

# Kontsumo

txostena 2005

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

# Kontsumo

## txostena 2005

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2006

**Argitaraldia:** 1.a, 2006eko iraila

**Ale-kopurua:** 500

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

**Diseinua:** Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza

**Fotokonposaketa:** Composiciones RALI, S.A.  
Particular de Costa, 8-10, 7.<sup>a</sup> - 48010 BILBAO

**Inprimaketa:** Estudios Gráficos ZURE, S.A.  
Carretera Lutxana-Asua, 24-A  
Erandio-Goikoa (Bizkaia)

**Lege gordailua:** BI-2341-06

# AURKIBIDEA

<b>1. Sarrera</b> .....	7
<b>2. Prestakuntza</b> .....	8
2.1 Kontsumoari buruzko etengabeko prestakuntzako zentroak Kontsumo Eskolak	8
2.2 Kontsumo tailer mugikorak .....	13
2.3 Kontsumoari buruzko asteak .....	17
2.4 Kontsumitzailearen astea .....	18
2.5 Profesionalak prestatzeko ikastaroak .....	19
2.6 On-line ikastaroak .....	21
2.7 Ikasmateriala .....	21
2.8 Beste batzuk .....	22
<b>3. Informazioa</b> .....	24
3.1 Kontsumitzailearen Europar Zentroa (KEZ) .....	24
3.2 Argitalpen programa .....	25
3.3 Sentsibilizazio programa .....	27
3.4 Dokumentazio programa .....	29
3.5 Kontsumitzaileen prestakuntzarako eta informaziorako erakusketa ibiltaria .....	31
<b>4. Gatazkak konpontzea</b> .....	38
4.1 Orientazio programa .....	38
4.2 Kontsumo erreklamazioak .....	41
4.3 Kontsumoko arbitrajea .....	45
<b>5. Lankidetzaren beste kontsumo-agenteekin</b> .....	52
5.1 Diruz laguntzeko programa .....	52
5.2 Kontsumo batzorde aholku-emailea .....	56
<b>6. Merkatu kontrola</b> .....	57
6.1 Ikuskatze kanpainak .....	57
6.2 Produktuen segurtasunaren gaineko kontrolak .....	77
6.3 Ikustatze jarduerak .....	79
6.4 Komunikazioak .....	81
6.5 Zigor expedienteak .....	81
<b>7. e-kontsumo eta informazioaren eta jakintzaren gizartea</b> .....	83
7.1 Herritarrentzako proiektuak .....	83
7.2 Kontsumo agenteen arteko lankidetzaren proiektuak .....	84
7.3 Eusko Jaurlaritzaren kontsumo saileko langileen arteko lankidetzarako gestioa .....	86
<b>8. Beste erakundeekiko harremanak</b> .....	87
<b>9. Eranskinak</b> .....	90

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, kontsumoaren arloari gagozkiola, kontsumitzaile eta defendatzaileen eskubideak babestu, defendatu eta sustatzea du helburu nagusizat, eta horretarako kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskatzen duten informazio, prestakuntza eta arreta egokia eskaini nahi du. Horregatik, ahalegin handi bat egiten ari gara jarritako helburuak betetzeko. Hauexek dira helburu horiek:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasuna, segurtasuna eta interes ekonomikoak orain arte baino hobeto eta alderdi gehiagotatik babestea, eta horretarako, arauak gehiago garatzea, kontsumo-gatazkak konpontzea eta merkatua hobeto kontrolatzea.
- Kontsumitzaileari bere burua hobeto zaintzen erakustea, babesa, informazioa eta prestakuntza emanez hainbat egitasmo eta programa bitartez.
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) eta kontsumo-arloko elkarteak bultzatzea, eta gero haiekin harremanetan izatea zalantzak argitzeko, erreklamazioetarako, bitartekari-lanak egiteko, eskariak egiteko edo auzietan parte hartzeko; eta, gainera, diru-laguntzak emateko.
- Informazio-sistema bat sortzea, kontsumo-prozesuan parte hartzen duten guztiak hobeto antolatzeko eta koordinatzeko.

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

Kontsumitzaileen prestakuntzaren eta hezkuntzaren helburu nagusia haien prestakuntza sustatzea da, arduraz eta sen kritikoz kontsumitzeko gauza izan daitezen. Horretarako, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak programa bat eskaintzen du, batetik, oro har herritarrak hezteko, eta, bestetik, kontsumitzaileen hezkuntzaren eta prestakuntzaren ardura 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, baita haien artean jarrera kritiko eta arduratsua sustatu ere, merkatu-gizarte baten esparruan.

## 2.1. KONTSUMOARI BURUZKO ETENGABEKO PRESTAKUNTZAKO ZENTROAK KONTSUMO ESKOLA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Kontsumo Eskola Etengabeko Prestakuntzako Zentroek 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.



2005eko martxoan jarri zen abian Donostiako Kontsumo Eskola. Zuzendaritzak etengabeko prestakuntzako hiru zentro ditu gaur egun: Bilboko Kontsumo Eskola, Gasteizko Kontsumo Eskola eta Donostiako Kontsumo Eskola.

Guztira 19.956 lagunek hartu dute parte Kontsumo Eskolak eskainitako prestakuntza-ekintzetan.

### 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.

2004an eskaini ziren tailerrez gain, 2005ean 7 tailer gehiago eskaini dira. Guztira 37 tailer dira (izartxo batez markatu dira 2005ean sortu diren tailerrak):

#### *Publizitate-alarra:*

1. Publizitatea euskarri finkoan.
2. Publizitate-iragarkia.
3. Telebista-publizitatearen tipologiak.
4. Publizitatea eta gorputzaren miresmena.
5. Publizitatea eta kontsumoa haurtzaroan eta nerabezaroan \*.

#### *Etiketa-alarra:*

6. Jantzien etiketak.
7. Elikagaien etiketak.
8. Haragi eta arrainen etiketak.
9. Elikagaien gehigarriak.

#### *Erosketa-alarra:*

10. Erosteko irizpideak.
11. Saltzeko teknikak.
12. Kosmetikoak.
13. Udan ere produktu seguruak.



14. Familia-aurrekontua.

15. Bidaia-agentzia.

*Elikadura-alarra:*

16. Dieta orekatua I.

17. Dieta orekatua II.

18. Elikagaiak izoztea.

19. Haur-elikadura.

20. Hirugarren adinekoen elikadura.

*Ingurumen-alarra:*

21. Kontsumo iraunkorra.

22. Birziklatzea eta gaikako bilketa.

23. Zaborretarako materialak: birziklatzea eta berrerabiltzea.

24. Erosteko irizpide ekologikoak.

25. Energia aurrezte.

26. Garraio publikoa \*.

27. Bidezko merkataritza \*.

28. Ura \*.

29. Energia berriztagarriak \*.

*Kontsumitzaileen eskubideak:*

30. Ikas ezazu zure burua babesten.

*Teknologia berrien alorra:*

31. Merkataritza elektronikoa.

32. Telefono mugikorra: aurreordainketa-txartela aukeratzea.

*Finantza-zerbitzuen alorra:*

33. Banku-eragiketak.

34. Txartelak.





*Segurtasun-alorra:*

35. Elikadura-segurtasuna.
36. Etxeko segurtasuna.
37. Erosotasuna eta harmonia etxean \*.

Guztira, gai horiei buruzko 1.574 tailer antolatu ziren; 814 Bilbon, 561 Gasteizen eta 199 Donostian. 19.230 erabilpen izan ziren guztira tailer horietan.

### Kontsumo-arratsaldeak hitzaldiak

Sarrera librekoak dira hitzaldi horiek, eta bi ordutan parte-hartzaileei kontsumo-arekin loturiko zenbait alderdiri buruzko informazioa ematea dute helburutzat.

Kontsumo Eskola bakoitzean hiru hitzaldi egin dituzte arratsaldeko programan. Honako hauek izan dira jorraturiko gaiak: «Etxean energia aurrezte», «Bio-compos instalazioak» eta «Denda solidarioak eta bidezko merkataritzako dendak».

### KZ Gunea tailerrak

KZ ekimenaren barnean Kontsumo Eskoletako infoteketan zenbait tailer egiten dira. KZ Gunea tailerrak Internet bidez egiten dira, eta honako helburu nagusi hauek dituzte: Sarea erabiltzen ikastea eta kontsumo-gaiei buruzko berariazko prestakuntza eskaintzea. Honako ikastaro hauek eskaintzen dituzte:

1. Kontsumitzailea sarean,
2. Bidaiariaren eskubideak,
3. Merkataritza elektronikoa eta
4. Etxebizitza erostea.



## Grundtvig proiektua

Kontsumo Eskolak Europar Batasuneko Sokrates programaren barneko Grundvig proiektuan parte hartu du. Proiektu hau hezkuntzaren eremuko nazioarteko elkarlanean oinarritzen da.

Proiektu honen barruan, Kontsumo Eskolak «Ikasteko Elkartek» izeneko ekin-tza aurrera eramanean, helduentzako hezkuntzaren alorrean jarduten duten elkarten arteko eskala txikiko lankidetzan oinarrituz. Elkarre 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 eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza, Gasteizko Kontsumo Eskolaren bidez.

## E-Cons proiektua

E-Cons sareko kide da Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza. E-Cons sarearen helburu nagusia kontsumitzaileen prestakuntza bultzatzea da, batetik, ingurumenarekin modu kontzientean, kritikoa, solidarioan eta konprometituan joka dezaten, eta, bestetik, hedatze-prozesuan dagoen Europan zein eskubide eta erantzukizun dituzten jakin dezaten, argi eta garbi zehaztutako zeharkako balio batzuen barruan.



Irakasleen Europar Elkargunean parte hartu dugu Kontsumitzaileen Hezkuntzarako Sarearen bidez; kontsumitzailearen hezkuntzarako gaiak jorratu ziren bertan, irakasleei zuzenduta zegoen, eta Santanderren izan zen, 2005eko maiatzean.

## Bestelako prestakuntza-ikastaroak

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak, Kontsumo Eskolaren bitartez, zenbait prestakuntza-ikastaro antolatu ditu beste erakunde batzuekin elkarlanean: Gurutze Gorria, INEM, 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, hiru ikastaro monografiko eman ziren, jarduera praktiko osagarriekin; bakoitzak hiru egun iraun zuen, arratsaldeko ordutegian:

- Donostiako Kontsumo Eskolan Etxebizitza berria erostea ikastaroa.
- Gasteizko Kontsumo Eskolan «Bidaiariaren eskubideak» ikastaroa.
- Bilboko Kontsumo Eskolan «Zorpetzea» ikastaroa.

## Mailegu Zerbitzua

Kontsumo Eskola zentroek mediatekak dituzte; horietan, liburu, CD-ROM, bideo, jolas eta multimedien maleta didaktikoen mailegu-zerbitzua eskaintzen da. Elikadurari, etxebizitzari eta publizitateari buruzkoa izan da gehien eskaturiko materiala, interes berezia piztu baitute ikastetxeetan.

## 2.2. KONTSUMO TAILER MUGIKORRAK

Dagoeneko hamasei urtez jarraian, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoko tailer mugikorak antolatu ditu.

Tailer horietan, kontsumoarekin zerikusia duten hainbat gai lantzen dira, praktiken bidez, lehen hezkuntzako eta bigarren hezkuntzako lehen zikloko ikasleekin.

29 tailer eskaintzen dira guztira, bi taldetan banatuta:

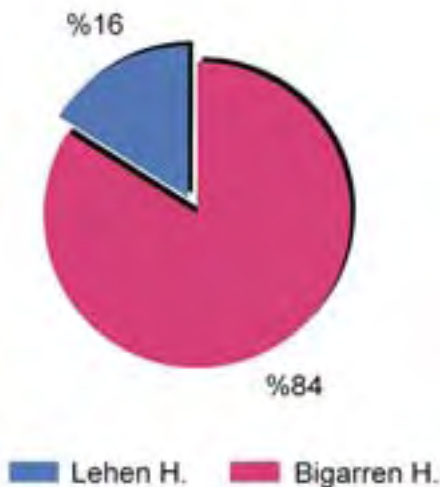


### *Lehen hezkuntza:*

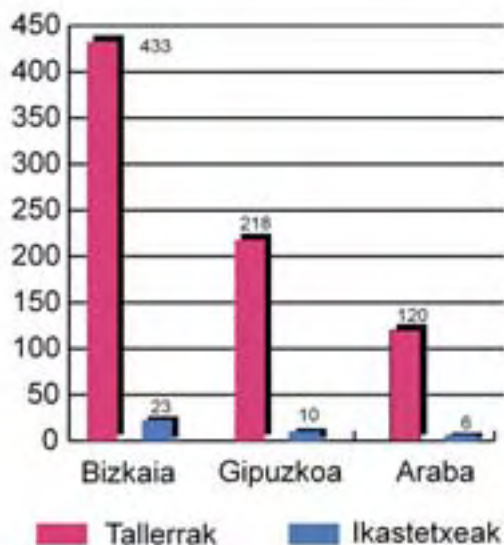
1. Elikagaien fabrikazioa.
2. Elikagaien konparazio-azterketa.
3. Supermerkatua eta erosketak.
4. Elikagaien etiketak.
5. Papera birziklatzea.
6. Ontziak eta haien berrerabilera.
7. Lehengaien eraldaketa.
8. Publizitatearen azterketa.
9. Ura eta argindarra.
10. Ehunen tailerra.
11. Haur-segurtasuna.
12. Jokoa eta jostailuak.
13. Garraio publikoa.
14. Kontsumitzailearen eskubideak.

### *Bigarren hezkuntza:*

1. Elikadura eta nutrizioa.
2. Estetika eta elikadura: gorputzaren miresmena.
3. Elikagaien konparazio-azterketa.
4. Etiketak.
5. Kontsumoa eta ingurumena.
6. Lehengaien eraldaketa.
7. Publizitatea eta kontsumoa.
8. Uraren eta argindarraren ordainagiriak: energia aurreztea.
9. Bidezko merkataritza.
10. Telefonía eta Internet.



11. Aisialdirako modu berriak.
12. Arriskuen prebentzioa.
13. Ekonomia eta familia-aurrekontua.
14. Kontsumitzailearen eskubideak.
15. Jokoak eta bideojokoak.



Honako hauek dira lortu nahi diren helburuak:

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

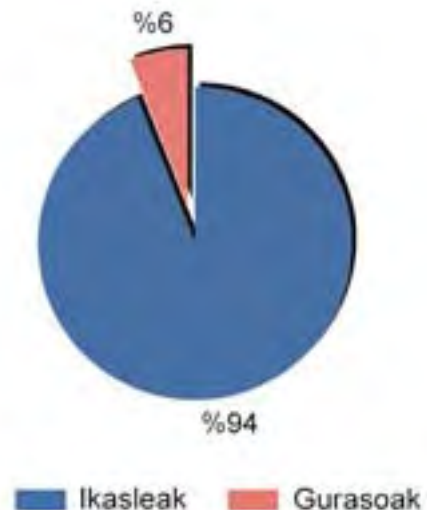
Erabilitako metodologia aktiboa da, parte-hartzea bultzatzen duena, eta esperimentazioan, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da. Metodologia hori oinarri hartuta, ikastetxeei aukera hauek eskaini zaizkie: 14 tailerretako aukera Lehen Hezkuntzako taldeentzat, eta beste 15 aukera Bigarren Hezkuntzako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



Programa horren baitan, gainera, honako prestakuntza-ekintza 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.
- Kontsumoko tailer ibiltariei buruzko aldizkari bat lantzea, tailerretan parte hartzen duten zentroen ekarpenekin.

Kontsumoko 2.305 tailer ibiltari egin dira Euskadiko 117 ikastetxetan (lehen hezkuntzako 2.000 eta bigarren hezkuntzako 305), eta honako hauek parte hartu dute horietan: 17.524 ikasle, eta 1.019 aita eta ama.



## 2.3. KONTSUMOARI BURUZKO ASTEAK

Aurreko urteetan bezala, 2005ean ere hirugarren adinekoentzako zentroetarako prestakuntza-jarduera batzuk antolatu dira. Aste batean, berriazko bi kontsumo-gai lantzen dira: batetik, teoria mailan, hitzaldien bitartez; eta, bestetik, praktika mailan, ikasgeletan eta produkzio-zentro eta bestelako enpresetara bisitak eginez.

Kontsumoari buruzko aste 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.



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

- Merkabilbao.
- Cafés Baqué.
- Vertedero Lapatx.
- Helados Miko.
- Iparlat.
- Carrefour Sestao.
- Martínez.
- Nestlé.

Kontsumoari buruzko asteak EAEko hirugarren adinekoentzako 20 zentro eta elkartetan egin ziren; guztira 2.129 lagunek parte hartu zuten, honela banatuak: 415 bisita, 929 hitzaldi eta 785 prestakuntza-gela.

Aldizkari bat landu eta banatzen da, gai interesgarrienei buruzko informazioa eta zentro parte-hartzaileen kolaborazioak bilduta.

## 2.4. KONTSUMITZAILEAREN ASTEA

Martxoaren 14tik 18ra bitarteko astean hainbat ekitaldi eraman dira aurrera kontsumitzailearen mundu-eguna ospatu izana dela-eta:





- Prentsa idatziko lehiaketa. Otsailaren 14tik martxoaren 11ra bitarte kontsumoari buruzko gaiak biltzen zituzten hainbat denbora-pasa txertatu dira 8 hedabidetan: Diario de Álava, El Diario Vasco, El Correo, Deia, Gara, Berria, El País eta El Mundo. 1.054 parte-hartzaile izan dira.
- Zortzi mikrosaio eman dituzte irratian: Radio Vitorian, Ser Euskadin eta Euskadi Irratian.
- Kontsumoari buruzko edukiak biltzen dituen antzezlanak Bilbon eta Gasteizen, jende helduari zuzendutakoa.
- Lehen hezkuntzako neska-mutilei zuzenduriko magia-ikuskitzuna, hiru Lurralde Historikoetan.
- Informazio-karpa martxoaren 15ean Bilbon, Gasteizen eta Donostian.

