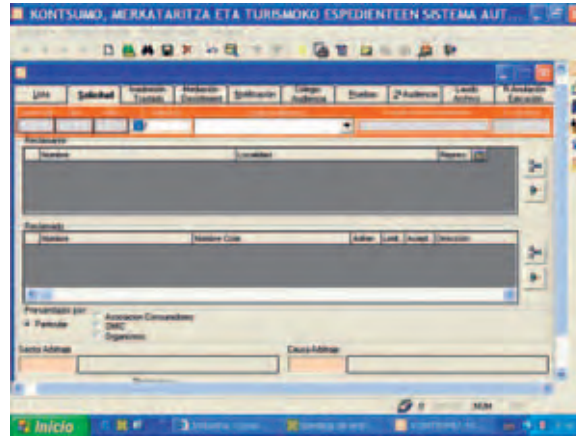
7.e-Kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea

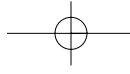




Kontsumo.gest (L21)

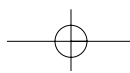
2002. urtean ezarritako arbitraje-modulari funtzionalitate berriak erantsi zaizkio 2004. urtean zehar.

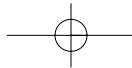




}-

}-





8. Beste erakunde batzuekiko harremanak

Osasunerako eta Kontsumitzailea Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Nagusia

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

Kontsumoko Institutu Nazionala (INC/KIN) eta gainerako autonomia-erkidegoak

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

Kontsumitzailearen Hezkuntzarako Sarea

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

83

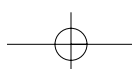
Consumers International

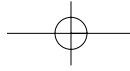
90eko hamarkadaren hasieratik nazioarteko erakunde horretako kide gara.

Kontsumitzailearen Europako Zentroak

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

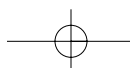
- > Atenas. Grezia
- > Bartzelona. Katalunia
- > Bolzano. Italia
- > Brusela. Belgika
- > Dublin. Irlanda
- > Stockholm. Suedia
- > Gronau-Düsseldorf. Alemania

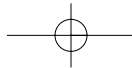




- > Helsinki. Finlandia
- > Kiel. Alemania
- > Lille. Frantzia
- > Lisboa. Portugal
- > Londres. Britainia Handia
- > Luxenburgo. Luxenburgo
- > Vitoria-Gasteiz. Euskadi
- > Viena. Austria

Zentro horiek guztiek informazioa elkartrukatzen dute, informazio-eskaera indibidualei erantzuteko eta Europar Batasuneko beste herrialde batzuetan kontsumo-arazoak konpontzeko.





9. Eranskinak

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzako Memorian eskainitako informazioa zabaltzeko eta osatzeko asmoz, honako eranskin hauek gehitu dira:

-I eranskina: Koadro horretan, 2004. urtean konpondutako kontsumo-gatazken tipologiei dagokien estatistika azaltzen da.

-II. eranskina: KIAZ Sarea osatzen duten zentroen —hau da, kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dizkieten zentroen— zerrenda.

I. ERANSKINA. KONTSUMO GATAZKEN ESTATISTIKA ELKARTUAK

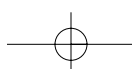
Bi bidetatik iristen dira Kontsumo Zuzendaritzara kontsumitzaileen erreklamazioak: erreklamazio-orrien bidez eta arbitraje-eskaeren bidez. 2003 eta 2004 bitartean erreklamazio kopurua % 6,55 hazi da. Izan ere, 5.616 erregistro zenbatu dira guztira: 4.936 erreklamazio —71 arbitraje batzordeari igorri zaizkio— eta 751 arbitraje-eskaera. 2004ko abenduaren 31n erreklamazioen % 75,12k erantzuna zuen.

