

# Kontsumo

## TXOSTENA

# 2007

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO



**Kontsumo**

**TXOSTENA**

**2007**

**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, 2008

**ARGITARALDIA:** 1.a, 2008ko maiatza

**ALE-KOPURUA:** 500

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

**DISEINUA:** Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza

**ARGITARATZAILEA:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

**INPRIMAKETA:** Grafo, S.A.  
Avda. Cervantes, 51 - 48970 Basauri (Bizkaia)

**LEGE GORDAILUA:** BI - 1967-08

# AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA</b> .....	7
<b>2. PRESTAKUNTZA</b> .....	9
2.1. KONTSUMO GELAK, KONTSUMO-ALORREKO PRESTAKUNTZA-ZENTROAK .....	9
2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN .....	16
2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK.....	22
2.4. ON-LINE IKASTAROAK .....	24
2.5. BESTE BATZUK.....	24
2.6. KONTSUMO-ALORREAN PRESTAKUNTZA ETA IKERKETA BULTZATZEKO BEKAK .....	27
2.7. PROFESIONALENTZAKO PRESTAKUNTZA .....	29
2.8. IKASMATERIALA .....	31
<b>3. INFORMAZIOA</b> .....	33
3.1. ARGITALPEN-PROGRAMA .....	33
3.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA.....	35
3.3. DOCUMENTAZIO-PROGRAMA .....	51
<b>4. GATAZKAK KONPONTZEA</b> .....	57
4.1. ORIENTAZIO-PROGRAMA .....	57
4.2. KONTSUMO ERREKLAMAZIOAK .....	60
4.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA.....	73
<b>5. LANKIDETZA BESTE KONTSUMO-AGENTEEKIN</b> .....	81
5.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA.....	81
5.2. AHOLKULARITZA JURIDIKOA KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOEI.....	87
5.3. KONTSUMOKO BATZORDE AHOLKU-EMAILEA .....	88
<b>6. MERKATU KONTROLA</b> .....	89
6.1. IKUSKAPEN-KANPAINAK .....	89
6.2. PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN GAINEKO KONTROLA .....	122
6.3. IKUSKATZE JARDUNAK.....	124
6.4. KOMUNIKAZIOAK .....	126
<b>7. BESTE ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK</b> .....	127
7.1. OSASUNERAKO ETA KONTSUMITZAILEA BABESTEKO EUROPAKO BATZORDEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA.....	127
7.2. KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA (INC) ETA GAINERAKO AUTONOMIA ERKIDEGOAK .....	127
7.3. KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO SAREA .....	127
7.4. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPA SAREA) .....	127
7.5. CONSUMERS INTERNATIONAL .....	128
7.6. INGURUMENAREN ALDETIK IRAUNKORRA DEN KONTSUMOARI BURUZKO EUSKAL PLANA.....	128
7.7. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA.....	128
7.8. BERDINTASUNERAKO SAILEKO BATZORDEA .....	128
<b>ERANSKINA: KIAZ SAREA OSATZEN DUTEN ZENTROEN ZERRENDA</b> .....	129





## 1. SARRERA

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.









## 2. PRESTAKUNTZA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak herritarrei eta kontsumoaren alorrean lan egiten duten profesionali zuzenduriko prestakuntza-programak egiten ditu.

Herritarrei zuzenduriko prestakuntza- eta hezkuntza-programek herritarrak informatu, kontzientziatu eta hezi nahi dituzte kontsumitzaile diren aldetik dituzten eskubide eta betebeharrei buruz modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jarduteko produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian.

Profesionalei zuzenduriko programek birziklatzea eta jakintza eta abileziak hornitzea dute helburutzat, kontsumo-alorrean eskudunak diren administrazio eta erakundeen zerbitzuei eraginkortasunez erantzuteko.

Herritarrei kontsumoaren inguruko prestakuntza eta heziketa emateko, Zuzendaritzak hiru programa ditu: Kontsumoa Eskoletan, Kontsumo Gelak, eta Kontsumoa eta Nagusiak.

Kontsumoaren arloko profesionali zuzenduriko prestakuntzari dagokionez, etengabeko prestakuntza-programa gauzatzen da urtean zehar.

### 2.1. KONTSUMO GELAK, KONTSUMO-ALORREKO PRESTAKUNTZA-ZENTROAK

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumo-alorreko hiru prestakuntza-zentro ditu, Kontsumo Gelak, hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan.



Helburuak:

- Ikastetxeetan kontsumitzaileen hezkuntza dinamizatzea.
- Zenbait kolektibo eta elkarteri erraztasunak ematea, kontsumoarekin zerkusia duten prestakuntza-jarduerak egin ditzaten.
- Teknologia berrien erabilera sustatzea kontsumo-gaiak lantzeko garaian.
- Kontsumoari buruzko argitalpenen kontsulta erraztea.

Ikaslekoa:

Guztira 19.990 lagunek parte hartu dute Kontsumo Gela bidez eskaintzen diren prestakuntza-jardueretan:

1. Tailerrak.
2. Hitzaldiak.
3. Ikastaroak.



### 2.1.1. Kontsumoko prestakuntza-tailerrak

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

*Publizitate-arloa:*

1. Publizitatea euskarri finkoan.
2. Publizitate-iragarkia.
3. Telebistako publizitatearen tipologiak.
4. Publizitatea eta gorputzaren miresmena.
5. Publizitatea eta kontsumoa haurtzaroan eta nerabeztaroen.

*Etiketa-arloa:*

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

*Erosketa-arloa:*

10. Erosteko irizpideak.
11. Saltzeko teknikak.
12. Kosmetikoak.
13. Produktu seguruak udan ere bai.
14. Familia-aurrekontua.
15. Bidaia-agentzia.

*Elikadura-arloa:*

16. Dieta orekatua I.
17. Dieta orekatua II.
18. Elikagaiak izoztea.
19. Haurren elikadura.
20. Hirugarren adinekoen elikadura.

*Ingurumen-arloa:*

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.



*Kontsumitzailearen eskubideen arloa:*

30. Ikas ezazu zure burua babesten.

*Teknologia berrien arloa:*

31. Merkataritza elektronikoa.
32. Sakelako telefonoa: aurreordainketa-txartela aukeratzea.
33. Internet.



*Finantza-zerbitzuen arloa:*

- 34. Banku-eragiketak.
- 35. Txartelak.
- 36. Gainzorpetzea.

*Segurtasun-arloa:*

- 37. Elikadura-segurtasuna
- 38. Etxeko segurtasuna.
- 39. Erosotasuna eta harmonia etxean.
- 40. Piercinga eta tatuajeak.

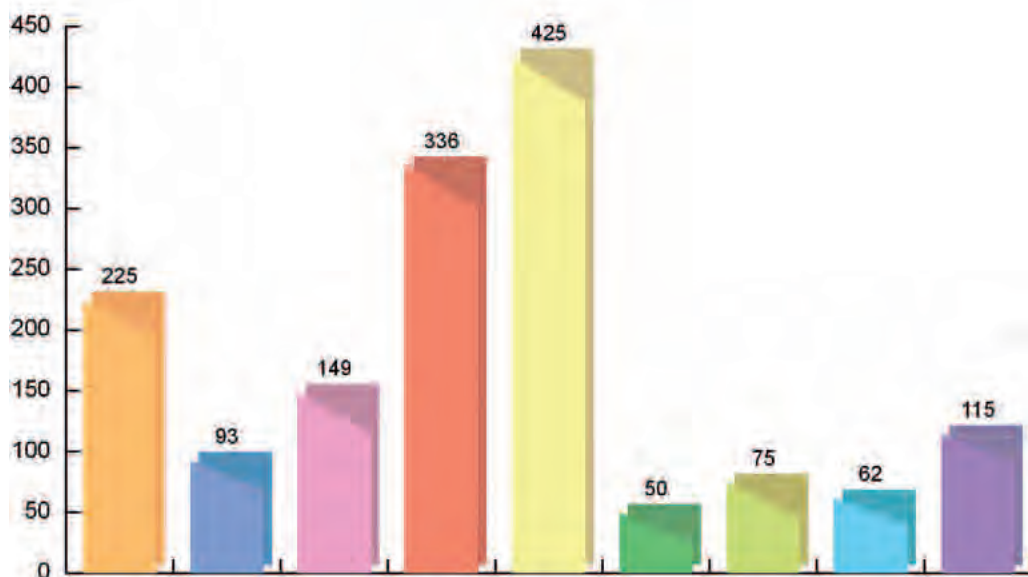
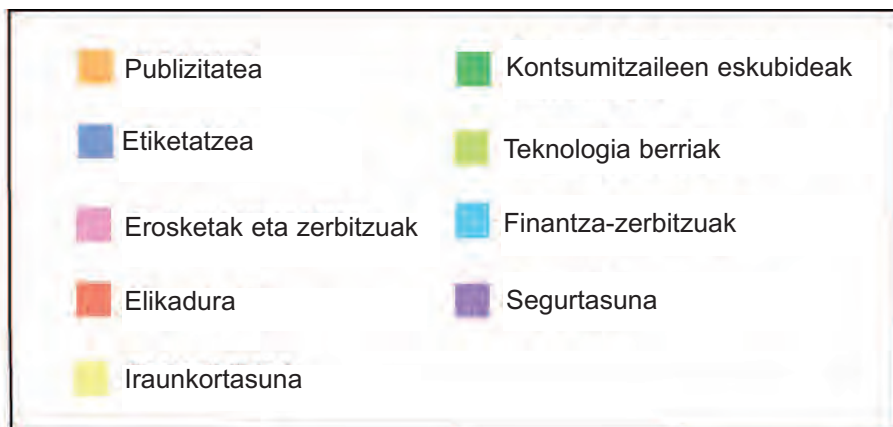


Arlo horiei buruzko 1.656 tailer eman ziren guztira: 673 Bilbon, 652 Gasteizen eta 331 Donostian. 173 Zentrok parte hartu zuten guztira.

Ikastetxeez, elkarteez eta beste zenbait kolektiboz gain –hala nola Gurutze Gorria–, fundazioek, euskaltegiek eta abarrek parte hartu dute tailer horietan.



## KONTSUMO GELAK-ETAN ESKATUTAKO TAILERRAK





### 2.1.2. Kontsumoari buruzko hitzaldiak

Bi orduko hitzaldiak dira, eta kontsumoarekin loturiko hainbat gairi buruzko informazioa ematea dute helburutzat.

Lau hitzaldi egin ziren Kontsumo Gelak bakoitzean:

- Automobilak: bermeak eta konponketak.
- Etxebizitza: eraikuntza-akatsak eta -okerrak.
- Bermez kontsumi ezazu.
- Overbookinga, atzerapenak... Hegan egiterakoan ustekaberik nahi ez baduzu, informa zaitez!

Guztira 138 lagun bertaratu ziren.

### 2.1.3. Ikastaroak

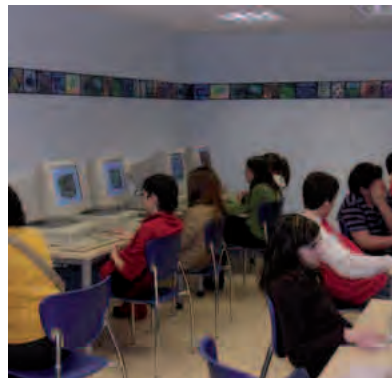
#### *KZ Gunea Tailerrak*

KZ ekimenaren barnean, Kontsumo Geletako infoteketan zenbait tailer egiten dira. KZ Gunea tailerrak Internet bidez egiten dira oso-osorik, eta sarearen bidez kontsumo-alorreko gaietan prestakuntza espezifikoa lortzea dute helburutzat.

Honako ikastaro hauek eskaintzen dituzte:

- Bidaiariaren eskubideak.
- Kontsumitzailea sarean
- Etxebizitza erostea.
- Elikadura-segurtasuna.

Guztira 92 lagunek parte hartu dute.



## *Ikastaro irekiak*

Sei orduko ikastaro monografikoak dira, 3 arratsaldetan banatuta.

- “Bidaiariaren eskubideak” Bilbon eta Gasteizen.
- “Gainzorpetzea” Donostian.
- “Elikadura-segurtasuna” Donostian eta Gasteizen.
- “Publizitatea” Bilbon.

### 2.1.4. Mailegu-zerbitzua

Kontsumo Gela zentroek mediatekak dituzte; horietan, liburu, CD-ROM, bideo, jolas eta multimedien maleta didaktikoen mailegu-zerbitzua eskaintzen da. Gehien eskatu den materiala kontsumo arduratsuari eta publizitateari buruzkoa izan da.

## 2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak hemezortzi urte segidan daramatza Kontsumoa Eskoletan programa egiten.



Lehen Hezkuntzako ikastetxeei zuzenduta dago programa hau, eta Derrigo-  
rrezko Bigarren Hezkuntzako lehen zikloari oro har. Ikastetxea osatzen duten hiru  
kolektiboei zuzenduriko jarduerak dira: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Era-  
biliriko metodologia aktiboa da, parte-hartzea bultzatzen duena, eta esperimen-  
tazioan, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da.





Honako helburu hauek lortu nahi dira:

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

Ikasleak:

31 tailer eskaintzen dira guztira, bi taldetan banatuta:

*Lehen hezkuntza:*

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

### *Bigarren hezkuntza:*

1. Elikadura eta nutrizioa.
2. Estetika eta elikadura: gorputzaren miresmena.
3. Elikagaien konparazio-azterketak.
4. Etiketak.
5. Kontsumoa eta Ingurumena.
6. Lehengaien eraldaketa.
7. Publizitatea eta kontsumoa.
8. Uraren kontsumo arduratsua.
9. Energia-efizientzia.
10. Bidezko merkataritza.
11. Telefonia eta Internet.
12. Aisialdirako modu berriak
13. Osasuna eta segurtasuna.
14. Ekonomia eta familia-aurrekontua.
15. Kontsumitzailearen eskubideak.
16. Jokoak eta bideojokoak.

Tailer bakoitzak ordu eta erdi irauten du, eta eduki desberdina lantzen du.





Gurasoentzako jarduera:

Hiru jarduera eskaintzen dira:

- Ikasleekin eginiko tailerren esperientziari buruzko informazio-hitzaldia.
- Tailerra: "Gure seme-alabak elikatzen jakitea".
- Tailerra: "Ikas dezagun publizitatea aztertzen".

Irakasleak:

Kontsumo-alorreko orientazio pedagogikoko zerbitzua eta ikasmaterial osagarriarekin laguntza eskaintzen da, gelan lan egiteko.

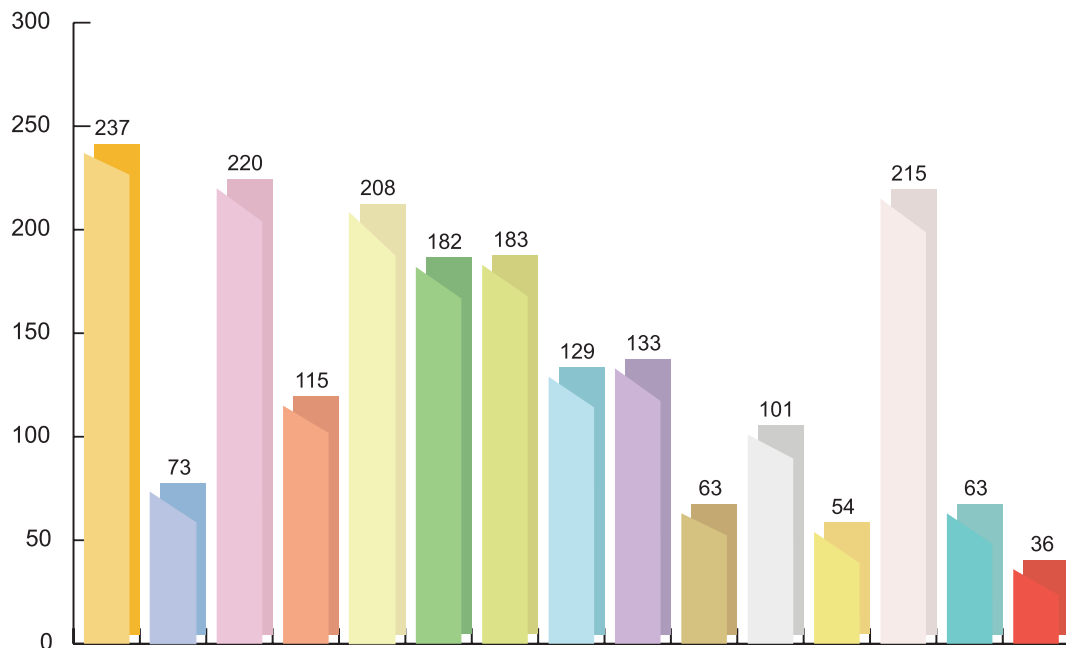
Aldizkaria:

Kontsumo-hezkuntzari buruzko aldizkari bat landu da, tailerretan parte hartzen duten zentroen ekarpenekin. 6 ikastetxek parte hartu dute aldizkari honetan.



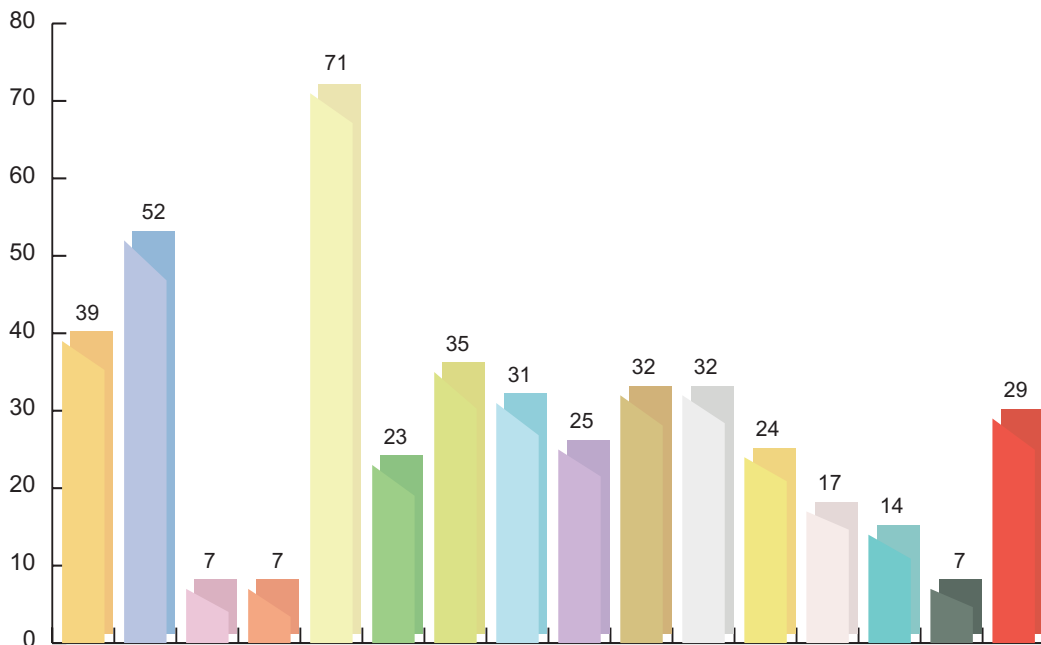
Programa honen barruan, kontsumoari buruzko 2.457 tailer egin dira (2.012 lehen hezkuntzakoak eta 445 bigarren hezkuntzakoak) Euskadiko 125 ikastetxetan, eta bertan 19.540 ikaslek, dagozkien irakasleekin batera, eta 1.021 gurasok parte hartu dute.

## LEHENENGO ESKUNTZAN ESKATUTAKO TAILERRAK





### BIGARREN ESKUNTZAN ESKATUTAKO TAILERRAK



### 2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Aurreko urteetan bezala, 2007an ere hirugarren adinekoentzako zentroetarako prestakuntza-jarduerak antolatu dira. Aste batean, kontsumo-alorreko berariazko bi gai lantzen dira: batetik, teorian, hitzaldien bitartez; eta, bestetik, praktikan, ikasgeletan eta produkzio-zentro eta bestelako enpresetara bisitak eginez.

Honako hauek dira eskainiriko gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa.
- Kontsumitzailearen eskubideak.
- Bidaiariaren eskubideak.
- Etxeko aseguruak.
- Salmentak, publizitatea eta etiketak.
- Kontsumoa eta ingurumena.
- Salmenta bereziak.
- Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ).
- Banku-zerbitzuak.
- Sendagaiak eta automedikazioa.
- Telefonía eta Internet.
- Ura eta elektrizitatea.
- Produktuen bermea.
- Adinekoen segurtasuna.



Honako hauek izan dira bisitaturiko ekoizpen-zentroak eta beste enpresa batzuk:

- MCC Mondragón-Fagor.
- Metro Bilbao.
- Nestlé.
- Oizko Parke Eolikoa.
- Badaiaiko Parke Eolikoa.
- Kontsumo Gelak.



EAEko hirugarren adinekoentzako 30 zentro eta elkartetan egin ziren kontsumo-asteak, eta guztira 2.898 izan ziren parte-hartzaileak.

“Adinekoen segurtasuna” eta “Medikazioa eta automedikazioa” izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

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

## 2.4. 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 zuzendurikoak.

- Banku-zerbitzuei buruzko ikastaroa.
- Etxebizitza erosteari buruzko ikastaroa.
- Kosmetikoei buruzko ikastaroa.

## 2.5. BESTE BATZUK

### 2.5.1. Mintegiak eta jardunaldiak

Kontsumo arduratsua bultzatzeko ikastaro eta jardunaldietan laguntzea:

- Kontsumo kontzienteari buruzko I. Mintegia, "Zentzuz kontsumi ezazu" erakundeak antolaturikoa.
- Elikagaien industriako intolerantzia eta alergenoei buruzko jardunaldia; ELIKAK antolaturikoa.
- Kontsumoari buruzko V. Jardunaldia, Leizaola Fundazioak antolaturikoa.

### 2.5.2. E-Cons europar proiektua

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

Kontsumo-alorreko hezkuntza-gaietarako Irakasleen Europar Elkarrekin parte hartu dugu; 2007. urtean egin zen Sofian, eta E-cons sareak antolatu zuen.



### 2.5.3. Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa, "Egun bat halakoren bizitzan"

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa, Lehen Hezkuntzako hirugarren zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako lehen eta bigarren zikloko ikasleei zuzendurikoa. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak antolatzen du, Kontsumoko Institutu Nazionalaren eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera. Lehiaketaren helburu nagusia zera da, ikasleak sentsibilizatzea eurentzat eta haien inguruneko pertsonentzat zenbateraino diren garrantzitsuak kontsumitzaile gisa hartzen dituzten erabakiak ondatsunak erosterakoan eta zerbitzuak erabiltzerakoan.

Bi zati ditu lehiaketak:

- 1. zatia: Proba pedagogiko eta ludikoak, Interneteko "Consumópolis" joko elkarreragilean aurrera eraman beharrekoak.
- 2. zatia: kontsumoari buruzko materiala lantzea.

Aurten ebatzi da 2006/07 lehiaketa, 17 ikastetxeren parte-hartzea izan duen lehiaketa, alegia.



2007an egin da 2007/08 eskola-lehiaketaren lehen zatia, Consumópolis joko interaktiboa, eta bertan 19 ikastetxek parte hartu dute, Lehen Hezkuntzako bos-tek eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako 14k.

#### 2.5.4. Euskal Herriko Unibertsitateko ikastaroak

*"Ez utzi adarra jotzen zure segurtasunaren kontura! Kontsumo-gatazkak konpontzea"*

Kontsumo Gelen bidez antolaturiko 20 orduko ikastaroa, Euskal Herriko Unibertsitateko Gipuzkoako Campuseko kultura-gelen programaren barruan, eta 11 ikaslek parte hartu dute bertan.

Programa:

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Erreklamazio-orriak.
- Kontsumo Ikuskatzailetza.
- Kontsumitzaileak defendatzeko erakundeak.
- Kontsumo-arbitrajea.
- Kontsumoko prestakuntza.

#### *Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroa*

Kolaborazioa Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroetan "Finantza-zerbitzuak eta kontsumitzaileen babesa" ikastaroaren bidez, 46 ikasleri zuzendurikoa.

Programa:

- Administrazioaren zeregina kontsumitzaileen babesean finantza-zerbitzuen aurrean.
- Finantza-zerbitzuen kontratazioa: klausulak eta abusuzko komisioak.
- Finantza-zerbitzuak eta teknologia berriak: banku elektronikoa, telefonikoa eta Internet bidezkoa.
- Kontsumorako kredituen hedapena eta horien ondorioak kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat.



- Txartelak erabiltzaile eta kontsumitzaileen ordaintzeko eta finantzatzeko bitarteko gisa erabiltzea.
- Etxebizitzaren erosketaren finantzaketa: hipoteka-maileguak.
- Finantza-bitartekariak, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileak.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko erakundeak finantza-zerbitzuetan.
- Finantza-zerbitzuek eraginiko gatazkak konpontzea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen zorpetze gero eta handiagoa: konpontzeko proposamenak.