## 2.5. PROFESIONALAK PRESTATZEKO IKASTAROAK

### *Kontsumo Arduratsua* ikastaroa

30 orduko ikastaro hau Donostiako Kontsumo Eskolan egin dute 2005eko maiatzaren 17an, 18an eta 19an. Kontsumoaren munduko profesionalek zuzendu dute ikastaroa. 17 parte-hartzaile izan ditu.

Egitaraua:

- Erantzukidetasuna kontsumoaren bidez.
- Kontsumo etikoa eta produktuen trazabilitate soziala.
- Banku arduratsua.
- Bidezko Merkataritza.
- Erantzukizun sozial korporatiboa.
- Kontsumo iraunkorra.
- Energiaren oraina eta geroa Euskadin.
- Gaur egungo egoera eta energia berriztagarrien garapena.
- Energiaren arazoizko erabilera.
- Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak. Elikagaien industria, higieneari buruzko ikuspegi berria eta elikagaien trazabilitatea.
- Bide berria elikagai- eta nutrizio-segurtasunean. NAOS estrategia.
- Transgenikoak. Esparru juridikoa.

## *Merkataritza-praktika desleialei buruzko jardunaldia*

Mundu kontsumeristako aditu eta profesionali zuzenduta zegoen, eta ekainaren 14an izan zen Donostiako Miramar Jauregian.

Honako gai hauek jorratu zituzten jardunaldian:

- Kontsumoko arbitraje-sistemaren eskuliburua obraren aurkezpena.
- Autoerregulazioa publizitatean.
- Nutrizio-argudioak eta publizitatea.
- Merkataritzako praktika desleialei buruzko arteztaraua eta Espainiako merkataritza-praktiken inguruko araubide juridikoa.
- Erantzukizun sozial korporatiboaren pertzepzioa, kontsumitzaileen erosketan-erabakietan.
- Merkataritzako praktika desleialak.

## *Merkataritza elektronikoa eta kontsumoari buruzko jardunaldia*

Kontsumoko langile teknikoei eta sektoreko profesionali zuzenduta zegoen eta Bilboko Kongresu eta Musikaren Euskalduna Jauregian izan zen, honako programa honi jarraiki:

- EBko esparru juridikoa.
- Espainiako esparru juridikoa.
- Marketinga Interneten, ikuspegi kontsumeristatik begiratuta.
- Internet bidez erosteko ohitura.
- Interneteko transakzioen segurtasuna.
- Transakzio elektronikoetan sortutako erreklamazioak.
- Mahai-ingurua. Kontsumitzaileak eta Internet bidezko erosketak: epe ertainerako aukera.

## *Etxebizitza ikastaroa.*

2005eko urriaren 24, 25 eta 26an Bilbon antolatutako ikastaroa. Kontsumo arloan lan egiten duten profesionali zuzendutako ikastaroa. 17 pertson hartu dute parte.

Egitaraua:

- Etxebizitza erosteko jardunbidea. Kontratuei buruzko dokumentazioa.
- Finantziaketa: hipoteka-kreditua.
- Babes ofizialeko etxebizitzak : erosketa, alojera.
- Eraikuntzen akatsen gaineko bermeak eta erantzukizunak.
- Kontsumoaren ikuskapen arloa.
- Etxebizitza arloko zigor- txostenen ikuskapen eta jarraibideak.

## 2.6. ON-LINE IKASTAROAK

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak On-Line ikastaroak ditu bere web-orrian, kontsumoaren arloko gaur egungo gaiei buruzkoak, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutakoak.

*2005 urterarteko ikastaroak:*

- Kontsumitzailearen eskubideak.
- Bidaiariaren eskubideak.
- Etxebizitzak erosteko ikastaroa.

*2005. urtean gehitutako ikastaroak:*

- Banku-zerbitzuei buruzko ikastaroa.
- Kosmetikoei buruzko ikastaroa.

## 2.7. IKASMATERIALA

*Kontsumoa ikuspegi matematikoarekin ikasmateriala*



*Formatua:* CD-ROMa eta liburua.

*Helburua:* Kontsumoaren mundua ikuspuntu matematiko batetik aurkitzen, ezagutzen, adierazten eta eraldatzen ikastea.

*Hartzaileak:* Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako 1. zikloa.

*Edukia:* Bost jarduera multzo matematika kontsumoarekin loturiko eguneroko egoeretan aplikatzen ikasteko.

## Energia-gida ikasmaterialia

*Formatua:* CD-ROMa eta liburua.

*Helburua:* Energiaren gaia zeharkako ikus-pegitik lantzea, hala nola kontsumitzailearen hezkuntzatik.

*Hartzaileak:* Lehen Hezkuntzako hiru zikloak.

*Edukia:* Hiru jarduera multzo energiaren erabilera lantzeko, kontsumoarekin loturiko eguneroko egoeretan.



## 2.8. BESTE BATZUK

Kontsumo arduratsua, 2005-2006 ikastaroa , *Consumópolis*, lehiaketa

2005eko urriaz geroztik abian dago Kontsumo Arduratsua 2005-2006 eskola lehiaketa Lehen Hezkuntzako lehenengo zikloan eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako lehen eta bigarren zikloetan eskolaturiko gazteentzat. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak antolatzen du lehiaketa hori, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin batera eta zenbait Autonomia Erkidegok (hala nola Andaluzia,



Aragoi, Asturietako Printzerria, Kanariak, Kantabria, Gaztela-Mantxa, Gaztela eta Leon, Katalunia, Extremadura, Galizia, Errioxa, Madril, Murtzia eta Valentzia).

Lehiaketaren helburu nagusia zera da, eskola-umeak sentsibilizatzea berentzat eta beren ingurunearentzat beren erabakiek ondasunak erosteari eta zerbitzuak erabiltzeari begira duten garrantziaz.

Lehiaketa honako hauetan datza:

- Proba pedagogiko eta ludikoak, Interneteko «Kontsumopolis» joko elkarre-  
ragilean aurrera eraman beharrekoak.
- Kontsumo arduratsuekin loturiko mahai-joko bat egitea.

Lehiaketak bi fase ditu, dagozkion sariekin: erkidegoko fasea eta estatuko fasea.

2005. urtean, informazio ataleko esku-hartzeak honako programa hauen bitartez gauzatu ziren:

- Kontsumitzailearen Europar Zentroa.
- Argitalpen-programa.
- Sentsibilizazio-programa.
- Dokumentazio-programa.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen prestakuntzarako eta informaziorako erakusketa ibiltaria.

### 3.1. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAR ZENTROA

Kontsumoaren politika oso finkatua dago Europar Batasunean. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen aldeko neurriak hartzeko oinarriak indartu ziren Amsterdameko Itunean, eta honako xede hauek ezarri ziren:



- Europar Batasun osoan kontsumitzaileen presentzia handiagoa gauzatzea.
- Kontsumitzaileen osasunaren eta segurtasunaren babes-maila handiagoak lortzea.
- Kontsumitzaileen interes ekonomikoekiko errespetu handiagoa lortzea.

Gasteizen kokatu den Kontsumitzailearen Europar Zentroa, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumo eta Industria Segurtasunerako Zuzendaritzaren zerbitzu bat da, eta Europako Batzordeko Kontsumitzaileen Europar Zentroetako Sarearen barruan kokatuta 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.

1993. urtean sortu zen Euskal Autonomia Erkidegoan kokatu den Kontsumitzailearen Europar Zentroa, eta honako xede hauek jorratzen jarraitzen du:

- Administrazio publikoei, kontsumitzaileen elkarteei, ikastetxeei eta abarri, publizitate-kanpainen bidez Europako, estatuko eta erkidegoko esparruetako kontsumo gaiei buruzko informazioa ematea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileak prestakuntza-planak eta informazioa emanez lagundu eta trebatu, haien autobabes-maila hazteaz gain, haien osasunaren, segurtasunaren eta interes ekonomikoen alde lan egiteko.
- Kalitateak eta segurtasunak lehiakortasunari dakarzkien onurez enpresak jabearaztea.

Europako sarearen helburua, merkatu bakarreko kontsumitzaile direnei beren eskubide eta betebeharrak ezagutu eta horietan prestatzen lagunduko dituzten txosten eta dokumentuak sortzea da, eta Gasteizen dagoen Kontsumitzailearen Europar Zentroak aktiboki parte hartzen du egitasmo komun horietan.

### 3.2. ARGITALPEN PROGRAMA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat informazioa kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean zabaltzea da, kontsumo-ekintzei buruzko monografiak, liburuxkak, gidak eta materialak argitaratuta.

#### *Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen gida*

Tresna baliagarria izan nahi du gida horrek sortzen zaizkigun zenbait galderari erantzuteko, hala nola kreditu bat eskatzerakoan, auto bat erosterakoan, etxetresna elektriko bat erosterakoan edo zerbitzu elektriko bat kontratatzerakoan.

Horretaz gain, kontsumoarekin lotutako arazok saihesteko hainbat aholku ere ematen ditugu, erreklamazioak egiteko dauden bitartekoen gaineko informazioa, eta laguntza behar dugunean lagungarri izan dakizkigukeen helbideak ere sartu ditugu.



## Kontsumoko Arbitraje Sistemaren Eskuliburua



Praktikan planteatzen diren arazo nagusiak argitzea da eskuliburu honen helburua, eta, aldi berean, egungo arau-eremuak bide judizialarekiko modu alternatiboak eztabaidak konpontzeko bide gisa ahalbidetzen dituen aukerak aztertzea.

Aldi berean, Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotu nahi da, alternatiba bizkor, single, inpartzial, eraginkor, kalitatezko eta doako gisa sendotu ere, gero eta gehiago.

## Kontsumoko mahai-egutegia

2005eko amaieran, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak mahai-egutegi bat argitaratu zuen, eta bertan informazioa jasotzen da kontsumitzaile eta erabiltzaileen funtsezko eskubideei buruz.

Ekimen horren bidez jarrera kritiko eta parte-hartzaileagoak bultzatu nahi dira, gizarte arduratsuago bat garatzea ahalbidetuko digutenak.

## Informazio liburuxkak

### *Finantzaturiko erosketak*

Liburuxka honen bidez, informazioa eman nahi da deitzen diren kontsumorako kredituei, kontratuaren eskakizunei eta kontuan hartu beharreko kontsiderazioei buruz.

### *Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteak*

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteak ezaugarri nagusiei, helbideen zerrendari eta haien harremanetarako bideei buruzko argitalpena.



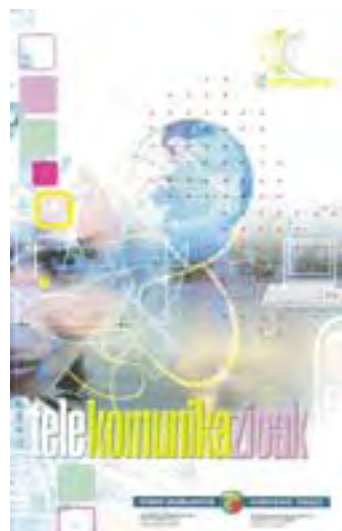


## Telekomunikazioak

Telefoniako eta Interneteko sektorean erreklamazio gehien eragiten dituzten alderdiei buruzko informazioa eman nahi dio kontsumitzaileari eta erabiltzaileari liburuxka horrek, baita salaketak eta erreklamazioak jartzeko bideei buruzko informazioa ere.

### 3.3. SENTSIBILIZAZIO PROGRAMA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat sentsibilizazioa sustatzea da. Horren haritik, 2005. urtean kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio-programari eutsi dio, kontsumo-ekintzak egitera-koan beren burua hobeto babesten eta arduraz jokatzeko ikas dezaten.



### Kontsumoko Arbitrajea hedatzeko kanpaina

#### Helburua:

- Arbitraje-sistemari enpresa eta profesional gehiago atxikitzea.
- Arbitraje-zerbitzua ezagutzera ematea, batetik, enpresaburuen eta profesionalen artean eta, bestetik, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen artean.

### *Ekintzak:*

- Bisita pertsonalizatuak 1.400 establezimendu eta profesionali, atxikimendu-ehunekoa eskasa dela irizten zaion sektoreetan: eraikuntza, altzariak eta informatika.
- Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez kontsumoko arbitraje sistemari atxikitako enpresen errolda eguneratu da. Guztira 441 establezimendu kendu dira, haien jarduerari utzi baitiote.

### *Emaitzak:*

- Atxikipen-maila % 13an hazi zen; guztira 12.473 establezimendu atxiki dira.

## Gasteizko «IX. Joko Jaialdian» parte hartzea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza lan-kidetzan aritu da 2005eko ekainaren 16tik uztailaren 3tik bitarteko astean Gasteizko Nazioarteko Joko Jaialdian, «Kontsumoaren abentura» zona eskusiban babestuz«.



Jaialdiaren zona horrek modu ludikoan garatu ditu kontsumoari, nutrizioari eta ingurumenarekiko errespetuari buruzko gai desberdinak, alegiazko merkataritza-barruti bateko erosketa abiapuntutzat hartuta. Zona horrek 9.875 bisita izan ditu.

## Bestelako sentsibilizazio-kanpainak

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

Egun horietan, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza informazio-karpen bidez egon zen Santo Tomaseko merkatuetan (Donostian eta Bilbon) eta Gasteizko nekazaritza-ferian.

Bestalde, urteak aurrera, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza etengabe agertu da komunikabideetan. 59 prentsa-ohar, prentsan izandako 35 inpaktu, eta telebistan 12 parte-hartze eta irratian 78 izan dira.



### 3.4. DOKUMENTAZIO PROGRAMA

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babesteko, informazioa da gauzarik baliagarrienetakoa. Eta informazio hori eskuratzen laguntzeko, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoari buruzko datu-baseak etengabe eguneratzen jarraitzen du. Guztira, 99.344 erreferentzia baino gehiago dira jasotakoak, eta dohainik ikus daitezke web-orrian.:

- *Legediari/jurisprudentziari buruzko datu-basea*: 3.357 erreferentzia, kontsumoarekin zerikusia duten xedapenei, araudiei, epaiei, irizpenei eta abarri buruzkoak. Kontsumoari buruzkoak.
- *Prentsako datu-basea*: 83.344 erreferentzia (albisteak, oso-osorik jasoak), tokiko, nazioko eta nazioarteko 20 argitalpenetatik hartuak.
- Bibliografiako datu-basea: 2.051 aipamen: monografiak, bideoak, disketeak, CD-ROMak eta txosten katalogatuak.

- *Informazio orokorreko datu-baseak*: Konparazio-azterketen, azterlanen, txostenen eta abarren 10.592 erreferentzia, nazioko eta nazioarteko 40 serie-argitalpenetatik eta bestelako iturrietatik jasoak.



## Kontsumoko web-orria

Kontsumo.net kontsumoko web-orriak Kontsumo Zuzendaritza osatzen duten zerbitzu guztiei buruzko informazioa eskaintzen du (kontsumitzailearentzako informazioa, prestakuntza, kontsumoko arbitrajea, merkatu-kontrola eta Kon-

tsumitzailearen Europar Zentroa, eta abar). Gainera, kontsultak egiteko eta Zuzendaritzak argitaratzen dituen argitalpen eta liburuxkak ezagutzeko aukera ematen du orriak, baita gure Erkidegoaren azken orduko berriak, ikuskatze-kanpainen emaitzak edo aktualitateko gai ei buruzko berriazko informazioa jasotzeko aukera ere. Hori ez ezik, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren web-orriak honako datu-base hauetan sartzeko aukera ere ematen du:

- Pentsako datu basea, egunero gaurkotzen dena kontsumoko aldizkarietan eta prentsan agertzen diren berriekin.
- Jurisprudenziari buruzko datu-basea.
- Bibliografiako datu-basea.
- Informazio orokorreko datu-basea.

Web-orri honetara [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) helbidearen bidez sar gaitzke, edota Eusko Jaurlaritzaren ataritik ([www.euskadi.net/kontsumo](http://www.euskadi.net/kontsumo)).

Orri honetan kontsumitzaile eta erabiltzaileek kontsultak egin ditzakete modu bizkorrean eta segurtasun- eta konfidentzialtasun-berme guztiekin. Kontsumitzailearen Europar Zentroko web-orritik zentroko datu-basean bildutako informazio guztia kontsulta daiteke.

2005. urtean, esteka bat sartu zitzaion Kontsumopolis lehiaketaren lehen faseari, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin eta gainerako Autonomia Erkidegoekin lankidetzan eginikoa; Euskal Autonomia Erkidegoko 31 ikasle taldek parte hartu dute bertan.

### **3.5. KONTSUMITZAILEEN PRESTAKUNTZARAKO ETA INFORMAZIOERAKO ERAKUSKETA IBILTARIA**

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ekimena izan da Kontsumoko Erakusketa Ibiltaria; 2005eko irailean abiarazi zuen eta kontsumitzaileei kontsumo-arloan zituzten eskubide eta betebeharrak ezagutarazteko ahaleginetan txertatuta zegoen. Gehienez 6.000 biztanle dituzten udalerriei zuzenduta zegoen ekimen hori.



Bi modu tematiko bereizi planteatzen zituen Erakusketak:

*Etiketek badute zeresanik*, elikagai-produktuen, eta ehungintzako produktuen eta oinetakoen etiketak aztergai dituena. Urriaren 12ra arte ibili zen herriz herri erakusketa hori.

*Telefonia eta Internet: Eskueran duzun mundua*, Telekomunikazioen munduan erabiltzaileen eskubidetan sakontzea helburu zuena. Azarotik aurrera egon zen prest.



Sarrien antolatu zen Erakusketa Etiketena izan zen, 6 herritan izan baitzen, eta, aldiz, bi herrik jaso zuten Telefonia eta Internet erakusketaren bisita.

Alde batetik, bisitaturiko herri bakoitzeko herritarrei erakusketan aktiboki parte hartzeko aukera eskaintzen zitzaien, dinamizaturiko bisita libreen bidez.