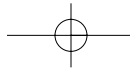
4.219 eskaerari erantzuna eman zaie. Horietatik 1.748 (% 41,43) zenbait arrazoi direla medio artxibatu dira: kontsumo-gaiekin zerikusirik ez dutelako, erreklamazioak baino-ago kexak direlako, eta, arbitraje-eskaeren kasuan, berariaz arbitraje-sistematik kanpo utzi diren gaiei dagozkielako (epailearen behin betiko ebazpen irmoa jaso duten gaiak; osasunerako kalteak, heriotza-arriskua eta arrazoizko delitu-arrastoak biltzen dituzten gaiak; eta, azkenik, Ministerio Fiskalak ezinbestean esku hartu behar duen gaiak).

Gainerako 2.471 eskaerak benetako erreklamazio eta salaketak dira. Erregistroen % 58,57 dira, eta honela konpondu dira:

-% 88,51 kontsumoko arbitrajearen bidez edo bitartekotzaren bidez konpondu zen. Kontsumitzaileen erreklamazioek honako helburu hauek zituzten, bereziki: erositako produktua aldatzea, akatsa zuzentzea, produktua itzultzea edo produktuaren zenbatekoa itzultzea; kasu batzuetan kalte-ordain ekonomikoa ere eskatzen dute. Guztira 2.187 erreklamazio egin ziren; horietatik 1.436 (% 65,66) bitartekotza bidez konpondu ziren, eta horietatik 831 (% 57,87) bi aldean arteko adostasunez. 406 erreklamazio arbitraje-laudoaren bidez konpondu ziren. % 55ean laudoa kontsumitzailearen aldekoa izan zen (erabat edo partzialki).

-Erreklamazioen % 4,98 (123), lurralde-eskumenak direla medio beste kontsumo-administrazio batzuei egindako jakinarazpenak edo inhibizioak dira. Jakinarazpen edo lekualdatzeen bitartez, Euskal Autonomia Erkidegoak interesgarritzat jotzen dituen merkatu-kontrolaren jarduerekin zerikusia duten administrazio-erabakiak, gertaerak, datuak edo



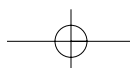


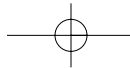
agiriak jartzen ditu beste erkidego bateko kontsumo-organo baten eskura. Gainerako guztiak inhibizioak dira. Horrek esan nahi du enpresa beste autonomia-erkidego batean dagoela. Hain zuzen ere, txostena bertara bidali da, administrazioaren arauak hauste eragin dezaketen portaerak edo gertaerak zigortzeko prozedura abian jartzeko.

-Azkenik, 161 kasutan —% 6,52an— arau-hauste administratiboen arrastoak ageri dira, baina guztietan ez da hori egiaztatzeko frogarik ageri. Hain zuzen ere, arau-hauste kasuen % 60,87an egiaztatu da, 98 erreklamaziotan guztira. Horietan, Administrazioak zigor-espeditentea ireki zuen (68 kasutan) edo enpresari zuzentzeko eskatu zion (30 kasutan). Bereziki, honako arrazoi hauek eragin zituzten arau-hauste horiek: kontsumitzaileei informazio okerra ematea edo publizitate faltsua egitea; etiketekin, segurtasunarekin, prezioekin eta bermearekin zerikusia duten arau-hausteak; produktuaren konposizioan eta kalitatean iruzur egitea; edo zerbitzua behar bezala ez ematea. Arau-hausteak egiaztatzeko frogarik aurkeztu ez den kasuetan (63), aldiz, erreklamazioa artxibatu zen.

86

ESKARI EBATZIAK 4.219	ARTXIBATUAK ARAU-HAUSTERIK GABE EDO ONARTU GABEKOAK 1.748			
	ERREKLAMAZIOAK ETA SALAKETAK 2.471	KOMUNIKAZIOAK ETA INHIBIZIOAK 123		
		ERREKLAMAZIOAK 2.187	BITARTEKARITZA 1.436	Zigorrak 68
				Errekerimenduak 30
	Artxibatuak, probarik gabe 63			
	ERREKLAMAZIOAK ETA SALAKETAK 2.471	ERREKLAMAZIOAK 2.187	ARBITRAJEA 751	Adostasunarekin 831
				Adostasunik gabe 532
				Atzera eginak 73
				Ez onartuak 198
				Laudoak 406
				Enpresarioen alde (%45)
	Beste batzuk 147	Batzordeko bitartekaritzaren adostasunak (%53)		
		Uko egiteak (%4,8)		
		Ez onartuak (%8,2)		
		Oraindik laudoa eman gabe (%9,2)		
		Bideratzen (%24,8)		