## 2.6. KONTSUMO-ALORREAN PRESTAKUNTZA ETA IKERKETA BULTZATZEKO BEKAK

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutuari buruzko 6/2003 Legean legez aintzat harturiko hezkuntzarako eta prestakuntzarako eskubidea zorrotzago egikaritu ahalko da jada lanbide-kualifikazio egokia dutenei prestakuntza-aukerak eskaintzen zaizkien neurrian, kontsumo-alorrean espezializazio bat lor dezaten ondoren herritarren zerbitzura jartzeko, enpresaren, administrazio publikoen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarrean beren bidez.

2007. urtean, 2006. urtean deituriko beka amaitu ziren, eta 56.160 euro bideratu ziren beka horietara. Laguntza-programa horrek 5 beka bildu zituen, bi beka motatan zatituak (hiru beka lehenengo motarako eta bat bigarren motarako) eduki desberdinarekin kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes-esparruen arabera:

- 1. beka: Kontsumoko ikasmateriala landu eta zabaltzeko beka, honako titulazio hauek dituzten pertsonen zuzendurikoa:
  - \* Pedagogiako lizentziatura.
  - \* Psikopedagogiako lizentziatura.
  - \* Magisteritzako diplomatura.
  - \* "Kontsumitzailearentzako zerbitzuak" goi-mailako heziketa-zikloari dagokion titulazioa.

– 2. beka: Prestakuntzarako beka kontsumo-informazioaren tratamenduan eta horniduran, informazio-materialak lantzea kontsumitzailearentzat, honako titulazio hauek dituzten pertsoneri zuzendurikoa:

- \* Kazetaritzako lizentziatura.
- \* Publizitateko lizentziatura.
- \* Kontsumitzailearentzako zerbitzuak goi-mailako heziketa-zikloari dagoen titulazioa.

Era berean, 2007. urtean laguntza-programa berriaren deialdia egin zen, 58.204 euroko zenbatekoarekin, eta bi motatan banaturiko lau beka bildu zituen. Honako hauek izan ziren deituriko beka berriak:

– 1. beka: kontsumo-erreklamazioen azterketa juridikorako beka. Hiru bekatarako deialdia egin zen, honako titulazio hauek zituzten pertsoneri zuzendurikoak:

- \* Zuzenbideko lizentziatura.

– 2. beka: prestakuntzarako beka kontsumo-informazioaren tratamenduan eta zabalkundeetan. Honako titulazio hauek zituzten pertsoneri zuzendurikoa izan zen beka bakar hori:

- \* Dokumentazioko diplomatura.
- \* Bibliotekonomiako diplomatura.
- \* Dokumentazioko lizentziatura.
- \* Bibliotekonomiako lizentziatura.





## 2.7. PROFESIONALENTZAKO PRESTAKUNTZA

### 2.7.1. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren informazio-jardunaldia

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetako 32 profesionali zuzenduriko jardunaldia, Bilbon eginikoa 2007ko otsailean.

Programa:

- Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren kontsumo-arloa.
- Lehiaren Defentsa Zerbitzuaren aurkezpena.
- Kontsumo.net aplikazioaren eguneratzeen aurkezpena.

### 2.7.2. Telefonía

Kontsumo-alorreko 37 profesionali zuzenduriko 20 orduko ikastaroa, Bilbon eginikoa, 2007ko martxoan.

Programa:

- Telefonía-zerbitzuen terminologia eta arautegia: zerbitzu unibertsala, telefonía mugikorra, kable bidezkoa.
- Tarifakazio gehigarria.
- Telefonía-zerbitzuak: publizitate-eskaintza, kontratu era, eramangarritasuna, iraunkortasun-kontratua, mezuak.
- Telefonía-enpresetako bezeroarentzako arreta-zerbitzuak.
- Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzaren eginkizuna erabiltzaileen eta operadoreen arteko gatazkak konpontzeko organo gisa.
- Telefonía-zerbitzuak. Esparru judiziala.
- Telefonía-zerbitzuak eta kontsumoko arbitrajea.
- Datu pertsonalen babesa telefonía-zerbitzuan.
- Internet eta erabiltzaileak.

### 2.7.3. Aire-garraioa

Kontsumo-alorreko 40 profesionali zuzenduriko 8 orduko ikastaroa, Gasteizen eginikoa, 2007ko martxoan.

Programa:

- Aire-garraioarekin loturiko zerbitzuak: hegaldi mota, txartelak, tarifak.
- Atzerapenak, bertan behera uzteak, ekipajea, galtzeak, overbookinga...
- Eskubideak eta betebeharrak aireportuetan.
- Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiaren eskumenak. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak.
- Mahai-ingurua: "Aire-garraioko bidaiarien gogobetetzea".

### 2.7.4. Kontsumitzailearentzako prestakuntza eta informazioa. Bitartekotza

Kontsumo-alorreko 14 profesionali emaniko 20 orduko ikastaroa, Gasteizen, 2007ko azaroan.

Programa:

- Kalitatea kontsumitzaileentzako arretan.
- Kalitatea kontsumitzaileentzako arretan: egoera gatazkatsuetan moldatzen jakitea. Bitartekotza.
- Bitartekotza-saio bat nola zuzendu.
- Bitartekotzan eragiten duten faktoreak.
- Bitartekotzaren egitura eta prestaketa.
- Bitartekotzan inplikaturiko alderdien posizionamendua.



## 2.8. IKASMATERIALIA

### 2.8.1. Egin Kontu Kontsumoari!

- Formatua: karpeta 4 unitate didaktorekin. Unitate didaktiko bakoitzak ipuin eragile bat, ipuinarekin loturiko jarduera didaktikoak eta CD bat kontaturiko ipuinarekin biltzen ditu.
- Helburua: adin goiztiarretan kontsumoko hezkuntza erraztea, haur kontziente, kritiko eta arduratsuak prestatzeko lagungarria izan dadin.
- Hartzaileak: Haur-hezkuntza.
- Edukia: lau unitate didaktiko lantzen dira honako gai hauei buruz:
  - \* Elikadura.
  - \* Kontsumo iraunkorra.
  - \* Jokoak eta jostailuak.
  - \* Haur-segurtasuna.









### 3. INFORMAZIOA

2007. urtean, informazioaren ataleko esku-hartzeak honako programa hauen bitartez gauzatu ziren:

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

#### 3.1. ARGITALPEN-PROGRAMA

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

##### 3.1.1. Ezustekorik gabe kontsumitzeko, Informa Zaitetz!

Liburuxka honen bitartez kontsumitzaile eta erabiltzaileei kontsumoaren arloan arazo gehien sortzen dituzten honako lau sektore hauei buruzko alderdi nagusien inguruko informazioa eta aholkuak eman nahi zaizkie: telefonia, aireko garraioa, etxebizitza, eta LTZ eta gremioak.



### 3.1.2. Zure eskubideak defendatzeko bide berri bat

Liburuxka honen helburua kontsumitzaileei eta erabiltzaileei honako hau jakinaraztea da: kontsumitzaileen elkarten eta Eusko Jaurlaritzaren artean lortutako adostasun bati esker, arazo administrazio-bidetik ezin denean konpondu eta Auzitegietara jo behar denean, elkartekide izateko baldintza bakarrarekin, 900 eurotik beherako erreklamazioetan doako aholkularitza eta defentsa izateko aukera izango dute.



### 3.1.3. Egutegia



Oraingo honetan, egutegiak hainbat gai biltzen ditu kontsumitzaile eta erabiltzaile guztientzat interesgarriak egiteko, eta adierazten dituen gaiak buruzko informazio osoagoa eta zehatzagoa lortzeko bultzada gisa balioko du.

### 3.1.4. Bidaia eta garraio eskuliburua

Azken urteotan, bidaietan sortutako desadostasunen ondorioz aurkeztutako erreklamazioen kopurua handitu egin da, eta jarduera hori erreklamazio gehien dituztenen artean kokatu da.

Horregatik, eskuliburu honen helburua kontsumitzaile eta erabiltzaile guztiek bidaien eta garraioen eremuan babesten dituzten eskubideak ezagutzea eta eskubide horiek eraginkorrak egiteko bideak zeintzuk diren jakitea da.



### 3.1.5. Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen gida

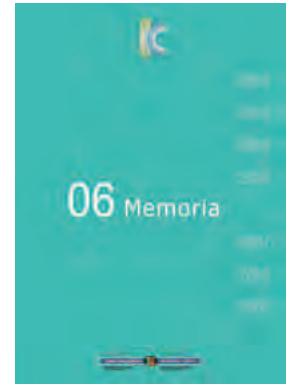
Argitalpena amaitu ondoren jasotako gida honen eskaera ugariak direla-eta, 3.000 aleko beste berrinprimaketa bat egin da.



### 3.1.6. Kontsumo Memoria 2006

Memoria honen bitartez, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 2007. urtean garatu diren jarduerak ezagutarazteko asmoa dauka.

Urte horretan berriz ere, jardun nagusiak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesera, prestakuntzara eta informaziora bideratu ziren, noski.



## 3.2. SENTSIBILIZAZIO-PROGRAMA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburu nagusietako bat sentsibilizazioa sustatzea da. Horren haritik, 2007. urtean kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio-programari eutsi dio, kontsumo-ekintzak egiterakoan beren burua hobeto babesten eta arduraz jokatzeko ikas dezaten.

### 3.2.1. Kontsumoko Arbitrajea hedatzeko kanpaina

Helburuak:

- Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen kopurua handitzea.
- Arbitraje-zerbitzua dagoelako ideia zabaltzea, batetik, enpresaburu eta profesionalen artean, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean.



Ekintzak:

- Bisita pertsonalizatuak 1.376 establezimendu eta profesionali, atxikimendu-ehunekoa eskasa dela irizten zaion sektoreetan.
- Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen bitartez Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen errolda eguneratu da. Guztira 965 establezimendu kendu dira, zeukaten jarduera utzi baitute.

Emaitzak:

- 2007an Arbitraje Sistemari 900 enpresa berri geitu, ziren atxikitutako enpresen kopurua 13.287tako lortuz.

### 3.2.2. Gasteizko "XII. Joko Jaialdian" parte hartzea

Gasteizko Udalak antolatu eta babesten duen Gasteizko "XII. Jolas Jaialdiak" honako hauen partaidetza izan zuen: 16 babeskide, 55 enpresa laguntzaile, 45 erakunde laguntzaile, eta 18 komunikabideren inplikazioa.

Era berean, jaialdiaren edizio honek hainbat berrikuntza izan zituen:



Lehenik, ekainaren 12tik 21era bitarte ospatzen den auzoetako jaialdiak eskaintza zabaldu zuen hiriko honako bi zona berri hauean: Zabalganako eta Salburuako auzoak. Ekimen horren bidez, hiri-inguruetan zehar mugitzen den jaialdi honek egun-kopurua handitu zuen, eta zortzi eguneko iraupena izan zuen.

Gainera, ekainaren 23tik (larunbata) uztailaren 1era bitarte hirigunean ospatzen den Jolas Jaialdiak 14 joko-zona aurkeztu zituen, berrituz eta helburu berrietara egokituz, eta herritarren eskaerak eta interesak betetzeko interes handia erakutsiz.

Berrikuntza horien artean “Ingurumen Abenturako” joko-zona berriak nabarmendu behar dira: “Haizetxo” eta “Birziklapenaren Feria”.

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza “Birziklapenaren Feria” zonaren babeskide izan zen, birziklatutako materialekin egindako 30 joko baino gehiagoko proposamen paregabea aurkeztuz.

### 3.2.3. Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astea

Martxoaren 15ean kontsumitzailearen Munduko Eguna izaki, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak hainbat jarduera egin izan ditu urtetan, kontsumoarekin loturiko gaiak herritarrei helarazteko.

Iaz, efemeride hori ospatzeko ekintzak otsailaren 19tik martxoaren 20ra bitarte gauzatu ziren. Prestakuntza eta informazioa emateko jarduera horiek askotarikoak izan ziren eta hiru Lurralde Historikoetako herritarrek izan zituzten jomugan.



Herritarrek parte-hartze handia izan zuten eskainitako ekintzetan. Guztira, egun horietan, 13.252 lagunek parte hartu zuten Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Astearen barruan programatutako jardueraren batean; hona hemen jarduera garrantzitsuenak:

- Prentsa idatzian III. Kontsumo Lehiaketa.
- Irratian mikrosaioak.
- Informazio-karpa.
- “Kontsumo Erronka” ospakizuna Bilbon.
- “Eskola kalean” ospakizuna Bilbon.
- Antzerki-emanaldia.
- Ate irekien eguna.
- Kontsumo Gelak zentroaren presentzia kontsumo kontzienteari buruzko lehen Mintegian.

### *Prentsa idatzian kontsumo-lehiaketa eta irratian mikrosaioak*

Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen Astearen barruko ekintzei ekin aurretik, prestakuntzako eta informazioko bi kanpaina egin ziren komunikabideetan. Hori horrela izanik, otsailaren 20an hasi eta martxoaren 14an bukatuta, denbora-pasatan oinarritutako lehiaketa egin zen kontsumo-gaiei buruz, Euskadiko idatzizko hainbat komunikabideetan.

2005ean abiarazitako esperientzia horretan parte-hartzearen balantzea ona izan zen, 1.059 erantzun jaso baitziren. Jarduera horren bidez, parte-hartzaileek kontsumoaren eremuko jakintzak sendotu eta eduki berriak berenganatu zituzten.

Bestalde, Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzak mikrosaioak egin zituen zenbait irraturan; bertan, kontsumoarekin loturiko gaietan ohiko moduan sortzen diren zalantzei erantzun zitzaien.



### Informazio-karpak

Aurreko urtetan bezalaxe, Kontsumitzailearen Munduko Egunean karpak ipini ziren hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan, kontsumoarekin loturiko gaiei buruzko informazioa banatzeko. Guztira, 9.000 pertsona gerturatu ziren ipinitako stand horietara, eta Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak egindako programa eta ekintza esanguratsuenei buruzko informazio-taulak zeuden ikusgai bertan. Stand horietan "Ezustekorik gabe kontsumitzeko, Informa Zaituz!" kanpainaren telebistako zazpi spotak aurkeztu ziren, eta informazio-puntuetara gerturatu zirenei boligrafo bana oparitu zitzaien eta txikienei hiru koloreko errotulagailu fosforeszente bat.



Karpa horietan, kontsultarako guneak ere bazeuden informazioa emateko argitalpen eta liburuxkekin, eta ordenagailu bat prestatu zen Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren web-orriaren edukietara sarbidea izateko.

#### INFORMAZIO-KARPETAKO ASISTENTZIA, HIRIBURUAREN ARABERA

Bilbao	Donostia-San Sebastián	Vitoria-Gasteiz	GUZTIRA
4.700	2.500	4.400	<b>11.600</b>

## *Kontsumo Erronka*

Martxoaren 15ean –Kontsumitzailearen Munduko Eguna– Bilbon “Kontsumo Erronka” ospatu zen, eta egun berean Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtagaruneko zuzendari Ruben Mendiola Erkoreka jaunak prentsaurrekoa egin zuen. Jarduera horretan 3 pertsonak izandako erantzukizun-maila ebaluatzeko balioko zuen erosketa bat egin zen, eta pertsona horietako bakoitzak profil oso zehatza zuen:

- Ikasle gazte bat.
- Bikotea eta seme-alabak zituen pertsona heldu bat.
- Erretiratutako pertsona bat.



Pertsona bakoitzak Plaza Biribilaren gertuko establezimendu batera joan behar zuen telefono mugikor bat erostera, aurretik finkatutako aurrekontuarekin. Erosketa egin ondoren, Kontsumo eta Industria Segurtagaruneko Zuzendaritzaren karpurara itzuli behar zuten, eta bertan Kontsumo Gelak zentroko arduradun batek galdesorta simple bat egin behar zien; galdesorta horren bitartez erosketa egiterakoan pertsona bakoitzaren erantzukizun-maila ebaluatuko zuen.

Ekintza horren helburua erosketa bat egiterakoan benetako beharrak eta aurrekontua kontuan hartzeak duen garrantziaz herritarrek jabetzea da.



Prentsaurrera bertaratu ziren komunikabide guztiek ekintza horren berri bazuten, eta, gainera, honako 3 telebista-kate hauek ekintzaren jarraipena egin zuten kalean:

- ETB.
- Tele Bilbao.
- Canal Bizkaia.

Azkenik, adierazi beharra dago “Kontsumo Erronka” jarduera desberdina eta deigarria izan zela, eta zalantzarik gabe Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren mezua modu erakargarrian helarazi zuen.

### *Eskola kalean*

Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astearen edizio honetako beste jarduera berri bat zera izan zen, kalean tailerrak eginez Kontsumo Gelak herritarrei gerturatzea, eta Bilboko Plaza Biribileko kontsumo-karpan egin zen, hain zuzen ere. Santurtziko Carmelitas Ikastetxeko Batxilergoko 2. mailako 10 taldek parte hartu zuten jarduera honetan.



Tailerretarako hautatutako gaia "Kontsumo Arduratsua" izan zen, eta hiru bloketan banatu zen:

– OSASUN BLOKEA:

1. Tailerra: Produktu seguruak udan ere bai.

Jarduerak: Eguzkitako kremei, beltzarantze artifizialeko establezimenduei eta eguzkitako betaurrekoei buruzko jokoak.

2. Tailerra: Publizitatea eta gorputzaren miresmena.

Jarduerak: Gorputzaren miresmenari buruzko baieztapenak historian zehar eta gure gizartean gorputzaren miresmenari buruzko eta publizitatearen eraginari buruzko eztabaida.

3. Tailerra: Dieta orekatua.

Jarduerak: Egun baterako dieta orekatua lantzea.

– KONTSUMO IRAUNKORREKO BLOKEA:

1. Tailerra: Kontsumo iraunkorra.

Jarduerak: Kooperazio-taldearen dinamika.

2. Tailerra: Ontziak. Kontuan hartu beharreko irizpideak.

Jarduerak: Ingurumen-irizpideen arabera erosteko erabakiak hartzeari buruzko pista-jokoa.

– KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEAREN ESKUBIDEEN BLOKEA:

1. Tailerra: Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak.

Jarduerak: Eguneroko bizitzako kontsumoarekin lotutako egoerak aurkeztu dituen jokoa (eskubideak, betebeharrak, arazoak konpontzeko bideak, etab.).



Partaide bakoitzari bertaratzeagatik ziurtagiri-diploma bat eman zitzaion, eta, gainera, haren disponibilitatearen errekonozimendu gisa, jardueraren amaieran talde osoak lunch bat dastatu zuen Kontsumo Gelak zentroan.

Taldeak –ikasleek nahiz irakasleek– jarduerari buruz egin duen balioespena oso ona izan da.

### *Kontsumoari buruzko edukia zuen antzerki-emanaldia*

Hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan, halaber, “Kuku Bazar Antzerkia” antzerki-taldeak “Happy” obra antzestu zuen; obrak kontsumismoari buruzko ikuspegi kritikoa erakutsi zuen, eta ikusleak horri buruz hausnartzera gonbidatu zituen.



Bigarren hezkuntzako ikastetxeentzat, institutuentzat, lanbide-heziketako zentroentzat, elkarreentzat eta pertsona helduen taldeentzat egindako jarduera horrek 767 ikusle izan zituen; ikusleak hiriburuetan honela banatu ziren:

ANTZERKI-EMANALDIKO ASISTENTZIA, HIRIBURUAREN ARABERA		
Bilbao	Donostia-San Sebastián	Vitoria-Gasteiz
336	188	243

### Ate irekien eguna komunikabideentzat

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak ate irekien egun bat eskaini zien komunikabideei Bilboko eta Donostiako Kontsumo Gelak zentroetan. Horren bitartez komunikabideei bisita aktibo bat eskaini zitzaien, Kontsumo Gelak zentroen lan egiteko moduari buruzko praktikak egin ahal izateko: laborategiko praktikak, erosketarako irizpide ekologikoen jarduerak, publizitatearen azterketa kritikoa eta eraikitzailea iragarkiak eginez, etab. Era berean, aurreko edizioekin alderatuta, egun horretan berrikuntza bat eskaini zitzaien komunikabideei: 5 K jokoa. Kazetariak zentroko gela desberdinetan ezkutatuak zeuden 5 K aurkitu eta elkargune batera eraman behar zituzten. "K" bakoitzak mezu baten zati bat zeukan, eta zati guztiak elkartzerakoan "Ezusteakorik gabe kontsumitzeko, Informa Zaitetz!" eslogana osatzen zuten, gazteleraz eta euskaraz. Kazetariak adierazi zuten, jokoa beren gustukoa izan zen.

Gasteizen, zehazki, prentsaurre bat egin zuten 2006. urtean lortutako kontsumo-emaitzak aurkezteko.

Prentsaurrea Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko zuzendari Ruben Mendiola Erkoreka jaunak egin zuen.

PROGRAMATUTAKO JARDUERETAKO DATU KUANTITATIBOEN LABURPENA	
EKITALDIA	PARTE-HARTZAILE KOPURUA
Prentsa lehiaketa	1.059
Kontsumoko informazio-karpak	11.400
Antzerki-emanaldiak	767
Ateak irekitzea	26
<b>GUZTIRA</b>	<b>13.252</b>



### 3.2.4. Kanpaina: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, Informa Zaitetz!

#### *Telebistako eta irratiko iragarkiak*

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazioa eta pres-takuntza emateko kanpaina hori abiarazi zuen 2006an, kontsumitzaile eta erabiltzaileek topa ditzaketen egoera eta gaiei buruz.

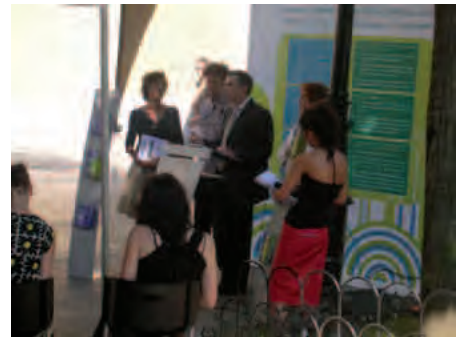


2007an kanpainarekin jarraitu dute honako hauen berrikuspenari buruzko telebistako eta irratiko zazpi iragarki eskainiz: gas- eta telefo-nia-instalazioak, publizitate engainagarria, etxe-tik etxerako zerbitzuak, produktuen bermea, gainzorpetzea eta overbookinga eta bertan be-hera uzteak.

2007. urtean, telebistako 1.330 eta irratiko 751 iragarki eman ziren EITB taldeko komunikabideetan.

#### *Kontsumoari buruzko Standak*

Oraingoz zehaztapen-fasean dagoen Eus-ko Jaurlearitzaren 2007-2011 Kontsumoko Plan Estrategikoan, zuzenean publikoari zu-zendutako ekintza originalen bitartez herrita-rrei informazioa emateko kanpainekin jarrai-tzearen aldeko apustua egin da. Esate bate-rako, iraganeko honako ekimen hauen bitar-tez: "Kontsumo Bus" edo "Erakusketa Ibil-tariak".



Adierazitako guztia dela-eta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoari buruzko Standak abian jarri zituen 2007an, "Ezustekorik gabe kontsumitzeko, Informa Zaitetz!" esloganarekin. Stand horien bitartez, alde batetik, telebistako eta irratiko iragarkien bitartez 2006an hasitako kanpainari jarraipena ematen zaio, eta, beste aldetik, Erakusketa Ibiltariei.

Kanpaina ibiltaria informazio-karpa baten bitartez eta bi standen bitartez jarri zen abian; horietako batek kontsumoari buruzko aholku orokorrak izan zituen, eta bestea, erreklamazio kopuru handienak sortzen dituzten lau sektoreetako bati eskaini zitzaion: telefonia, aireko garraioa, gremioak eta laguntza teknikoko zerbitzuak eta etxebizitza.

10.000 biztanletik gorako 16 udalerririk kontuan hartuta, Bizkaiko hiriburua da "Ezustekorik gabe kontsumitzeko, Informa zaitez!" erakusketa bere kaleetan eta bi egunez izan zuen lehen udalerrria, eta telefoniari buruzko bi stand inauguratu zituen.



Kontsumoari buruzko kanpaina ibiltaria bisitatu zituen udalerririk horietako erdialdeko kale edo eremuetan kokatu zen, ahalik eta jende kopuru handienarengana iritsi ahal izateko. Kontsumoari buruzko aholku eta gomendioak hainbat bitarteko baliatuz eman ziren, hala nola, panel, bideo-monitore, entzuteko elementu, pantaila elkarreragile eta Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren publizitate-iragarkien bitartez, Gurutze Beitia aktorea protagonista duten iragarkien bitartez, hain zuzen ere.

Gainera, "Teatro Mutante" antzerki-konpainiaren antzezlanek girotu zuten erakusketa, eta kanpainan protagonista diren lau sektoreekin loturiko gure kontsumo-ekintzetan aurki ditzakegun egoerak irudikatu zituzten.

Azkenik, eta interesa duten guztiek standetan aurkezten den informazioa etxera eraman zezaten, aholku eta gomendio horiek guztiak biltzen dituzten liburuxkak banatu ziren.