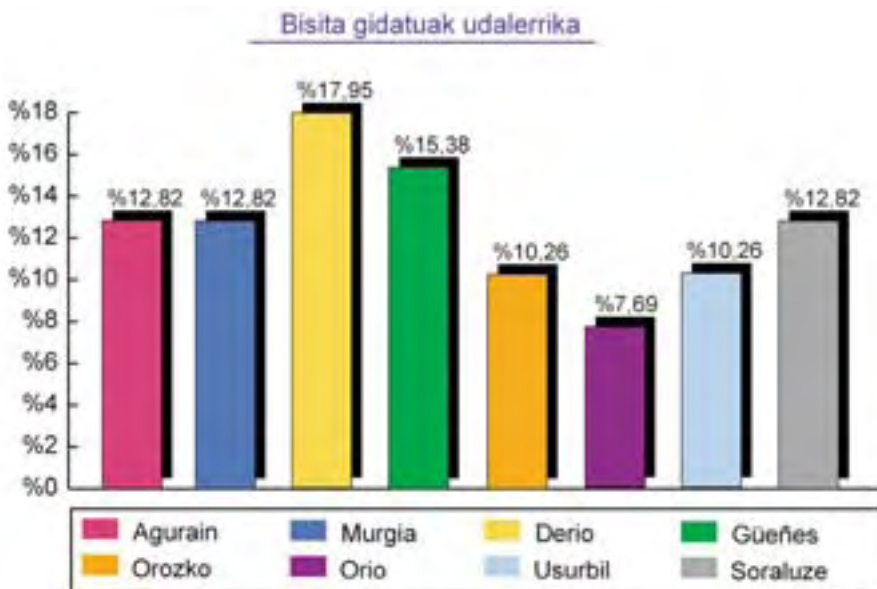
Bestalde, bisita gidatuek hitzartu ziren ikastetxeekin, elkarteekin eta abarrekin. Bisita gidatu horietan, erakusketa ikusteaz gain, erakusketako edukietan sakontzeko aukera eskaintzen zitzaien parte-hartzaileei, adinaren arabera prestaturiko zenbait dinamikaren bidez.



## Erakusketak bisitatu dituen udalerriak

Derio (Bizkaia) izan zen Eusko Jaurlaritzaren Kontsumoko Erakusketa Ibiltaria jasotzen lehena, 2005eko urriaren 13an. Proiektuak iraun duen hilabete-etan 8 erakusketa egin dira guztira, eta ondoren zerrendatuko ditugu guztiak ere, noiz izan ziren zehaztuta:

UDALERRIA	DATA	ERAKUSKETA
DERIO	Urriaren 13tik 16ra	Etiketak
ZUIA	Urriaren 20tik 23ra	Etiketak
GUEÑES	Urriaren 27tik 30era	Etiketak
USURBIL	Azaroaren 9tik 13ra	Etiketak
OROZKO	Azaroaren 16tik 20ra	Etiketak
ORIO	Azaroaren 23tik 27ra	Telefonia eta Internet
SORALUZE	Azaroaren 30etik Abenduaren 4ra	Etiketak
AGURAIN	Azaroaren 14tik 18ra	Telefonia eta Internet



## Zabalkunde lanak

Erakusketa egin aurretik, Erakusketari buruzko zabalkunde-lanak eramaten dira aurrera, honako hauek, hain zuzen ere:

Dagokion udalerrian iragarkiak jartzea. Erakusketaren gaia, non izango zen, eta jendearentzako zein egunetan eta zer ordutan irekia egongo zen zehazten zen iragar-ki horietan.

Liburuxka banatzea: Erakusketaren aurreko astean liburuxkak jartzen zituzten udalerrri bakoitzeko lekurik jendetsuenetan, hala nola kultura-etxean, kiroldegian edo bestelako gizarte-zentroetan.



Erakusketaren liburuxka herri osoko postontzietan banatzea.

Herri bakoitzeko hainbat erakundekin ere —hala nola ikastetxeak, elkarteak, euskaltegiak eta abar— harremanetan jartzen ziren, erakusketarako gidaturiko talde-bisitak hitzartzeko. Puntu hori jorratu du memoria honek aurrerago.

Erakusketak honako ordutegi hau zuen herri guztietan: 10:00etatik 14:00etara goizean eta 16:00etatik 20:00etara arratsaldean.

Hasiera batetan, Erakusketa ostegunetik igandera arte zabalik egongo zela ezarri zen herri guztietarako ere. Dena den, lehen erakusketen bertaratze-datuak aztertu ondoren, erakusketaren talde teknikoak aldatu egin zuen egutegi hori, betiere Eusko

Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren baliozkotzea tarteko; gauzak horrela, Erakusketa asteazken arratsaldetik igande eguerdira arte zabaltzea erabaki zen, ordutegi berarekin.

Inaugurazio-ekitaldiak ematen zion hasiera Erakusketari udalerrri bakoitzean, udalerrriko agintariak eta Erakusketaren talde teknikoaren arduradunak bertaratzen ziren ekitaldi horretara. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren ordezkariak ere bertaratu ziren.



Inaugurazioa, udal-ordezkariei Erakusketa hartzeko emandako erraztasunak eta izandako interesa eskertzeko baliagarri izateaz gain, une egokia zen erakusketaren edukiak eta helburu orokorrak azaltzeko, bisita gidatu baten bidez, Erakusketaren izaera prestatzaile eta hezitzailea, eta aldi berean elkarreragilea, azpimarratuta.

Erakusketa horietan, proposamenekin elkarreragiteko aukera ematen zitzairen bertaratutakoei, eta oro har, guztiek ere aintza hartu zituzten helarazi nahi ziren kontzeptuen garrantzia, eta beren poza agertu zuten horrelako ekimen hartzeagatik, aukera ematen baitziren 6.000 biztanletik beherako udalerrietan arreta handirik izaten ez duen gai bat jorratzeko.

Gutxienez, komunikabide bat bertaratu zen izandako inaugurazio guztietara.

### Bisita gidatuak

Kontsumoko Erakusketa Ibiltariaren elementu garrantzitsuenetako bat izan dira bisita gidatuak, erakusketaren edukietan sakontzea baitzuten helburu, parte-hartzaileen adinaren arabera sorturiko hainbat dinamikaren bidez. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumoko Erakusketa Ibiltariaren talde teknikoa harremanetan jarri da ikastetxeekin, erretiratuen elkarteekin, emakumeen taldeekin, euskaltegiekin, eta abar...



Erakusketak oso harrera ona izan du aurkeztu zaien erakunde guztien aldetik. Talde teknikoaren eta erakundearen arteko harreman gehienak telefono bidez izan dira; dena den, beharrezkoa suertatu denean, bilerak ere izan dira erakusketaren helburuak eta edukiak zehatz-mehatz azaltzeko. Erakusketaren azalpen-dosiera helarazi zitzaizkien erakundeei.

Bi erakusketetako bakoitzak dinamika bat zuen eskola-umeentzat, eta beste bat ikasle eta pertsona helduentzat.

#### *A) Eskola-umeentzako dinamikak (12 urtera arte)*

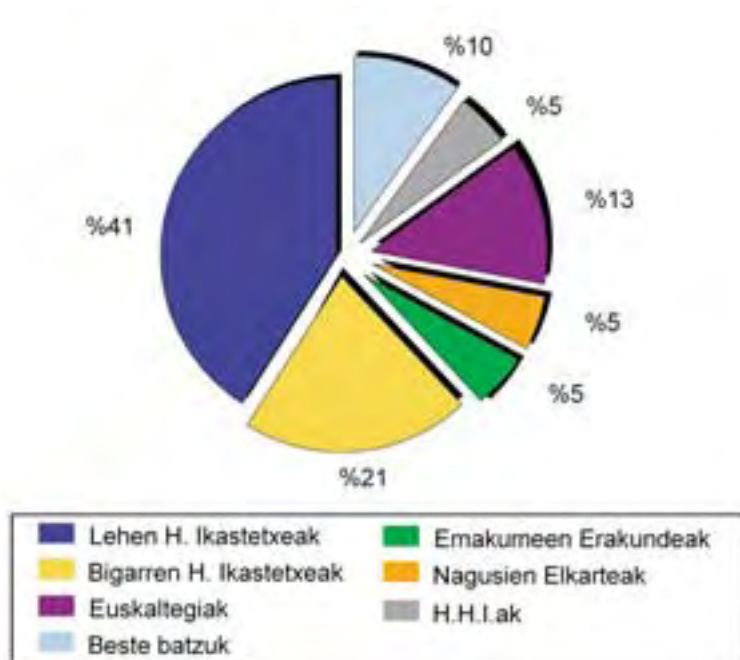
Etiketei buruzko erakusketan, letra-zopetan, testetan, definizioetan eta abarretan oinarritzen ziren dinamikak. Erakusketan ikusitako kontzeptuak sakondu nahi ziren horien bidez, hala nola kontsumitzaileen eskubideak, etiketen sinbologia jantzetan, etiketek informazioa nahitaez bildu beharra, eta abar.



Telefonia eta Interneti buruzko erakusketari gagozkiola, antzeko metodologiari jarraitzen diote dinamikak, urkatuak, gurutzegramak, galderak, geziekin elkartzeko jokoak eta abar biltzen baitzituzten. Eta hori guztia kontzeptuak erreparatzeko, hala nola Interneterako konexio motak, tarifazio gehigarriko zenbakiak, eta abar.

## B) Ikasleentzako eta helduentzako dinamikak

Etiketei buruzko Erakusketan, ikasleentzako eta helduentzako bisita gidatuek zuzeneko eta okerreko etiketen artean bereizten jakitea izan dute aztergai dinamikak, baita trazabilitate-prozesua ezagutzea ere.



Telefonia eta Interneti buruzko Erakusketan, bi kontzeptu lantzen ziren: telefono-faktura eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren web-orriaren bidez On-Line kontsulta bat egiten ikastea.

Bisita gidatu bakoitzaren amaieran (ordubeteko iraupena dute gutxi gorabehera), Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren agenda eta boligrafo bana ematen zitzaien bertaratuei.

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

## 4.1 ORIENTAZIO PROGRAMA

### Kontsumoko kontsulten ebazpena

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Lurralde Bulegoak, Kontsumitzailearen Europar Zentroa eta Kontsumo Eskola.

Zerbitzu guzti horiek guztira 7.465 kontsulta jaso dituzte 2005ean. Kontsumitzaileen arretarako telefonoak jasotako kontsultei gehituta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 19.851 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Kontsulta gehienak Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak EAEko hiru hiri-buruetan dituen Lurralde Bulegoetan kudeatu dira. Bulego horietan kontsumitzaileen kontsultei erantzuna ematen zaie, telefonoz zein aurrez aurre.

Bestetik, kontsumitzaileek [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) web-orriaren bitartez egindako kontsultak ere jaso eta kudeatzen dira.

## Kontsumoko erreklamazioen gaiak

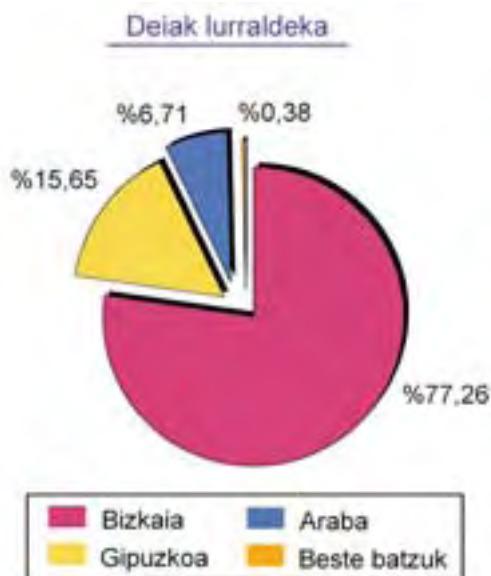
Gaiak	Kontsultak	Portzentaiak
Gremioak, etxebizitza	1.092	% 9,50
Ehungintza, zapatagintza	957	% 8,33
Telefonia	934	% 8,13
Banku-zerbitzuak	928	% 8,08
Automobilak	885	% 7,70
Bidaia agentziak	837	% 7,28
Bestelako txikizkako merkataritza	722	% 6,28
Elektrotresna, LTZ	693	% 6,03
Higienizen promozioa	636	% 5,54
Aseguruak	419	% 3,65
Tindategiak	302	% 2,63
Energia	256	% 2,23
Altzariak	181	% 1,58
Informatika	176	% 1,53
Etxez etxeko salmenta	135	% 1,17
Ostalaritza	122	% 1,06
Azalera handiak	54	% 0,47
Garraioak	51	% 0,44
Merkataritza elektronikoa	49	% 0,43
Irakaskuntza	36	% 0,31
Bazarrak	32	% 0,28
Elikadura	20	% 0,17
Aisialdi-jarduerak	10	% 0,09
Bitxiak, erlojuak	9	% 0,08
Publizitatea	2	% 0,02
Beste batzuk	1.952	% 16,99



Kontsumitzailearen arretarako telefonoa Kontsumo Zuzendaritzak guztiz dohainik 1992tik eskaintzen duen zerbitzu bat da, EAEn kontsumitzaileen arretan diharduten zentroak koordinatzeko asmoz. Kontsumitzaileek 900 600 500 doako telefonozenbakiaren bidez erabil dezakete zerbitzua. Zerbitzu horrek koordinatutako zentroak Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen KIAZ sareko kide dira, eta hiru ataletan bana daitezke:

- Udalen eta mankomunitateen erabiltzaileentzako informazio-bulegoak (KIUB).
- Kontsumitzaileen elkarteetako kontsumitzaileen arretarako zentroa.
- Eusko Jauraritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren lurralde-bulegoak.

Kontsumitzailearen arretarako telefono honek eskaintzen duen zerbitzuak bi zati ditu:



1. Kontsumitzailearen deia jaso eta arazoa ebaluatzen da. Erantzun erraza badu, lehenbailehen erantzuten zaio.
2. Arazoa konplexuagoa bada, edo beste izapide-lanik eskatzen badu, kontsumitzaileari kasu egiteko zerbitzuetako batera bidaliko da deia.

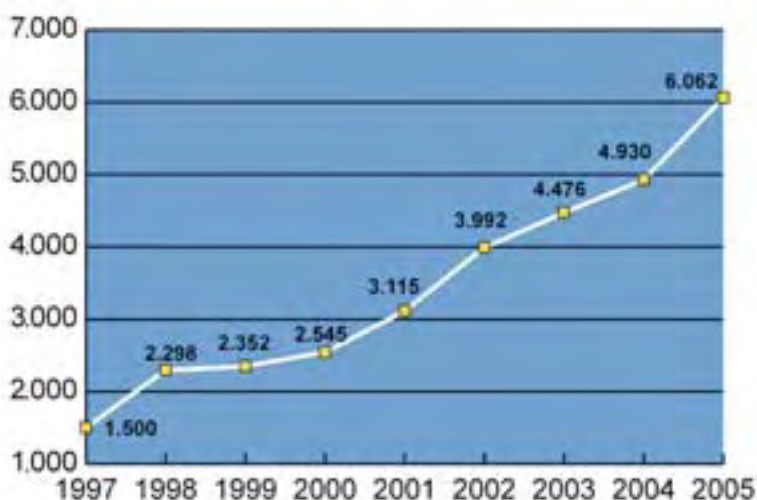
2005ean 12.386 dei jaso ziren, hileko 1.032 dei batez beste.

## 4.2. KONTSUMO ERREKLAMAZIOAK

2005. urtean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 6.220 erreklamazio-orri jaso zituen, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren hiru Lurralde Bulegoen bitartez. Aurreko ekitaldian baino 1.284 gehiago, % 26ko igoera izanik eta duela bost urte jasotako kopurua bikoiztuta.

2005eko ekitaldia amaitutakoan jasotako erreklamazio guztietatik, 1.323 ez zituzten onartu izapidetzeko eta 610 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoa sortutako erkidegora, hain zuzen ere. Gainerakoetatik, 3.134 ebatzi dira, eta ebazteko zain daude beste 1.000 inguru, izapidetzen ari direlako.

Kontsumo-erreklamazioen eboluzioa



Erreklamazio horietako gehienek honako hauetako bat lortu nahi izaten dute: artikulua aldatzea, artikulua akatsen bat konpontzea, artikulua itzultzea, dirua itzultzea edo kalte-ordain ekonomikoa eskatzea.



Erreklamazio horietako zenbait Arbitraje Batzordera eraman ziren, sistema horri atxikitako enpresekiko desadostasunak baitziren. Beste hainbat kasutan, demandatzaileek atzera bota zuten beren eskaria, eta beste ia mila kasutan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker. Gainerakoetan, alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, administrazioaren arau-hausterik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Administrazioak 63 enpresari eskatu zien salaketa eragin zuten egintzak zuzentzea eta 120 zigor-espediente abiarazi ziren. Zigor-espediente gehien sortu zituzten arau-hausteak kontsumitzaileari eman beharreko informazioarekin eta etiketekin loturikoak, eta zerbitzua ematerakoan eta bermeak aplikatzerakoan izandako akatsak izan ziren.

Sektorearen arabera, berriro ere telekomunikazioena da erreklamazio gehien eragin duen sektorea, jasotako erreklamazioen % 16,58 izanik. Bigarren postuan garraioen eta bidaien sektorea geratu da, eta horren atzetik Automobilak, Etxetresna Elektrikoak eta Laguntza Teknikorako Zerbitzuak, eta Etxebizitza eta horrekin loturiko gremioak.