II. ERANSKINA. KIAZ SAREKO KIDE DIREN ZENTROEN ZERRENDA.

KONTSUMO ZUZENDARITZA

Donostia, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945019923

Faxa: 945019931

E-maila: consumo@ej-gv.es

Industria, Merkataritza eta Turismo saileko Lurralde Bulegoak

ARABA

Samaniego, 2

01008 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945017770

E-maila: e-araba@ej-gv.es

BIZKAIA

Concha Jenerala, 23

48010 Bilbao

Tfono: 944031410

E-maila: e-bizkaia@ej-gv.es

GIPUZKOA

Easo, 10

20006 Donostia-San Sebastián

Tfno: 943022505

E-maila: e-gipuzkoa@ej-gv.es

Kontsumitzaileentzako Informaziorako Udal-Bulegoak (KIUBak)

ARABA

VITORIA-GASTEIZ

San Bizente Aldapa, z/g

01001 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945161240

Faxa:: 945161251

E-maila: omic@Vitoria-Gasteiz.org

ARABAR ERRIOXAKO TALDEA

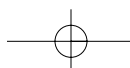
Aldundiko Etorbidea, z/g

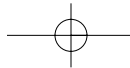
01300 Laguardia

Tel. 945621169

Faxa: 945621065

E-maila: omic-riojaalavesa@kontsumo.net





KANPEZUKO TALDEA

Gasteiz-Lizarra Errepidea, 7
01110 Kanpezu
Tel. 945405424
Faxa:: 945405472
E-maila: ccamezo.blanca@ayto.ala

LAUDIO

Herriko plaza, z/g
01400 Laudio
Tel. 944034848
Faxa: 944034752
E-maila: omic-llodio@kontsumo.net

AÑANAKO TALDEA

Foru Enparantza, 11
01213 Erribera Beitia
Tel. 945355089
Faxa: 945355053
E-maila: omic-anana@kontsumo.net

BIZKAIA

BILBAO

Luis Briñas,16
48013 Bilbao
Tel. 944204969
Faxa: 944205066
E-maila: omic@ayto.bilbao.net

LEKEITIO

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

**DURANGOKO MERINDADEAREN AMAN .
KOMUNAZGOA**

Askatasuna Etorbidea, 2 Lonja
48200 Durango
Tel. 946202707
Faxa: 946202707
Email: omic.mdurango@kontsumo.net

BERMEO

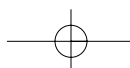
Areilza, 4
48370 Bermeo
Tel. 946179160
Faxa: 946179165
E-maila: omic-bermeo@kontsumo.net

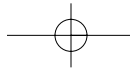
ERMUA

Udal merkatuaren behealdea, Diputazioa z/g
48260 Ermua
Tel. 943174585
Faxa: 943176290
E-maila: omic-ermua@kontsumo.net

ETXEBARRI

Santa Ana, 1
48450 Etxebarri,
Tfon: 944406724
Faxa: omic-etxebarri@kontsumo.net





ORTUELLA

Maiatzaren Lehena Enparantza, z/g
48530 Ortuella
Tel. 946642331
Faxa: 946642331
E-maila: omic-ortuella@konsumo.net

ENKARTAZIOETAKO MANKOMUNITATEA

La Inmaculada, 15
48850 Zalla
Tel. 946671852
Faxa: 946391168
E-maila: omic-encartaciones@kontsumo.net

MUSKIZ-FORLAN

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

BARAKALDO

Dolores Ibarruri Pasealekua, z/g
48901 Barakaldo
Tel. 944180178
Faxa: 944189298
E-maila: omic-barakaldo@kontsumo.net

URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA

Gatzarriñe, 2-4
48600 Sopelana
Tel. 946762674
Faxa: 946762872
E-maila: omic-uribekosta@kontsumo.net

PORTUGALETE

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

ONDARROA

Kanttoipe, z/g
48700 Ondarroa
Tel. 946833670
Faxa: 946833667
E-maila: omic-ondarroa@kontsumo.net

ERANDIO ALTZAGA

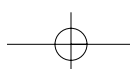
Irailaren 23a
48950 Erandio
Tel. 944890112
Faxa: 944890144
E-maila: omic-erandio@kontsumo.net

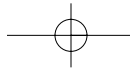
BALMASEDA

San Severino Enparantza, 1
48800 Balmaseda
Tel. 946802990
Faxa: 946102053
E-maila: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

ERANDIO ASTRABUDUA

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





BASAURI

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

HERNANI

Nafar kalea18, Viteri Kultur etxea
20120 Hernani
Tel. 943552610
Faxa: 943555862
E-maila: marian-o@hernani.net

SANTURTZI

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

ANDOAIN

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

GETXO

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

LASARTE-ORIA

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

GIPUZKOA

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

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

BEASAIN

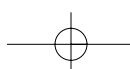
Martina Maiz, 3
20200 Beasain
Tel. 943886908
Faxa:: 943160604
E-maila: omic-beasain@kontsumo.net

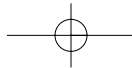
OARSOALDEA

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

LAZKAO

Euskadi Enparantza 1.
(Lazkaoko udaletxea)
20210 Lazkao
Tel. 943805411
Faxa: 943889858
E-maila: omic-lazkao@kontsumo.net



**ORDIZIA**

Nikolas Lekuona, 2

20240 Ordizia

Tel. 943881642

Faxa: 943805615

E-maila: omic-ordizia@kontsumo.net

UROLA-GARAIA

Iparragirre, 11 behea

20700 Urretxu

Tel. 943724279

Faxa: 943726164

E-maila: omic-urolagaraia@kontsumo.net

IRUN

Gizarte Ongizate arloa. Urdanibia Plaza 6

20304 Irun

Tel. 943649262

Faxa: 943631552

E-maila: omic@irun.org

AZKOITIA

Kale Nagusia, 60-62

20720 Azkoitia

Tel. 943857305

Faxa: 943857305

E-maila: omic-azkoitia@kontsumo.net

TOLOSALDEA GARATZEN

Foru Enparantza, 1

20400 Tolosa

Tfno.: 704201202

E-maila: kontsumoa@tolosaldea.net

AZPEITIA

Enparan, 1

20730 Azpeitia

Tel. 943157193

Faxa: 943157201

E-maila: omic-azpeitia@kontsumo.net

ARETXABALETA

Otalora, 1

20550 Artetxabaleta

Tel. 943711863

Faxa: 943711864

E-maila: omic-aretxabaleta@kontsumo.net

ELGOIBAR

Merkatu Plaza. Nafarroa Enparantza z/g

20870 Elgoibar

Tel. 943743088

Faxa: 943743736

E-maila: omic-elgoibar@kontsumo.net

EIBAR

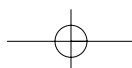
Errebal,13

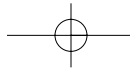
20600 Eibar

Tel. 943203843

Faxa: 943708420

E-maila: omic-eibar@kontsumo.net





Kontsumitzaile Eta Erabiltzaileen Erakundeak

EKA-OCUV, Euskal Herriko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Antolaketa

ARABA

URKOA, URIBEKOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Frantzia, 21-1. 3. bulegoa

01002 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945283194

Faxa: 945283194

E-maila: urkoagasteiz@eka.org

BIZKAIA

EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

Plaza Berria, 7-1.a esk

48005 Bilbao

Tel. 944168506

Faxa: 944150050

E-maila: ekainfo@eka.org

URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Plaza Barria, 7-1. esk

48005 Bilbao

Tel. 944168506

Faxa: 944150050

E-maila: urkoabilbao@eka.org

URKOA, URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

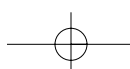
Amezti, 6-1. 8. bulegoa

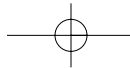
48990 Getxo

Tfno 944912233

Faxa: 944912233

E-maila: urkoa@eka.org





EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTAILEEN ANTOLAKETA
Aldapa, 3 Behea
48910 Leioa
Tel. 944639633