Stand bakoitzak honako neurri hauek zituen kubo bat zen: 2,5m x 6m x 2,5m.



### *Stand generikoa*

Ikus-entzunezko kuboa kontsumoari buruzko informazio generikoarekin: arazoak konpontzeko bideak, kontsumitzaile eta erabiltzailearentzako kontsulta eta informaziorako bideak, etab.

Era berean, kubo honetan ikus-entzunezko bi pantaila ipini ziren Gurutze Beitiak protagonizatutako kanpainaren iragarkia erakusteko, eta Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Web-orrira sartzeko: [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net).



### *Telefoniari buruzko Standa*



Telefoniari buruzko berariazko kuboan, erreklamazioen mailaketan lehen postua betetzen duen sektorearen arazo ohikoenei buruzko informazioa eta aholkuak biltzen saiatu dira: baja-eskaerak, operadore-aldaketa, iraute-klausulak, etab.

Telefoniari buruzko kanpaina ibiltariak honako udalerrri hauek bisitatu zituen: Bilbo, Basauri, Laudio eta Eibar.

### *Aireko garraioari buruzko Standa*

Aireko garraioaren sektoreak erreklamazio-kopuruen igoera izan du azken urteotan. Horregatik, kubo honen bitartez arazo ohikoenak artatu dira, esate baterako honako hauek: hegaldien bertan behera uzteak eta atzerapenak, ekipajea galtzea, overbookinga, etab.



Modulu honek honako udalerrri hauek bisitatu zituen: Donostia, Sestao, Getxo eta Santurtzi.

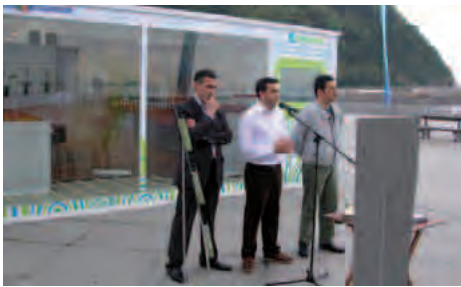
### *Etxebizitzari buruzko Standa*

Etxebizitzari buruzko stand horren bitartez kontsumitzaileei beren eskubideak gogorarazi zaizkie eta etxebizitza bat erosteko unean informazioa eta aholkuak eman zaizkie, honako arazo hauek saihesteko: berme-epeak, sustatzailearen betebeharrak, gainzorpetzea saihesteko aholkuak, etab.



Modulu honek honako udalerrri hauek bisitatu zituen: Gasteiz, Lasarte-Oria, Mungia eta Leioa.

### *LTZ eta gremioei buruzko Standa*



Stand honetan kanpainaren protagonistak etxebizitzaren konponketekin lotutako laguntza teknikoko zerbitzuak eta gremioak dira, eta honako udalerrri hauek bisitatu zituen: Barakaldo, Galdakao, Zarautz eta Irun. Hau izan zen erakusketaren bitartez landu zen azken gaia.

### **3.2.5. "Kontsumo.net" kontsumoko telebista-programa**

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio eta hezkuntzarako eskubideak arreta berezia jasotzen du Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuan. Ildo horretatik, estatutuaren hemezortzigarren artikulua xedatzen du Eusko Jaurlaritzak kontsumo-arloko informazio-lanak egingo dituela, kontsumitzaile eta erabiltzaileek jarrera arduratsua garatzeko beharrezkoak diren jakintza egokiak izan ditzaten.

Eskubide hori benetan gauzatzeko, kontsumo-arloko informazio-ekintzak sustatu beharko dira. Ildo horren barruan, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio horren berri emateko garraio gisa komunikabideak erabiltzea erabaki du.

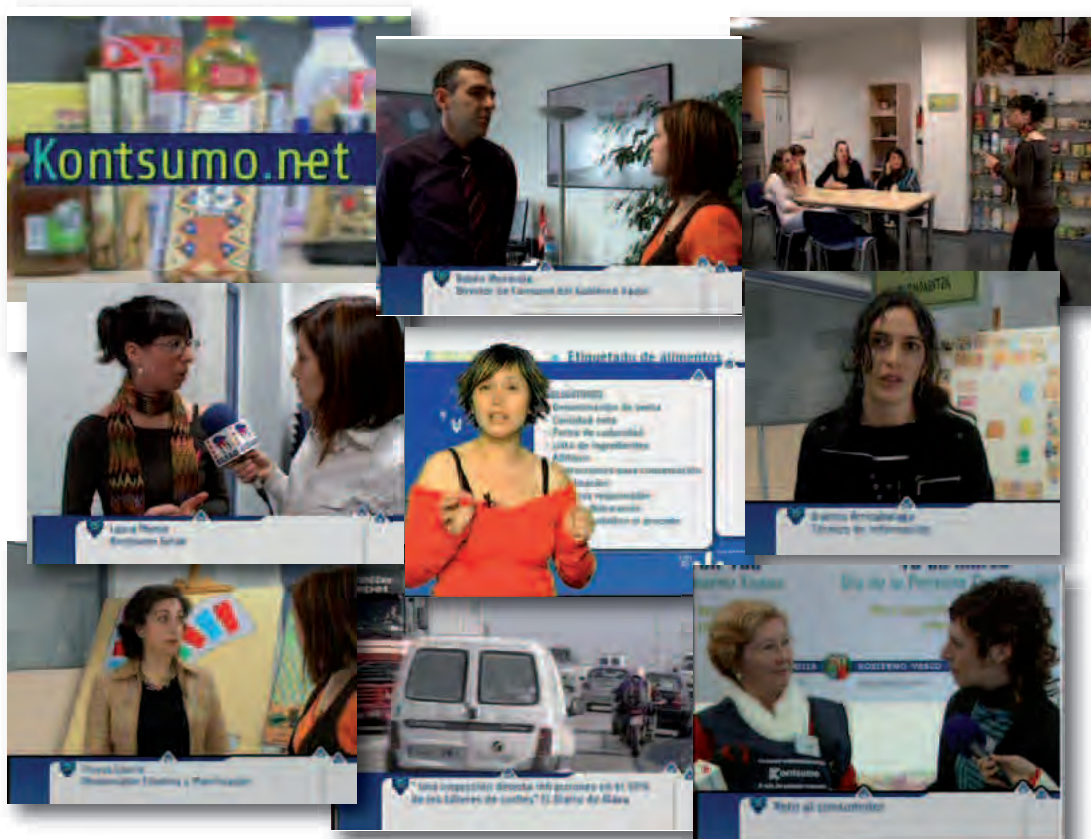




Kontsumoaren arloko komunikazio-estrategia horren barruan, kontsumoari buruzko informazioa zabaltzeko bide ontzat hartu dute telebista.

Oraingo honetan, ikus-entzunezko Bizkaia katea izan zen astean kontsumoari buruzko programa bat produzitzearen arduraduna, Kontsumo.net izenarekin, eta bertan kontsumoaren hainbat alderdi landu ziren, atal desberdinen bitartez.

Kontsumo.net programa astelehenetan eman zuten, eta ostegunetan eta igandeetan errepikatu zuten; honako telebista-kate hauetan: TELE BILBAO, TELE VITORIA eta TELE DONOSTIA.



### 3.2.6. Ferietako presentzia

#### *Santo Tomaseko feria*

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Santo Tomaseko ferian parte hartu du eta Lurralde Historiko bakoitzean karpa bana jarri du: Donostian, Boulevardean; Gasteizen Posta kalean, Correosen parean; eta Bilbon Plaza Biribilean, BBVAren aurrean.

Karpa horiek kontsumitzaileari eta erabiltzaileari informazioa eta prestakuntza ematera bideratuta egon dira, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak jasotzen dituen egutegia banatu da (gabonak iristear daudenean ere kontzienteki kontsumitu behar dela ikusarazteko); dibulgaziozko bestelako materiala ere banatu da.



#### *Gueñeseko Eko-feria*

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak feria horretan parte hartu zuen, eta bertan jarduera praktikoak, materialak eta informazioa eskaini zitzaizkien bisitariei kontsumo arduratsuari buruz eta kontsumoaren inguruan dauden prestakuntza-baliabideei buruz.



### 3.3. DOKUMENTAZIO-PROGRAMA

Informazioa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak ondoen babesten dituzten elementuetako bat. Informazio hori eskuratzen laguntzeko, informazio- eta dokumentazio-programaren bitartez, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumoarekin loturiko gaien dokumentazio-fondoa osatu nahi du EAeri dagokionez; fondo horretan azterlan espezifikoak ez ezik, araudia, jurisprudentzia, biltzarren argitalpenak, material didaktikoak, aldizkariak eta liburuxkak ere biltzen dira. Gaur egun, 2007ko urtarrila arte Gasteizko Kontsumitzailearen Zentro Europarra izan zenaren datu-baseak eta gainerako informazio- eta dokumentazio-baliabideak hartzen ditu barnean fondo horrek.

Dokumentazio-fondo hori, batik bat, modu presentzialean ezagutarazi da, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Prestakuntza Zentroetako mediateken bitartez (Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Kontsumo Gelak), kontsumoarekin loturiko gaiei buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurako gunetzat funtzionatzen baitute. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2007. urtean Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Web-orria informazio-iturri gisa indartu dugu, 2006an abian jarritako ildo berari jarraiki.

#### 3.1. Kontsumoari buruzko Web-orria

2007. urtean, [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) kontsumoari buruzko Web-orrian (Eusko Jaur-laritzaren ataritik ere badu sarbidea, [www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo)) Zuzendaritzaren berezko eginkizun, zerbitzu eta jardueri buruzko informazioaz gain (prentsa-oharrak –urtean 31 argitaratu dira–, prestakuntzako programak edo jarduerak, kontsumoko arbitrajea, merkatuaren kontrola, argitalpen-katalogoa, etab.), kontsumoarekin loturiko edozein gairen berri ere eman da, besteak beste honako hauek: eguneroko prentsako berriak, segurtasun-oharrak eta produktuei buruzko ohartarazpenak, Web-orri interesgarrietarako loturak, etab.

Horretaz gain, Web-orriaren bitartez, “Zure kontsulta egin ezazu” atalean, kontsumitzaile eta erabiltzaileek aukera dute modu azkarrean kontsultak egiteko, eta segurtasunari eta isilpekotasunari dagozkion berme guztiekin.

Oro har, Web-orria hobeto maneiatzeko eta edukietara azkarrago eta argiago sartu ahal izateko 2006an abian jarri zen Web-orriaren edukiak orraztu, zuzendu, eguneratu eta berriz antolatzeko prozesua finkatu egin da 2007an, betiere Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Web Zerbitzuaren lankidetzarekin hasitako aldaketak alde batera utzi gabe, hau da, kontsumo-orria Eusko Jaurlaritzaren atariek bete behar dituzten irisgarritasun-estandarrei eta diseinu-irizpideei egokitzeko aldaketak baztertu gabe. Halaber, operatiboak ez zeuden lotura guztiak zuzendu dira, eta, beste aldetik, orriaren berrikuntza estetikoan lan egin dute (zazpi banner berri, diseinu grafiko eguneratuarekin, etab.). Jardun horien guztien helburua web-orria indartzea da, Zuzendaritzaren komunikatzeko bide nagusi bihurtu dadin, eta horren ondorioz bisiten kopurua nabarmen handitu da.

Departamento de Industria, Comercio y Turismo

euskadi.net

Inicio Contacto Ayuda Mapa del sitio Accesibilidad Identificarse

Organización Servicios Áreas Enlaces

Estás en: Inicio / Consumo

Búsqueda Avanzada

Industria Comercio Consumo Turismo

WAI-A WCAG 1.0

Wingman Business Viajeros e Informacion en castellano

GUÍA DE LA DEFENSA CONSUMIDORA Y CIUDADANA

**Información**  
Acciones informativas de la Dirección de Consumo | Canal de noticias, Centro de documentación, Teléfono Gratuito, Publicaciones ...

**Educación y formación**  
Novedad: Otros cursos: Curso "Protección del consumidor en el mercado inmobiliario"

**Arbitraje de consumo**  
Sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos en las relaciones de consumo: Junta Arbitral de Euskadi, Empresas adheridas, Legislación.

**Consultas y reclamaciones**  
Qué es una consulta, una denuncia, una reclamación. Qué son las Hojas de Reclamaciones. Dónde y cómo tramitarlas. Consultas de consumo más habituales.

**Control de Mercado**  
Realización de actuaciones sobre todo tipo de productos y servicios destinadas a comprobar su adecuación a la normativa vigente.

**Notas de prensa**

- El Gobierno Vasco sanciona a Iberia con 36.000 euros  
22/01/2008
- Rebajas de invierno  
07/01/2008
- Consumo repartirá un calendario con consejos en las ferias agrícolas de las tres capitales vascas  
19/12/2007
- El Gobierno Vasco comienza una campaña de inspección de juguetes  
04/12/2007

**Artículos de prensa**

- Noticias de prensa 21 de enero de 2008
- Noticias de prensa 20 de enero de 2008
- Noticias de prensa 19 de enero de 2008
- Noticias de prensa 18 de enero de 2008
- Noticias de prensa 17 de enero de 2008

Ver más resultados >

Para Consumo en Internet InformaTel

Consumo 3

Alertas

kontsumo INFORMACIÓN

900 600 300

BOLETIN DE CONSULTAS

ENCUESTA Kontsumo 01.00-0300

Kontsumo 360



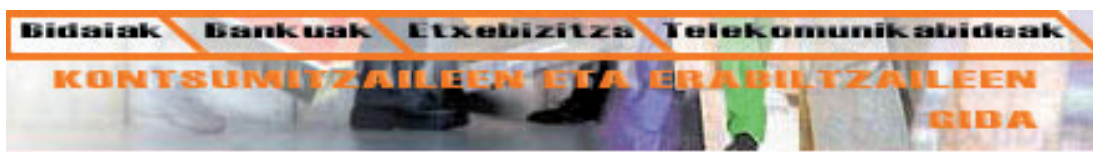
### *Kontsumoari buruzko Web-orriaren erreforma nagusiak:*

2007. urtean, prentsarekin eta komunikazioarekin lotutako guztia indartu da, eguneroko prentsatik ateratako berriek nahiz Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzak berak sortutako prentsa-oharrek garrantzi handiagoa izan dezaten Web-orrian. Gainera, *Kontsumoa Eskoletan* eta *Kontsumoa eta Nagusiak* prestakuntza-programetako aldizkarien bertsio elektronikoari lekua egin zaio. Baina, arlo horretako berrikuntza nagusia *Kontsumo Aldizkaria* izan da: sei hilean behin banatzen den argitalpen elektroniko hau 2007an sortu zen, kontsumo gaiei buruzko dibulgazio-aldizkari gisa. Aldizkaria atalka edo osorik deskarga daiteke, PDF dokumentu bakar batetik, eta gazteleraz nahiz euskaraz dago eskuragarri. Kontsumoko orri nagusian aldizkariaren lehen zenbakirako (2007ko lehen sei hilekoa) sarbide deigarri bat jarri da.

Era berean, "Kontsultak eta Erreklamazioak" atalean ere erreforma sakona egin da, eta bi atal berri sortu eta garatu dira: lehena "Kontsumoko oinarrizko informazioa" izan da, 3 ataletan egituraturako testua duena, eta honako hauei buruzko guztia azaltzen du: kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak, kontsumo-arazoak (zer da kontsulta bat, salaketa bat, erreklamazio bat, zer dira Erreklamazio Orriak, non eta nola izapidetzen dira), eta kontsumoarekin lotutako gai bakoitzean eskumena duten erakundeak. Bigarrena "Kontsulten erantzunak" atala izan da, eta kontsumitzaileek kontsumoari buruzko gaiei buruz EAEko KIUBetan eta Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Ordezkaritzetan egindako kontsultak jasotzen ditu, eta baita emandako erantzunak eta kasu bakoitzari dagokion araudiaren erreferentzia ere. Kontsultak hileroko buletinetan ordenatzen dira, eta buletin horietan, era berean, beste informazio interesgarri batzuk eta legegintzako berrikuntzei buruzko oharra aurki ditzakegu.



Halaber, *Kontsumitzaile eta erabiltzailearen gida* gidaren bertsio elektronikoa (sarbidea zuzenean honako helbide honetan: <http://www1.euskadi.net/guiaconsumo>) estetikoki berrituta dago eta eguneratua, operatiboak ez ziren loturak eta desagertutako Kontsumitzailearen Zentro Europarraren erreferentziak kenduta.



### *Eduki berriak:*

Arestian adierazitako *Kontsumo Aldizkariarekin* batera, Web-orriak hainbat atal berri gaineratu ditu 2007an:

- “Abisuak eta ohartarazpenak” atalaren edukiek honako hauek biltzen dituzte: produktuen segurtasun-abisuak (“Merkatuaren kontrola” atalean ere argitaratzen jarraitu dute), eta kontsumoko gai garrantzitsuei buruzko berriak eta informazioak; gai horiek garrantzitsutzat hartzen dira herritarren interes orokorrekoak direlako edo berriak direlako, eta ez dira ez prentsa artikulua ez Zuzendaritzaren prentsa-oharrak. 2007. urte amaieran, atal hori guztiz egituratu dute, honako hiru azpiatal hauetan: “Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren abisuak”, “Produktuei buruzko ohartarazpen nagusiak” eta “Interes orokorreko abisuak”.
- “Laguntzak eta diru-laguntzak”: ezkerreko menu bertikalaren barruko (Kontsumo / Zerbitzuak) atal berria, gainerako Zuzendaritza eta Sailen antzera. KIUBentzako eta kontsumitzaileen Elkarteentzako laguntzei edo Zuzendaritza honek eman ditzakeen laguntza, beka eta dirulaguntzei buruzko gutia barnean hartzeko sortu da atal hau.
- “On-line joko didaktikoak”: atal interaktibo eta didaktiko hau 2007an sortu da “Hezkuntza eta Prestakuntza” menuaren barruan. Zehazki, honako joko hauek gaineratzen ditu: elikadurako osasunari buruzkoa, beste bat garraio publikoari buruzkoa, eta 2006ko Kontsumoko Erakusketa Ibiltariaren hiru jokoak (Erakusketaren gai bakoitzeko joko bat: “Ke txarra ekidin” –bidaiak eta garraioa–, “Zer eskaintzen dizu telefonoak” –telefonía eta internet–, eta “Etiketa memorizatu” –produktuen etiketak–). Joko interaktiboaz gain, joko guztiek PDF bertsio bat dute, edukia behar bezala iristen dela bermatzeko.





- “Kanpaina Ibiltaria” Web-orrian: 2007ko uztailen Kanpaina Ibiltariari buruzko eduki berri bat gaineratu zen kontsumoko Web-orrian, sarbide zuzeneko banner batekin. Web-orri horrek kanpaina garatu zen udalerrietako erakusketaren eta argazkien lau modulei buruzko informazioa zeukan.
- Sortu berri diren beste eduki batzuk honako hauek dira: “Kontsumo Eskoletan”, izen bereko prestakuntza-programari buruzkoa; “Consumopolis”, kontsumo arduratsuari buruzko Eskola Lehiaketaren bigarren edizioari eta hirugarren deialdiari buruzko iragarkiak gaineratzeko (autonomia-faseko sariak emateko ekitaldia, talde irabazleei buruzko argazkiekin eta informazioarekin); “Arazoak konpontzeko bideak” (“Kontsumoko 1. ikasgaia” ordezkatzeko), eta “Kontsumoko oinarritzko araudia” (kontsumoaren arloko “oinarritzko” lege-testuak, estatu nahiz autonomia mailakoak).









## 4. GATAZKAK KONPONTZEA

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 eskubideak eta hartu beharreko arreta-neurriak zein diren jakin dezaten.

### 4.1. ORIENTAZIO PROGRAMA

#### 4.1.1. Kontsumo-kontsultak ebaztea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzaileei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Zuzendaritzako Zerbitzu Nagusiak eta Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Ordezkaritzak. Zerbitzu horiek guztira kontsumoari buruzko 11.909 kontsulta jaso dituzte 2007an. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez jasotako 9.892 kontsultei gehituta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 21.801 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetakoko Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Ordezkaritzen bidez kudeatu dira kontsulta gehienak. Bulego horiek kontsumitzaileek telefonoz nahiz bertan egiten dituzten kontsultak ebazten dituzte, baita Kontsumo.net KIAZ Sarearen (Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen Sarea) aplikazioaren bitartez jasotakoak ere.

Bestalde, Zerbitzu Nagusietan ere jaso eta kudeatzen dira kontsumitzaileek telefonoz, bertan azalduz, Euskadi.net atariaren buzoia, Kontsumo.net aplikazioaren eta posta elektronikoen bidez egiten dituzten kontsultak.

## EGINDAKO KONTSULTAK SEKTOREKA

JARDUERA	GUZTIRA	%
Elikadura	142	1,23
Etxetresna elektrikoak	578	4,99
Jostailuak	26	0,22
Material elektrikoa	55	0,47
Altzariak	285	2,46
Produktu kimikoak	22	0,19
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	337	2,91
Telefonia eta komunikazioa	681	5,88
Ibilgailuak	475	4,10
Zenbait produktu	445	3,84
Etxetresna elektrikoak konpontzea	305	2,63
Hornidura-zerbitzuak	419	3,62
Etxebizitza eta higiezinaren sustapena	709	6,12
Etxebizitzak konpontzea	564	4,87
Ibilgailuak konpontzea	310	2,67
Bidaiak	550	4,75
Garraioak	462	3,99
Telekomunikazioak, telefonia zerbitzuak	2.554	22,04
Banku-zerbitzuak	790	6,82
Osasun- eta laguntza-zerbitzua	98	0,85
Tindategiak eta garbiketak	160	1,38
Aseguruak	163	1,41
Gasolina-zerbitzuguneak	7	0,06
Zenbait zerbitzu	1348	11,63
Kodifikatu gabe	105	0,91
<b>GUZTIRA</b>	<b>11.590</b>	<b>100,00</b>



#### 4.1.2. Kontsumitzailearen arretarako telefonoa

Kontsumitzaileak arduraz kontsumitzeak duen garrantziaz jabetzen dira, eta horregatik herritarrei informazio egokia eman behar zaie helburu hori lortu ahal izateko. Hori lortzeko beharrezkoa da kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko beharrezkoak diren bitarteko guztiak jartzea.

Bitarteko bizkor, merke eta eraginkorrenetako bat telefono bidez egitea da. Hori dela-eta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak doako zerbitzu hori eskaintzen du 900 600 500 telefono-zenbakiaren bitartez 1992. urteaz geroztik.

Zerbitzu horrek sartzen diren dei gehienei erantzuten die, dei horien hasierako balorazio labur bat eginez hiru irizpideri jarraituz:

- Informazio-eskaera: unean bertan erantzuten da.
- Kontsulta arrunta: deia arduradunari bideratzen zaio, eta arduraduna okupatuta badago izena eta telefonoa hartzen dira ondoren deitzeko.
- Kontsulta zehatza: dagokion kontsumo-erakundera bideratzen da eta/edo bertara joateko gomendatzen da, edo bestela kontsultak barne hartzen duen gaian eskumena duen organismora.

Horrekin honako hau lortu nahi da:

- 900 600 500 telefono-zenbakiaren erabiltzaileek luzaroan itxaron dezaten saihestea.
- Erabiltzaileei berehala erantzutea, kudeaketak eta joan-etorriak alferrik ez ditzaten egin.
- Kontsumitzaileari arreta eskaintzen dioten Erakundeen lan-karga arintzea, benetan arreta behar duten kontsulta edo egoerei arreta pertsonalizatua goa eskaini diezaieten.

2007. urtean 9.892 dei jaso ziren, hileko 824 dei.

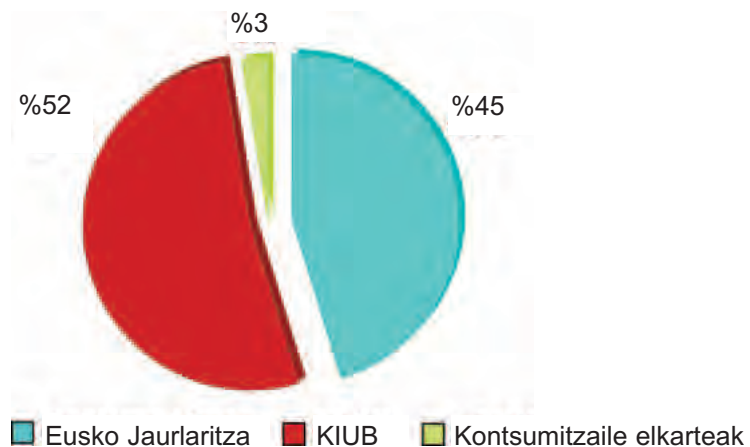


## 4.2 KONTSUMO ERREKLAMAZIOAK

2007an zehar, Euskal Herrian kontsumoko 19.911 erreklamazio izapidetu ziren kontsumo-bulego desberdinen bitartez: 9.015 Eusko Jaurlaritzaren Industria eta Kontsumo Segurtasuneko Zuzendaritzaren bitartez, 10.379 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen bitartez (KIUB) eta 517 kontsumitzaile-elkarteen bitartez.