## ERREKLAMAZIO GEHIEN DUTEN SEKTOREAK, LURRALDEAREN ARABERA

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	GUZTIRA
Telekomunikazioak	230	513	288	1.031	% 16,58
Garraioak	165	213	253	631	% 10,14
Automobilak	112	325	162	599	% 9,63
Etxetresna elektrikoak, LTZ	103	243	174	520	% 8,36
Gremioak, etxebizitza	102	168	110	380	% 6,11
Azalera handiak	52	213	92	357	% 5,74
Altzariak	47	231	59	337	% 5,42
Energia	26	77	208	311	% 5,00
Ehungintza, oinetakoak	48	177	76	301	% 4,84
Tindategiak	29	180	52	261	% 4,20
Txikizkako merkataritza	45	101	100	246	% 3,95
Banku-zerbitsuak	78	101	60	239	% 3,84
Informatika	10	86	10	106	% 1,70
Aisialdi-jarduerak	13	41	43	97	% 1,56
Higiezinaren promozioa	6	38	30	74	% 1,19
Irakaskuntza	24	20	15	59	% 0,95
Aseguruak	9	27	21	57	% 0,92
Bitxiak, erlojuak	6	26	15	47	% 0,76
Bidaia agentziak	40	1	4	45	% 0,72
Merkataritza elektronikoa	8	12	12	32	% 0,51
Etxez etxeko salmenta	6	16	8	30	% 0,48
Elikadura	3	12	9	24	% 0,39
Bazarrak	2	16	4	22	% 0,35
Hostelería	7	5	4	16	% 0,26
Publizitatea	1	4	1	6	% 0,10
Beste batzuk	59	184	149	392	% 6,30
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.231</b>	<b>3.030</b>	<b>1.959</b>	<b>6.220</b>	<b>%100</b>

## Erreklamazioen arrazoiak 2005. urtean

TELEKOMUNIKAZIOAK	
Fakturazio bidegabeak.	% 40
Kontratu-arazoak: bajak izapidetzea, kontratatutako telefonoa ez den beste bat ematea, eskatu gabeko zerbitzuen alta, eramangarritasuna.	% 30
Tresnaren bermea/konponketa.	% 20
Beste batzuk: estaldura, tarifei buruzko informazio okerra, erabiltzailearentzako arreta...	% 10

GARRAIOAK ETA BIDAIAK	
Hegaldiak atzeratzea.	% 52
Hegaldiak bertan behera geratzea.	% 21
Fardelekin arazoak (galdu, entregatzerakoan atzerapena, maleta puskatzea, fardelak manipulatuta).	% 20
Txartelak emateko garaian arazoak.	% 3
Bidaia konbinatuetan kontratatutako baldintzak ez betetzea.	% 2
Kontsumitzaileari emandako informazioa nahikoa ez izatea.	% 1
Overbookinga.	% 1

AUTOMOBILAK	
Autoa konpontzean akatsak.	% 53
Bermeei dagokienez, ez-betetzeak.	% 25
Salmenta-kontratua ez betetzea.	% 13
Fakturazioa.	% 6
Aurrekontuak.	% 3

### ELECTROETXETRESNA ELEKTRIKOAK, LTZ

Bermeei dagokienez, ez-betetzeak.	% 35
Konponketetan akatsak.	% 26
Salmenta-kontratua ez betetzea.	% 25
Itzulketekin arazoak.	% 7
Fakturazioa.	% 6
Aurrekontuak.	% 1

### GREMIOAK, ETXEBIZITZA

Gaizki egindako lanak.	% 43,00
Etxebizitzan eraikuntza-akatsak.	% 33,00
Fakturazioa.	% 17,00
Emateko epeak ez betetzea.	% 7,00

## 4.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

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

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

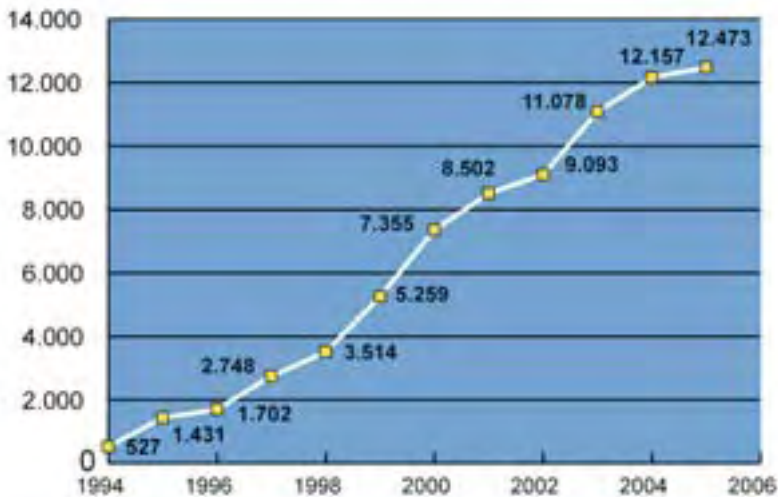
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen, eta ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen edo hornitzen dituztenen artean arbitraje-hitzarmenak gauzatu eta sustatzea.
- Bitartekotza-jarduerak egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa edo erreklamazioek eragindako eztabaidei dagokienez.

- d) Eskaintzaren esparrua adieraziz beren lurralde-esparruan Kontsumoko Arbitraje-Sistemari atxikitzeke eskaintza publikoak egin dituzten enpresen errolda publikoa egin eta eguneratzea.
- e) Arbitraje-hitzarmenaren ereduak egitea eta interesatuen eskura jartzea. Eredu horietan, Kontsumoko Arbitraje Sistemaren eraginpean jarri ezin daitezkeen auziak azalduko dira.

## Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotzen ari da oraindik ere; izan ere, urtetik urtera gero eta euskal profesional, enpresa eta saltoki gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko egokiena dela uste baitute. Beste behin ere, balantzea positiboa da: 2005ean 1.026 enpresa gehiago atxiki ziren, eta urtearen amaieran guztira 12.473 enpresa ziren atxikitakoak.

Atxikitako enpresa kopuruaren bilakaera



Atxikimendu berriek zerikusi zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzak aldian-aldian egiten dituen kanpaineekin. Horren haritik, azken urtean bisita pertsonalizatuak egin dira 1.400 enpresatan, eta enpresa horien % 73,29k atxikitzea eskatu zuten.

Orobat, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainaren ondorioz, jarduera bertan behera utzi duten 441 establezimenduk baja hartu dute Kontsumoko Arbitraje Sistemari.

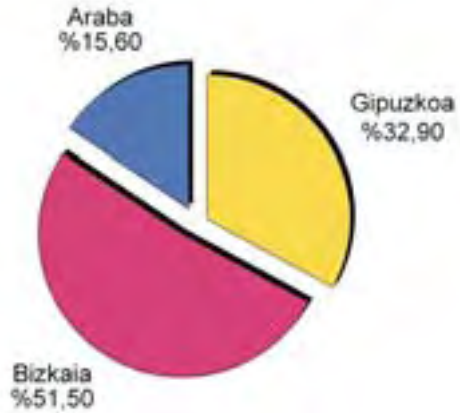
2005. urtean, aurreko urteetan bezala, hainbat bilera egin ziren enpresaburuaren elkarte eta erakundeekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

Bilera horietan parte hartu zutenek zenbait agiri jaso zituzten elkartearen atxikimendukonpromisoari 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-ehuneko sektorearen arabera aldatzen da. Hala, ibilgailuen salmenta- eta konponketa-sektoreak du atxikimendu-indizerik handiena (Euskal Autonomia Erkidegoan jarduera hori garatzen duten enpresen % 30,34); horren atzetik, tele-

Atxikitako enpresak lurraldeka



komunikazioen sektorea (%30,20), ehungintza eta oinetakoen sektorea (% 28,87) eta altzarien sektorea (% 28,76) ditugu.

Beste muturrean, berriz, honako sektore hauek ageri dira: energia (% 1,20), aseguruaren sektorea (% 1,08), garraioak (% 0,37) eta banka (azken horrek ordezkari bat ere ez du).

<b>KONTSUMOKO ARBITRAJERA ATXIKITAKO ENPRESAK</b>		
<b>JARDUERAK</b>	<b>ATXIKITAKO ENPRESAK</b>	<b>EUSKADIKO ENPRESEN %</b>
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.131	% 30,34
Telekomunikazioak	78	% 30,20
Ehungintza, oinetakoak	2.223	% 28,87
Altzariak	925	% 28,76
Bitxigintza, erlojuak	353	% 27,4
Etxetresna elektrikoak, LTZ	493	% 21,08
Bestelako zerbitzu-jarduerak	700	% 15,70
Bidaia agentziak	87	% 13,72
Irakaskuntza	255	% 6,04
Etxebizitza, etxeko konponketak	3.076	% 5,87
Energia	16	% 1,20
Aseguruak	26	% 1,08
Garraioak	49	% 0,37
Etxez etxeko salmenta	1	
Banka	0	
Beste batzuk	3.060	
<b>GUZTIRA</b>	<b>12.473</b>	

## Arbitraje-eskaerak

6.240 arbitraje-eskaera jaso dira 1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2005. urtera arte.

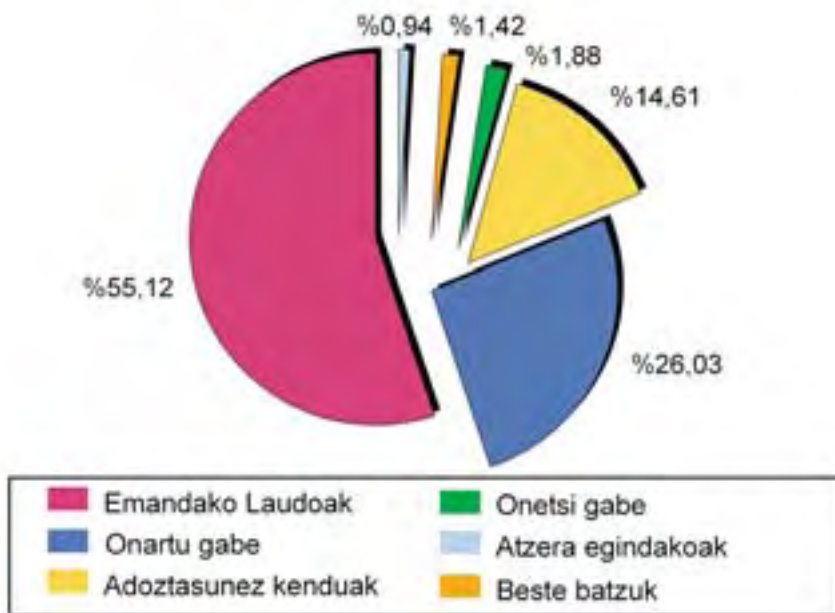
2005. urtean, 849 arbitraje-eskaera egin ziren, eta 468 eman ziren. Ekitaldi horretan, kontsumo-alorreko auzien kopurua gehitu zen; hala, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean arbitraje-eskaera gehiago aurkeztu ziren, eta, ondorioz, batzorde horrek izendatutako Arbitro Elkargoek emandako laudoen kopuruak ere behera egin zuen.

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

Hala, 2005. urtean 849 arbitraje-eskaera erregistratu ziren Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean, eta honela konpondu ziren:

- 468 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horien % 70 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztu zen, eta % 30 sistemari atxiki gabeko enpresa eta profesionalen aurka; azken horiek, baina, auzia arbitraje-prozeduraren bidez erabaki zedin onartu zuten.

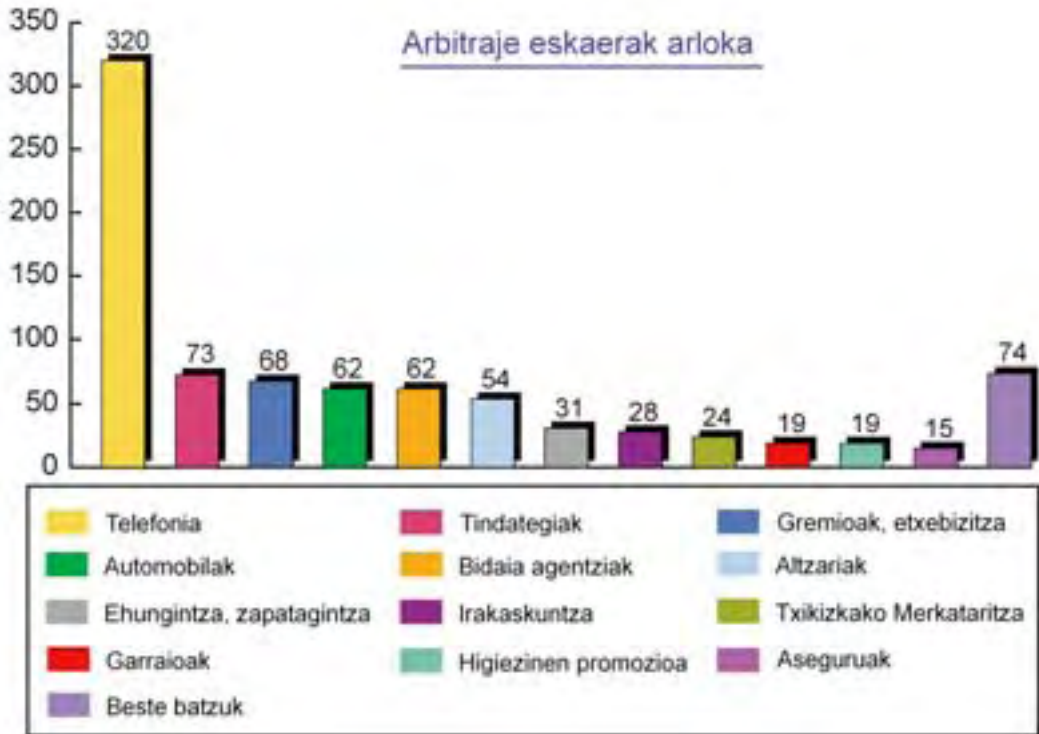
### Arbitraje eskaerak ebazteko modua



- 221 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.
- 124 eskaera bi aldeak adostuta konpondu ziren, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak egindako bitartekotza-lanari esker.
- 8 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailerak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.
- 16 eskaera izapidetzea ez zen onartu, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.
- 2 eskaera oraindik ere izapidetzen ari dira, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2005. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.
- 10 eskaerari buruzko arbitraje-laudorik ez da eman oraindik ere.



Emaitzei dagokionez, laudoen % 20,40 erreklamatu duen kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta % 37,30 partzialki, eta gainerakoetan, % 42,30 Arbitraje Elkargoak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoiak. Erabakien edo laudoen % 85 aho batez hartu zuen Arbitraje Elkargoak.



## **5.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA**

### **Toki-erakundeak**

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 30eko Aginduak ezarri zuen toki-erakundeei eta horiek sustatutako erakundeei laguntza ematea kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatzeari eta babesteari begira.

Merkataritza eta Kontsumo sailburuordeak 2005eko urriaren 3an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2005. urteko deialdia.

Onuradunak: Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako toki-erakundeak, baita horiek sustatutako erakundeak ere, baldin eta Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoaren (KIUB) zerbitzua badute. Nolanahi ere, toki-erakundeek eta horiek sustatutako erakundeek ere badaukate laguntza jasotzea nahiz eta KIUBik indarrean eduki ez, baldin eta aurten irekitzeko proiektua aurkezten badute.

Xedea: toki-erakundeei laguntza ematea Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoen jarduerak eta garapenak sortutako gastuei eta bulego horietarako zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketen gastuei erantzuteko.

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetarako (KIUB) zentro eta zerbitzuen instalazio, berrikuntza, zabalkuntza, hornikuntza edo leku-aldaketen gastuei erantzuteko emandako laguntzak guztira 794.903,36 € izan dira. Dirukopuru hori honela banatu da:

ANDOAINGO UDALA	10.332,13 €
ARETXABALETAKO UDALA	5.000,00 €
BALMASEDAKO UDALA	5.351,58 €
BASAURIKO UDALA	32.879,17 €
BEASAINGO UDALA	11.786,11 €
BILBOKO UDALA	52.823,40 €
DONOSTIAKO UDALA	20.455,97 €
EIBARKO UDALA	12.622,76 €
ELGOIBARKO UDALA	4.593,18 €
ERANDIOKO UDALA	36.518,66 €
ERMUAKO UDALA	10.636,46 €
ETXEBARRIKO UDALA	17.437,39 €
GETXOKO UDALA	27.014,55 €
HERNANIKO UDALA	16.693,93 €
IRUNGO UDALA	41.543,73 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	19.587,65 €
LEKEITIOKO UDALA	9.356,81 €
LAUDIOKO UDALA	13.242,03 €
ONDARROAKO UDALA	15.149,22 €
ORTUELLAKO UDALA	38.897,44 €
PORTUGALETEKO UDALA	42.466,22 €
SANTURTZIKO UDALA	31.797,32 €
GASTEIZKO UDALA	52.823,40 €
BERMEO Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	12.963,79 €
AÑANA KO KUADRILA	11.363,39 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO KOADRILA	9.076,56 €
GUARDIA-ARABAKO ERRIOXAKO KOADRILA	17.790,65 €
FORLAN (MUSKIZ)	23.760,34 €
INGURALDE	44.729,19 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	9.249,54 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	21.585,93 €
DURANGOKO MERINDADEAREN MANKOMUNITATEA	18.684,57 €
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA	34.799,07 €
UROLA GARAIKO MANKOMUNITATEA	18.695,46 €
OARSOALDEA, S.A.	33.937,41 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	9.258,35 €

Xedea: Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteentzako diru-laguntzak ematea, elkarte horien funtzionamenduaren, instalazioaren eta kontsumo-proiektuen gastuei aurre egiten laguntzeko. 2005ean, 64.946,64 € eman ziren guztira.

BASAURIKO UDALA	8.964,52 €
BILBOKO UDALA	3.335,23 €
DONOSTIAKO UDALA	1.616,78 €
ERANDIOKO UDALA	91,06 €
LEKEITIOKO UDALA	34.816,40 €
ONDARROAKO UDALA	136,08 €
PORTUGALETEKO UDALA	313,20 €
BERMEOKO Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	853,56 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO KOADRILA	2.920,28 €
FORLAN (MUSKIZ)	8.330,30 €
INGURALDE	1.235,00 €
DURANGOKO MERINDADEAREN MANKOMUNITATEA	672,85 €
UROLA GARAIKO MANKOMUNITATEA	455,81 €
TOLOSALDEA GARATZEN,S.A.	1.205,57 €

Xedea: Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) eginiko ikus-  
katze-jardueretarako laguntza ekonomikoak ematea.