GIPUZKOA

EKA-OCUV, EUSKALHERRIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA
Boulevard, 25 Behea 8. bulegoa
20005 Donostia-San Sebastian
Tel. 943423993
Faxa: 943423993
E-maila: urkoadonostia@eka.org

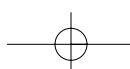
ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA
Kasino zaharra –Jubilatuen egoitza
20280 Hondarribia
Tel. 943640488
Faxa: 943635067
E-maila: acubi@kontsumo.net

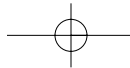
ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA
Foruak, 2 – 2. esk
20302 Irun
Tel. 943632194
Faxa: 943635067
E-maila: acubi@kontsumo.net

Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna

ARABA

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA
Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz





Tfno.: 945264722
Faxa: 945264799
E-maila: uce@kontsumo.net

ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

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

BIZKAIA

BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA

Hurtado Ametzaga, 27-11. 5. bulegoa
48008 Bilbao
Tfon: 944215559
Faxa: 944215251
E-maili: uce-bizkaia@kontsumo.net

94

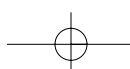
GIPUZKOA

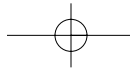
GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA -DONOSTIA

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

GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA -EIBAR

Untzaga Plaza, z/g(taxien geltokiaren ondoan)
20600 Eibar
Tel. 943201987
Faxa: 943208762
E-maila: uce-eibar@kontsumo.net



*Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa***ARABA**

AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

Aiala Kantzileria, 11-1. esk. B bulegoa

01004 Vitoria-Gasteiz

Tel.945251708

E-maila: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

BKEE-ACUB, BASAURIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA

Debarroa, 4-13. A

48970 Basauri

Tel. 944407004

Faxa: 944407004

E-maila: bkee@kontsumo.net

95

ASKOFA, EUSKADIKO KONTSUMOAREN ORIENTAZIORAKO FAMILIA ELKARTEA

Tellaetxe Margolaria, 13 behea

48015 Bilbao

Tel. 944752239

Faxa: 944752239

E-maila: ascofa@kontsumo.net

BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA

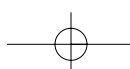
Juan Ajuriaguerra 9-7.a

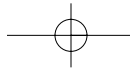
48009 Bilbao

Tel. 944246420

Faxa: 944246420

E-maila: eke@arrakis.es



**EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA**

Juan Ajuriaguerra 9-7.a

48009 Bilbao

Tel. 944246420

Faxa: 944246420

E-maila: eke@arrakis.es

ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO ETXEKOANDRE ETA ERABILTZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA
ardineta 5-1.

48005 Bilbao

Tel. 944153874

Faxa: 944154917

E-maila: etxeko-andre@kontsumo.net

GIPUZKOA

ARANZAZU, GIPUZKOAKO ETXEKOANDRE ETA FAMILIA KONTSUMOAREN ELKARTE
PROBINTZIALA

Ramón y Cajal, 4-behea

20002 Donostia-San Sebastián

Tel. 943277594

Faxa: 943277594

E-maila: aranzazu@kontsumo.net

Aseguru Kontsumitzaileen Elkartea

ARABA

ASKEL

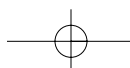
San Prudentzio, 23-1.

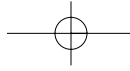
01005 Vitoria-Gasteiz

Tel. 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org





BIZKAIA

ASKEL

Plaza Biribila, 3-3. A

48001 Bilbao

Tfno.: 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org

GIPUZKOA

ASKEL

Segundo Izpizua, 37 behea

20001 Donostia-San Sebastián

Tfno.: 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org