Kontsumoko organismo desberdinek izapidetutako erreklamazioak aztertuz, ikus daiteke jarraitutasun bat dagoela sektorerik erreklamatuenetan, eta horietan guztietan telekomunikazioak dira erreklamazio gehienak jasotzen dituztenak, erreklamazioen % 30,33 hain zuzen ere. Garraioak bigarren tokian daude % 11,68rekin, ondoren turismoko erreklamazioak % 8,80rekin, eta konponketei lotuta daudenak, hala etxetresna elektrikoek (etxetresna elektrikoek salmenta eta konponketa % 7,11) nola ibilgailuenak (ibilgailuen salmenta eta konponketa % 5,75). Ikusi denez, elkarteek izapidetu dituzten erreklamazioetan etxebizitzaren sektoreak garrantzi handia duela, telekomunikazioen atzetik bigarren tokian baitago erreklamazioen % 11,4rekin.

### Euskadiko erreklamazioak, erakundeka




**EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK,  
ORGANISMOKA**

	<b>Eusko Jaurlaritza</b>	<b>%</b>	<b>KIUB</b>	<b>%</b>	<b>KONTS. ELK.</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>% GUZTIRA</b>
Telekomunikazioak	2.005	22,24	3.919	37,76	115	22,20	6.039	30,33
Garraioak	1.363	15,12	904	8,71	51	9,90	2.318	11,64
Etxetresna elektri- koak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta kon- ponketa	817	9,06	856	8,25	22	4,30	1.695	8,51
Ibilgailuak: salmen- ta eta konponketa	574	6,37	571	5,50	28	5,40	1.173	5,89
Turismoa	874	9,69	177	1,71	28	5,40	1.079	5,42
Energia zerbitzuak: gasa, argia...	208	2,31	550	5,30	21	4,10	779	3,91
Etxebizitza: sustape- na eta konponketa	286	3,17	407	3,92	59	11,40	752	3,78
Altzariak	323	3,58	254	2,45	12	2,30	589	2,96
Banku-zerbitzuak	251	2,78	282	2,72	28	5,40	561	2,82
Ehungaiak, oineta- koak eta osagarriak	330	3,66	207	1,99	2	0,40	539	2,71
Elikadura	86	0,95	288	2,77	9	1,70	383	1,92
Tindategiak, garbi- tegiak	179	1,99	110	1,06	1	0,20	290	1,46
Osasun- eta asis- tentzia-zerbitzuak	139	1,54	36	0,35	0	0,00	175	0,88
Zenbait zerbitzu	1.008	11,18	1.002	9,65	125	24,20	2.135	10,72
Zenbait produktu	516	5,72	471	4,54	13	2,50	1.000	5,02
kodifikatu gabe	56	0,62	345	3,32	3	0,60	404	2,03
<b>GUZTIRA</b>	<b>9.015</b>	<b>45,28</b>	<b>10.379</b>	<b>52,14</b>	<b>517</b>	<b>2,58</b>	<b>19.911</b>	<b>100,00</b>

**EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK,  
LURRALDE HISTORIKOKA**

	<b>Araba</b>	<b>%</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>%</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>% GUZTIRA</b>
Telekomunikazioak	1.021	28,01	3.490	30,27	1.528	32,26	6.039	30,33
Garraioak	392	10,76	1.467	12,72	459	9,69	2.318	11,64
Etzetresna elektrikoak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	283	7,76	948	8,22	464	9,80	1.695	8,51
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	263	7,22	613	5,32	297	6,27	1.173	5,89
Turismoa	198	5,43	604	5,24	277	5,85	1.079	5,42
Energia zerbitzuak: gasa, argia...	120	3,29	425	3,69	234	4,94	779	3,91
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	265	7,27	303	2,63	184	3,89	752	3,78
Altzariak	163	4,47	336	2,91	90	1,90	589	2,96
Banku-zerbitzuak	141	3,87	303	2,63	117	2,47	561	2,82
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	132	3,62	319	2,77	88	1,86	539	2,71
Elikadura	39	1,07	266	2,31	78	1,64	383	1,92
Tindategiak, garbitegiak	50	1,37	187	1,62	53	1,12	290	1,46
Osasun- eta asistentzia-zerbitzuak	20	0,55	123	1,07	32	0,68	175	0,88
Zenbait zerbitzu	304	8,34	1.300	11,27	531	11,21	2.135	10,72
Zenbait produktu	222	6,09	548	4,75	230	4,86	1.000	5,02
Kodifikatu gabe	32	0,88	298	2,58	74	1,56	404	2,03
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.645</b>	<b>18,31</b>	<b>11.530</b>	<b>57,91</b>	<b>4.736</b>	<b>23,78</b>	<b>19.911</b>	<b>100,00</b>



Telekomunikazioen eta telefoniaren alorrean erreklamazio bat eragin duten arrazoirik ohikoenak fakturazioarekin eta produktuen bermearen aplikazioarekin erlazionatuta zeuden. Arazo hori etxetresna elektrikoaren eta ibilgailuen salmenta eta konponketarekin ere bazegoen. Bi azken sektore horietan ohikoa da erreklamazioen arrazoia oker egindako konponketak izatea.

Garraioen sektorean, arrazoirik ohikoenak hegaldiak bertan behera uztea eta atzeratzea, autobus-garraioan txartelak ematerakoan atzerapenak eta arazoak, eta autobideetako ordainleketan arazoak edukitzea eta errepideen egoera izan ziren.

<b>(%) TELEKOMUNIKAZIOAK - TELEFONIA</b>	
Bermeak	20
Fakturazio bidegabekia	20
Iruzurrezko bajak eta altak, eskaintzak ez betetzea	17
Konponketa akstunak	16
Akatsak Interneten funtzionamenduan, estaldurarik eza, linea-kostuak	16
Publizitate iruzurtia	6
Eramangarritasuna	5

<b>(%) GARRAIOAK</b>	
<b>Aireko-garraioa</b>	<b>61</b>
Bertan behera uzteak-atzerapenak	64
Ekipajeak galdu edo hondatzea	26
Txartelak egitea	6
Overbookinga	2
Kontsumitzaileak informatzea	2
<b>Gainerako garraioak</b>	<b>39</b>

<b>(%) ETXETRESNA ELEKTRIKOAK - LTZ</b>	
Bermeak	47
Behar ez bezalako konponketak	16
Atzerapenak konponketa eta instalazioetan	15
Publizitate iruzurtia/informazioa	13
Fakturazioa	7
Entrega-epeak ez bermatzea	2

**(%) IBILGAILUEN SALMENTA ETA KONPONKETA**

Behar ez bezalako konponketak	36
Bermeak	31
Atzerapenak konponketan, utzitako ibilgailuetan akatsak	14
Fakturazioa	9
Publizitate iruzurtia/informazioa	8
Entrega-epeak ez bermatzea	2

**(%) TURISMOA**

Bidaia-agentziak	43
Alojamendua	23
Jatetxeak	19
Taberna eta kafetegiak	13
Beste batzuk	2

**(%) ELIKADURA**

Prezioak (publizitatean ageri denaz bestelako prezioa kobratzea, prezioak ez markatzea eta abar)	38
Produktuak egoera txarrean	23
Publizitate engainagarria	13
Ez-betetzeak etiketetan	9
Iraungitze-datak	8
Erreklamazio Orriak	6
Etxez etxeko entregak	4

**(%) ALTZARIAK**

Produktu akastunak	44
Atzerapenak produktuak entregatzerakoan	33
Muntaketa akastunak	8
Itzulketak	5
Publizitate engainagarria	4
Behar ez bezalako fakturazioa	4
Bermeak	1
Erreklamazio Orriak	1



**(%) ENERGIA ZERBITZUAK**

Behar ez bezalako fakturazioa	45
Instalazioen azterketak	13
Kontratu-migrazioak	12
Hornidura-eteteak	10
Potentzia handitzeko eskaera erantzun gabeak	8
Tentsio-puntek eragindako akatsak	8
Atzerapenak gas-entregetan	4

**(%) EHUN GAIK - OINETAKOAK**

Produktuaren kalitatea	47
Produktuen itzulketak	35
Prezioak (publizitatean ageri denaz bestelako prezioa kobratzea, prezioak ez markatzea eta abar)	9
Erreklamazio Orriak	4
Publizitate engainagarria	3
Etiketak	2

**(%) TINDATEGIAK**

Jantzi hondatuak	93
Produktu-galerak	7

**(%) ETXEBIZITZA**

Eraikuntzako/akaberako akatsak	43
Kontratua ez betetzea (erresen itzulketak, entrega-epeak, kalitateen memoria eta abar)	25
Gaizki egindako lanak	19
Behar ez bezalako fakturazioa	10
Erreklamazio Orriak	2
Publizitate engainagarria	1

### (%) BANKU ZERBITZUAK

Behar ez bezalako kobratzeak/komisioak	39
Erabiltzaileari baldintzak ezartzea	16
Arazoak txartelekin	15
Ordainagiriak ezarritako ordutegitik kanpo ordaintzea	13
Kontsumitzaileari emandako informazioa	10
Erreklamazio Orriak	7

*Oharra: Aurkeztutako arrazoen datuak Eusko Jaurlaritzan jasotako erreklamazioetan oinarritutako balioespen bat dira.*

#### 4.2.1. Eusko Jaurlaritza

2007an, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 9.015 erreklamazio-orri jaso zituen guztira, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren hiru lurralde-bulegoen bitartez, eta horietatik 858 Turismo Sailburuordetzak kudeatu zituen.

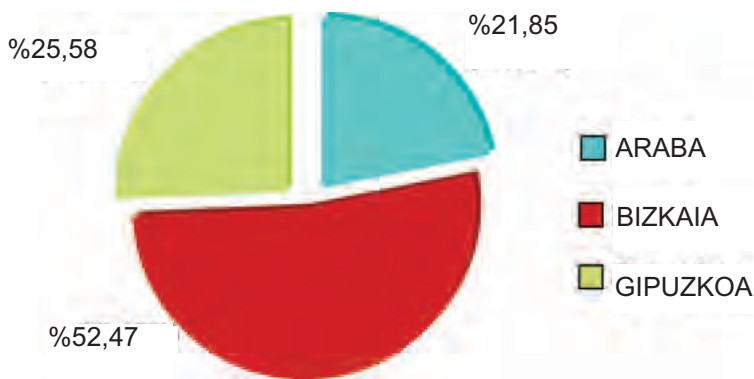
Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kudeatutako 8.157 erreklamazioetatik 1.816 Arabako Lurralde Historikoak izapidetu zituen, 4.272 Bizkaikoak eta 2.069 Gipuzkoakoak. Aurreko ekitaldian baino 753 erreklamazio gehiago dira, % 10etik gorako igoera izanik. 2007ko ekitaldia amaitutakoan jasotako erreklamazio guztietatik, 1.294 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion arloak, eta 1.313 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoa sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo beste erakunde batera (abiazio zibila). Guzti horietatik 6.359 ebatzi ziren, eta ebazteko zain daude beste 1.800 inguru, izapidetzen ari direlako.

Erreklamazio horietako 154 Arbitraje Batzordera eraman ziren, sistema horri atxikitako enpresekiko desadostasunak baitziren. Beste hainbat kasutan, demanda-tzaileek atzera bota zuten beren eskaria, eta beste mila hirurehun kasutan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker. Gainerakoetan, alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, administrazio arau-hausterik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

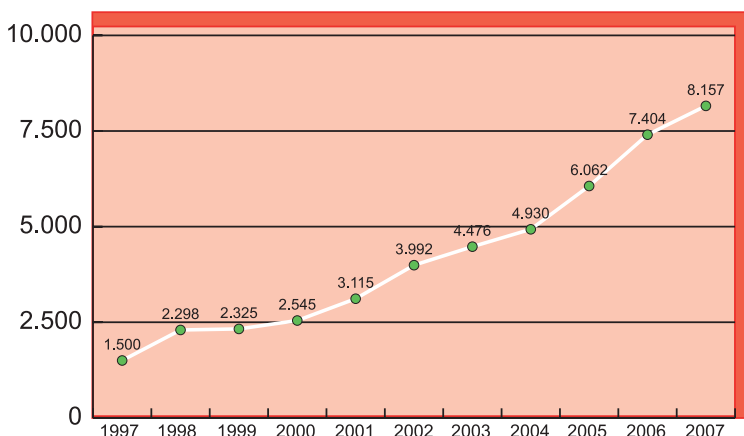
Administrazioak 62 enpresari eskatu zien salaketa eragin zuten egintzak zuzentzea eta 184 zigor-espediente abiarazi ziren. Zigor-espediente gehien sortu zituzten arau-haustea ez-betetzeekin eta datuak emateari uko egitearekin lotutakoak, eta zerbitzua ematerakoan eta bermeak aplikatzerakoan izandako akatsak izan ziren.

Azken urteotan, erreklamazio gehien eragin duten sektoreek goiko postuei eutsi diete, hala nola telekomunikazioen eta garraioen sektoreak eta konponketekin lotutakoak (ibilgailuen, etxetresna elektrikoaren edo etxebizitzako elementuen konponketekin).

### Eusko Jaurlaritzak izapidetutako erreklamazioak Lurraldeka



### Eusko Jaurlaritzako kontsumo-erreklamazioen eboluzioa



*Oharra: Erreklamazioen bilakaeraren datuetan ez daude barne hartuta Turismo Sailburuordetzak izapidetutako erreklamazioak*

## EUSKO JAURLARITZAN ERREKLAMAIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOKA

	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	Guztira	% Guztira
Telekomunikazioak	531	26,95	875	18,50	599	25,9	2.005	22,24
Garraioak	251	12,74	885	18,71	227	9,8	1.363	15,12
Turismoa	154	7,82	469	9,92	251	10,8	874	9,69
Etxetresna elektrikoak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	139	7,06	387	8,18	291	12,6	817	9,06
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	131	6,65	279	5,90	164	7,1	574	6,37
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	78	3,96	195	4,12	57	2,5	330	3,66
Altzariak	97	4,92	179	3,78	47	2,0	323	3,58
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	101	5,13	82	1,73	103	4,4	286	3,17
Banku-zerbitzuak	89	4,52	104	2,20	58	2,5	251	2,78
Energia zerbitzuak: gasa, argia...	60	3,05	94	1,99	54	2,3	208	2,31
Tindategiak, garbitegiak	29	1,47	116	2,45	34	1,5	179	1,99
Osasun- eta asistentzia-zerbitzuak	6	0,30	110	2,33	23	1,0	139	1,54
Elikadura	24	1,22	56	1,18	6	0,3	86	0,95
Zenbait zerbitzu	131	6,65	644	13,62	233	10,1	1.008	11,18
Zenbait produktu	138	7,01	251	5,31	127	5,5	516	5,72
Kodifikatu gabe	11	0,56	4	0,08	41	1,8	56	0,62
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.970</b>	<b>21,85</b>	<b>4.730</b>	<b>52,47</b>	<b>2.315</b>	<b>25,68</b>	<b>9.015</b>	<b>100,00</b>

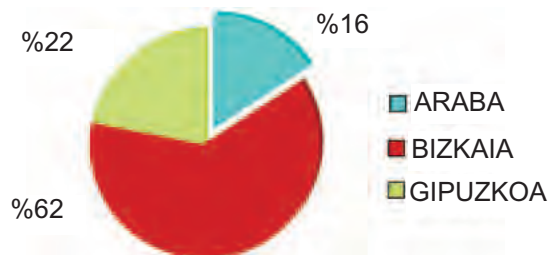


## 4.2.2. Kontsumoko Udal Bulegoetan

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) guztira 10.379 erreklamazio jaso zituzten; 1.634 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren, 6.473 Bizkaian eta 2.272 Gipuzkoan.

<b>KIUBETAN ERREKLAMATIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOKA</b>								
	<b>Araba</b>	<b>%</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>%</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>%</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>% GUZTIRA</b>
Telekomunikazioak	487	29,80	2.526	39,00	906	39,88	3.919	37,76
Garraioak	137	8,40	560	8,70	207	9,11	904	8,71
Etxetresna elektrikoak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	142	8,70	550	8,50	164	7,22	856	8,25
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	129	7,90	312	4,80	130	5,72	571	5,50
Energia zerbitzuak: gasa, argia...	58	3,50	316	4,90	176	7,75	550	5,30
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	151	9,20	181	2,80	75	3,30	407	3,92
Elikadura	15	0,90	202	3,10	71	3,13	288	2,77
Banku-zerbitzuak	51	3,10	173	2,70	58	2,55	282	2,72
Altzariak	64	3,90	148	2,30	42	1,85	254	2,45
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	54	3,30	124	1,90	29	1,28	207	1,99
Turismoa	41	2,50	111	1,70	25	1,10	177	1,71
Tindategiak, garbitegiak	21	1,30	70	1,10	19	0,84	110	1,06
Osasun- eta asistentzia-zerbitzuak	14	0,90	13	0,20	9	0,40	36	0,35
Zenbait zerbitzu	171	10,50	604	9,30	227	9,99	1.002	9,65
Zenbait produktu	81	5,00	289	4,50	101	4,45	471	4,54
Kodifikatu gabe	18	1,10	294	4,50	33	1,45	345	3,32
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.634</b>	<b>100,00</b>	<b>6.473</b>	<b>100,00</b>	<b>2.272</b>	<b>100,00</b>	<b>10.379</b>	<b>100,00</b>

## KIUBak izapidetutako erreklamazioak Lurraldeka



<b>KIUBEK IZAPIDETUTAKO ERREKLAMAZIOAK</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>%</b>
BILBAOKO KIUB	1.523	14,7
GASTEIZKO KIUB	1.374	13,2
BARAKALDOKO KIUB	1.098	10,6
DONOSTIAKO KIUB	678	6,5
GETXOKO KIUB	613	5,9
PORTUGALETEKO KIUB	437	4,2
IRUNGO KIUB	403	3,9
SANTURTZIKO KIUB	403	3,9
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEKO KIUB	399	3,8
BASAURIKO KIUB	335	3,2
HERNANIKO KIUB	268	2,6
ENKARTAZIOETAKO MANKOMUNITATEKO KIUB	258	2,5
OARSOALDEKO KIUB	235	2,3
DURANGOKO MERINDADEAREN MANKOMUNITATEKO KIUB	221	2,1
LAUDIOKO KIUB	198	1,9
LASARTE-ORIAKO KIUB	192	1,8
ERANDIO-ALTZAGAKO KIUB	181	1,7
ERMUKO KIUB	177	1,7
ERANDIO-ASTRABUDUAKO KIUB	174	1,7
MUSKIZ-FORLANEKO KIUB	156	1,5
EIBARKO KIUB	126	1,2
UROLA-GARAÍKO KIUB	125	1,2
ANDOAINGO KIUB	123	1,2
ETXEBARRIKO KIUB	108	1,0
BERMEOKO KIUB	97	0,9
URTUELLAKO KIUB	96	0,9
ONDARROAKO KIUB	69	0,7
ELGOIBARKO KIUB	60	0,6
BALMASEDAKO KIUB	56	0,5
ARRIGORRIAGAKO KIUB	52	0,5
ARABAKO ERRIOXAKO TALDEKO KIUB	49	0,5
AZPEITIKO KIUB	38	0,4
AZKOITIKO KIUB	25	0,2
LEKEITIOKO KIUB	23	0,2
AÑANAKO TALDEKO KIUB	9	0,1
KANPEZUKO TALDEKO KIUB	0	0,0
BEASAINGO KIUB	0	0,0
LAZKAOKO KIUB	0	0,0
ORDIZIAKO KIUB	0	0,0
TOLOSALDEA GARATZENEN KIUB	0	0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>10.379</b>	<b>100,0</b>



### 4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informazioa eman, bitartekotza eskaini elkarteetako bazkide diren pertsonen formulatutako erreklamazioen bitartez, eta aholkularitza eta defentsa juridikoa. Elkarteon zeregin nagusia ordezkartza juridikoa eskaintzea denez gero, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren diru-laguntza jasotzen duena 900 eurotik beherako erreklamazioentzat, elkarteon bitartez izapidetzen diren erreklamazioen kopurua Eusko Jaurlaritzan edo KIUBetan jartzen direnak baino gutxiago dira. 2007an elkarteek 517 erreklamazio izapidetu zituzten; 41 Araban, 327 Bizkaian eta 149 Gipuzkoan.

ELKARTEEK IZAPIDETUTAKO ERREKLAMAZIOAK		
KONTSUMITZAILE ELKARTEAK	GUZTIRA	%
EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA	117	22,6
ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA	89	17,2
EHKB, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA	89	17,2
URKOA URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA	60	11,6
ASCOFA, EUSKADIKO KONTSUMO ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA	55	10,6
EHKB, GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA	39	7,5
ARANTZAZU, GIPUZKOAKO FAMILIAKO KONTSUMO ETA ETXekoANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA	26	5,0
EHKB, GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-EIBAR	20	3,9
EHKB, GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-DONOSTIA	13	2,5
ETXEKO-ANDRE, ETXEKO-ANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA	6	1,2
URKOA (GASTEIZ)	2	0,4
EKA-OCUV (DONOSTIA)	1	0,2
AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA	0	0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>517</b>	<b>100,0</b>

FEDERAZIOEK IZAPIDETUTAKO ERREKLAMAZIOAK		
KONTSUMITZAILE ELKARTEAK	GUZTIRA	%
EKE	204	39,5
EHKB	161	31,1
EKA	152	29,4
<b>GUZTIRA</b>	<b>517</b>	<b>100,0</b>

## KONTSUMITZAILEEN ELKARTEETAN ERREKLAMAZIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK, LURRALDE HISTORIKOKA

	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	GUZTIRA	% GUZTIRA
Telekomunikazioak	3	7,30	89	27,22	23	15,40	115	22,20
Etxebizitza: sustapena eta konponketa	13	31,70,0	40	12,23	6	4,00	59	11,40
Garraioak	4	9,80	22	6,73	25	16,80	51	9,90
Ibilgailuak: salmenta eta konponketa	3	7,30	22	6,73	3	2,00	28	5,40
Banku-zerbitzuak	1	2,40	26	7,95	1	0,70	28	5,40
Turismoa	3	7,30	24	7,34	1	0,70	28	5,40
Etxetresna elektrikoak, Informatika, Ikus-entzunezkoak: salmenta eta konponketa	2	4,90	11	3,36	9	6,00	22	4,30
Energia zerbitzuak: gasa, argia...	2	4,90	15	4,59	4	2,70	21	4,10
Altzariak	2	4,90	9	2,75	1	0,70	12	2,30
Elikadura	0	0,00	8	2,45	1	0,70	9	1,70
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	0	0,00	0	0,00	2	1,30	2	0,40
Tindategiak, garbitegiak	0	0,00	1	0,31	0	0,00	1	0,20
Osasun- eta asistentzia-zerbitzuak	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Zenbait zerbitzu	2	4,90	52	15,90	71	47,70	125	24,20
Zenbait produktu	3	7,30	8	2,45	2	1,30	13	2,50
Kodifikatu gabe	3	7,30	0	0,00	0	0,00	3	0,60
<b>GUZTIRA</b>	<b>41</b>	<b>7,93</b>	<b>327</b>	<b>63,25</b>	<b>149</b>	<b>28,82</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>



### 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 eginizun hauek ditu:

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

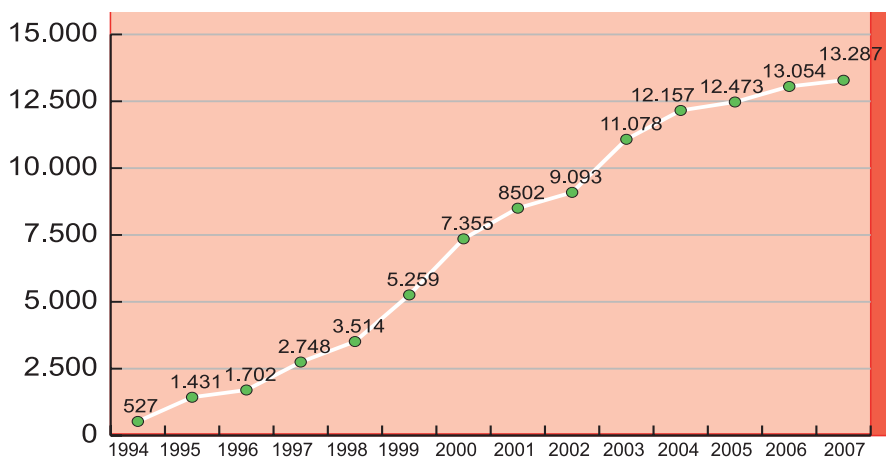


Kontsumoko Arbitraje Sistemak prozedura berezia du, honako ezaugarri hauetan oinarritua: borondatezkoa izatea, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna eta neutraltasuna, eta doakotasuna.