2005ean, 43.500,00 € eman ziren guztira.

BILBOKO UDALA	20.000 €
IRUNGO UDALA	9.000 €
GASTEIZKO UDALA	14.000 €
URIBE KOSTAKO MANKOMUNITATEA	500 €

## Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten ekintzei laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 9ko Aginduan Euskadiko kontsumitzaileen elkarteentzako laguntzak ezarri ziren; hala, sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola utzi zuen agerian.

Eusko Jaurlarotzaren Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordeak 2005eko martxoaren 19an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2005. urteko deialdia.

Onuradunak: Helburu bakartzat Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileak babestea duten elkarteak, 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 eta kontsumo-proiektuen gastuei aurre egiten laguntzeko. 2005ean, 481.499,47 € eman ziren guztira.

LAGUNTZAK	Funtzionamendua	Proiektuak
KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ANTOLAKETA (EKA-OCUV)	91.617,03 €	59.985,10 €
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA (EKE)	95.000,00 €	84.026,41 €
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA (UCE/EKB)	89.675,57 €	61.195,36 €
GUZTIRA:	276.292,60 €	205.206,87 €

## 5.2. KONTSUMO BATZORDE AHOLKU-EMAILEA

2005. urtean zehar, Kontsumoko Batzorde Aholku-emaileak honako hauei buruzko txostenak eman zituen:

Dekretu-proiektua, osasun-sistema nazionalaren prestazio farmazeutikoa baliatzeko erabiltzaileen identifikazioa arautzen duena.

Dekretu-proiektua, zentro, zerbitzu eta establezimendu sanitarioen baimena arautzen duena.

Dekretu-proiektua, Euskadiko Osasun Sistemaren kargurako prozedura kirurgiko programatu eta ez-premiazkoak baliatzeko gehieneko epeak ezartzen dituena.

Merkatu-kontrolak barnean 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 jartzen 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, erreklamazioen 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, 2005ean ondoren aipatzen diren kanpaina hauek egin dira. Kronologikoki sailkatu ditugu, eta, jarraian, bakoitzari dagozkion emaitzak azalduko ditugu:

- Zerbitzuak etxez etxe ematearen kontrola
- Luminarien laginak hartzea (haurrentzat erakargarriak, enpotragarriak eta flexoak).
- Behi-haragiaren etiketak.

- Beltzarantze-zentroen kontrola.
- Industria-produktuen segurtasuna (pizgailuak, produktu kimikoak eta opari-gauza elektrikoak) prezio baxuko dendetan.
- Zeliakoentzako produktuen laginak hartzea.
- Produktuen trazabilitatea genetikoki aldaturiko organismoetan (GAO).
- Ehungintzako produktuen etiketak eta haien konposizio-etiketen trazabilitatea.
- Argi-girnalden segurtasuna.
- Jostailuen segurtasuna.
- Kortako hegaztien haragiaren laginak hartzea.

### Zerbitzuak etxez etxe ematearen kontrola

Etxez etxeko zerbitzuen sektoreari lotutako aurrekontuetan eta fakturretan ematen den informazioa hobetu egin behar da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskatu dituen lanei eta horien ordainketari buruz gehiago jakin dezan.

Zerbitzuak eman dituztenek indarrean dagoen araudia betetzeari dagokionez agertu duten maila egiaztatzeko, 88 enpresa ikuskatu eta 223 dokumentu aztertu dira guztira, aurrekontuak eta fakturak barnean hartuta. Honako alderdi hauek hartu dira kontuan:

- Aurrekontuak egitea eta behar bezala betetzea.
- Fakturak egitea eta behar bezala betetzea.
- Lanetan erabilitako materialen prezioen tarifak eta erosketafakturak zerbitzuak eskatu dituzten pertsonen esku dauden egiaztatzea.
- Erreklamazio-orriak.

Ikuskatzearen emaitzetatik ondoriozta daitekeenez, egindako 223 protokoloek araudia betetzeari dagokionez batez beste agertu duten maila % 62,16ra iritsi da. Aurrekontuei dagokienez, erabiltzaileak eskatuta egiten dute aldeztu aurreko dokumentu hori zerbitzu hauek ematen dituztenek, baina egin beharreko lanei, materialen kostuei eta eskulanaren prezioari buruzko informazioak kasu askotan irregulartasunak agertzen dituela egiaztatzea daiteke.

Beste zenbaitetan, enpresa eta bezeroa ez daude behar bezala eta osorik identifikatuta, eta eskatutako zerbitzuaren deskribapena, erabilitako materialen prezioa, eskulana-



ren orduko prezioa, guztizko prezioa (zergak barne) eta aurrekontuan egindako eskaintzaren indarraldia kasuen erdietan edo gehixeagotan baino ez dira behar bezala barnean hartzen.

Bestalde, establezimendu batzuek presako lanak baino egiten ez dituztenez gero, ez dute aldez aurreko aurrekonturik ematen. Kasu horietan, hitzez ematen dute konponketaren kostuaren berri. Konponketa hori bi aldeei interesatzen bazaie ere (ahal bezain laster konpontzeko beharra), kontsumitzaileak aurrekontu idatzi bat jasotzeko eskubidea duela jakin behar du.

Fakturei dagokienez, araudiarekiko adostasun-maila aztertutako kasuen % 87ra iritsi da. Dokumentu horietan agertu behar duten datuak (establezimenduaren eta zerbitzua eskatzen duen pertsonaren identifikazioa, egindako lanaren deskribapena, eta abar) behar bezala bete dira kasuen % 94an.

Irregularitasunik ohikoenak materialak, eskulana eta zergak xehatuta izan behar dituen guztizko kostuari buruzko informazioan (fakturen % 55ean agertzen dira), eta datan eta zerbitzua ematen duenaren sinaduran (kasuen % 63an) ikus daitezke.

Bestalde, ikuskatutako enpresen % 75ek erabilitako materialen jatorria, nondik norakoa eta prezioa egiaztatzen dituen dokumentazioa pertsona interesatuen esku jartzen badute ere, aztertutako dokumentuen % 58an baino ez datoz bat prezio horiek fakturetan agertzen direnekin.

Ikuskatutako establezimenduen % 81ek ditu erreklamazio-orriak, eta orri horiek badituela adierazten duen kartela.

Ondorio gisa, etxez etxeko zerbitzuen prestazioa kontrolatzeko kanpainak agerian utzi duenez, prestazioaren premiarengatik, araudia ez ezagutzeagatik edo beste arrazoi batzuegatik, zenbait irregulartasun egiten dira, eta zuzendu egin behar dira. Irregularitasunak egin dituzten enpresei horren berri eman eta zuzentzeko errekerimendua egin zaie.

### Luminarien laginak hartzea (haurrentzat erakargarriak, enpotragarriak eta flexoak)

2005 urteko otsailean, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskatze-zerbitzuak Luminarien laginak hartzeko Kanpaina eraman du aurrera, betiere haurrentzat erakargarriak direnak hartuta: enpotragarriak eta flexoak.

Kanpaina honen helburua zera izan da, analisisien bidez egiaztatzea ea produktu horiek betetzen ote dituzten 7/1988 Errege Dekretuan eta UNE\_EN 60598-1

Arauan (luminaria motaren arabera, dagokion UNE-EN 60598 Arauaren 2. Zatia) ezarritako segurtasun-eskakizunak.

Arauzko 10 lagin-hartze egin dira «Todo a Cien» saltokietan, Bazarretan eta Burdindegietan.

Entseguen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

Lagin bat behar bezalakoa izan da, eta egindako entseguek aplikaturiko araudiarekin bat datoz.

Hiru lagin okerrekoak izan dira, eta ez-betetzeak atzeman dira etiketekin, salgaien markekin eta hizkuntza ofizialen argibiderik ez izatearekin loturiko alderdietan.



Produktu horien arduradunek egoitza duten Autonomia Erkidegoetako Kontsumoko Zuzendaritzari helarazi zaizkie irregulartasun horiek, Komunikazio bidez, aurkituriko akatsak zuzen ditzaten.

Azterturiko laginen arteko sei okerrekoak izan dira, segurtasunaren, marken eta etiketan arloan, eta alerta-sistemako sarera bildu dira.

Produktu horiek saltzen ziren establezimenduetan jardun du Kontsumo-ikuskaritzak, eta honako jardun hauek eraman ditu aurrera:

- 16 unitate atera ditu merkatutik.
- 10 unitate ibilgetu ditu etiketek ez zutelako biltzen produktuaren ardurduna identifikatzeko daturik.
- 4 unitate suntsitu ditu.

Kanpaina horretako datuak kontuan izanda, ikus daiteke azterturiko produktuek aplikatu behar zaien araudien bildutako eskakizunak ez dituztela betetzen, produktuen segurtasun-arazoak eraginez, kontsumitzaileen segurtasuna arriskuan jartzea ekar dezaketenak.

## Behi-haragiaren etiketak

Euskal Autonomia Erki-degoan ontziratu gabe merkatu-ratzen den behi-haragiaren % 33k hainbat irregulartasun du nahitaezko etiketak erregula-tzen dituen araudia betetzeari dagokionez. Hori da Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak produktu hori saltzen jarduten duten 180 establezimendutan —txikizkakoak zein supermerkatuak eta salgune handiak— eginiko ikuskatze-kanpainatik ondorioztatzen den datuetako bat.



Indarrean dagoen legeriaren arabera, ontziratu gabe merkaturatzen den haragiak honako hauek zehaztu behar ditu etiketan: animalia mota (txekorra, bildotsa,...), piezaren merkataritza-izendapena (azpizuna, solomoa,...) eta kilogramo bakoitzeko prezioa. Informazio hori behar bezala beteta agertzen da ikuskaturiko establezimenduen % 76an.

Bestalde, trazabilitate-etiketa ere nahitaezkoa da, hau da, jaio zenetik saltokira iristerainoko animalia-aren datuak biltzen dituen: zein herrialdetan duen jatorria eta zein herrialdetan gizen, akabatu eta zatikatu duten, hiltegiaren baimen sanitarioa, eta abar. Horrelako etiketetan sarritan ikus daiteke nahitaez bete beharreko datuen bat falta dela. Horrela, % 20k ez du haragiaren erreferentzia-zenbakirik, % 30ek ez du jasotzen animalia-aren jatorriari buruzko informaziorik eta % 25ek ez du biltzen hiltegiaren baimen sanitarioaren zenbakirik.

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak eginiko kanpainan ikuskaturiko beste alderdietako bat establezimenduetako arduradunek animalia-aren trazabilitatearen datu horiek urtebetez gorde beharra da, haragia saltokira iritsi zen data eta haragia saldu zen data adierazita. % 85ek eskakizun hori betetzen du, informazioa kasu askotan egokia ez bada ere, eta % 25ean ez dator bat etiketan aurkezturikoarekin.

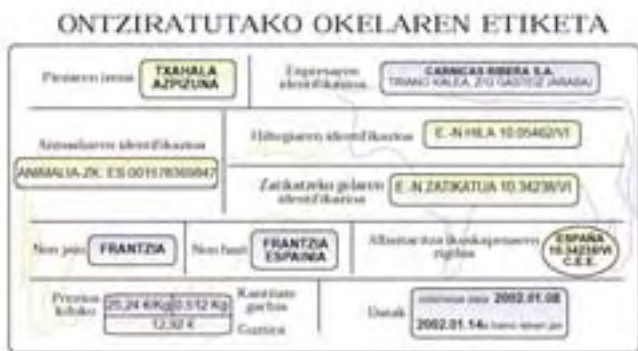
Ikuskatzea egin ondoren, egiaztatu ahal izan denez, behi-haragiaren salmentan aritzen den jende dezente ez du ezagutzen etiketei buruzko araudia, eta elkarte batekin edo izendapen-marka batekin lan egiten dutenek, edo elkarte edo izendapen-marka baten aholkularitza dutenek, aldiz, ia ez dute batere irregulartasunik.

### Ontziratutako behi-haragiaren etiketak

Ontziratuta saltzen diren haragikiak, aldiz, gehiago egokitzen zaizkio etiketei buruzko araudiari. Ikuskaritzak horrelako produktuak merkaturatzen dituzten 13 salgune handi bisitatu ditu. Oro har, establezimendu horien % 84,36k legeriak ezarritako baldintzak behar bezala betetzen dituela esan behar da. Guztiek dituzte beharrezko etiketak, nahiz eta % 10ean pasatxo irregulartasunen bat ikusi den trazabilitate-datuei dagokienez.

Produktuari buruzko informazioa urtebetez behar bezala gordetzeari dagokienez, zifrek antz handiagoa dute txikizkako establezimenduetan merkaturatzen den ontziratutako gabeko haragiarekin, eta aztertutako saltokien % 66raino jaisten dira.

Datu horiek ikusita, nahitaezko etiketetan akats bat dagoela egiaztatzen da, ontziratutako gabeko merkaturatzen den haragiari zein ontziratutako dagokienez, eta hori kontsumitzaileen kaltetan da; hori dela-eta, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak ekintzak bultzatuko ditu sektore osoa etiketei buruzko araudira lehenbailehen egoki dadin.



## Beltzarantze-zentroen kontrola

Beltzarantzeko zerbitzuen eskaintza arautzen duen legedira egokitzen ari dira Euskal Autonomia Erkidegoko beltzarantze-zentroak, zerbitzu horretan lan egiten duten lagunen prestakuntzari dagokionez, erabiltzaileak ikusteko moduan jarri behar duten eta eskaini behar duten informazioari dagokionez, agerian duten publizitateari dagokionez, eta tresnen segurtasunari eta mantentzeari dagokionez.

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 222 zentrotan (39 Araban, 65 Gipuzkoan eta 66 Bizkaian) egindako ikuskapen-kanpainen ondorio horiek atera ditu, bederen. Iaz ere izan ziren zentro horietan ikuskapena egiten eta legeari atxikitzeko estali beharreko hutsegiteen berri eman zieten. Bitarte horretan, beltzarantze-zentro horien % 24k bertan behera utzi du jarduera, izan ere, arduradunen esanetan, egokitzeke egin beharreko kostuak ez baitu konpentsatzen zerbitzuari eustea kasu askotan (ile-apaindegietan, edergintza-zentroetan, lurrindegietan, eta abar), zerbitzu hori ez delako negozioaren jarduera nagusia. Lurraldean arabera, Araban 12 zentrok utzi diote funtzionatzeari, Gipuzkoan 19k eta Bizkaian 21ek.

Gainerako 170 establezimenduetan, iazko egoera hobetu dela ikusi dute kanpaina horretan. Hori horrela izanik, establezimendu horien % 90ek nahitaezko informazioa jasotzen duen kartela jarri du ikusgai, hain zuzen ere, honako informazio hau: izpi ultramoreek eragin ditzaketen kalteak; babes-betaurrekoak erabiltzea nahitaezkoa dela; botikaren bat hartuz gero edo kosmetikoak erabiliz gero, izan daitezkeen erreakzioak; adingabeek erabiltzea debekatua dagoela; eta haurdun dauden emakumeentzako ez dela gomendagarria. Establezimendu gehienetan, ikusteko moduan dute larruazal-fototipoen taula, bakoitzari dagokion esposizioaldia eta guzti; eta ia establezimendu guztietan badi-tuzte babes-betaurrekoak.

Legez, beltzarantze artifizialaren arriskuen eta arreta-neurrien inguruko informazioa eskaintzeko dokumentua aurkeztu behar zaio erabiltzaileari, UV izpiak hartu baino lehen sina ditzan, baina lege horren betetzE-maila ez da hain handia ikuskatu diren beltzarantze-establezimenduetan (% 77). % 68k betetzen du beste baldintza hau: larruazal mota, saioak eta hartutako esposizioak jasotzen dituen fitxa betetzea eta urtebetez gordetzea.

Beltzarantze-tresnen mantentze-lanari dagokionez, establezimenduen % 53k badu, dagoeneko, urteroko nahitaezko azterketa teknikoa egin izana egiaztatzen duen dokumentazioa. Beste establezimendu batzuetan zera argudiatu dute, enpresa baimendua azterketa egitera joateko zain daudela, edo azterketa egin, egin dutela, baina oraindik ez dutela egiaztatzea jaso.

Prestakuntzaren eremuan atzeman dira irregulartasun handienak, nahiz eta aurreko kanpainarekin alderatuta, egoera hobetu den. Araudiak xedatzen duenaren arabera, beltzarantze-tresnak erabiltzen dituen lagun orok prestakuntza-ikastaro bat gainditu izana egiaztatu behar du, baina ikuskaturiko zentroen % 45,58k soilik betetzen du eskakizun hori.

### Datuek lurraldeen arabera (araudira behar bezala egokitzen diren zentroen %-a)

	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA
Informazio-kartela	%97,44	%96,92	%80
Fototipoei buruzko informazioa	%92,31	%81,54	%78,79
Dokumentuak	%85,25	%70	%77
Erabiltzaileen fitxak	%78,97	%64,30	%62,42
Ikuskatze teknika baimenduriko zentroaren arabera	%53,85	%29,23	%77
Langileen prestakuntza baimenduriko zentroaren arabera	%58,97	%26,25	%51,52

Datu horien argitara, honako ondorio hau atera daiteke: Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak egindako informazio-kanpainak eta kontrol-kanpainak baliagarriak izan dira, sektoreko profesionalak araudiari atxiki behar zaizkiola jabe daitezten. Hala ere, hainbat alderdi nahitaezkoak direla behin eta berriz nabarmendu behar da, hain zuzen ere, datu-fitxa betetzearen, tresnen mantentzearen eta langileen prestakuntzaren inguruko alderdiak, establezimendu horietara joaten diren erabiltzaileen eskubide diren segurtasun-arauak eta informazio-arauak betetzen direla bermatzearen.

### Industria-produktuen segurtasuna (pizgailuak, produktu kimikoak eta opari-gauza elektrikoak) prezio baxuko dendetan

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko ikuskaritza-zerbitzuak kanpaina bat egin du hainbat produktu kimikoren, pizgailuren eta argindarrarekin dabilzan opari-gauzaren etiketa- eta segurtasun-arauak zenbateraino betetzen

diren egiaztatzeko. Horrelako produktuak merkaturatzen eta banatzen dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko txikizkako establezimenduetan (prezio baxuko dendak, bazarrak, multiprezioa, eta abar) eta handizkako establezimenduetan egin dira ikuskatze horiek.



## Produktu kimikoak

Salgaiaren konposizioan hainbat substantzia —hala nola amoniakoa, agoarresa, sosa, erretzeko alkohola edo sulfumana— agertzen diren salgaien protokoloa egin da. Lorturiko emaitzen arabera azpimarratzekoa da salgai gehienek behar bezala betetzen dituztela edozein industria-produktutarako nahitaezko informazio-eskakizunak, nahiz eta kasuen % 23an ez dagoen adierazia fabrikazio sorta.

Produktu kimikoetarako araudiak ezarritako eskakizunei dagokienez, produktu askok ez dute eskaturikoa betetzen, etiketan agertu beharreko informazioari (arriskugarritasuna, toxikotasuna, piktogramak, arrisku-esaldiak, eta abar) zein ontzien ezaugarriei (itxituren segurtasuna, arriskuko ukipen-argibideak eta istripua izanez gero bertara deitu beharreko telefono-zenbakia) dagokienez. Ikuskaturiko salgaien % 62an soilik biltzen dira Legeak ezarritako argibide guztiak, eta hori

arriskua izan liteke kontsumitzailearentzat, substantzia horien arteko asko toxikoak, kaltegarriak, sukoiak eta korrosiboak baitira.

## Opari-gauzak

Sareko argindarra erabiltzen duten opari-gauzak (figurak, koadroak, irudiak, eta abar) izan ditu aztergai ikuskatze-kanpainak, etxetresna elektrikoak eta luminariak izan ezik. 57 kontrol-jarduera egin eta 24 protokolo bete dira; aukeraturiko establezimenduetan horrelako produktuak aurkitzeko zailtasunaren adierazgarri da datu hori.



Protokoloetatik ateratako datuen araber, egiazta daiteke ez-betetze ugari dagoela salgaien segurtasuna eraginpean har dezaketen etiketei buruzko gaitan, sarritan araudiak eta aplikatzekoak zaizkien UNE arauak bete gabe uzten baitituzte. Gauzak horrela, ikuskaturiko produktuen % 40,10ean soilik daude behar bezala adierazita produktuaren merkataritza-izena, erabiltzeko jarraibideak eta oharrak, produktuaren arduradunaren identifikazio osoa eta informazioa hizkuntza ofizialean. Azterturiko salgai guz-

tiak kontuan hartuta, bakarra zen Erkidegokoa, eta gainerakoak, aldiz, Asiako hego-ekialdekoak.

CE marka biltzen dituen etiketei dagokienez, jasaten duen tentsioari eta daukan potentziari buruzko argibideak, besteak beste, produktuen % 68,45ean daude behar bezala jasota.

Atzemandako irregulartasun horien ondorioz, salgai baten 4 unitate kendu dituzte merkatutik CE markarik ez zeukatelako, eta bi produktu, aldiz, Alerta Sareko sistemara bildu dira, segurtasun-hutsegiteak dituztelako.

## Fantasiazko pizgailuak, argiak eta soinuak

Eginiko ikuskatzearen ondoren, 206 fantasiazko pizgailu kendu dituzte merkatutik atzemandako irregulartasunen eraginez, 51 hilabetetik beherako haurrentzat izan ditzaketen arriskuak direla-eta.



Eginiko 21 ikuskatze-protokoloen arabera, salgaien % 19,72k soilik ematen du behar bezalako informazioa produktuaren merkataritza-izenari, produktuaren arduradunari edo hizkuntza ofizialari buruz. Are eta gutxiago dira (% 14,28) produktuaren jatorrizko herrialdeari buruz informazioa ematen dutenak.

Segurtasun-datuei dagokienez, erabiltzeko argibideak eta oharrak ez dira salgaien % 71,44an agertzen, nahiz eta legenda batek umeen eskueratik urrun edukitzea aholkatu behar lukeen.

Publikoarentzako salmenta-prezioak eta Erreklamazio Orriak.

Produktu kimikoei, opari-gauzei eta pizgailuei buruz eginiko ikuskatzeetan egiaztatuenez, kasu gehienetan erakusten dira publikoarentzako salmenta-prezioak, eta Erreklamazio Orriak daukatela dioen kartela erakutsi eta eskuragarri dituztenak, aldiz, establezimenduen % 80 da, batez beste.

Kanpaina horietan atzemandako irregulartasunei dagokienez, produktu horien arduraduna kokatuta dagoen Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzei eman zaie horien berri.

## Zeliakoentzako produktuen laginak hartzea

220/2004 Errege Dekretuak ezartzen du elikagaien eta edari alkoholduen etiketek haien konposizioko osagaiak adierazi behar dituztela, betiere horiek pairatzeko joera dutenei erreakzio alergikoak eragin ahalko badizkiete.

Talde horren barruan daude gaixo zeliakoak.

Hori dela-eta, jardun-plana ezarri dute Euskadiko Zeliakoen Elkartearen eta Eusko Jaurlaritzaren hainbat Sailen artean jardun bateratuak garatze aldera, gaixo zeliakoen osasuna eta bizi-kalitatea hobetzea bultzatzeko.

Kanpaina honen helburua zera izan da, analisisien bidez egiaztatzea merkatuan jendea saltzeko «glutenik gabe» etiketatuta dauden elikagaiak egiaz betetzen dutela beren osagai, kontserbagarri edota edulkoratzaileen artean glutenik ez izatea.



Laginak harturiko elikagaiak FACE logoa eraman behar dute etiketan (Elkarte horrek baimenduriko produktuak direla esan nahi du, glutenik ez dutelako) edo «glutenik gabe» behar du bertan idatzia.



Honako salgai hauetan daude harturiko laginak: kremaz beteriko galletak, txokolatzeko palmerak, makarroiak, fideuá, glutenik gabeko zerealak, ahi instantaneoak eta arto-tostadak, besteak beste.

Elikagaien arauzko 19 lagin hartu dituzte, produktu horien salmentan espezializaturiko establezimenduetan eta salgune handietan aurkiturikoen artean.

Entseguen txostenak jaso ditugu, eta egiaztatu ahal izan dugunez, azterturiko produktu guztiek betetzen dute araudia; dena den, horien arteko bost produktutan gluten-arrastoak aurkitu dituzte, eta arazo hori dutenentzat arrisku bat izan liteke hori.

Emaitzen gorabehera horiei buruzko informazioa eman diete produktuen arduradunak kokatuta dauden Autonomia Erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzei.

### Produktuen trazabilitatea genetikoki aldaturiko organismoetan (GAO)

2005eko ekainaren lehen hamabostaldian eraman du aurrera Kontrol Kanpaina hau Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskatze-zerbitzuak.

GAO diren, daukaten edota horretan oinarrituta ekoitziak dauden elikagaien trazabilitatearen ezarpen-maila ezagutzea da kanpaina honen helburua.

EBren araudiek berariazko baldintzak eskatzen dituzte etiketetan genetikoki aldaturiko elikagaientzat. Oro har, elikagai horietan, osagaiaren izenaren alboan edo osagaiaren kategoriaren alboan agertu behar du «genetikoki aldatua» izan dela, edo osagai «genetikoki aldaturiko» batean oinarrituta (osagaiaren izena adierazita) ekoitzia izan dela.

Honako hau hartzen da Trazabilitateztat (GAOri dagokionez): «GAOen eta GAOen oinarrituta ekoiztiriko produktuen trazari jarraitzeko gaitasuna, merkaturatze-fase guztietako produkzio- eta banaketa-kateetan».

GAO duen produktu baten Trazabilitateari buruzko informazioak idatzita behar du etiketetan edo katearen maila bakoitzean salgaiarekin batera joan beharreko dokumentuan.

Elikagaien txikizkako establezimenduetan, supermerkatuetan eta salgune handietan egin da produktu horien ikuskatzea, eta 35 protokolo egitea programatu da ondoren adierazitako produktuen artean, GAO eduki eta beren osagaien artean artoa edo soja, edo horien eratorriren bat dutenak:

- Sojazko landare-haragiak.
- Sojazko jogurtak eta postreak.
- Sojazko edariak.
- Arto-irinak eta -fekulak.
- Soja-aleak eta soja-irinak.
- Soja edo artoa daukaten galletak eta opilgintzako produktuak.
- Soja edo artoa daukaten produktu dietetikoak eta erregimen-produktuak.
- Soja edota artoa daukaten «Snack»ak.
- Artoa daukaten gosaritarako zerealak.
- Soja daukaten elikagai-osagarriak (soja-lezitina, soja-isoflabonak).
- Artoa daukaten haurtxoentzako elikagaiak.

Horretaz gain, betiere Trazabilitateari begira eta ikuskatzeko hautaturiko produktu sortaren barruan, produktuaren banatzailearen edo fabrikatzailearen helbidea hartu da kontuan. Honako Autonomia Erkidegoetako batean behar du: Gaztela-Mantxa, Katalunia, Nafarroa



eta Euskadi, erkidego horiek aurrea eramango baitute kanpaina hau beren lurraldean.

Kanpaina horretarako landutako ikuskatze-protokoloan hainbat elementu adierazi dira: establezimenduaren datuak, produktuaren deskribapena, merkataritzako marka, osagaien artean artoa edo soja, edo horien eratorririk ba ote dagoen, edo «genetikoki aldatuak» edo genetikoki aldatuak artoan edo sojan oinarrituta ekoitziak gisa identifikatzen ote diren.

Ikuskatzearen emaitzetatik honako ondorio hauek ateratzen dira:

EAEko hiru lurraldetan banaturiko 70 establezimendu bisitatu dituzte, guztiak ere txikizkakoak, denda espezializatuak, supermerkatuak eta salgune handiak.

Ikuskaturiko produktu guztien artean bakar bat aurkitu dugu Kanpaina hau egiteko ezarritako baldintzak betetzen dituen.

Beste bi produkturi buruzko protokoloak ere landu ditugu; izan ere, modu adierazian aipatzen dituzte GAOrik ez daukaten produktuak izaki eta osagai naturalak dituztenak edota jatorritik trazabilitate bermatua ziurtatzen dutenak, haziekin eta landatzearekin hasi eta produktua osorik landu bitartean GAOrik izan ez dela bermatzeko moduan. Horietako batean «atxikitako identitatea duen soja» etiketa irakur daiteke, eta GAOrik ez duen produktua dela esan nahi du horrek, egin ditugun kontsulten arabera.

Adierazitako hiru produktu horiei gagozkiela —kontuan izanda protokoloa horien gain egin dela—, guztiek ere betetzen dituzte etiketetan eskaturiko baldintzak, produktu batean izan ezik, non ez den Sortaren zenbakia agertzen».

Kanpaina honetan eginiko jardunen ondorioz, honako hau aurrera daiteke:

Zaila da oso GAO daukaten, GAOrekin ekoitziak edota GAOrtik datozen produktuak merkatuan aurkitzea.

Aurkitzeko zailtasun hori zera izan liteke, produktuen arduradunak Autonomia Erkidego jakinetan kokatuta dauden produktuetara mugatu dela ikuskatzea.

Egiaztatu dugunez, produktuen etiketetan ez da berariazko alegaziorik egiten osagaien artean GAOrik ez izateari dagokionez.

## Ehungintzako produktuen etiketak eta haien konposizio-etiketen trazabilitatea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskatze-zerbitzuak estatu osoko ehungintzako produktuen kanpaina batean parte hartu zuen irailetik urrira bitartean; beste hainbat Autonomia Erkidegok ere lagundu zuten kanpaina horretan. Aipagai dugun kanpaina honen helburua zera zen, saltokietako ehungintzako produktuen etiketei buruzko araudirako egokitz E-maila aztertzea, betiere jantzien laginei buruzko analisi-entseguen bidez, zein etiketa horietan adierazitakoa ehunaren konposizioarekiko egokia zela adieraztea.



Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetan banaturiko ehun protokolo egin ondoren, ondoriozta daiteke ikuskaturiko ia produktu guztiek (% 99) nahitaezko etiketa daramatela, ondo ikusi eta irakurtzeko moduan, eta jantziari ondo itsatsia. Ehunekoa gutxitu egiten da (% 83) jantziaren fabrikatzailearen, saleroslearen edo inportatzailearen izen soziala behar bezala identifikatzeari dagokionez, eta % 66raino jaisten dira produktuaren arduradunaren helbidea biltzen duten etiketak. Hirugarren herrialdeetatik inportaturiko produktuei dagokienez, ikuskaturiko 19en arteko hirutan baino ez da ageri jatorriaren nahitaezko identifikazioa.

Ikuskaturiko ia salgai guztien etiketek jantziaren zuntz-konposizioa biltzen dute, araudiak ezarritakoari jarraiki. %80k baino gehiagok ere nahitaezkoa ez den etiketa gehitzen du, produktuaren kontserbazioari eta tratamenduari buruzko argibideekin. Jantzien konposizioa egiaztatzeko laginak hartzeari dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren ikuskatze-zerbitzua Kalitatearen Ikerketa Zentroak eginiko entseguen emaitzen zain dago.

Produktuekin soil-soilik loturikoaz gain, ikuskatzeak egiaztatu egin zuen, halaber, bisitaturiko establezimenduek Erreklamazio Orriari buruzko kartela ondo

ikusteko moduan jarrita ote zuten eta egiaz eskuragarri ote zituzten. Saltokien %30ek ez zuten arlo horretako araudia betetzen.

Ikuskatze horretan atzemandako irregulartasun guztiak azterturiko produktuen enpresa arduradunak helbideratuta dauden Autonomia Erkidegoetako Zuzendaritzei jakinaraziko zaizkie, irregulartasun horiek konpontzeko.

### Argi-girnalden segurtasuna

Argi-girnalden etiketak eta segurtasuna kontrolatzeko Kanpaina eraman du aurrera ikuskatze-zerbitzuak azaroan.

Kanpaina honen helburua zera izan da, salgai jarrita dauden girnaldek dagoen «CE» marka daukatela eta horiek guztiak etiketan agertu beharreko datu guztiak behar bezala biltzen dituztela egiaztatzea, produktuaren identifikazioari eta ezaugarriei dagozkienak, produktuaren arduradunarenak zein segurtasun-oharrak. Era berean, laginen hartzea programatu da analisi-entsegu bidez produktu horien segurtasuna egiaztatzeko.



Ikuskatu beharreko 50 establezimenduak bazarren, prezio baxuko denden, burdindegien, material elektrikoa saltzeko denden, supermerkatuen eta handizkako establezimenduen artean hautatu dira.

Eginiko protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

160 ikuskatze-protokolo egin dituzte, programaturiko kopurua luze gaindituz.

Ikuskaturiko produktu guztiak eta ikuskatze-protokoloa haien gain landutakoak dagoen «CE» marka zeramaten. Ikuskatzea egiterakoan, girnalden 57 unitate kendu zituzten merkatutik, hainbat motatakoak kendu ere, «CE» markarik ez zutelako.

Girnalden % 41,88k ez du behar bezala adierazten produktuaren arduraduna, haren helbidea edota produktuaren jatorria.

Protokoloen % 79,06k, aldiz, behar bezala adierazten ditu girnalden ezaugarriak, tentsio nominala, potentzia, sinbologia, eta abar.

Girnaldek jaso beharreko segurtasun-oharrak ez daude behar bezala adierazita ikuskaturiko girnalden % 40,35ean.

Etiketak eta segurtasunari buruzko legendak produktuen % 78,54an daude hizkuntza ofizialean, eta argi eta ondo ikusi eta irakurtzeko moduan jarrita.

Ikuskaturiko ia produktu guztiek (% 96,88) adierazten dute publikoarentzako salmenta-prezioa, eta establezimenduen % 29,37k ez du betetzen establezimenduan Erreklamazio Orriak badaudela eta eskueran daudela jakinarazten duen kartela erakutsi beharra.

11 lagin-hartze egin dituzte, eta CICCren laborategira igorri dituzte azter ditzaten.

Lorturiko emaitzen arabera, girnaldak horietako bi alerta-sarera bildu dituzte, hiruk behar bezalako emaitzak eman dituzte eta gainerakoak entseguen emaitzak noiz jasoko zain daude.

Era berean, eta Kanpaina hau gauzatzeko emandako argibideei gagozkiela, girnalden 99 unitate ibilgetu dira badaezpada, 9 modelori dagozkienak, etiketen nahitaezko datuak ez zituztelako

Girnalden 1.326 unitate kentzea agindu dugu, 20 modelori baino gehiagori dagozkienak; hasiera batean, ibilgetu egin zituzten, baina atzemandako irregularitasunak konpondu ez zituztenez, merkaturik kentzea agindu genuen.

Ikuskaritzan zenbait girnaldak atzeman dituzte dagokien «CE» markarik gabe eta hiru motatako 57 unitate jatorrira itzultzea agindu dute, marka hori ez zeukatelako.

Alerta batekin uztartzen diren girnalden 16 unitate aurkitu ditugu, eta haien jatorrira itzul ditzatela agindu dugu.

Lorturiko emaitzen arabera, egiaztatzen da merkatuan badaudela behar ez bezala etiketaturiko girnaldak, eta behin laborategian dagozkien entseguak egin ondoren, segurtasun-arazoak dituztela.

Egiaztatu denez, produktu horietatik gehienek Asiako herrialdeetatik inportaturikoak dira, eta prezio baxuko establezimenduetan, bazarretan eta antzekoetan saltzen dira.