### 4.3.1. Hedatze-kanpaina

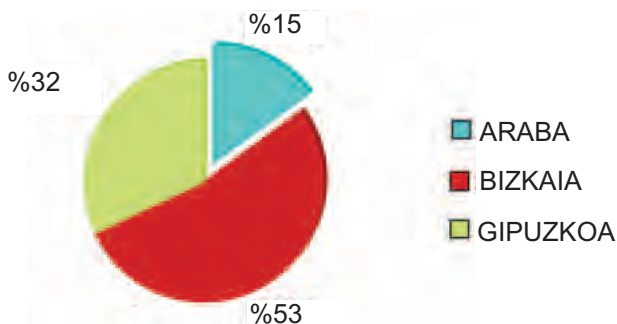
Kontsumoko Arbitraje Sistema sendotzen ari da oraindik ere; izan ere, urtetik urtera gero eta euskal profesional, enpresa eta saltoki gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkak konpontzeko egokiena dela uste baitute. Beste behin ere, balantzea positiboa da: 2007an 900 enpresa gehiago atxiki ziren, eta urtearen amaieran guztira 13.287 enpresa ziren atxikitakoak.

Atxikitako enpresa kopuruaren bilakaera



Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak urtero egiten duen kanpainarekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 1.376 enpresatan, eta enpresa horien % 65,40k atxikitzea eskatu zuen.

Atxikitako enpresa lurraldeka





Arbitraje-sistemaren eraginpean jartzeko prest dagoen enpresaburuak edo merkatariak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela bermatzen da, a priori.

Era berean, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpaina bat egin da, eta ikusi zen 965 establezimenduk jarduera bertan behera utzita zutela. Hori dela-eta, baja ematen zaie eta atxikitako enpresen erroldatik desagertzen dira.

2007. urtean, hainbat bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere, horiei Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri emateko, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzeko.

Bilera horietan parte hartu zutenek zenbait dokumentu jaso zituzten elkarteen atxikimendu-konpromisoari buruz. Hain zuzen ere, konpromiso hori hartuz gero, elkarte horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen funtzionamenduan parte hartuko dute, kontsumo-gaietan sortzen diren gatazkak konpontzeko. Euskadin, Enpresaburuen 79 Elkarte daude atxikita Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

Jardueraren arabera, auzibideaz bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektoreetan. Hori horrela izanik, bitxi eta erlojuen sektorea eta ehungai eta oinetakoen sektorea dira gaur egun atxikimendu-indize handiena dutenak, Euskal Autonomia Erkidegoan horrelako jarduerak garatzen dituzten enpresen % 38,60arekin eta % 32,39arekin, hurrenez hurren. Horren atzetik datoz altzari-sektorea (% 30,20), informatikaren sektorea (% 29,80), tindategiak (%28,70) eta ibilgailuen salmenta eta konponketa (% 28,70).

Beste muturrean kokatuko ditugu Kontsumoko Arbitraje Sistemaren parte hartzea gustuko ez duten sektoreak: garraioak (% 0,38), etxez etxeko salmenta (% 0,42), energia (guztirakoaren % 1,10ekin), aseguruak (% 1,12), eta banka, ordezkari bat bera ere ez duen sektorea.

## KONTSUMOKO ARBITRAJEARI ATXIKITAKO ENPRESAK

JARDUERA	ATXIKITAKO ENPRESAK	EUSKADIKO ENPRESEN %
Bitxigintza, erlojuak	420	38,60
Ehungintza, oinetakoak	2.496	32,39
Altzariak	1.246	30,20
Informatika	167	29,80
Tindategiak	140	29,36
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.204	28,70
Telekomunikazioak	85	24,90
Etxetresna elektrikoak	580	22,70
Elikadura	980	10,12
Etxebizitza, etxeko konponketak	4.219	9,20
Bestelako zerbitzu-jarduerak	400	9,20
Bidaia-agentziak	53	8,36
Irakaskuntza	265	6,25
Ostalaritza	512	4,20
Aseguruak	26	1,12
Energia	13	1,10
Etxez etxeko salmenta	6	0,42
Garraioak	51	0,38
Banka	0	0,00
Beste batzuk	424	
<b>GUZTIRA</b>	<b>13.287</b>	



### 4.3.2. Arbitraje-eskaerak

8.119 arbitraje-eskaera jaso dira 1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2007. urtera arte.

2007. urtean, 1.037 arbitraje-eskaera egin ziren, eta 432 Laudo eman ziren. Ekitaldi horretan, kontsumoari lotutako auzien kopurua handitu egin zen, honako sektore hauetan arbitraje-eskaeren hazkunderari eutsita: telefonian (581) eta tindategien sektorean (59).

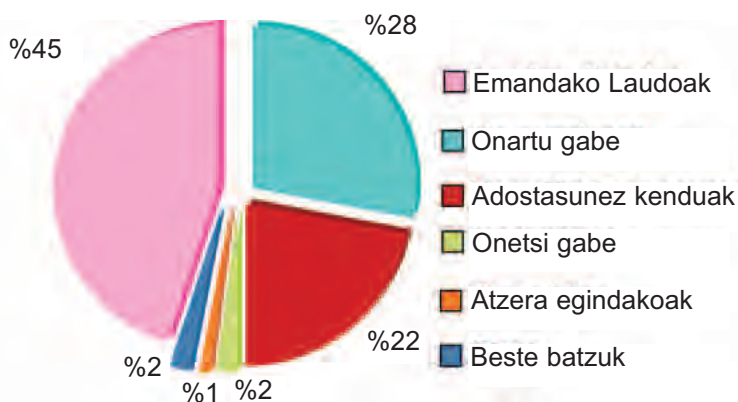
Kontsumitzaileen Elkarteen bidez aurkeztutako arbitraje-eskaerak 52 izan dira; KIUBen bitartez aurkeztutakoak 356; Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzen bitartez 454 eta Arbitraje Batzordean zuzenean aurkeztutakoak 175.

ESKAERAK URTEKA ETA LAUDOKA		
URTEA	ESKAERA	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
2005	849	469
2006	842	389
<b>2007</b>	<b>1.037</b>	<b>432</b>

Beraz, 2007an arbitraje-eskaerak honako era honetan ebatzi ziren:

- 432 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horien % 75 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztu zen, eta % 25 sistemari atxiki gabeko enpresa eta profesionalen aurka; azken horiek, baina, auzia arbitraje-prozeduraren bidez erabaki zedin onartu zuten.
- 267 eskaera artxibatu egin ziren, salatuak ez baitzuen auzia Arbitraje Batzordearen bidez konpon zedin onartu. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxiki gabeko enpresak ziren, eta horrenbestez, legez dagozkien 15 laneguneko epea eman zieten arbitrajea onartzeko; alabaina, eskaera horri uko egin zioten.
- 209 eskaera bi aldeak adostuta konpondu ziren, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak egindako bitartekotza-lanari esker.
- Sei eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailerak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.
- 19 eskaera izapidetzea ez zen onartu, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.
- Hiru eskaera beste Autonomia Erkidego batera bideratu zen, izen soziala beste Autonomia Erkidego batean izateagatik.
- 15 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2007. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.
- 86 eskaerari buruzko arbitraje-laudorik ez zen eman oraindik abenduan.

#### Arbitraje eskaerak ebazteko moduak





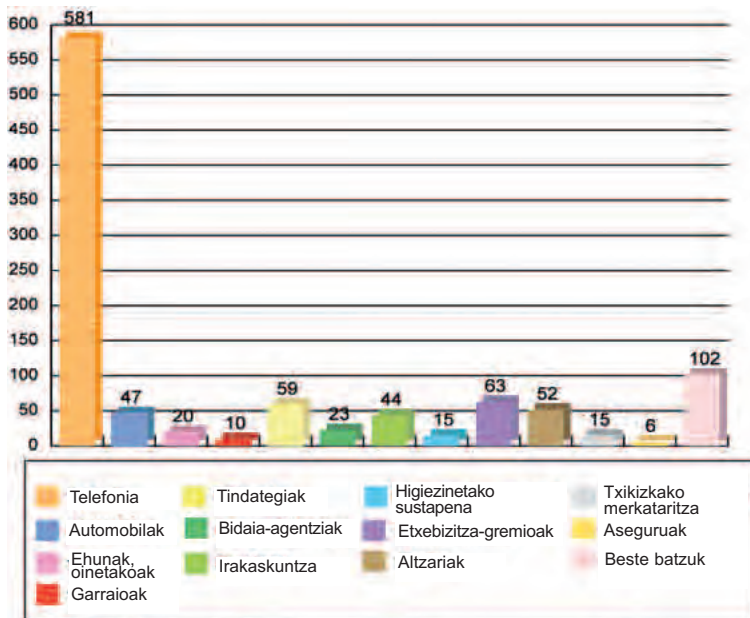
Emaitzei dagokionez, Laudoen % 37,96 erreklamatu zuen kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta % 29,87 partzialki, eta gainontzekoetan, % 32,17, Arbitro Taldeak establezimenduari edo enpresari eman zion arrazoia.

Erabakien edo laudoen % 81,74 aho batez hartu zuen Arbitro Taldeak; laudoen % 6,68 Arbitro Taldearen gehiengoz, eta % 11,57an aldean arteko akordioa lortu zen (adiskidetzeko laudoa).

Arbitro Taldea izendatu zenetik arbitraje-laudoa eman zen arteko epea hila-bete baino gutxiago izan da gehienetan (% 90,17), hilabetekoa kasuen % 8,3an eta % 1,53 bi hilabetetik gorako epean ebatzi da (aditu-frogak behar izan dituzte espediente horiek). Ekitateko eta Zuzenbideko arbitraje kopuruari dagokionez, 1.021 kontsumitzailek eskatu zuten ekitateko arbitrajea, eta 16k Zuzenbidekoa.

2007an, 3 aditu-froga egin ziren, horietako 1 erreklamatzaileren eta erreklamatuaren artean ordaindu zuten erdi bana, beste 1 erreklamatzaileren kargura, eta beste bat erreklamatuaren kargura izan ziren. Bete ez direlako, alderen batek laudoen nahitaezko betetzea eskatutako kasuak 11 izan dira, eta emandako laudoen aurka ez da egin kasu bakar batean ere.

Arbitraje-eskaeraren grafika, sektorearen arabera









## 5. LANKIDETZA BESTE KONTSUMO-AGENTEEKIN

### 5.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

#### 5.1.1. Toki-erakundeak

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 30eko Aginduak, toki-erakundeei eta erakunde horiek sustatutako erakundeei laguntzak emateko linea bat ezarri zuen, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatzeko eta defendatzeko. Merkataritza eta Kontsumo sailburuordeak 2007ko ekainaren 28an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2007. urteko laguntzetarako deialdia.

Onuradunak: Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako tokiko erakundeak, bai eta horiek sustatutako erakundeak baldin eta kontsumitzailearen informaziorako udal bulegoaren (KIUB) zerbitzua badaukate. Era berean, toki-erakundek eta horiek sustatutako erakundek ere badaukate laguntza jasotzea nahiz eta KIUBik indarrean eduki ez, baldin eta 2007an irekitzeko proiektua aurkezten badute.

2007an toki-erakundeei laguntzeko diru-laguntzak 1.038.000 €-ra iritsi ziren, hiru laguntza-ildotan banatuta: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jardueren funtzionamenduak eta burutzapenak sortutako gastuak, baita zentro eta zerbitzuetako argitalpenen edizioak eta hedapenak sortutako gastuak ere, ordaintzeko; kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetara destinatutako zentro eta zerbitzuen instalazio, birgaitze, zabalkuntza, ekipatze edo kokaleku-aldatzearen gastuak ordaintzeko; eta kontsumoko ikuskaritza-jardueren burutzapenak sortutako gastuak ordaintzeko.

Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara destinatutako laguntzak 974.684,96 €-ra iritsi ziren, kopuru hori honako era honetan banatuz:

<b>LAGUNTZAK</b>	<b>KOPURUA</b>
ANDOAINGO UDALA	12.917,34 €
BALMASEDAKO UDALA	12.158,02 €
BASAURIKO UDALA	44.366,67 €
BEASAINGO UDALA	14.207,55 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	43.055,03 €
EIBARKO UDALA	19.011,11 €
ELGOIBARKO UDALA	7.490,18 €
ERANDIOKO UDALA	30.713,85 €
ERMUKO UDALA	14.490,71 €
ETXEBARRIKO UDALA	14.021,54 €
GETXOKO UDALA	45.770,19 €
HERNANIKO UDALA	18.695,39 €
IRUNGO UDALA	58.753,76 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	22.256,41 €
LEKEITIOKO UDALA	9.013,85 €
LAUDIOKO UDALA	18.695,39 €
ONDARROAKO UDALA	12.352,31 €
ORTUELLAKO UDALA	16.692,31 €
PORTUGALETEKO UDALA	51.078,47 €
SANTURTZIKO UDALA	52.080,01 €
GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
BERMEOKO OSASUN ETA GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	18.695,39 €
AÑANAKO TALDEA	11.684,62 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO TALDEA	7.789,74 €
GUARDIA-ARABAKO ERRIOXAKO TALDEA	17.360,00 €
FORLAN (MUSKIZ)	14.689,23 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN,S.A.	13.149,62 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	26.589,79 €
DURANGOKO MERINDADEAREN MANKOMUNITATEA	33.909,92 €
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA	52.500,00 €
UROLA GARAIKO MANKOMUNITATEA	26.379,10 €
OARSOALDEA,S.A.	43.545,66 €
TOLOSALDEA GARATZEN,S.A.	10.571,80 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>974.684,96 €</b>



Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetara (KIUB) destinatutako zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipatze edo kokaleku-aldatzearen gastuetara destinatutako laguntzak 2007. urtean 13.315,04 €-ra iritsi ziren:

LAGUNTZAK	KOPURUA
BERMEOKO UDALA	504,00 €
BILBOKO UDALA	1.699,45 €
KANPEZU-ARABAKO MENDIALDEKO UDALA	427,00 €
DURANGOKO MERINDADEAREN MANKOMUNITATEA	322,89 €
FORLAN (MUSKIZ)	9.597,53 €
GETXOKO UDALA	211,97 €
INGURALDE (BARAKALDO)	486,20 €
OARSOALDEA,S.A (OIARTZUN)	66,00 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>13.315,04 €</b>

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) egindako ikuska-tze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 2007. urtean 49.999,99 €-ra iritsi ziren:

LAGUNTZAK	KOPURUA
BILBOKO UDALA	15.665,53 €
ERANDIOKO UDALA	6.893,37 €
FORLAN (MUSKIZ)	271,41 €
HERNANIKO UDALA	8.388,75 €
IRUNGO UDALA	2.832,64 €
URIBE-KOSTAKO MANKOMUNITATEA	282,76 €
GASTEIZKO UDALA	15.665,53 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>49.999,99 €</b>

### 5.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jardueri laguntzen jarraitzea. Horren haritik, Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2005eko martxoaren 9ko Aginduan Euskadiko kontsumitzaileen elkarteentzako laguntza-ildo bat ezarri zen; hala, sail horrek asoziazionismoa sustatzeko lanari eutsi nahi diola utzi zuen agerian. Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordeak 2007ko apirilaren 4an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2007. 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 Atxikitzeako Konpromisoa aurkezten badute, Lurralde Historiko bakoitzean bulegoak badituzte –gutxienez lau ordu behar dute egon jendearentzat irekiak– eta defentsa juridikoko zerbitzuak badituzte.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat destinatutako diru-laguntzen zenbatekoa 2007. urtean 437.679,63 €-ra iritsi zen. 900 € arteko ahozko epaiketetan egindako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzeko, kontsumitzaileen erakunde funtzionamenduak sortutako gastuak ordaintzeko, eta kontsumo-proiektuetarako.

900 € arteko ahozko epaiketetan egindako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzeko destinatutako diru-laguntzak 30.000 €-ra iritsi ziren, Euskal Herriko honako kontsumitzaileen erakunde hauentzat, hain zuzen ere:

LAGUNTZAK	KOPURUA
Euskal Herriko kontsumitzaile eta erabiltzaileen antolaketa (EKA-OCUV)	10.000 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	10.000 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	10.000 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>30.000 €</b>



Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastueta-rako emandako diru-laguntzak 310.280,23 €-ra iritsi ziren, honako kopuru hauen arabera:

LAGUNTZAK	KOPURUA
Euskal Herriko kontsumitzaile eta erabiltzaileen antolaketa (EKA-OCUV)	105.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	105.000,00 €
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	100.280,23 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>310.280,23 €</b>

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 214.418,23 €-ko zenbatekora iritsi ziren, eta ondoren adierazten den eran banatu ziren:

- Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketari (EKA-OCUV) 97.399,40 €

Honako proiektu hauetarako:

LAGUNTZAK	KOPURUA
Kontsumo Aldiskaria	29.645,00 €
TVko iragarkiak	19.600,00 €
EKA Irrati programak	16.800,00 €
Iragarkiak irratian	10.500,00 €
Acubi Irrati-programak	1.190,00 €
Irunero Aldizkaria	578,90 €
Informazio Jardunaldiak	672,00 €
Hirugarren adineko kontsumitzailea	178,50 €
Bidaiarien eskubideak	5.845,00 €
Etxebizitza finantzatzeko azterketa	2.730,00 €
Goi-mailako prestakuntza kontsumoan	9.660,00 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>97.399,40 €</b>

– Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) 45.476,91 €

Honako proiektu hauetarako:

LAGUNTZAK	KOPURUA
Internet Ikastaroa	4.284,00 €
Kaltetuak ikastaroa	8.321,25 €
Helduentzako gelak	5.659,50 €
Kontsumo Zuzenbidearen azterlana	5.950,00 €
Etorkinei buruzko Jardunaldiak	1.628,00 €
Kontsumo tailerrak	2.208,15 €
Etxeko Andre Astearteak	4.998,00 €
Etxeko Andre buletina	3.281,28 €
Consumo 2000 buletina	9.146,73 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>45.476,91 €</b>

– Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunari (EHKB) 71.541,92 €

Honako proiektu hauetarako:

LAGUNTZAK	KOPURUA
Gainzorpetzeari buruzko jardunaldia	13.498,06 €
Iratí Iragarkia	17.995,87 €
Kontsumitzaile Aldizkaria	11.181,45 €
etxebizitza erosteko foileto	604,94 €
Etorkinei buruzko jardunaldiak	1.628,00 €
Telefonia-zerbitzuen azterketa	26.633,60 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>71.541,92 €</b>



## 5.2. AHOIKULARITZA JURIDIKOA KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL-BULEGOEI

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, beste beste, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa sustatzea du helburu.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen V. kapituluko 66-2.b) artikulua araber, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzari dagokio toki-erakundeei laguntza ematea eta eurekin batera jarduera-programak prestatzea.

Horretan oinarrituta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 2007tik abian jarri du aholkularitza juridikoa emateko zerbitzua Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-Bulegoei eta Eusko Jaurlaritzako kontsumoko bulegoiei.

Informazio eta aholkularitza juridikorako zerbitzu hau Zuzenbidean lizentziadun eta kontsumon adituak diren pertsonak ematen dute telefonoz, eta batez ere kontsumitzaileek kontsumitzeko orduan aurki ditzaketen arazo eta gertakari nagusiei buruzkoa da.

Hauexek dira gai nagusiak: telefonia, finantza erakundeak, aireko garraioa, gremioak eta etxebizitza, eta kontsumo arloan sar daitekeen beste edozein gai.

### 5.2.1. Kontsulta-buletina

Kontsulta nabarmenekin buletin bat egiten da hilero. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Web orriaren bidez zabaltzen du informazio hori "KONTSULTA-BULETINA" iragarki-banda bitartez.



### 5.3. KONTSUMOKO BATZORDE AHOLKU-EMAILEA

2007. urtean zehar, Kontsumoko Batzorde Aholku-emaileak honako hauei buruzko txostenak eman zituen:

- “Euskadiko Sistema Sanitarioan bigarren iritzi mediko baterako eskubidea baliatzeari buruzko Dekretuaren” Proiektua.
- “Merkataritza Jarduerari buruzko 7/1994 Legearen bigarren aldaketari buruzko Legearen” Aurreproiektua.
- “Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko Eraikinen Ikuskapen Teknikoari buruzkoa” Proiektua.
- “Dekretua, gasa kanalizazio bidez banatzen duten enpresek erabiltzaileei egiten dizkieten zerbitzuen kostuak arautzen dituen”.
- “Asistentzia Farmazeutikoa Antolatzeko Legearen” aurreproiektua.
- Zezenketa-ikuskizunen Erregelamendua onartzen duen Dekretu Proiektua.
- “Agindu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-automobiletako bidaiarien hiriarteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituen”.





## 6. MERKATU KONTROLA

Merkatu-kontrola jarduera sorta bat da, hain zuzen ere kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta.

Horrek esan nahi du arau zorrotzak dituzten produktuen edo sektoreen etiketak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egin behar direla, baita gatazka-tsuak izateagatik arreta berezia eskatzen duten produktu eta zerbitzu jakin batzuen jarraipena ere, horien segurtasuna egiaztatuta.

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

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

### 6.1. IKUSKAPEN-KANPAINAK

Merkatu-kontrola ikuskapen-kanpaina izeneko jardun programatuen eta planifikatuen bidez, edota salaketek, erreklamazioek, komunikazioek eta/edo beste Autonomia Erkidego batzuen inhibizioek eragindako jardun puntualen bidez egin zen.

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

Irizpide horiei jarraiki, honako hauek dira 2007. urtean egindako ikuskapen-kanpainak, ordena kronologikoan:

1. Altzarien etiketatzea: entrega-epeak eta kontura emandako diru kopuruak altzarien erosketan.
2. Entrega-epeak eta kontura emandako diru kopuruak ibilgailu berrien erosketan.
3. Informazio-baldintzak Euskadin diharduten aire-konpainien salmenta-zerbitzuetan eta bezeroen arretarako zerbitzuetan.
4. Etxebizitzen salerosketa-kontratua: kontratu-klausulen azterketa.
5. Oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu dela detektatzeko laginak hartzea.
6. Arrainen etiketatearen kontrola solteko salmentan.
7. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzea.
8. Autoeskoletako tarifei buruzko informazioa.
9. Kredituak bateratzen dituzten enpresa bitartekoak: informazioa, publikizitatea eta kontratuak.
10. Jostailuen kontrola eta segurtasuna. "CE" ikurraren egiazkotasuna egiaztatzea.



### 6.1.1.- Altzarien etiketatzea: entrega-epaek eta kontura emandako diru kopuruak altzarien erosketan

EAEko Lurralde Bulegoen ikuskaritza-zerbitzuek 2007ko otsailean egin dute kanpaina hori.

Kanpaina horren helburua honako alderdi hauek egiaztatzea izan da:

- Kontsumitzaileei ematen zaizkien altzarien aurrekontuetan eta/edo erosketadokumentuetan entrega-epa adierazita dagoela.
- Kontsumitzaileek altzari baten erosketa eta/edo aurrekontua egitean kontura emandako kopuruak dokumentu bidez egiaztatuta daudela.
- Salmentarako erakusgai jarritako altzariak industria-produktuetan eskatutako nahitaezko informazioa dutela eta informazio hori gutxienez hizkuntza ofizialean idatzita dagoela.
- Halaber, eroslea konturako diru kopuru bat ematera behartu den (saltzaileak ezbetetzearen kasurako kalte-ordain korrelatiborik ezarri gabe) egiaztatu nahi izan da, gehiegizko klausulatzat har baitaiteke.

Horretarako, hiru Lurraldeetan altzariak saltzen dituzten 100 establezimenduren ikuskapena programatu da, neurrira egindako altzarien salmentan diharduten establezimenduak salbuetsita. Establezimendu bakoitzean bi altzari mota ikuskatuko dira, sorta edo serie desberdinekoak.

Halaber, ikuskapenaren unean agertzen denari azken hiru hilabeteetako bi erosketa-dokumentu edo aurrekontu eskatzea aurreikusi da, protokoloaren erantzunen egokitasuna egiaztatzeko.



Protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

- Programatutako 200 protokolo egin, eta mota eta kalitate desberdineko 200 altzari ikuskatu dira.
- Ikuskatutako altzarien % 88,44k etiketa du.
- Produktuaren erantzukizuna duen enpresaren identifikazio-datuak edo fabrikatzailearen marka, eta altzariaren osajerari buruzko informazioa ego-kiak dira kontrolatutako altzarien % 79,14tan.
- Altzariak industria-produktuak dira eta, beraz, muntaiari, erabilera-argibi-deei eta kontserbazioari buruzko informazioa eman behar dute. Ikus-  
katutako gaien % 55,78k badu informazio hori.
- Altzarien % 90,20tan, jendearentzako salmenta-prezioa agertzen da, eta etiketan bildutako informazioa hizkuntza ofizialean dago.
- Ikuskatutako beste alderdi bat kontsumitzaileari ematen zaion erosketa do-  
kumentuan edo aurrekontuan ondasunaren entrega-epea adierazita dagoen  
ala ez izan da. Informazio hori ikuskatutako dokumentuen % 31,66tan baino  
ez da agertzen.
- Erosleak eskaera edo erosketa egitean kontura emandako diru kopurua eros-  
keta-dokumentuan edo aurrekontuan islatuta dagoen ala ez egiaztatzean,  
aztertutako dokumentuen € 76,38tan datu hori agertzen dela ikusi da.
- Ikuskatutako aurrekontuen % 4,02tan baino ez da egiten establezimien-  
duak ezarritakoa betetzen ez duen kasurako “kalte-ordainaren aurreikus-  
penari” buruzko aipamena.
- Ikuskatutako establezimenduen % 94,97k jendearentzat erakusgai du  
Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimien-  
duen ehuneko berak ditu orri horiek ikuskapenaren uanean.

Egindako ikuskapen-akten edukia aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Zenbait establezimenduk, etiketan fabrikatzailearen datuak adierazten ez  
dituztela justifikatzeko, beste establezimendu batzuekiko lehiak eraginda-  
ko arazoen ondorioz merkataritza-galerak izan ditzaketela adierazi dute.



- Ikuskatutako altzarien ia erdiek ez dute muntaiari, erabilera-argibideei eta kontserbazioari buruzko informaziorik. Establezimenduek hori azaltzeko adierazi dutenez, altzari motaren arabera establezimenduaren muntaia-zerbitzuak egiten du hori. Beste kasu batzuetan, altzariaren erabilera bistakoa da eta ez da muntatu behar (sofak, aulkiak, mahai jakin batzuk eta abar). Ez da altzarien kontserbazioari eta mantentzeari buruzko informaziorik ematen. Produktuen mantentzeari eta kontserbazioari buruzko datuak biltzen dituen informazio-liburuxka ematen duen establezimendu bakarra aurkitu da.
- Entrega-epari dagokionez, aurrekontuan eta/edo erosketa-dokumentuan epe hori idatzita adierazten ez duten ia establezimendu guztiek hori justifikatzeko adierazi dutenez, ondasunaren entrega-epea fabrikatzailearen esku dago, hark ezartzen baitu. Epe hori oso desberdina da fabrikatzailearen eta altzari motaren arabera. Establezimendu askok diotenez, epeak hitzez ituntzen dituzte bezeroarekin. Epea atzeratu behar izanez gero, bezeroari jakinarazten diote.
- Erosleak enkargua egitean kontura emandako diru kopuruak dokumentu bidez egiaztatzeari dagokionez, datu hori jasotzen ez duten establezimenduek emandako erantzunen arabera, zenbait kasutan ez dute konturako diru kopururik eskatzen eskaera egiteko unean; beste kasu batzuetan, berriz, idatzita jasotzen dute bezeroari ematen dioten dokumentuan, baina saltzailea ez da kopia batekin geratzen; ordainketa finantza-erakunde batekiko finantzaketa bidez egiten den kasuetan, bezeroarekin eskaera itxi aurretik banku-erakundearen finantzaketa berrestea eskatzen du saltzaileak.
- Saltzaileak kontratua bete ezean erosleak aurrez ordaindutako diru kopurua jasoko duela, edo erosleari eskaera bertan behera uzteko zortzi eguneko gehieneko epea emango zaiola eta kontura emandako diru kopurua itzuliko zaiola kontratuan bertan adierazten duten zortzi establezimendu baino ez dira aurkitu.
- Dena dela, aktei erantsitako kontratuetan egiaztatzen denez, bezeroak erosketa-eskaera bertan behera uzten badu, aurretik emandako diru kopuruekin geratuko da saltzailea.

Neurri zuzentzaileak:

Etiketatzeari lotutako alderdietan irregulartasunak izan dituzten establezimenduei errekerimendua egin beharko zaie irregulartasun horiek zuzendu ditzaten.

Entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruei dagokienez, datu horiek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ematen zaizkien dokumentuetan jasotzea eskatu beharko litzaieke establezimenduei, Kontsumitzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean aitortutako eskubideak baitira.

Establezimenduek kontratua ez betetzeagatik eman beharreko kalte-ordainei dagokienez, Lurralde Bulegoen Aholkularitza Juridikoko zerbitzuek Kanpainaren Aktetan jasotako kontratuak aztertu beharko lituzkete, saltzen duenarentzako abantailazko egoerarik badagoen zehazteko.

Establezimenduei azterketa horren emaitzaren berri eman beharko litzaieke. Bereziki, establezimenduak kontratua bete ezean kontratuan erosleak kontura emandako zenbatekoaren itzultzea islatuta geratu behar duela jakinarazi beharra dago.

Informazioaren ikuspegitik, salerosketa-kontratuek saltzailearen eskubideen eta bezeroaren eskubideen arteko orekari eutsi behar diotela jakinarazi beharko zaie altzariak saltzen dituzten establezimenduei.

### 6.1.2.- Ibilgailu berrien erosketaren inguruko entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruak kontrolatzeko kanpaina

2007ko otsailean, "Entrega-epetari eta kontura emandako diru kopuruen kontrola ibilgailu berrien erosketan" izeneko ikuskapen-kanpaina egin du ikuskaritza-zerbitzuak EAEko hiru lurraldeetan.

Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- Erosleari ibilgailu berriei buruz ematen zaizkien aurrekontuetan eta/edo erosketa-dokumentuetan entrega-epetari agertzen dela egiaztatzea.
- Ibilgailu baten erosketa eta/edo erosketa-frogagiria egitean kontura emandako kopuruak dokumentu bidez jasota daudela egiaztatzea.

Ikuskatzeko hautatutako establezimenduak jarduera nagusi gisa ibilgailu berrien salmenta dutenak eta hiru Lurraldeetako edozein tokitan kokatuta daudenak izan dira. Kanpainarako programatutakoaren arabera ikuskatu beharreko establezimenduen kopurua 47 izan da, eta bi ikuskapen-protokolo egin dira establezimendu bakoitzeko.

Egindako jardunen eta protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau ikus daiteke:

- 47 establezimendu ikuskatu dira, eta 93 ikuskapen-protokolo lortu. Aurreikusitako helburuen ia % 100 lortu da.

Egindako protokoloen emaitzen arabera, honako ondorio hauek atera ditugu:

- Ikuskatutako erosketa-dokumentuen edo aurrekontuen % 49,46tan, ez da entrega-epetik agertzen.
- Ikuskatutako dokumentuen % 80,64tan, erosleak kontura emandako diru kopuruak idatzita jaso dira.
- Protokoloen % 79,59tan, ez dago inolako aipamenik saltzaileak ezarritakoa betetzen ez badu establezimenduak erosleari eman beharreko kalte-ordainaren inguruan.
- Ikuskatutako ia establezimendu guztiek (% 98,91k) hizkuntza ofizialean ematen dute ibilgailuari buruzko informazioa.
- Establezimenduen % 93k behar bezala ematen du Erreklamazio Orrien berri, eta ehuneko berak ditu orri horiek.



Lortutako emaitzetatik, honako ondorio hauek atera daitezke:

- Egindako protokoloen eta aztertutako dokumentuen erdietan entrega-epetik agertzen ez dela egiazta daiteke. Aktetan jaso denez, establezimenduak hitzez ematen du entrega-epea. 44/2006 Legea kontuan hartuta, kontratuan ondasunaren entrega-epea ez adieraztea gehiegizko klausulatzat edo “praktika desleialtzat” har daitekeen azter liteke.
- Ikuskatutako protokolo askotan, erosleak kontura emandako diru kopuruak idatzita jasota geratu dira. Dena dela, emandako diru kopurua adierazteko terminoa (konturako ordainketa, erosketa-aurrerakina, seinalea, gordailutako zenbatekoa, fidantza eta abar) desberdina da establezimenduaren arabera, eta zailagoa izan daiteke irregulartasunik izan den zehaztea, termino hori establezimenduak kontratua betetzen ez duen kasurako kalte-ordainaren aurreikuspenik ezarekin lotzen bada (kasuen ehuneko handi batean gertatzen den bezala).
- Zenbait kontratutan, saltzaileak kontratua hausten duen kasurako kalte-ordaina aurreikusita dago. Kasu horietan, kontratua hausten denean ez da saltzailea kaltetzen, eroslea baizik.

Neurri zuzentzaileak:

Ibilgailuaren entrega-epea eta kontura emandako diru kopuruak esanbidez adierazten ez dituzten establezimenduei datu horiek kontsumitzaileei ematen zaizkien dokumentuetan idatzita jasotzea eskatu beharko zaie, Kontsumitzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean aitortutako eskubideak baitira.

Kanpainan jasotako kontratuetan saltzailearen eta eroslearen artean kontratu-desoreka bat izan daitekeela ikusten denean, Lurralde Bulegoen Aholkularitza Juridikoko zerbitzuek aztertu beharko lituzketela uste dugu, saltzen duenaren-tzako abantailazko egoerarik badagoen zehazteko.

Establezimenduko arduradunari azterketa horren emaitzaren berri eman beharko litzaioke. Zehazki, saltzaileak kontratua ez betetzeagatik erosleari eman beharreko kalte-ordaina kontratuan jasota dagoen ala ez jakinarazi beharko litzateke.

Oro har, salerosketa-kontratuek aldean eskubideen arteko orekari eutsi behar diotela jakinarazi beharko zaie ibilgailuak saltzen dituzten establezimenduei.



### 6.1.3.- Euskadin diharduten aire-konpainien salmentako eta bezeroen arretarako zerbitzuen informazio-eskakizunak. Erreklamazioen azterketa

Martxoaren bigarren hamabostalditik apirilaren lehen hamabostaldira bitarte egin du ikuskapen hori Kontsumoko Lurralde Bulegoen Ikuskaritza Zerbitzuak, honako helburu hauekin:

- EAEn diharduten aire-konpainiek txartelak saltzeko dituzten bulegoek aireko garraioaren arloan erabiltzaileek jakinaren gainean egoteko nahitaezkoa den informazioa erakusteko baldintza orokorrak betetzen dituzten egiaztatzea.
- Aire-konpainia horiek araudiak eskatutakoaren arabera zerbitzuen kontsumitzaileei eman beharreko dokumentazioa baduten egiaztatzea.
- Aire-konpainiek bezeroaren arretarako dituzten bulegoetan aurkeztutako eta ebatzitako erreklamazioen azterketaren bidez, erreklamazioen ebazpena Europako 889/2002 eta 261/2004 Araudietan ezarritakoarekin bat datorren egiaztatzea.
- Araudietan kontuan hartzen ez diren eta bidaiariek jasan ditzaketen beste mota bateko kalteen ordainketagatik ebatzitako erreklamazioetan konpentsazio ekonomiko osagarriak ordaintzen den egiaztatzea.

Ikuskapen hori egiteko, EAEko aireporturen batean diharduten zortzi aire-konpainiaren zortzi salmenta-bulego eta fakturazio-mahai ikuskatzea programatu da.

Horretarako, aire-konpainiek erakusgai eta erabiltzaileen esku jarri beharreko informazio-eskakizun eta dokumentazio-eskakizun guztiak biltzen dituen ikuskapen-protokolo bat landu da.

Erreklamazioak aztertzeko, ikuskatu beharreko aire-konpainia bakoitzari bere bulegoetan jaso diren eta dagoeneko ebatzita edo ebatzteko dauden 20 erreklamazio igor ditzan eskatzea aurreikusi da.



Egindako zortzi protokoloen emaitzak aztertuta, honako hau egiazta daiteke:

- Ikuskatutako konpainien % 25ek ez du bidaiarien eskubideei buruzko informazio-txartela salmenta-puntuatzen.
- Konpainien % 54k ez du adierazten honako alderdi hauen inguruan dituzten erantzukizun guztiak informazio-kartelean: heriotzaren edo istripuaren kasurako kalte-ordaina, aurrerakinak, bidaiariaren zein ekipajearen atzerapenak, ekipajearen galera eta narriadura, ekipajearen deklarazio berezia egiteko aukera, erreklamazioak egiteko epeak eta abar.
- Konpainia guztiek bidaiarien eskubideak jasotzen dituen dokumentu bat dute, nahi duenarentzat. Hala ere, konpainien % 37,50ek dokumentu horretan ez du adierazten araudiak eskatutako informazio guztia.
- Konpainia guztiek bidaiarien eskubideak adierazten dituen informazio-kartela dute fakturazio-mahaian.
- Konpainien % 25ek ez du betetzen honako informazio hauek (besteak beste) biltzen dituen dokumentua nahi duenaren esku izateko betebeharrak: hegazkineratzea ukatzen den, hegaldia bertan behera geratzen den edo hegaldiak bi ordutik gorako atzerapena duen kasurako konpentsazioari eta asistentziari buruzko arauak, eta Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiarekin harremanetan jartzeko lekua.
- Konpainia guztiek Erreklamazio Orriak badirela iragartzen duen kartela dute jarrita.
- Konpainien % 12,5ek ez ditu Erreklamazio Orriak ikuskapenaren unean.

Egindako protokoloen emaitzak kontuan hartuta egiazta daitekeenez, aire-konpainiek ez dituzte behar bezala betetzen kontsumitzaileen esku jarri beharreko informazioari eta dokumentazioari dagokienez araudiak eskatzen dizkien baldintzak.

Aire-konpainiek beren Web-orrien bitartez eskaintzen duten informazioa aparte utzi gabe, aireportuetan dituzten salmenta-puntuetan eta fakturazio-mahaietan informazio guztia izatera behartuta daude konpainia horiek.

Protokoloetan ikusitako irregulartasunak zuzentzeko, ikuskatutako konpainiei errekerimendua egingo zaie akatsak zuzendu ditzaten.



Bidaiariak aire-konpainiei aurkeztutako erreklamazioen azterketari dagokionez, azterketa egin ondoren honako hau egiazta daiteke:

- Konpainiaren batek adierazi duenez, ez ditu erreklamazioak Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiari helarazi dizkiolako, hark ebatz ditzan.
- Erreklamazioan hegaldiak bertan behera geratu eta/edo atzeratu izanagatik kalte-ordaina eskatzen zen eta bidaiariei eragindako beste kalte batzuk aipatzen ziren kasu gehienetan, erreklamaturako aire-konpainiak konpentsazioa ordaindu du. Bi erreklamaziotan, konpainia ados agertu da “merkataritza-begiruneagatik”, eta beste lautan txartelaren zenbatekoa itzuli baino ez du egin konpainiak.
- Hegaldiak bertan behera geratu edo atzeratu diren kasuetan konpainiek adierazi dutenez, arrazoiak “arrazoi meteorologikoak” izan dira beti, eta, beraz, ezin zaizkio konpainiari egotzi. Hala ere, kasu batean Frantziako aire-kontrolatzaileen grebarekin justifikatu zuen konpainiak atzerapena.
- Erreklamazioaren funtsa ekipajearen gehiegizko pisuagatik kobratu izana den kasuetan, konpainiaren erantzuna bere jarduna zuzena izan zela izan da, bidaiariak informazio horren berri izan baitzuen konpainiaren Web-orriaren bitartez, eta bidaiariak onartu egin zuen.

Ekipajearen atzerapenari eta/edo galerari eta maleten hausturari lotutako beste erreklamazio batzuk ere jaso dira, baina erreklamaturako konpainiak ez du erantzunik eman oraindik.

Hori dela-eta, beharrezkotzat hartzen da:

- Konpainiek oraindik ebatzi gabeko erreklamazioen prozesuaren jarraipena egitea.
- Konpainiek emandako erantzunak aztertzea eta, ahal den heinean, konpainiak aurkeztutako alegazioak egokiak diren aztertzea eta hori egiaztatzea (arrazoi meteorologikoengatik bertan behera geratu den hegaldien baten kasuan, adibidez).
- Arrazoi pertsonalak eta materialak tarteko egin daitekeen heinean, aire-konpainien inguruko gaiei buruz aurkeztu diren erreklamazioen jarraipena egitea, honako bi helburu hauekin: alde batetik, kontsumitzailea pozik uztea eta, bestetik, aire-konpainiek erabiltzaileen eskubideei buruzko araudiek ezartzen dizkieten betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzea.

- Aire-konpainiei eskatu egin behar zaie informazio guztia behar bezala eskain dezaten, jendearen arretarako lekuetan zein Web-orrietan.
- Halaber, interesgarria da herritarrei aireko garraioaren erabiltzaile gisa dituzten eskubideen eta betebeharren berri ematea.



#### 6.1.4.- Etxebizitzen salerosketa-kontratuen inguruko kanpaina: kontratu-klausulen azterketa

Maiatzaren amaieratik ekainaren lehen hamabostaldira bitarte egin du "Etxebizitzen salerosketa-kontratuak. Kontratu-klausulen azterketa" izeneko ikuskapen-kanpaina Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Ikuskaritza Zerbitzuak.

Kanpaina horrek honako helburu hauek izan ditu:

- Salerosketa-kontratuak araudian eskatutako informazio guztia biltzen duela egiaztatzea.
- Salerosketa-kontratuan 26/1984 Legearen lehen xedapen gehigarrian eta abenduaren 29ko 44/2006 Legearen 22. klausulari txertatutakoetan deskribatutako gehiegizko klausularik ez dagoela egiaztatzea.

Horretarako, EAEko hiru lurraldeetan banatuta dauden eta jarduera nagusi gisa etxebizitza berrien salerosketa duten sustapen-enpresen eta/edo eraikuntza-enpresen arteko 100 ikuskatzea programatu da.

Ikuskatu beharreko etxebizitzek bete beharreko baldintzak honako hauek dira:

- Eraiki berriak izatea.
- Salmenta librekoak izatea.
- Kooperatiba-erregimenean eraikitakoak ez izatea.



Kanpainaren helburuetako bat betetzeko, 44/2006 Legea indarrean jarri zen dataren ondoren (2007ko martxoaren 1aren ondoren) egindako salerosketa-kontratuari buruzko dokumentazioa eskatuko zaio establezimenduari.

Adierazi beharra dago establezimendu batzuei (ikuskatutakoen % 8 ingururi) errekerimendua egin zaiela dokumentazioa Lurralde Bulegoetan aurkezteko, ikuskaritzari ez baitizkiote datuak eman nahi izan.

Ikuskapen-protokoloen emaitzak honako hauek izan dira:

- 140 ikuskapen egin dira, eta 72 protokolo bete. Planifikatutako helburuen % 72 lortu da. Ikuskapena egin zen unean, bisitatutako enpresa askok ez zuten kanpaina gauzatzeko ezarritako baldintzak betetzen zituen etxebizitzarik salmentan.

Protokoloaren 1. idatz-zatian, salerosketa-kontratuan agertu beharreko informazioa biltzen da:

- Ikuskatutako kontratuen % 48,61etan, ez da agertzen kontsumitzaileak notarioa aukeratzeko duen eskubidea.
- Kontratuen % 6,94tan, ez da entrega-datari buruzko daturik agertzen.
- % 31,94tan, ez da agertzen eraikuntza zer fasetan dagoen.
- % 1,39tan, ez da agertzen etxebizitzaren azken prezioa eta ordaintzeko modua.
- % 38,89tan, kontratuari ez zaio erantsi kontura emandako diru kopuruei dagokienez eraturako bermeak formalizatzeko dokumentuaren kopia.
- % 13,89tan, ez da agertzen etxebizitzaren deskribapena eta azalera erabilgarria.
- % 16,67tan, ez dira aipatzen etxebizitzan erabilitako materialak (isolamendu termikoak eta akustikoak barne).

Protokoloaren 2. idatz-zatian, kontratuetan gehiegizko klausulak sartu izanaren aukera islatzen da (26/1984 Legeari jarraiki), eta honako hau ikus daiteke:

- Kontratuen % 5,56tan, saltzailearen entrega-epea gehiegizkoa edo zehaztugabea da.
- % 19,44tan, saltzen duenak bere aldetik eta neurritz kanpo aldatu eta/edo hautsi du kontratua

- % 15,28tan, kontsumitzaileek baldintzarik gabeko lotura dute kontratuarekin, baita establezimenduak bere betebeharrak betetzen ez dituenean ere.
- Ikuskatutako kontratuen % 37,96tan, gehiegizkoak izan daitezkeen klausulak agertzen dira: neurritz kanpoko kalte-ordainaren ezarpena bere betebeharrak betetzen ez dituen kontsumitzailearentzat, elkarrekikotasunik eza bi aldeek kontratua desegitean dituzten baldintzetan (zigorrak), eta kontsumitzaileak ordaindutako diru kopuruen atxikipena uko egin izanagatik (establezimenduari arrazoi beragatik kalteordain bera ezarri gabe).
- Kontratuen % 55,56tan, arrazoi teknikoak, juridikoak edo merkataritzakoak direla-eta etxebizitzan aldaketak egiteko aukera ematen zaio saltzen duenari, eroslearen baimenik gabe.

Protokoloaren 3. puntuko itemek 44/2006 Legeak aldatu duen 22. klausulan sartutako gehiegizko klausulen agerpena aipatzen dute:

- Kontratuen % 4,17k gehiegizkotzat har daitezkeen klausulak ditu, hala nola: erosleari obra berriagatik, jabetza horizontalagatik edo hipotekengatik titulazio-kostuak ezartzen dizkietenak, eta saltzailearen hipotekaren subrogazioa ezartzen diotenak.
- Kontratuen % 12,50ek dituen zenbait klausularen arabera, zergen ordainketa ezartzen zaio erosleari subjektu pasiboa profesionala denean (gainbalioak, adibidez).
- Kontratuen % 20,83tan jasotako zenbait klausulari jarraiki, etxebizitzaren hornidurak -ura, gasa eta elektrizitatea- ezartzearen ondoriozko gastuak ezartzen zaizkio kontsumitzaileari.

Protokoloaren 4. eta 5. idatz-zatietan, erosten duenak kontura emandako diru kopuruak jasotzeko aukera arautzen duen 57/1968 Legean kontuan hartutako alderdiak eta 38/1999 Legean aurreikusitako eraikuntza-akatsen kontrako bermeak jasotzen dituzte:

- Protokoloen % 18,53tan, ez daude behar bezala jasota kontura emandako diru kopuruen itzultzeari dagokionez saltzaileak dituen betebeharrak, ez da aipatzen abala edo aseguru-kontratua, eta ez daude jasota banku-erakundea eta erosleari hark aurreratutako kopuruak emateko kontua.
- Ikuskatutako kontratuen % 34,72 ez dator bat eraikuntza-akatsengatik bermeei buruzko araudian adierazitakoarekin (gutxienezkoa urtebete da, eta zenbait kasutan epe laburragoak ematen dira).



Azkenik, bisitatutako establezimenduek erreklamazio-orriak badituzten eta orri horiek badituztela iragartzeko kartela agerian duten ala ez ikuskatu da.

- Ikuskatutako establezimenduen % 10,41ek ez du behar bezala betetzen araudi hori.

Adierazi beharra dago ikuskatutako establezimenduetako arduradunek nolabaiteko errezeloak agertu dituztela ikuskaritzak eskatutako dokumentazioa emateko.

Neurri zuzentzaileak:

Azaldutako datuetan islatzen denez, ez-betetzearen maila handia dela etxebizitzak saltzen dituzten enpresen sektorean.

Kanpainaren plangintzari buruzko dokumentuan ezarri bezala, zigor-espedienteak ireki beharko litzazkieke araudi aplikagarriak betetzen ez dituzten enpresa guztiei.

Zigorren maila eta zenbatekoa ezartzeko, beharrezkotzat hartzen da protokolo bakoitzean ikusitako irregularitasunen kopurua ez-betetze bakoitzak kontsumitzailearengan duen eraginean eta kargan oinarrituta katalogatzea.



### 6.1.5.- Oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu dela detektatzeko kontrol-kanpaina

Ekainaren lehen hamabostaldian egin du Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak etiketan "oliba-olio birjina estra, oliba-olio birjina eta/edo oliba-olioa" idatzita duten olioien laginak hartzeko kanpaina hori.

Kanpaina hori INCrekin eta Estatuko Kontsumo Zuzendaritza guztiekin koordinatuta egin da, zenbait Autonomia Erkidegotan oliba-olioa beste olio mota batzuekin aizundu zela detektatzeko 2006an egindako jardunen ondorioz.

Kanpaina horren helburua honako hau izan da:

- Salgai jarritako olioek araudian osaerari eta etiketari dagokienez eskatutako baldintza guztiak betetzen dituztela egiaztatzea saio analitikoaren bidez.

Laginak modu kateatuan hartu dira. Autonomia Erkidego honek arestian adierazitako ezaugarriak dituzten eta txikizkarien dendetan eta delicatessen dendetan salgai dauden olioien arauzko 7 lagin hartu behar izan ditu.

Saioen emaitza honako hau izan da:

- Bost lagin (% 71,28) zuzenak izan dira, hau da, etiketaren datuak eta osaera bat datoz araudian zehaztutakoarekin.
- Lagin bat (% 14,28) ezin izan da aztertu, ahal bada kontsumitzeko data iraungita baitzegoen.
- Beste lagin batek (% 14,28k) ez ditu betetzen etiketak dioen oliba-olio birjina estrari dagozkion ezaugarriak.



Lagin horren emaitza produktuaren erantzukizuna duten enpresei jakinarazi zaie, horren berri emateko eta zuzenketa egiteko. Jardunen azken emaitzaren berri ez dugu oraindik.