## Jostailuen segurtasuna

Kontsumo eta Industria Segurtasunerako Zuzendaritzaren Ikuskatze-zerbitzuak azaroa eta abendua hilabetetan eraman du aurrera kanpaina hau, honako helburu hauekin:

- 2005. urtean alerta-sarera bildu diren jostailuak aurkitzea eta merkatutik kentzea.
- Salgai dauden jostailuak behar bezala etiketatuta daudela eta guztiek ere «CE» marka daramatela egiaztatzea.
- Hainbat jostailu motaren langinak hartzea analisi-entsegu bidez eskaturiko segurtasun-baldintzak betetzen dituztela egiaztatzeko.



Honako hauek izan dira ikuskatzea egiteko hautaturiko establezimenduak: Bazarrak, prezio baxuko dendak, supermerkatuak eta handizkako establezimenduak, eta guztira bisi-tatu beharreko 75 establezimendu programatu dira, hiruna ikuskatze-protokolo eginda.

Hiru taldetan banatu dira ikuskatu beharreko jostailuak, adinen arabera, lurralde bakoitzeko bat, ikuskatze-lanak errazteko eta salgaien bikoiztasunik gerta ez dadin. Gauzak horrela, gehienez 3 urteko haurrentzako, 3-6 urteko haurrentzako eta 6-11 urteko haurrentzako jostailuak ikuskatu dituzte.

Era berean, argibideak eman dituzte «CE» marka ez daukaten salgaiak merkatutik kentzeko, eta hutsegiteak dituztenak badaezpada ibilgetzeko behar bezala etiketatuta daudela egiaztatzeko, edo erabiltzeko argibideak edo oharra hizkuntza ofizialean daudela ere egiaztatzeko.

Honako hauek izan dira ikuskatzearen emaitzak:

- 6 alerta-sareri dagozkien 6 jostailu mota aurkitu dituzte, eta guztira 200 salgai ibilgetu dituzte edo merkatutik kendu.



- Hainbat jostailu motaren 5.000 unitate inguru ibilgetu dituzte badaezpada, etiketetan hutsegiteak zituztelako.
- Jostailuen 90 unitate kendu dituzte merkatutik «CE» markarik ez zeukate-lako eta hainbat motatako jostailuak suntsitu dituzte, 50 unitate guztira.
- Hainbat jostailu motaren arauzko 10 lagin-hartze egin dituzte; igorritako produktuen % 50aren emaitzak jaso dira, eta horietatik bi jostailu alerta-sarera bildu dituzte, segurtasun-arriskuak zituztelako. Azterturiko jostailuetako hiru behar bezalakoak izan dira.

Eginiko protokoloen emaitzak aztertuta, honako hau egiazta daiteke:

182 ikuskatze-protokolo egin dituzte, hots, aurreikusitako jardueren % 80,7.

Ikuskaturiko jostailuen ehuneko % 95,96k «CE» marka darama, eta behar bezala adierazita ditu produktuaren arduradunaren datuak eta helbidea kasuen % 90,8an.

Jostailuen erabilerari eta segurtasunari buruzko oharra eta legendak hizkuntza ofizialean idatzita eta argi, eta ondo ikusteko eta irakurtzeko moduan adierazita daude jostailuen % 90ean.

Badira jostailuek bildu beharreko beste ohar mota batzuk, jostailua harentzat den haurraren adinaren eta jostailu motaren arabera (funtzionala, kimikoa edota elektrikoa). Ikuskaturiko jostailuen % 6,67an ez dago behar bezala adierazita jostailua zein adinari dagoen zuzendua. Ikuskaturiko jostailu elektrikoek % 8k ez du adierazten zein funtzio elektrikoekin dabilen, ezta tentsio elektriko horrek 24 voltetako muga gainditzen ez duela.



Jostailuen % 93,3k adierazia du publikoarentzako salmenta prezioa eta establezimenduen % 92k erakusten du erreklamazio-orriak badituela eta horiek eskuragarri daudela jakinarazten duen kartela.

Kanpaina horren eta landuriko txostenen arabera ikus daitekeenez, ez da erraza suertatu kanpaina gauzatzea. Zailtasun horien arrazoen arteko zenbait dira aipatzekoak:

- Kontrolatu beharreko alerta-sareen kopuru handia. Asiatik datozen produktuek eragiten dituzte alerta gehienak. Produktu horiek eragin ditzaketen segurtasunik ezaren eta arriskuen erakusgarri dira produktu horiei beraiei eginiko entseguak.
- Handizkako establezimenduak ere ikuskatu dituzte, eta horrek produktu gehiago kontrolatu beharra eragin du. Egiaztatu denez, saltzen dituzten produktu gehienak Asiako herrialdeetatik datoz.

Eginiko protokoloen emaitzari dagokionez (haien datuak adierazi ditugu jada), adierazi beharreko azpimarragarriena zera da, zenbait jostailu —beren ezaugarriak direla-eta— 36 hilabetetik beherako haurrentzat direla soil-soilik, eta etiketan jakinarazten dute ez direla egokiak adin horretako haurrentzat.

Horrek jostailuaren segurtasuna ez duela sendotzen uste dugu, eta beharrezko ahaleginak egin behar liratekeela esaldi hori ezabatzeko halakorik jartzea ez dagokion salgaietan.

## Kortako hegaztien haragiaren laginak hartzea

Elikagaien kontrol ofiziala arautzen duen europar Arteztarauari jarraiki ezarritako elikagaien kontroleko programa koordinatuen barruan gauzatu dute Kanpaina hau.

71/118/EEE Arteztaraua behar bezala aplikatzen ote den egiaztatzea da Kanpaina honen helburua, betiere kortako hegaztien haragi hoztu eta izoztuetan (oilasko-bularkiak), eta kortako hegaztien haragian oinarrituriko prestakin izoztuetan ura atxikitzeke agenteak erabiltzeari dagokionez.

Horretarako, dagozkion laginak hartu eta CICCren Laborategira igorri dira dagozkion entseguak egiteko, eta emaitzen txostena noiz jasoko zain gaude.

Kanpaina honen emaitzak aldi berean jakinaraziko dira programa horretan parte hartu duten Autonomia Erkidegoetan.

## 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 seguruaren merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotu behar dira, eta hori Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemari esker lortu da. Hain zuzen ere, sistema hori produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2001eko abenduaren 3ko Europako Parlamentuko eta Kontseiluko 2001/95/EE Arteztarauan oinarritzen da, eta produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bitartez txertatzen da gure antolamendu juridikoan.

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

Jarraian, alor horretan egin diren ikuskatze-jarduerei dagozkien berariazko koa-droak azaltzen dira.

### ALERTEN JATORRIKO ERAKUNDEAK

	EB	Aut. Erk.	CPSC (AEB)	INC	INFORM	Guztira
JOKOAK ETA JOSTAILUAK	195	199	29			423
MATERIAL ELEKTRIKOA	184	100	26			310
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	108	31	49			188
DEKORAZIO GAIK	65	14	32			111
IBILGAILUAK ETA OSAGARRIAK	37	32	26			95
PRODUKTU KIMIKOAK	72	8	6	1		87
HAURTZAINZA	45	14	21			80
ERREMINTAK	23	11	23			57
KIROL GAIK	11	3	25			39
ALTZARIAK	13	2	24			39
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	16	2	17		1	36
MOTOZIKLETAK ETA BIZIKLETAK	11	15	9			35
BESTE BATZUK	35	5	17	1		58
<b>GUZTIRA</b>	<b>815</b>	<b>436</b>	<b>304</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.558</b>

## ALERTA PIZTU DUTEN PRODUKTUEN JATORRIKO HERRIALDEA

	TXINA	EB	AEB	BESTE BATZUK	Ezezaguna	Total
JOKOAK ETA JOSTAILUAK	307	25	5	12	74	423
MATERIAL ELEKTRIKOA	132	61	5	15	97	310
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	77	26	12	20	53	188
DEKORAZIO GAIAK	51	20	5	4	31	111
IBILGAILUAK ETA OSAGARRIAK	3	37	18	31	6	95
PRODUKTU KIMIKOAK	8	38	13	18	10	87
HAURTZAINZA	30	20	3	14	13	80
ERREMINTAK	13	16	7	9	12	57
KIROL GAIAK	11	9	4	12	3	39
ALTZARIAK	13	7	4	13	2	39
EHUNGINTZA, OINETAKOAK	12	3	1	12	8	36
MOTOZIKLETAK ETA BIZIKLETAK	3	3	8	15	6	35
BESTE BATZUK	23	9	7	10	9	58
<b>GUZTIRA</b>	<b>683</b>	<b>274</b>	<b>92</b>	<b>185</b>	<b>324</b>	<b>1.558</b>



## ALERTA PIZTU ETA GURE MERKATUAN AURKITU ETA BERTATIK ATERATAKO PRODUKTUAK

PRODUKTUA	AURKITUAK	MERKATUTIK ATERATEKO PRODUKTUAK
JOSTAILUAK	24	3.177
MATERIAL ELEKTRIKOA	9	3.717
HAURTZAINZA MATERIALA	2	23
ETXETRESNA ELEKTRIKOAK	2	360
PRODUKTU KIMIKOAK	1	5
MOTOZIKLETAK ETA BIZIKLETAK	1	9
BESTE BATZUK	3	32
<b>GUZTIRA</b>	<b>42</b>	<b>7.323</b>

### 6.3. IKUSKATZE JARDUERAK

Guztira 4.228 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 inibizioak 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 HISTORIKO- AREN ARABERA

ARRAZOIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	GUZTIRA
ERRKL/SALAKETA	166	690	1.228	2.084
KAMPAINA	302	540	694	1.536
ALERTA SAREA	101	176	247	524
BESTE BATZUK	11	46	27	84
<b>GUZTIRA</b>	<b>580</b>	<b>1.452</b>	<b>2.196</b>	<b>4.228</b>

## IKUSKATZE JARDUERAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA

PRODUKTUA ZERBITZUA	Arau- Haustearekin	Arau Hausterik Gabe	LAGIN HARTZEAK	TOTAL
INDUSTRIA PRODUKTUAK	219	986	34	1.239
JOSTAILUAK	135	377	52	564
TINTADETEGIA, IKUZTEGIA	136	380		516
ETXE BIZITZA	223	188		411
EHUNAK	48	190	9	247
HARAGIKIAK	156	82	2	240
IBIGAILU KONPONKETAK	26	212		238
ZERBITZUAK	8	182		190
ETXETRESNA ELEKTRIKOEN KONPON.	2	99		101
ELIKAGAIAK	3	75	21	99
AUTOMOBILAK ETA ORDEZKO PIEZAK	3	94		97
ETXE BIZITZA KONPONKETAK	9	58		67
OLIOAK ETA KOIPEAK	3	45	5	53
LARRUZKO PRODUKTUAK	1	51		52
PRODUKTU KIMIKOAK	25	11	6	42
HORNID. ZERB. PUBLIKOA	1	16		17
ETXEAN ERABILTZEKO PROD. KIMIKOAK	0	16		16
GARRAIOAK	0	9		9
OSASUN ETA ASISTENTZIA ZERB.	0	8		8
ERREGAIK	4	2	1	7
OGIA ETA OGI BEREZIAK	0	3		3
TURISMOA (HOTELAK, BIDAI AGEN.)	0	3		3
PUBLIZITATEA	0	3		3
KONTSERBAK	1	1		2
ARDOAK ETA LIKOREAK	0	2		2
IZOZTUTAKO PRODUKTUAK	0	1		1
FRUTAK ETA BARAZIAK	0	1		1
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.003</b>	<b>3.095</b>	<b>130</b>	<b>4.228</b>

## 6.4. KOMUNIKAZIOAK

Arau-haustek izan daitezkeen salaketen edo gertaeren lekualdatzeak dira; kasu horretan, arau-haustea egin duena beste autonomia-erkidego batean dagonez, dagokion kontsumo-erakundeari bidaltzen zaio espedientea.

2005. urtean 133 jaso ziren eta 192 bidali ziren.

AUTONOMIA ERKIDEGOA	JASOAK	BIDALIAK
ANDALUZIA		18
ARAGOI	3	12
ASTURIAS	4	2
BALEARRAK	1	1
KANARIAK		1
KANTABRIA	1	2
GASTELA-MANTXA	17	4
GASTELA ETA LEON	37	8
KATALUNIA	22	53
VALENTZIA	9	25
EXTREMADURA	1	
GALIZIA	7	7
ERRIOXA	4	7
MADRIL	9	40
MURTZIA	1	3
NAFARROA	17	9
<b>GUZTIRA</b>	<b>133</b>	<b>192</b>

## 6.5. ZIGOR ESPEDIENTEAK

Jarduera positiboak 1.003 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.

2005. urtean 174 zigor-espeditente ireki dira, eta beltzarantze-zentroak kontrolatzeko kanpainatik eratorritako espeditenteak nabarmendu behar dira horien artean.

Honako hauek dira espeditente gehien ireki diren sektoreak: telefonia eta telekomunikazioen sektorea, elikagaiak, eta gremioak eta etxebizitza-konponketa. Era berean, etiketen hutsegiteei, kontsumitzaileari eman beharreko informazio-hutsegiteei eta zerbitzuak emateko akatsei zor zaizkio akats gehienak.



Informazioko eta komunikazioko sistemekin eta teknologiekin erlazioa duten zenbait egitasmotan parte hartzen dugu, eta gainera, hauetako batzuk Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren barruan daude.

## **7.1. HERRITARRENTZAKO PROIEKTUAK**

**Kontsumo Ataria:** [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

Kontsumo-atariak Kontsumo Zuzendaritzaren zerbitzu guztiei buruzko informazioa eskaintzen du (informazioa, prestakuntza, arbitrajea, merkatu-kontrola eta Kontsumitzailearen Europar Zentroa). Gainera, kontsumoarekin zerikusia duten gaiei buruzko kontsultak egin edo informazioa bilatzeko aukera ere ematen du. Honako zerbitzu hauek eskaintzen dira Internet bidez:

- Kontsumo-arbitrajeen eskaerak.
- Enpresak arbitraje-sistemara atxikitzea.
- Arbitraje-ezaugarri digitalaren eskaera.
- Arbitrajera atxikitako enpresen bilaketa berria.
- Kontsumitzaile-elkarteei eskainitako laguntza-programak.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak sustatzeko eta babesteko, toki-erakundeei eskainitako laguntza-programa.
- Kontsumoaren inguruko gaietan prestakuntza eta ikerkuntza bultzatzeko diru-laguntzak.
- Ikastetxeek kontsumo-tailer ibiltarien programaren inguruan eskaerak egitea.

### **Albisteen kanala**

2005. urtearen amaieran jarri zen abian webgune hori, eta kontsumoari buruzko

informazio zabala eskaintzen du. Informazio hori guztia, komunikabide idatzietatik bildutako testuak eta kontsumitzailearentzako interesgarrienak diren zuzenbide-araue-tako eta jurisprudentiako testuak dira.

### AEIA: Administrazio Espedienteak Izapidetzeko Aplikazioa

Kontsumitzaileek administrazioan egiten dituzten salaketen eta erreklamazioen eta arbitraje-eskaeren ereduak sortzen ari dira, izapidetzeak errazteko asmoz. Horrela, espedienteen kudeaketa bateraturako sistema berri eta telematikoa egin ahal izango da.

### Kontsumoa Prestakuntzako eta Interneten Sartzeko Zentroyen Sarean

Gaur egungo azpiegitura publikoen erabilera optimizatu egin da:

- Kontsumorako etengabeko prestakuntza-zentroak (Gasteizko eta Bilboko Kontsumo Eskolak).
- Kontsumitzailearen Europar Zentroyen dokumentaziogunea.

Kontsumitzaileen talde edo elkarteei, eta ikasle eta irakasleei, eskainitako alfabetatze digitalerako prestakuntza-jardueren garapena.



## 7.2. KONTSUMO AGENTEEN ARTEKO LANKIDETZA PROIEKTUAK

Kontsumitzaileen Informaziorako eta Arretarako Zentroyen KIAZ Sarea kudeatze-ko Internet 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. Kontsumitzaileen Informaziorako 40 Udal Bulego (KIUB) biltzen ditu, beste hainbeste udalen menpekoak direnak, eta gainera, Euskadiko federazioetan (EKE, EKB eta EKA, ASKEL, eta abar) ezarrita dauden kontsumitzaileen 23 bulego, «Kontsumitzailearen arretarako telefonoa» zerbitzua, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Lurralde Bulegoak, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzarra, Kontsumitzaileen Europar Zentroa eta Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza ere biltzen ditu.

## Intranet/Extranet ingurunean

Intranet, Euskalsarean barneratuta dauden udalen menpeko bulegoetan.

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

Atari honetatik Kontsumo Zuzendaritzaren orrian agertzen den informazio publikoa eskura daiteke: [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) eta [www.kontsumo.info](http://www.kontsumo.info), baita kontsumitzailearen eskaeren kudeaketa erraztea ere:

### *Informazioa*

- Berritasunak.
- Eztabaida-foroa.
- Iragarki-taula.
- Posta elektronikoa.
- Interneterako sarbidea.
- Datu BaseakKontsumoari buruzko.
- Kontsumoari buruzko dokumentalak.

### *Kudeaketa*

- Kontsultak.
- Kexak.
- Erreklamazioak.
- Salaketak.
- Lekualdatzeak.
- Kontsumitzaileen errolda.
- Establezimenduen errolda.

Modem bat eta nabigatzaile bat besterik ez dira behar segurtasun- eta konfidentzialtasun-berme egokiez kontsultak, erreklamazioak edo salaketak erregistratzeko, baita 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, KIUBei eta kontsumitzaileen elkarteei guzti hau eskura

jartzeaz gain, beste hainbat balio erantsiko zerbitzu ere gehitzen zaizkio (datu-basea erabili ahal izatea, berritasunak, eztabaida-foroa, etab.).

2005. urtean, KIAZ Sarearen bitartez guztira 30.046 kontsulta eta 6.194 erreklamazio erregistratu dira.