### 6.1.6.- Arrainen etiketari buruzko 2007ko kanpaina

Uztailean egin du Kontsumoko Lurralde Bulegoen ikuskaritza-zerbitzuak txikizkako establezimenduetan soltean saltzen den arrainaren etiketatzearen ikuskapena.

Txikizkako establezimenduetan etiketatzeari buruzko arauak aspalditik aplikatu behar badira ere, praktikan sektore horretan etiketatze-akatsak badaudela egiaztatu da.

Halaber, eta Zuzendaritza honi laguntza eskatu dion Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritzak eskatuta, hegaluzearen etiketatzea ikuskatu da txikizkako establezimenduen sektorean.

Kanpainarako ezarritako helburuak honako hauek dira:

- Salgai jarritako produktu guztiek nahitaezko informazio guztia biltzen duen etiketa, oholtxo edo kartela dutela egiaztatzea.
- Kontsumitzaileak ikusteko jarritako etiketan bildutako datuak espezieari merkaturatzean (salmentan edo merkatuan lehen aldiz jartzen denetik azken kontsumitzaileengana iristen den arte, garraioa eta banaketa barne) gaineratutako etiketarekin edo dokumentuarekin bat datozela egiaztatzea.

Kanpaina hori egiteko, EAEko hiru lurraldeetan arraina soltean saltzen duten 84 establezimendu (arrandegiak, supermerkatuak eta hipermerkatuak) ikuskatzea programatu da.

Establezimendu bakoitzean, hiru protokolo bete dira, bakoitza espezie desberdin batekoa. Gainera, ikuskatutako establezimendu bakoitzean hegaluzearen ikuskapena egin da.

Egindako protokoloen emaitza kontuan hartuta, honako hau adieraz daiteke:

- Programatutako establezimenduen % 95 ikuskatu da eta 228 ikuskapen-protokolo bete dira. Horietatik, 70 protokolo hegaluzearekin egin dira.
- Salgai jarritako produktuen % 90ek nahitaezko informazioa biltzen duen etiketa, oholtxo edo kartela du.

Etiketa edo kartel horretan agertu beharreko datuak honako hauek dira:

- Espeziearen merkataritza-izena: behar bezala agertzen da ikuskatutako produktuen % 85etan.
- Produkzio-metodoa: ikuskatutako arrantza-produktuen % 66,67tan, produkzio-metodoa zein izan den agertzen da: erauzteko arrantzakoak, ur gezatan harrapatuak, hazkuntzakoak edo akuikulturakoak eta/edo itsas-ki-bilketakoak.
- Arraina harrapatu edo hazi den inguruaren izena: kartelen % 65,79tan, ikuskatutako arraina harrapatu edo hazi den inguruaren izena agertzen da, ez, ordea, araudian eskatutako moduan. Araudiak erauzteko arrantzaren kasuan harrapaketa-inguruak nola deskribatu behar diren adierazten du, eta adierazitakoarekin guztiz bat ez datozen termino batzuk ontzat hartu dira ikuskapenean.
- Aurkezteko eta tratatzeko modua: ikuskatutako produktuen % 60,96tan, aurkezteko eta tratatzeko modua zein den agertzen da etiketan. Adibidez: triparik gabe, buruarekin, bururik gabe, xerratan, egosia, desizoztua eta abar.
- Neurri-unitateko prezioa: ikuskatutako kartelen % 96,93k neurri-unitateko prezioa adierazten du.

Ikuskatutako establezimenduen % 64,91k badu Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimenduen ehuneko berak ditu orri horiek.

Arrainaren -oro har- etiketatzearen inguruan lortutako datuak hegaluzearen etiketatzea ikuskatzean lortutakoekin alderatuz gero, desberdintasun txiki batzuk badaudela ikus daiteke:

- Ikuskatutako produktuen ehuneko berak du etiketa: % 90ek.





Etiketetan agertzen den informazioaren edukia aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Ikuskatutako produktuen % 83tan, espeziearen izena agertzen da.
- Etiketetan % 83,7k produkzio-metodoari buruzko behar bezalako informazioa ematen du.
- Ikuskatutako produktuen % 64,2tan, harrapaketa-inguruari buruzko behar bezalako informazioa ematen da.
- Produktuen % 47,1etan, aurkezteko eta tratatzeko modua behar bezala adierazita dago. Horrela, beraz, ikuskatutako hegaluzeen erdietan, etiketan ez da horren inguruko ezer adierazten.
- Etiketetan % 92,85ek neurri-unitateko prezioaren berri ematen du.

Lortutako emaitzak kontuan hartuta egiaztatu denez, irregulartasunak daude hegaluzearen etiketatzean, eta araudian harrapaketa-ingurua eta aurkezteko modua adierazteko eskatutako baldintzen ingurukoak dira garrantzitsuenak.

Kanpainan egiaztatu denez, handizkariak emandako erosketa-fakturretan eta/edo albaranetan ez daude jasota etiketan agertu beharreko datu guztiak. Gainera, txikizkako establezimenduen arduradunen batek adierazi duenez, hark erosten duen arrainak ez du etiketarik.

Aztertutako datu guztiak kontuan hartuta, honako ondorio hauek atera daitezke:

- Ikuskatutako arrantza-produktuen % 93,64k etiketa du eta neurri-unitateko prezioaren berri ematen du.
- Ikuskatutako produktuen % 69,6k baino ez du nahitaezko datu guztiak biltzen dituen etiketa.

Neurri zuzentzaileak:

Programatu bezala, ikuskatutako establezimenduen artean irregulartasunak agertu dituztenei errekerimendua egingo zaie ikuskapenean ikusitako etiketatze-akatsak zuzen ditzaten.

Salmenta-prozesu osoan arrainekin batera aurkeztu beharreko erosketa-fakturan edo albaranean eta dokumentuetan nahitaezko datu guztiak agertzen ez badira ere, horrek ez luke aitzakia izan behar establezimendu bateko etiketetan informaziorik ez emateko. Etiketetan datuak zuzenak ez izateak edo daturik ez agertzeak nahasmena eragin dezake kontsumitzaileengan.

Fase honetan errekerimendua jaso zaien txikizkako establezimenduetan beste ikuskapen bat egitean datza kanpainaren hurrengo fasea, etiketatzea eta informazioa zuzenak direla egiaztatzeke eta, zuzenak ez badira, bidezko zigor-espedienteak irekitzeko.

Fase honen emaitzak kontuan hartuta arrain-handizkariak emandako informazioa zuzena ez dela egiaztatzen bada, beharrezkoa izango da arraina saltzen duten handizkako establezimenduetan beste kanpaina bat egitea.

Arrantza eta Akuikultura Zuzendaritzari txosten hau eta hegaluzearekin egindako protokoloak helaraziko zaizkio.

#### 6.1.7.- Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina

Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren, Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailaren eta Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren, eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean izenpetutako lankidetzaz hitzarmenaren arabera, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren ikuskaritza-zerbitzuak egin du glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina. Kanpainaren helburuak honako hauek izan dira:

- “Glutenik gabeko” elikagai gisa salgai jartzen eta etiketatzen diren elikagaiak beren osagaien, kontserbagarrien eta/edo edulkoratzaileen artean glutenik ez dutela analisisien bitartez egiaztatzea.
- Produktuak glutenik ez duela adierazten duen “barradun galburuaren” logoa etiketan daramaten elikagaiak osagai hori ez dutela egiaztatzea saioei buruzko txostenaren bitartez.
- Osagaien zerrendan glutena dutenik adierazten ez duten elikagaien kasuan, laborategiko saioetan glutenik eza berresten dela egiaztatzea.





Horretarako, honako produktu hauen arteko 40 lagin hartu dira:

- Haurrentzako ahiak.
- Hestebeteak eta haragi-prestakinak, urdaiazpiko egosi estrak.
- Saltsak, piperrautsak eta janari-koloratzaileak.
- Pastak eta deribatuak.
- Esne-postreak.
- Aperitiboak (gusanitoak, pipitak, aromadun patata frijituak eta abar).

Lortutako emaitzak kontuan hartuta egiazta daitekeenez, hartutako laginetako 38 (hau da, % 95) zuzenak dira.

Aztertutako laginetako 35ek duten glutena 3 mg/kg baino gutxiago da. Beste bi laginek duten glutena lau eta 13 mg/kg da, hurrenez hurren.

Lagin bat ez da aztertu, produktua kanpainatik kanpo baitzegoen (etiketan ez dago glutenik eza aipatzen duen legeriarik, eta garia agertzen da osagaien zerrendan).

Beste lagin batean (aztertutako produktu guztien % 2,5etan), kontsumitzailea nahasteko moduko bi legenda kontraesankor agertzen dira etiketan. Produktuaren erantzukizuna duen enpresa kokatuta dagoen Autonomia Erkidegoari irregulartasun horiek helarazi zaizkio komunikazio bidez.

Datu horiek aurreko urtekoekin alderatuz gero egiazta daitekeenez, "glutenik gabeko" produktu gisa etiketatuta dauden eta barradun galburua daramaten produktuek zein etiketan glutena dutenik adierazten ez duten produktuek etiketatzeari buruzko araudia betetzen dute.

### 6.1.8.- Autoeskolen tarifen inguruko informazio-kanpaina

Urriaren bigarren hamabostaldian egin du ikuskaritza-zerbitzuak "Autoeskolen tarifei buruzko informazioa" izeneko kanpaina.

Eusko Jaurlaritzaren Lehiaren Defentsa Zerbitzuak Zuzendaritza honen lankidetzara eskatu zuen kanpaina egiteko.

Aurreikusitako helburuak honako hauek izan dira:

- EAEko autoeskolek B gidabaimena lortzeko aplikatutako tarifak jasotzen dituzten datuak biltzearen bidez, autoeskolen prezioen artean alde handiak dauden eta horren ondorioz autoeskola horietako erabiltzaileek aukera egitean prezioa faktore diferentzialtzat hartzen duten jakiteko aukera eman go duen informazio nahikoa izatea.
- Ikuskapenaren emaitza Lehiaren Defentsa Zerbitzuak autoeskolen prezioen arloan egindako probei gaineratzea.

Kanpaina egiteko, ikuskapen-protokolo bat landu da. Protokolo horretan jaso diren itemetan, jasota utzi nahi da ikuskatutako establezimenduak kobratzen dituen prezioak iragartzeko kartelik ba ote duen, autoeskolen elkarteren batekoa ote den, ematen dituen zerbitzuengatik kobratzen dituen tarifen zenbatekoa zein den eta abar.

Halaber, ikuskatutako establezimendu bakoitzari ikuskapenaren dataren aurreko hiru hilabeteetan egindako hiru faktura aurkez ditzan eskatzea aurreikusi da. Faktura horiek "B" motako gidabaimena lortzeak eragindako gastu guztiak jaso beharko dituzte.

Ikuskatzeko programatutako establezimenduak EAEko hiru lurraldeetan banatutako 90 autoeskola izan dira, Trafiko Zuzendaritzak emandako informazioaren arabera.



Egindako protokoloen emaitza kontuan hartuta, honako hau adieraz daiteke:

- 96 autoeskola ikuskatu dira, eta 95 ikuskapen-protokolo bete. Programazioaren helburuen % 100 lortu da.
- Ikuskatutako autoeskolen % 62,64k adierazi duenez, autoeskolen sektoreko elkarteren batekoa da, baina establezimendu bakar batek (% 1,10ek) jarri du prezioen berri ematen duen kartela elkarte batek emandako ereduarekin.
- Ikuskatutako autoeskolen % 83,52k jarri du zerbitzuen prezioen berri ematen duen kartela, eta % 37,36k ez du adierazten prezioak indarrean jarri ziren data.
- Autoeskolen % 85,71k honako alderdi hauek sartzen ditu prezioan: inskripzioa, matrikula, klase teorikoak, kudeaketa-gastuak eta material didaktikoa.
- Autoeskolen % 42,68k inskripzioa, matrikula eta klase teorikoak sartzen ditu prezioan:
- Autoeskolen % 73,63k aurreko paragrafoan deskribatutako kontzeptuak eta kudeaketa-gastuak sartzen ditu prezioan.
- Klase praktikoaren prezioa desberdina da ikuskatutako autoeskola guztietan (preziolari zein iraupenari dagokionez). Merkeena 33,64 € da, 60 minutuko iraupenarekin. Garestiena, berriz, 47,10 € da, 45 minutuko iraupenarekin.
- Ikuskatutako autoeskolen ia % 50ek deskontuak edo eskaintzak ditu. Gazte-txartelaren onuradunei % 10eko deskontua egiten diete inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifyan. Beste batzuetan, lehenago gidabaimena autoeskola horretan lortu duten pertsonen senitartekoei egiten zaizkie deskontuak. Klase praktikoen prezioan ez da deskonturik egiten.
- Tarifa guztietan, BEZa prezioetik kanpo dagoela adierazten da.
- Ikuskatutako establezimenduen % 93,41ek erakusgai du Erreklamazio Orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta establezimenduen ia ehuneko berak (% 91,21ek) ditu orri horiek ikuskapenaren unean.

Erantsitako taulan, EAEko eta lurralde bakoitzeko batez besteko prezioak agertzen dira, honako kontzeptu hauengatik: inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen kostua, klase praktikoaren batez besteko prezioa eta klase praktikoaren batez besteko iraupena:

<b>EAEKO BATEZ BESTEKO PREZIOAK</b>				
	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>EAE</b>
Inskripzio eta matrikula	382,65 € (-9,30%)	459,21 € (+8,84%)	410,38 € (-2,73)	421,91 €
Klase praktikoa	37,87 € (-7,74%)	44,34 € (+8,01)	39,83 € (-2,97)	41,05 €
Klasearen iraupena	55min € (-2,36%)	57min (+2,13%)	56min 8-0,68%)	56min

Datu horiek konparatuz gero, honako hau ikus daiteke:

- Araban, inskripzioaren eta matrikularen, eta klase praktikoaren batez besteko prezioak EAEko batez bestekoak baino % 9,30 eta % 7,74 txikiagoak dira, hurrenez hurren. Klase praktikoaren batez besteko iraupena ere laburxeagoa da.
- Tarifarik garestienak Gipuzkoakoak dira (batez besteko tarifak baino % 8 handiagoak). Klase praktikoaren iraupena ere luzexeagoa da lurralde horretan (% 2,13).

Beheko taulan, EAEko batez besteko tarifak lurralde bakoitzeko tarifarik txikienekin konparatzen dira:

<b>LURRALDE BAKOITZEKO TARIFARIK TXIKIENAK</b>				
	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>EAE</b>
Inskripzio eta matrikula	310 € (-26,52%)	252,30 € (-40,20%)	270,68 € (-35,84%)	421,91 €
Klase praktikoa	35 € (-14,73%)	33,64 € (-18,05)	33,64 € (-18,05)	41,05 €
Klasearen iraupena	50min (-10,71%)	45min (-19,64%)	45min (-19,64%)	56min





Beheko taulan, berriz, lurralde bakoitzeko tarifarik garestienak EAEko batez besteko tarifekin konparatzen dira:

<b>LURRALDE BAKOITZEKO TARIFARIK HANDIENAK</b>				
	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>EAE</b>
Inskripzio eta matrikula	437,09 (+3,59%)	552,72 (+30,99%)	487,20 (+15,46%)	421,94
Klase praktikoa	41,88 (+2,02%)	47,10 (+14,73%)	48,72 (+18,68%)	41,05
Klasearen iraupena	60min (+7,14%)	60mis (+7,14%)	60mis (+7,14%)	56min

Beheko taulan, autoeskolen kopuruak agertzen dira, inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifen tartek eta lurralde bakoitza kontuan hartuta:

<b>INSKRIPZIO, MATRIKULA ETA KLASE TEORIKOEN TARIFEN PREZIOAK, PREZIO-TARTEAK ETA LURREALDEAREN ARABERA</b>				
<b>Tarifak</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>EAE</b>
350 €-ra arte	5	6	7	18
351 - 400 €	13	1	9	23
401 - 450 €	–	6	11	19
451 - 500 €	2	7	14	21
501 - 550 €	–	7	–	7
551 €-tik gora	–	7	–	7
<b>Guztizkoak</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>95</b>

Beheko taulan islatutako datuek autoeskolek klase praktikoko bakoitzeko kobratzen dituzten tarifak adierazten dituzte:

<b>KLASE PRAKTIKOAREN PREZIOEN TARIFAK, PREZIO-TARTEAK ETA LURREALDEAREN ARABERA</b>				
<b>Tarifak</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>EAE</b>
30 - 35 €	3	2	7	11
36 - 40 €	15	2	20	37
41 - 45 €	2	13	10	25
46 - 50 €	–	17	3	20
<b>Guztizkoak</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>95</b>

Azaldutako datu guztiak kontuan hartuta, EAEko lurraldeen artean tarifetan desberdintasunak daudela ikus daiteke. Hala ere, datu horiek lortzeko kontuan hartu ez diren eta emaitzak alda ditzaketen beste kontzeptu batzuk ere sartzen dira gidabaimena ateratzeko guztizko prezioan, hala nola kudeaketa-gastuak (ikuskatutako autoeskolen % 25ek aplikatzen dituenak) eta material-gastuak (autoeskolen % 8k aplikatzen dituenak), besteak beste.

Datu horietatik ondoriozta daitekeenez, inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifak eta klase praktikoen tarifak 7 eta 4 prezio-tartetan kokatzen dira, hurrenez hurren.

Nolanahi ere, Araban eta Bizkaian, ikuskatutako autoeskolen ehuneko handi baten inskripzioaren, matrikularen eta klase teorikoen tarifen prezioak 351-500 €-ko tartean kokatuta daude. Arabaren kasuan, ehunekoa % 75 da, eta Bizkaiaren kasuan, berriz, % 60,97.

Prezioen homogeneotasunerako joera hori bera agertzen da Araban eta Bizkaian klase praktiko bakoitzeko kobratzen diren tarifetan.

Araban, autoeskolen % 85ek 36-45 € kobratzen du klase praktiko bakoitzeko. Bizkaian, berriz, autoeskolen % 75ek kobratzen du 36-45 € klase praktiko bakoitzeko.

Gipuzkoan, aldiz, autoeskolek adierazitako kontzeptuengatik kobratzen dituzten prezioak sakabanatuago daude, eta gainerako lurraldeetan baino garestiagoak dira.

Ikuskapenean eskatutako fakturei dagokienez, adierazi beharra dago zaila izan dela "B" motako gidabaimena lortzeko kostu guztiak biltzen dituzten fakturak lortzea. Autoeskolek adierazi dutenez, bezero askok hainbat etapatan lortzen dute gidabaimena; zenbait kasutan, urtebete baino gehiago behar izaten dute lortzeko. Faktura batzuk ez daude kontzeptuen arabera xehatuta, edota kontzeptu bakarra adierazten dute (klase praktikoa, adibidez).

Aurrekoa gorabehera, aztertutako fakturak kontuan hartuta, fakturretan adierazitako prezioak tarifen karteletan agertzen direnekin bat datozela egiazta daiteke.

Azaldutako guztia dela-eta, bidezkotzat hartzen da kanpainaren emaitzak Eusko Jaurlaritzaren Lehiaren Defentsa Zerbitzuari helaraztea, autoeskolen artean prezio-itun bat dagoela pentsaraz dezakeen irregulartasunik ba ote dagoen zehazteko.



### 6.1.9.- Kredituak bateratzen dituzten enpresa bitartekoak: informazioa, publizitatea eta kontratuak

Kredituen bateratzea pertsona batek dituen zorrak hipoteka-mailegu bakar batean elkartzeko aukera ematen duen finantza-eragiketa dela esan daiteke. Oro har, amortizazio-epea luzeagoa izan ohi da, eta hileko kuotak txikiagoak.

Bateratzeko kudeaketa benetako finantza-erakundeek edota "finantza-bitarteko" izeneko enpresek egin dezakete.

Finantza-bitartekotzako enpresa horiek hainbat komunikabidetan egiten duten publizitateak nahasmena eragin dezake. Izan ere, mailegu berria oso denbora laburrean ematen dutela eta ordaindu beharreko kuota erdira murriz daitekeela iragartzen dute, baina ez dute esaten, edo ez dute behar bezala esaten, mailegu berriaren amortizazio-epeak askoz luzeagoak direla eta, beraz, ordaindu beharreko interesak ere askoz handiagoak direla.

Zenbaitetan, mailegu berria bideratzeko kudeaketa-gastuei buruz ematen duten informazioa ere ez da egokia.

Kanpaina horretan, finantza-bitarteko gisa diharduten establezimendu horiek ikuskatu nahi izan dira, honako alderdi hauek egiaztatzeko:

- Enpresa horiek egiten duten publizitatea, publizitate engainagarririk ba ote dagoen ikusteko.
- Bezeroekin formalizatzen dituzten kontratuetan gehiegizko klausularik dagoen ala ez, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan eta beste lege osagarri batzuetan xedatutakoaren arabera.
- Kontsumitzaileei ematen dieten dokumentazioa.
- Erreklamazio-orriak eta orri horiek dituztela adierazten duten kartelak dituzten ala ez.

Hiru lurraldeetan jarduera nagusi gisa finantza-bitartekotza duten 45 establezimendu ikuskatzea aurreikusitako da.

Halaber, bezero bat establezimendura mailegu bati edo kredituen bateratzea-ri buruzko informazio bila joaten denetik kredituaren izapide guztiak amaitu arte bitarteko horiek nola jokatzen duten jakin nahi izan da.

Enpresei bezeroak erakartzeko moduari buruz galdetu zaienean, bezeroaren eta bankuaren arteko agente bitarteko gisa dihardutela jakinarazi dute batzuek. Pertsonaren premiak kontuan hartuta, eta pertsona horrek aurkeztutako dokumentazioarekin, finantza-bitartekoak finantza-erakunde jakin bati helarazten dio informazio hori, eta erakunde horrek bideragarritasun-azterketa egin eta kontratua sinatzen du bezeroarekin. Finantza-erakundeak komisio bat ordaintzen dio finantza-bitartekoari.

Beste batzuetan, finantza-bitartekoak eremu judizialean, edo EHAAn edo inguru mugakideetako aldizkari ofizialetan argitaratutako bahitura-oharpenen bitartez bilatzen ditu bezeroak. Zorrak ordaindu ez izanaren ondoriozko prozedura judizial batean sartuta dauden pertsonak izan ohi dira. Finantza-bitartekoak kreditua finantzatu dezaketenak bilatzen ditu eta, ondoren, mailegua sinatzen da; hipoteka-mailegua izaten da normalean. Eskatutako maileguaren zenbatekotik, zati bat bitartekoaren zerbitzuak ordaintzeko erabiltzen da.

Finantza-bitartekoek jarduteko duten beste modu bat bezeroari bankuak egindako eskaintza loteslea aurkeztean datza. Pertsonak onartzen badu, zerbitzuen errentamenduko kontratu bat sinatzen da bitartekoaren eta bezeroaren artean. Beste batzuetan, hasieratik finantza-bitartekoarekin sinatzen da kontratua, pertsona kontratugileak komisio bat ordaintzeko betebeharrarekin, nahiz eta kreditu-eragiketara ez egin. Berfinantzaketa-eragiketaren kostua % 0,5etik % 5era bitarteko ehuneko bat izan ohi da (gehi BEZa), eragiketara motaren eta zenbatekoaren arabera.

Ia bitarteko guztiek adierazi dutenez, mailegu pertsonal txikietarako hipoteka-maileguetarako baino handiagoa da ehunekoa.

Zorrak kitatzeak, etxebizitzak tasatzeak, kredituak zabaltzeak, kitatzeak, aseguruak, erregistroko inskripzioak eta notario aurrean egindako eskriturek (besteak beste) eragindako gastuak enpresaren kontura direla jakinarazten diete ikuskatutako enpresek bezeroei.



Jasotako dokumentazioa aztertuz gero, honako hau ikus daiteke:

- 46 ikuskapen egin dira; horietako 10etan, enpresen jarduerak ez du zerikusirik kanpainaren helburuarekin. Enpresa horiek adierazi dutenez, batzuk banku-erakunde bateko agenteak dira, beste batzuek ez dihardute kontsumitzaileekin, enpresekin baizik, eta badira finantza-erakunde baten komisiok jasotzen dituztenak ere. Kasu batean, helbidea bi lurraldetan duen enpresa bera da.
- Gainerako ikuskapenei dagokienez, 21 kasutan beharrezkoa da publizitateari buruzko dokumentazio berria eta beste dokumentu batzuk eskatzea. Izan ere, eman dituztenak osatugabeak dira eta ez dute aukerarik ematen kanpainaren helburuak aztertzeko.
- Egiaztatu denez, enpresa horietako askok ez dute kontraturik formalizatzen bezeroekin, eta horrek urratu egin dezake Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 62. artikuluko 1. puntuan eta beste lege osagarri batzuetan adierazitakoa: "kontsumitzaileekiko kontratazioan, kontratatzeko edo, hala badagokio, kontratua amaitzeko borondatea jaso beharko da argi eta garbi".
- Egindako gainerako 15 ikuskapenei dagokienez, horietako bitan emandako dokumentazioaren edukiak egokiak izan dira, eta ez da ikusten gehiegizko klausularik egon daitekeenik.

Gainerako aktak eta dokumentuak aztertuz gero, gehiegizko klausulak egon daitezkeela ikus daiteke, aipatutako testu bateginaren II. Tituluko II. Kapituluan ezarritakoaren arabera:

- Adibidez, zazpi kontratutan gehiegizko klausula bat egon daitekeela egiaztatu da, ez baita eperik ezartzen zerbitzua egiteko. Enpresak epe luzeegia edo behar bezala zehaztu gabea du kontratu-eskaintza bat onartzeko edo baztertzeko, edota eman beharreko prestazioa ordaintzeko.
- Kontratu batean, halaber, gehiegizko klausulak daudela ikusi da. Klausula horietan, kontratuaren iraupen jakineko luzapen automatikoa aurreikusten da kontsumitzailea kontra agertzen ez bada, baina finkatutako mugako datak ez dio aukera ematen bezeroari kontratua ez luzatzeko borondatea adierazteko.
- Gainera, beste 5 kontratutan ere gehiegizko klausulak daudela egiaztatu da, bezeroak kontratuari baldintzarik gabe lotuta egon behar duela finkatzen baitute. Bezeroak enkargua sinatu ondoren, diru kopuru bat ordaintzera behartuta dago, enpresak bere betebeharrak ezarritako epeetan betetzen dituen kontuan hartu gabe.

- Beste zazpi kontratutan egiaztatuenez, kontsumitzaileari neurritz kanpoko kalte-ordaina ezartzen zaio kontratatutako zerbitzuei uko egiten badie.
- Bost kontraturen klausulei jarraiki, bezeroak ezin dio uko egin enpresak ematen dion zerbitzuari. Enpresak beretzat hartu du emandako zerbitzua egokia dela finkatzeko eskubidea, pertsona behartuta baitago ordaintzera finantzaketa eskaintzen zaion guztietan, nahiz eta baldintzak interesgarriak ez iruditu.
- Beste bi kontratutan, enpresak kontratua erabat edo zati batean ez bete-zeagatik edo gaizki betetzeagatik kontsumitzaileak dituen legezko eskubi-  
deak alde batera utzi edo mugatu egiten dira behar ez bezala. Izan ere, kontratu horietan ez dago zehaztuta zein den bezeroak kontratatu duen zerbitzua, ezta zerbitzua ematen duenak zer kasutan ez duen kontratua betetzen ere.
- Kontratu horietan, gainera, ez da garbi adierazten zein den kontratatu nahi den zerbitzua eta zer baldintzatan egin nahi den kontratua.
- Azkenik, eskumenari uko egitearen inguruko gehiegizko klausulak ikusi dira 11 kontratutan. Kontsumitzailearen bizilekuari dagokionaz bestelako epaile edo auzitegi baten mende jartzeko itunen aurreikuspena gehiegizko klausula da.

Eskatutako dokumentazioa aztertu behar da arau-hausterik badagoen zehazteko eta, bidezkoa bada, zigor-espeditenteak irekitzen hasteko. Nolanahi ere, kontuan hartu behar da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legearen II. kapituluaren (arau-hausteei buruzkoan) eta 50. artikuluko 4. idatz-zatiaren c eta g puntuetan arau-haustetzat hartzen direla kontsumitzailearengan nahasmena eragin dezakeen publizitatea egitea, eta kontratuetan xedapen aplikagarriek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako eskubideak mugatzen edo urratzen dituzten klausulak sartzea.





### 6.1.10.- Jostailuen kontrolerako eta segurtasunerako kanpaina. "CE" ikurraren benetakotasuna egiaztatzea

Aurreko urteetan bezala, jostailuen kontrolerako eta segurtasunerako kanpaina programatu du Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak.

Kanpainak honako helburu hauek izan ditu:

- Hautatutako establezimenduetan dauden jostailuen etiketatze-baldintzak eta segurtasun-baldintzak egiaztatzea.
- Ikuskaritzaren ustez irregulartasunak izan ditzaketen jostailuen arauzko laginak hartzea.
- "CE" ikurraren benetakotasuna egiaztatzea eta, horretarako, jostailuaren segurtasuna bermatzen duen dokumentaziorik badagoen ikustea. Dokumentazio hori enpresa fabrikatzaileak edo hark komunitatean duen ordezkariak izan behar du.

Hirugarren puntu hori kanpainan sartu den beste kontrol-elementu bat izan da. Enpresa fabrikatzaileak, enpresa horrek komunitatean duen ordezkariak edo, halakorik izan ezean, jostailua merkaturatzeko ardura duenak jostailuaren "CE" ikurra justifikatuko duen dokumentazioa jarri behar du ikuskaritza-zerbitzuen esku.

EAEko hiru lurraldeetan banatutako 100 establezimendu ikuskatzea eta establezimendu bakoitzean hiru ikuskapen-protokolo egitea planifikatu da.

Ikuskatu beharreko establezimenduak honako hauek izan dira: bazarrak, multiprezioko dendak, jostailuetan espezializatutako dendak eta merkataritzagune handietako jostailu sailak.

Ikuskatutako jostailuak 36 hilabetetik beherako umeentzakoak, eta pinturak eta bernizak, ertz zorrotzak eta pila-konexioak dituztenak izan dira nagusiki.

Halaber, jostailuen inportatzaileen establezimenduak ikuskatzea programatu da, helburuei buruzko 3. puntuan deskribatutako egiaztapenak egiteko.

Gainera, gutxieneko etiketatze-baldintzak betetzen ez dituzten eta/edo bidezko "CE" ikurra ez duten jostailuak ibilgetzeko eta/edo merkaturatik kentzeko argibideak eman zaizkio ikuskaritzari.

Kanpainan egindako protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako hau egiazta daiteke:

- 250 ikuskapen-protokolo bete dira jostailuekin, hots, aurreikusitako helburuaren % 83,33.
- 2 jostailu mota kendu dira merkatutik "CE" ikurra ez eramateagatik.
- Ikuskatutako jostailuen % 6tan, jostailuaren enpresa fabrikatzailearen eta/edo erantzulearen izena eta helbidea ez dira behar bezala agertzen.
- Jostailuen % 2,66tan, agertu beharreko erabilera-oharrak ez dira behar bezala agertzen. Azpimarratu egin behar da 36 hilabetetik beherako umeentzat komenigarria ez dela adierazi behar duen oharra, irregulartasunen ehunekoa % 5,6 izan baita.
- Ikuskatutako jostailuen % 4tan, ohar horiek ez daude hizkuntza ofizialean idatzita.
- Ikuskatutako jostailuen % 4,80k ez du ematen, jostailuan bertan edo ontzian, nahitaezko informazio gutzia garbi eta ongi ikusteko moduan.
- Establezimendu guztiek behar bezala adierazten dute produktuaren salmenta-prezioa. Ikuskatutako 2 establezimendutan, ez dago erreklamazio-orriak badaudela iragartzen duen kartela, eta ez dituzte orri horiek ikuskapenaren unean.

Kanpainan egindako ibilgetzei dagokienez, hainbat motatako 228 jostailu ibilgetu dira etiketa-akatsengatik (peluxe-zko panpinak, moto elektrikoak, txintxirrinak eta irratikontrolako autoak).

Arestian deskribatutako motetako 41 jostailu desibilgetu eta berriz merkaturatzeko baimendu ziren, ikuskapenean ikusitako irregulartasunak zuzendu egin baitzituzten.

27 jostailu suntsitu dira "CE" ikurra ez eramateagatik. Jostailu motak, berriz ere, peluxe-zko panpinak, urruneko kontrolako autoak eta abar izan dira.

Inportatzaileek edo handizkariak (dagokionaren arabera) jostailuen "CE" ikurra justifikatzeko izan behar duten dokumentazioaren egiaztapenari dagokionez, EAEn kokatutako gutxienez bi enpresa inportatzaileari eskatu zaie dokumentazio hori, eta jaso gabe dago oraindik.



Kanpainaren beste helburu bat jostailuen laginak hartzea izan da. Arauzko bederatzi lagin hartu dira, eta laborategira bidali dira, bertan azter ditzaten.

Neurri zuzentzaileak:

- Kanpainan egiaztatu denez, jostailuek eraman beharreko etiketa eta informazioa zuzenak dira egindako ikuskapenen ehuneko handi batean.
- Beste Autonomia Erkidego batzuetako Kontsumo Zuzendaritzei beren lurraldean kokatutako enpresen produktuen etiketan ikusitako irregulartasunak helaraziko zaizkie komunikazio bidez.
- Gaizki etiketatutako jostailuak dituzten, jostailu horien erantzulearen berri ematen ez duten eta erosketa-fakturarik ere ematen ez duten establezimenduetan, jostailuaren erantzulea ikuskapena egin den establezimenduak izan beharko luke eta, beraz, hark berak zuzendu beharko lituzke ikuskapenean aurkitutako hutsegiteak.
- Hutsegite horiek konpondu ezin badira, jostailuak suntsi ditzan proposatuko dio ikuskaritzak establezimenduari.

Enpresa inportatzaileek jostailuen “CE” ikurra zuzena dela justifikatzeko aurkezten duten dokumentazioa egiaztatzeko helburuari dagokionez, dokumentazio hori jaso gabe dago oraindik.

Zenbait jostailuren laginak hartzeko egin ziren saioei buruzko txostenak laborategitik jaso gabe daude oraindik.

Beharrezkotzat hartzen da jostailuak inportatzen dituzten establezimenduak ikuskatzea, eta txikizkako establezimenduei saltzen dizkieten jostailuen “CE” ikurra egokia dela dioen dokumentazioa benetan badutela egiaztatzea. Era horretan, txikizkako establezimenduei banatuko zaizkien jostailuak seguruak direla eta behar bezala etiketatuta daudela bermatu ahal izango da.



## 6.2. PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN GAINEKO KONTROLA

Europar Batasuna osatzen duten estatuen arteko mugak ezabatzearen ondorioz iritsi da zirkulazio librea, eta jatorria Erkidegoko herrialdeetan edo beste herrialde batzuetan duten produktu ugari biltzen dira gure merkatuan. Beraz, produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotu behar dira, 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 Zuzentarauan 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.

Behean, alor horretan egin diren ikuskapenen berariazko taulak ditugu:





## ALERTEN JATORRIKO ERAKUNDEAK

	Aut. Erk.	EE	CPSC	Guztira
Jostailuak	146	513	104	763
Material elektrikoa	160	206	37	403
Ibigailuak	59	226	29	314
Etxetresna elektrikoak	43	105	62	210
Produktu kimikoak	47	127	4	178
Dekorazio-gaiak	48	100	30	178
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	26	69	39	134
Haurtzaintza	31	71	28	130
Kirol-gaiak	36	44	28	108
Erremintak	9	45	33	87
Altzariak	1	8	21	30
Beste batzuk	16	77	36	129
<b>Guztira</b>	<b>622</b>	<b>1.591</b>	<b>451</b>	<b>2.664</b>

## ALERTA PIZTU DUTEN PRODUKTUEN JATORRIZKO HERRIALDEA

	Txina	EB	AEB	Beste batzuk	EZ IDEN.	GUZTIRA
Jostailuak	343	69	8	67	276	763
Material elektrikoa	188	45	5	20	145	403
Ibigailuak	30	142	39	68	35	314
Etxetresna elektrikoak	72	33	23	19	63	210
Produktu kimikoak	27	79	17	21	34	178
Dekorazio-gaiak	68	10	4	13	83	178
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	38	17	2	27	50	134
Haurtzaintza	35	58	4	4	29	130
Kirol-gaiak	55	15	8	7	23	108
Erremintak	36	10	12	11	18	87
Altzariak	15	6	3	3	3	30
Beste batzuk	68	14	2	10	35	129
<b>Guztira</b>	<b>975</b>	<b>498</b>	<b>127</b>	<b>270</b>	<b>794</b>	<b>2.664</b>

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

<b>PRODUKTUA</b>	<b>AURKITUAK</b>	<b>MERKATUTIK ATERATAKOAK</b>
Kirol gaiak	8	1.839
Erremintak	3	1.597
Material elektrikoak	23	1.270
Jostailuak	16	1.170
Produktu kimikoak	6	622
Dekorazio gaiak	4	298
Hurtzaintza	16	253
Beste batzuk	1	38
Etxetresna elektrikoak	4	22
<b>Guztira</b>	<b>81</b>	<b>7.109</b>

### 6.3. IKUSKATZE JARDUNAK

Egindako ikuskapenen emaitza orokorra kontuan hartuta, 4.685 jardun izan dira guztira, kanpainen bidez programatutakoak nahiz programatu gabekoak (ohiko moduan, salaketek, produktu irregularren agerpenak edo autonomia-erkidegoen arteko inhibizioek eta komunikazioek eragindakoak) barnean hartuta.

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

**IKUSKATZE JARDUERAK, ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA**

	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GUZTIRA</b>
Errkl./Salaketa	354	754	1.591	2.699
Kanpaina	264	352	487	1.103
Alerta sarea	182	321	554	1.057
Beste batzuk	48	112	122	282
<b>Guztira</b>	<b>848</b>	<b>1.539</b>	<b>2.754</b>	<b>5.141</b>



## IKUSKATZE JARDUERAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA

	<b>Guztira</b>
Jostailuak	655
Telefonia eta komunikazioa	608
Etxetresna elektrikoak	539
Altzariak	373
Ibilgailuak	368
Elikadura	321
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	263
Material elektrikoak	257
Ehungaiak, oinetakoak eta osagarriak	193
Tindategiak, garbitegiak	162
Produktu kimikoak	137
Banku-zerbitzuak	51
Garraioa, bidaiak	36
Hornidura-zerbitzuak	23
Gasolina-zerbitzuak	11
Aseguruak	7
Osasun- eta laguntza-zerbitzuak	5
Zenbait produktu	603
Zenbait zerbitzu	306
Kodifikatu gabe	223
<b>Guztira</b>	<b>5.141</b>

## 6.4. KOMUNIKAZIOAK

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

2007. urtean, 111 espediente jaso eta 106 bidali ziren.

AUTONOMIA ERKIDEGOAK	BIDALIAK	JASOAK
Andaluzia	4	0
Aragoi	4	4
Asturias	3	2
Balear Uharteak	1	1
Kanariar Uharteak	1	1
Kantabria	15	4
Gaztela-Mantxa	1	15
Gaztela eta Leon	13	39
Katalunia	16	7
Madrilgo Erkidegoa	30	11
Valentziako Erkidegoa	5	3
Galizia	5	6
Errioxa	4	4
Murtzia	0	4
Nafarroa	4	10
<b>Guztira</b>	<b>106</b>	<b>111</b>



## 7. BESTE ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

### 7.1. OSASUNERAKO ETA KONTSUMITZAILEA BABESTEKO EUROPAKO BATZORDEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, Europako beste eskualdeekin batera, INTERREC III C proiektuan parte hartu du. Proiektu horren helburua kontsumitzaileek dituzten arazoei eta eztabaidei emandako erantzunaren aurrean Europako eskualdeetako erakundeek eta agintaritzek proposatutako konponbideen eraginkortasuna handitzea da, baita Europako eskualde gehiago animatzea ere kontsumo-politika bat gara dezaten, eskualdeko garapen-estrategiaren zati gisa.

### 7.2. KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA (INC) ETA GAINERAKO AUTONOMIA ERKIDEGOAK

Kontsumoko Institutu Nazionalak hainbat koordinazio-jardun sustatzen ditu Autonomia Erkidegoetan, hala nola konferentzia sektorialak, Kontsumoko Lan-kidetza Batzordea eta lantaldeak: elkarteak, merkatu-kontrola, kalitatea bermatzea, prestakuntza eta informazioa, araudia, arbitrajea eta informazio-sistemak.

### 7.3. KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO SAREA

1999. urteaz geroztik, Zuzendaritza hau Sare horren kide da, 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.

### 7.4. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPA SAREA)

2004. urteaz geroztik E-Cons Sarea koordinatzen du Kontsumitzailearen Heziketa Sareak.



## 7.5. CONSUMERS INTERNATIONAL

90eko hamarkadaren hasieratik nazioarteko erakunde horretako kide da Zuzendaritza.

## 7.6. INGURUMENAREN ALDETIK IRAUNKORRA DEN KONTSUMOARI BURUZKO EUSKAL PLANA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza plan horren barruan dago 2001. urteaz geroztik, honako erakunde hauekin batera:

- IHOBE.
- EEE.
- Nekazaritza eta Arrantza Saila.
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila.
- Industria, Merkataritza eta Turismo Saila.
- Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saila.
- Garraio eta Herri Lan Saila.

## 7.7. KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA

Europako Batzordeak erabakita, 2007ko urtarriletik aurrera, Kontsumitzailearen Europako Zentroaren zerbitzuak Madrilen zentralizatu dira Estatuari dago-kionez.

## 7.8. BERDINTASUNERAKO SAILEKO BATZORDEA

2007ko azaroaren 23an Berdintasunerako Saileko Batzordea eratu zen. Orduz geroztik, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak modu aktiboan parte hartzen du Batzordearen bilera eta jarduera guztietan, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailean emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak garatzeko.





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

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren Memoriak eskaintzen duen informazioa zabaltzeko eta osatzeko, honako eranskin hau gaineratzen da: kontsumitzaileei informazioa eta arreta eskaintzen dizkieten zentroak.

### **KIAZ SAREA OSATZEN DUTEN ZENTROEN ZERRENDA**

#### **1. KONTSUMO ZUZENDARITZA**

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

#### **2. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILAREN LURRALDE BULEGOAK**

##### **Araba**

Samaniego, 2  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945017770  
E-maila: e-araba@ej-gv.es

##### **Bizkaia**

Concha Jenerala, 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

### **3. KONTSUMO GELAK**

#### **Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI.a, 20, 1.  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945016600  
Faxa: 945016601  
E-maila: a-kontsumo.gelak@ej-gv.es

#### **Bilbao**

Nicolas Alkorta, 2  
48003 Bilbao  
Tel.: 944032220  
Faxa: 944032221  
E-maila: b-kontsumo.gelak@ej-gv.es

#### **Donostia- San Sebastián**

Zarategi pasealekua, 82-84  
20015 Donostia-San Sebastián  
Tel.: 943022590  
Faxa: 943022592  
E-maila: g-kontsumo.gelak@ej-gv.es

### **4. KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOAK (KIUBak)**

#### **ARABA**

#### **Vitoria-Gasteiz**

San Bizente aldapa, zk./gb.  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945161240  
Faxa: 945161251  
E-maila: omic@Vitoria-Gasteiz.org

#### **Kanpezuko Kuadrila** (Arraia -Maeztu - Bernedo - Kanpezu - Lagran - Urizarra - Harana)

Gasteiz-Lizarra errepidea. 7  
01110 Kanpezu  
Tel.: 945405424  
Faxa: 945405472  
E-maila: ccampezo.blanca@ayto.ala



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

Foru plaza 11  
01213 Erriberabeitia  
Tel.: 945355089  
Faxa: 945355053  
E-maila: omic-anana@kontsumo.net

**Arabako Errioxako Kuadrila** (Bastida – Samaniego - Hiriberri Araba -  
Mañueta – Leza – Navaridas – Eltziego - Lapuebla de Labarca – Guardia - Bilar  
– Kripan – Lantziego – Ekora – Oion - Moreda de Alava)

Diputazio hiribidea, zk./gb.  
01300 Guardia  
Tel.: 945621169  
Faxa: 945621065  
E-maila: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

### **Laudio**

Herriko plaza, zk./gb.  
01400 Laudio  
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 Merindadeko Mankomunitatea** (Abadiño – Atxondo – Durango  
– Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

Askatasunaren Hiribidea, 2 Lonja  
48200 Durango  
Tel.: 946202707  
Faxa: 946202707  
E-maila: omic.mdurango@bizkaia.org

## **Ermua**

Udal Azokako behealdea. Diputazioa, zk./gb.  
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 plaza, zk./gb.  
48530 Ortuella  
Tel.: 946642331  
Faxa: 946642331  
E-maila: omic-ortuella@konsumo.net

## **Muskiz-Forlan**

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

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

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

**Ondarroa**

Kanttoipe, zk./gb.  
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

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

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

**Barakaldo**

Dolores Ibarruri pasealekua, zk./gb.  
48901 Barakaldo  
Tel.: 944180178  
Faxa: 944189298  
E-maila: omic-barakaldo@kontsumo.net

### **Portugalete**

Portugaleteko Udaletxea. 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**

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

### **Santurtzi**

Murrieta hiribidea, 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**

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

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

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

### **Hernani**

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

### **Andoain**

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

### **Lasarte-Oria**

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

## **Beasaingo Eskualdeko Bulegoa** (Beasain – Lazkao – Ordizia)

### **Beasain**

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Martina Maiz, 3

20200 Beasain

Tel.: 943886908

Faxa: 943160604

E-maila: omic-beasain@kontsumo.net

### **Lazkao**

Euskadi Plaza, 1 (Lazkaoko Udaletxea)

20210 Lazkao

Tel.: 943805411

Faxa: 943889858

E-maila: omic-lazkao@kontsumo.net

### **Ordizia**

Nikolas Lekuona, 2

20240 Ordizia

Tel.: 943881642

Faxa: 943805615

E-maila: omic-ordizia@kontsumo.net

### **Irun**

Gizarte Ongizate Arloa. Urdanibia plaza, 6

20304 Irun

Tel.: 943649262

Faxa: 943631552

E-maila: omic@irun.org

### **Tolosaldea Garatzen** (Tolosa – Ibarra – Billabona)

Foru plaza, 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 // Zuzeneko lankidetzan dihardu 2  
Elkarterekin: Legazpiko Iratzarri eta Urretxu-Zumarragako Mairi).

Iparragirre 11, behea  
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**

Azoka Plaza, Nafarroa Plaza zk./gb.  
20870 Elgoibar  
Tel.: 943743088  
Faxa: 943743736  
E-maila: omic-elgoibar@kontsumo.net

## 5. KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILE ERAKUNDEAK

### EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA

#### ARABA

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

Frantzia, 21-1.a, 3. dptua.  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945283194  
Faxa: 945283194  
E-maila: urkoagasteiz@eka.org

#### BIZKAIA

##### ***EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA***

Plaza Barria, 7-1.a esk.  
48005 Bilbao  
Tel.: 944168506  
Faxa: 944150050  
E-maila: ekainfo@eka.org

##### ***URKOA, ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA***

Plaza Barria, 7-1.a esk.  
48005 Bilbao  
Tel.: 944168506  
Faxa: 944150050  
E-maila: urkoabilbao@eka.org

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

Amezti, 6-1.a, 8. dptua.  
48990 Getxo  
Tel.: 944912233  
Faxa: 944912233  
E-maila: urkoa@eka.org

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

Aldapa, 3 Behea  
48910 Leioa  
Tel.: 944639633

**GIPUZKOA*****EKA-OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA***

Boulevarda, 25 Behea, 8. dptua.  
20005 Donostia-San Sebastián  
Tel.: 943423993  
Faxa: 943423993  
E-maila: [urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

***ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA***

Kasino Zaharra - Jubilatuen Egoitza  
20280 Hondarribia  
Tel.: 943640488  
Faxa: 943635067  
E-maila: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

***ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA***

Foruak, 2 - 2. esk.  
20302 Irun  
Tel.: 943632194  
Faxa: 943635067  
E-maila: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA****ARABA*****EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA***

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

## ***GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA***

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

## **BIZKAIA**

### ***BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA***

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

## **GIPUZKOA**

### ***GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-DONOSTIA***

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

### ***GIPUZKOAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA-EIBAR***

Untzaga plaza, zk./gb.  
20600 Eibar  
Tel.: 943201987  
Faxa: 943208762  
E-maila: uce-eibar@kontsumo.net

## **EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA**

### **ARABA**

#### ***AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA***

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

**BIZKAIA*****BKEE-ACUB, BASAURIKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA***

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

***ASKOFA, EUSKADIKO KONTSUMO ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA***

Tellaetxe margolaria, 13 behea  
48015 Bilbao  
Tel.: 944752239  
Faxa: 944752239  
E-maila: ascofa@kontsumo.net

***BKE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA***

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

***EKE, EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOIA***

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

***ETXEKO-ANDRE, BIZKAIKO KONTSUMITZAILE ETA ETXEKO-ANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA***

Jardines, 5 - 1.a  
48005 Bilbao  
Tel.: 944153874  
Faxa: 944154917  
E-maila: etxeko-andre@kontsumo.net

## **GIPUZKOA**

### ***ETXEKO-ANDRE, GIPUZKOAKO FAMILIAKO KONTSUMO ETA ETXEKO-ANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA***

Ramón y Cajal, 4 - behea  
20002 Donostia-San Sebastián  
Tel.: 943277594  
Faxa: 943277594  
E-maila: aranzazu@kontsumo.net

## **6. KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK**

### **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

Donostia kalea, 1  
01010-Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945019936  
945019956  
Faxa: 945019997  
E-maila: junta-arbitral@ej-gv.es

### **Gasteizko Udal Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

San Bizente aldapa, zk./gb.  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945161670  
Faxa: 945161251  
E-maila: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org