### **7.3. EUSKO JAURLARITZAREN KONTSUMO SAILEKO LANGILEEN ARTEKO LANKIDETZARAKO GESTIOA**

#### **Kontsumoko Intranet**

Jada ezarria dagoen aplikazio batetik abiatuta, kontsumo.gest-ek (L21) kontsumo-sektoreko intranet bat garatu nahi du, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza eta Sailaren hiru lurralde-bulegoak biltzeko. Hala, elkarren artean komunikatzeko gune bat (foroa, iragarki-taulak, berritasunak, agirien datu baseak, eta abar) sortuko da, baita 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), baita moderatu bat ere (eztabaida-foroa). Sarea osatzen duten kideen arteko komunikazio-kanal gehigarria izatea da zerrenda horien helburua. Horrela, iritziak, esperientziak, aholkuak eta edozein zalantzarri edo gertaerari aurre egiteko interesgarria izan daitekeen guztia elkartrukatzeko aukera izango dute.

#### **Kontsumo.gest (L21)**

2002. urtean ezarritako arbitraje-moduluari funtzionalitate berriak erantsi zaizkio 2005. urtean zehar.

## Osasunerako eta Kontsumitzailea Babesteko Europako Batzordeko Zuzendaritza Nagusia

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

## Kontsumoko Institutu Nazionala (INC/KIN) eta gainerako autonomia-erki-degoaks

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

## Kontsumitzailearen Heziketarako 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, Murtzia, Andaluzia, Melilla eta Nafarroa.

## E-Cons Sarea (Kontsumitzailearen Heziketarako Europe Sarea)

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

## Consumers Internacional

90eko hamarkadaren hasieratik nazioarteko erakunde horretako kide gara.

## Kontsumitzailearen Europar Zentroak

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

- Atenas. Grezia.
- Bolzano. Italia.
- Brusela. Belgika.
- Dublin. Irlanda.
- Stockholm. Suedia.
- Gronau-Düsseldorf. Alemania.
- Helsinki. Finlandia.
- Lille. Frantzia.
- Lisboa. Portugal.
- Londres. Britainia Handia.
- Luxenburgo. Luxenburgo.
- Viena. Austria.
- Madril. Espainia.
- Bartzelona. Espainia.

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

### Ingurumenarekiko iraunkorra den kontsumoari buruzko euskal plana

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritza Planaren barruan dago 2001. urteaz geroztik, honako erakunde laguntzaile hauekin batera:

- IHOBE.
- EEE.
- Nekazaritza eta Arrantza Saila.
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila.
- Industria, Merkataritza eta Turismo Saila.
- Lurralde Antolamendu eta Ingurumen Saila.
- Garraio eta Herrilan Saila.<sup>j46</sup>

## Kontsumo arduratsuko herritarren lidertza-gaitasunetako eta enpresen erantzukizun soziala sustatzeko prestakuntza

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritza proiektuaren barruan izan zen 2005ean, Latinoamerikarako eta Karibeetarako Consumers Internationalen Bulegoarekin batera, kontsumitzaileen 40 erakundek eta Kontsumitzailea Babesteko Gobernu Agentziek osaturikoa.

### PROIEKTUAREN BERARIAZKO HELBURUAK

Kontsumo arduratsuaren eduki eta nondik norakoetan eta enpresen erantzukizun sozialean gaitzea, garapen iraunkorraren funtsezko osagarri direnez.

Kontsumo arduratsuaren gaia eta Enpresaren Erantzukizun Soziala sartzeko kontsumitzaileen erakundeen programa eta jardueretan, kontsumitzailea babesteko gobernu-agentzietan eta gizarte zibilaren erakundeetan.

Herritarren ekimenak sustatzea kontsumo arduratsuaren alorrean, eta kontsumitzaileen eskubideak jasotzea Enpresen Erantzukizun Sozialaren (EES) adierazle eta praktiketean.

Kontsumitzaileen eta enpresaburuen arteko elkarrizketa informatua eta gardena bultzatzea.

Nazio Batuek Garapen Iraunkorrerako Heziketaren Hamarkadaren esparruan sustaturiko jarduerak aurkeztea.

Honako mekanismo hauen bidez eraman zen aurrera prestakuntza-estrategia:

- Urrutiko ikastaroa, eragin biderkatzailearekin.
- Proiektuko herrialdeetan «ikaskuntzarako eta herritar ekintzarako kontsumitzaileen komunitateak» eratzea.
- Ikastaroaren eduki nagusiak eta bestelako material osagarriak biltzen dituen CD bat editatu eta zabal banatzea.

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzaren Memorian eskaintako informazioa zabaltzeko eta osatzeko asmoz, honako eranskin hauek gehitu dira:

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

## **I. ERANSKINA: KIAZ SAREA OSATZEN DUTEN ZENTROEN ZERRENDA**

### **KONTSUMO ETA INDUSTRIA SEGURTASUNeko ZUZENDARITZA**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tel: 945019923  
Faxa: 945019931  
E-maila: consumo@ej-gv.es

### **KONTSUMITZAILEARENTZAKO EUROPAKO ZENTROA**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945019948  
Faxa: 945019947  
E-maila: cec@ej-gv.es

### **KONTSUMO ESKOLA**

VITORIA-GASTEIZ  
Adriano VII, 20 - 1.  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel: 945016600  
Faxa: 945016601  
E-maila: a-kontsumo.eskola@ej-gv.es



## **BILBAO**

Nicolás Alcorta, 2

48003 Bilbao

Tel: 944032220

Faxa: 944032221

E-maila: b-kontsumo.eskola@ej-gv.es

## **DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN**

Zarategui Pasalekua, 82

20015 Donostia-San Sebastián

Tel: 943022590

Faxa: 943022592

E-maila: g-kontsumo.eskola@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 Generala, 23

48010 Bilbao

Tel: 944031410

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

### **GIPUZKOA**

Easo, 10

20006 Donostia-San Sebastián

Tel: 943022505

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

## **KONTSUMITZAILEENTZAKO INFORMAZIOZAKO UDAL- BULEGOAK (KIUBak)**

### **ARABA**

#### **VITORIA-GASTEIZ**

San Bizente Aldapa, z/g

01001 Vitoria-Gasteiz

Tel: 945161240

Faxa:: 945161251

E-maila: omic@Vitoria-Gasteiz.org

#### **KANPEZUKO TALDEA**

(Arraia – Maeztu – Bernedo – Campezu – Lagran – Peñacerrada – Valle de Arana)

Gasteiz-Lizarra Errepidea, 7

01110 Campezo

Tel: 945405424

Faxa:: 945405472

E-maila: ccampezo.blanca@ayto.ala

#### **ANANAKO TALDEA**

(Anana – Armiñon – Berantevilla – Iruña de Oca – Kuartango – Lantarón –  
Erribera Goitia – Erribera Beitia – Valdegovía – Zambrana)

Foru Enparantza, 11

01213 Erribera Beitia

Tel: 945355089

Faxa: 945355053

E-maila: omic-anana@kontsumo.net

#### **ARABAR ERRIOXAKO TALDEA**

(Labastida – Samaniego – Villanueva de Álava – Baños de Ebro – Leza –  
Navaridas – Elciego - Lapuebla de Labarca – Laguardia – El Villar – Cripan  
– Lanciego – Yécora – Oyón – Moreda de Álava)

Aldundiko Etorbidea, z/g

01300 Laguardia

Tel: 945621169  
Faxa: 945621065  
E-maila: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

## LAUDIO

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

## BIZKAIA

### BILBAO

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

### DURANGOKO MERINDADEAREN AMANKOMUNAZGOA

(Abadiño – Atxondo – Durango – Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria – Zaldibar)

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

### ERMUA

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

## LEKEITIO

Pascual Abaroa, 11 B

48280 Lekeitio

Tel: 946844830

Faxa: 946844934

E-maila: kiub-lekeitio@kontsumo.net

## BERMEO

Areilza, 4

48370 Bermeo

Tel: 946179160

Faxa: 946179165

E-maila: omic-bermeo@kontsumo.net

## ETXEBARRI

Santa Ana, 1

48450 Etxebarri,

Tel: 944406724

E-maila: omic-etxebarri@kontsumo.net

## ORTUELLA

Maiatzaren Lehena Enparantza, z/g

48530 Ortuella

Tel: 946642331

Faxa: 946642331

E-maila: omic-ortuella@kontsumo.net

## MUSKIZ-FORLAN

Sanfelices Industrialdea, B1 pabilioia

48550 Muskiz

Tel: 946706016

Faxa: 946323014

E-maila: omic-muskiz@kontsumo.net

## URIBE-KOSTA MANKOMUNITATEA

(Barrika – Berango – Gorliz – Lemoiz – Plentzia – Sopela – Urduliz)

Gatzarriñe, 2-4

48600 Sopelana

Tel: 946762674

Faxa: 946762872

E-maila: omic-uribekosta@kontsumo.net

## ONDARROA

Kanttoipe, s/n

48700 Ondarroa

Tel: 946833670

Faxa: 946833667

E-maila: omic-ondarroa@kontsumo.net

## BALMASEDA

San Severino Enparantza, 1

48800 Balmaseda

Tel: 946802990

Faxa: 946102053

E-maila: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

## ENKARTAZIOETAKO MANKOMUNITATEA

(Artzentales – Karrantza – Galdames – Gordexola – Güeñes – Lanestosa –  
Sopuerta – Truzios – Zalla)

La Inmaculada, 15

48850 Zalla

Tel: 946671852

Faxa: 946391168

E-maila: omic-encartaciones@kontsumo.net

## BARAKALDO

Dolores Ibarruri Pasalekua, z/g

48901 Barakaldo

Tel: 944180178

Faxa: 944189298

E-maila: omic-barakaldo@kontsumo.net

## PORTUGALETE

Portugaleteko Udala. Gizarte etxea, 4

48920 Portugalete

Tel: 944729254

Faxa: 944729294

E-maila: omic-portugalete@kontsumo.net

## ERANDIO ALTZAGA

Irailaren 23a

48950 Erandio

Tel: 944890112

Faxa: 944890144

E-maila: omic-erandio@kontsumo.net

## ERANDIO ASTRABUDUA

Mezo, 20

48950 Erandio

Tel: 944175105

Faxa: 944175101

E-maila: omic-astrabudua@kontsumo.net

## BASAURI

Aguirre Lehendakaria, 57

48970 Basauri

Tel: 944263486

Faxa: 944261385

E-maila: omic-basauri@kontsumo.net

## SANTURTZI

Murrieta Ibilbidea, 25

48980 Santurtzi

Tel: 944614551  
Faxa: 944627131  
E-maila: omic-santurtzi@kontsumo.net

## GETXO

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

## GIPUZKOA

### DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Prim 13, Behegaina  
20006 Donostia  
Tel: 943458375  
Faxa: 943457104  
E-maila: udala\_omic@donostia.org

### OARSOALDEA

(Errenteria – Lezo – Oiarzun – Pasaia)

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

### HERNANI

Nafar Kalea ,18. Viteri Kultur etxea  
20120 Hernani  
Tel: 943552610  
Faxa: 943555862  
E-maila: marian-o@hernani.net

## ANDOAIN

Gizarte zerbitzuak, Pio Baroja, 1 B-2º

20140 Andoain

Tel: 943304343

Faxz: 943304222

E-mailz: [omic-andoain@kontsumo.net](mailto:omic-andoain@kontsumo.net)

## LASARTE-ORIA

Ganbo, 1

20160 Lasarte-Oria

Tel: 943361605

Faxa: 943361605

E-maila: [omic-lasarte@kontsumo.net](mailto:omic-lasarte@kontsumo.net)

## BEASAINGO LURRALDE BULEGOA

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Martina Maiz, 3

20200 Beasain

Tel: 943886908

Faxa: 943160604

E-maila: [omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

## LAZKAO

Euskadi Enparantza, 1 (Lazkaoko Udaletxea)

20210 Lazkao

Tel: 943805411

Faxa: 943889858

E-maila: [omic-lazkao@kontsumo.net](mailto:omic-lazkao@kontsumo.net)

## ORDIZIA

Nicolás Lecuona, 2

20240 Ordizia



Tel: 943881642  
Faxa: 943805615  
E-maila: omic-ordizia@kontsumo.net

## IRUN

Gizarte Ongizate arloa. Urdanibia Plaza, 6  
20304 Irun  
Tel: 943649262  
Faxa: 943631552  
E-maila: omic@irun.org

## TOLOSALDEA GARATZEN

(Tolosa – Ibarra – Villabona)

Foru Enparantza, 1  
20400 Tolosa  
Tel: 704201202  
E-maila: kontsumoa@tolosaldea.net

## EIBAR

Errebal, 13  
20600 Eibar  
Tel: 943203843  
Faxa: 943708420  
E-maila: omic-eibar@kontsumo.net

## UROLA-GARAIA

(Urretxu – Zumarraga)

Iparraguirre 11, behe  
20700 Urretxu  
Tel: 943724279  
Faxa: 943726164  
E-maila: omic-urolagaraia@kontsumo.net

IRAUGI LANTZEN  
(Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

Kale Nagusia, 60-62

20720 Azkoitia

Tel: 943857305

Faxa: 943857305

E-maila: omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1

20730 Azpeitia

Tel: 943157193

Faxa: 943157201

E-maila: omic-azpeitia@kontsumo.net

ELGOIBAR

Merkatu Plaza. Nafarroa Enparantza, z/g

20870 Elgoibar

Tel: 943743088

Faxa: 943743736

E-maila: omic-elgoibar@kontsumo.net

**KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ERAKUNDEAK**

**EKA-OCUV, Euskal Herriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketa**

BIZKAIA

Plaza Berria, 7-1° esk.

48005 Bilbao

Tel: 944168506

Faxa: 944150050

E-maila: ekainfo@eka.org

Aldapa, 3 Behea  
48910 Leioa  
Tel: 944639633

URKOA, Uribekostako Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen Elkartea

Amezti, 6-1º 8. Bulegoa  
48990 Getxo  
Tel: 944912233  
Fax: 944912233  
E-mail: urkoa@eka.org

ARABA

URKOA, Uribekostako Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen Elkartea

Fratzia, 21-1º 3. Bulegoa  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel: 945283194  
Faxa: 945283194  
E-maila: urkoagasteiz@eka.org

GIPUZKOA

EKA-OCUV

Boulevard, 25 Behea 8. Bulegoa  
20005 Donostia-San Sebastián  
Tel: 943423993  
Faxa: 943423993  
E-maila: urkoadonostia@eka.org

ACUBI, Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Antolaketa

Kasino zaharra - Jubilatuen egoitza  
20280 Hondarribia  
Tel: 943640488  
Faxa: 943635067  
E-maila: acubi@kontsumo.net

Foruak, 2 – 2º esk.  
20302 Irun  
Tel: 943632194  
Faxa: 943635067  
E-maila: acubi@kontsumo.net

## **EHKB, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna**

### **ARABA**

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

### **ARABAKO EHKB**

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

### **BIZKAIA**

Hurtado Ametzaga, 27-11 5. Bulegoa  
48008 Bilbao  
Tel: 944215559  
Faxa: 944215251  
E-maila: uce-bizkaia@kontsumo.net

### **GIPUZKOA**

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

Unzaga Enparantza, z/g  
20600 Eibar  
Tel: 943201987  
Faxa: 943208762  
E-maila: uce-eibar@kontsumo.net

### **EKE, Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa**

Juan Ajuriaguerra, 9-7  
48009 Bilbao  
Tel: 944246420  
Faxa: 944246420  
E-maila: eke@arrakis.es

### **ARABA**

#### **AKE, Arabako Kontsumitzaileen Elkarte**

Aiala Kantzilerra, 11-1 esk B Bulegoa  
01004 Vitoria-Gasteiz  
Tel: 945251708  
E-maila: ake@kontsumo.net

### **BIZKAIA**

#### **BKEE-ACUB, Basauriko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarte**

Debarroa, 4-13 A  
48970 Basauri  
Tel: 944407004  
Faxa: 944407004  
E-maila: bkee@kontsumo.net

#### **ASKOFA, Euskadiko Kontsumoaren Orientaziorako Familia Elkarte**

Tellaetxe Margolaria, 13 behe  
48015 Bilbao  
Tel: 944752239  
Faxa: 944752239  
E-maila askofa@kontsumo.net

**BKE, Bizkaiko Kontsumitzaileen Elkartea**

Juan Ajuriaguerra, 9-7

48009 Bilbao

Tel: 944246420

Faxa: 944246420

E-maila: eke@arrakis.es

**ETXEKO-ANDRE, Bizkaiko Etxekoandre eta Erabiltzaileen Elkartea Probintziala**

Jardineta, 5-1°

48005 Bilbao

Tel: 944153874

Faxa: 944154917

E-maila: etxeko-andre@kontsumo.net

**GIPUZKOA**

**ARANZAZU, Gipuzkoako Etxekoandre eta Familia Kontsumoaren Elkartea Probintziala**

Ramón y Cajal, 4-behea

20002 Donostia-San Sebastián

Tel: 943277594

Faxa: 943277594

E-maila: aranzazu@kontsumo.net

**ASKEL, Aseguru Kontsumitzaileen Elkartea**

**ARABA**

San Prudentzio, 23-1°

01005 Vitoria-Gasteiz

Tel: 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org

## BIZKAIA

Platza Biribilar, 3-3 A

48001 Bilbao

Tel.: 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org

## GIPUZKOA

Segundo Izpizua, 37 behea

20001 Donostia-San Sebastián

Tel.: 902361331

Faxa: 902361331

E-maila: askel@askel.org

## **KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK**

*Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea*

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tel: 945019936

945019956

Faxa: 945019997

E-maila: junta-arbitral@ej-jv.es

*Vitoria-Gasteizko Kontsumoko Udal Arbitraje Batzordea*

San Bizente Aldapa, z/g

01001 Vitoria-Gasteiz

Tel: 945161670

Faxa: 945161251

E-maila: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org