

# Kontsumo

TXOSTENA

2008

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO  
SAILA

DEPARTAMENTO DE SANIDAD  
Y CONSUMO



# Kontsumo

## TXOSTENA

### 2008

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO  
SAILA

DEPARTAMENTO DE SANIDAD  
Y CONSUMO

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2009

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke: <http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>



Basoen kudeaketa iraunkorra sustatzen duen paper ziurtagiriduna erabili da lan hau inprimatzeko

**ARGITARALDIA:** 1.a, 2009ko uztaila

**ALE-KOPURUA:** 500

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Osasun eta Kontsumo 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

**FOTOKONPOSAKETA:** Ipar, S.Coop  
Zurbaran, 2-4 - 48007 Bilbo

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

**LEGE-GORDAILUA:** BI - 2.321-2009

# AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA</b> . . . . .	7
<b>2. GATAZKEN KONPONBIDEA</b> . . . . .	9
2.1. ORIENTAZIO-PROGRAMA . . . . .	9
2.2. KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK . . . . .	11
2.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA . . . . .	28
<b>3. MERKATU-KONTROLA</b> . . . . .	37
3.1. IKUSKATZEKO ETA KONTROLATZEKO KANPAINAK . . . . .	37
3.2. ELIKAGAIAK EZ DIREN PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN KONTROLA . . . . .	53
3.3. IKUSKATZE JARDUNAK . . . . .	56
3.4. KOMUNIKAZIOAK . . . . .	58
<b>4. PRESTAKUNTZA</b> . . . . .	59
4.1. KONTSUMO GELAK . . . . .	59
4.2. KONTSUMOA ESKOLETAN . . . . .	68
4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK . . . . .	74
4.4. BESTE BATZUK . . . . .	76
4.5. KONTSUMO-GAIETAN PRESTAKUNTZA ETA IKERKETA BULTZATZEKO BEKAK . . . . .	78
4.6. PROFESIONALENTZAKO PRESTAKUNTZA . . . . .	79
<b>5. INFORMAZIOA</b> . . . . .	83
5.1. ARGITALPEN PROGRAMA . . . . .	83
5.2. SENTSIBILIZAZIO PROGRAMA . . . . .	88
5.3. DOKUMENTAZIO PROGRAMA . . . . .	99
<b>6. LANKIDETZA BESTE AGENTE BATZUEKIN</b> . . . . .	105
6.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA . . . . .	105
6.2. KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOENTZAKO AHOLKULARITZA JURIDIKOA . . . . .	111
6.3. KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA . . . . .	112
<b>7. HARREMANAK BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN</b> . . . . .	113
7.1. KONTSUMOKO INSTITUTU NAZIONALA (INC) ETA GAINERAKO AUTONOMIA ERKIDEGOAK . . . . .	113
7.2. KONTSUMITZAILEEN HEZIKETARAKO SAREA . . . . .	113
7.3. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPAR SAREA) . . . . .	113
7.4. CONSUMERS INTERNATIONAL . . . . .	113
7.5. INGURUMENAREN ALDETIK IRAUNKORRA DEN KONTSUMOARI BURUZKO EUSKAL PLANA . . . . .	113
7.6. BERDINTASUNERAKO SAILEKO BATZORDEA . . . . .	114
7.7. PERTSONA ZELIAKOENTZAKO HITZARMENA . . . . .	114
<b>ERANSKINA: KIAZ SAREA OSATZEN DUTEN ZENTROEN ZERRENDA</b> . . . . .	115





## 1. SARRERA

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 2008ko Kontsumoko Memoria argitaratu du kontsumoaren alorrean lan egiten duten pertsonei nahiz herritar guztiei aldi horretan zehar egindako lanaren berri emateko.

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren funtsezko ardatzekin bat datozen lau zatitan banatuta dago: gatazken konponbidea, merkatuaren kontrola, prestakuntza eta informazioa, eta lankidetzaz beste erakunde batzuekin.

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

Merkatuaren kontrolari dagokionez, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko ikuskatze-jardueren sorta da. Era berean, osasunarentzat edo segurtasunarentzat arriskutsuak izan daitezkeen produktuak topatzeaz, ibilgetzeaz, eta beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzeaz arduratzen da Zuzendaritza.

Prestakuntzari eta informazioari dagokienez, herritarrak beren eskubide eta betebeharreri buruz kontzientziatu eta hezteko ezinbesteko zereginak dira, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian. 2008an herritarrak hezteko eta informatzeko egindako jarduera nagusiak honako hauek izan dira: ikastaroak, hitzaldiak, hezkuntza-zerbitzuak, kaleko jarduerak, komunikabideetako agerraldiak eta argitalpenak.

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

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







## 2. GATAZKEN KONPONBIDEA

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren bitartez, lehentasun gisa, 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.

### 2.1. ORIENTAZIO PROGRAMA

#### 2.1.1. Kontsumo-kontsultak ebaztea

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio- eta aholkularitza-zeregin garrantzitsua betetzen du, kontsumitzailei arreta eskaintzeko guneen bitartez: Zuzendaritzako Zerbitzu Nagusiak eta Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Bulegoak. Zerbitzu horiek guztira kontsumoari buruzko 11.527 kontsulta jaso dituzte 2008an. Kontsumitzaileen arretarako telefonoaren bidez (900 600 500) jasotako 15.338 kontsultei gehituta, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 26.865 kontsulta kudeatu ditu guztira.

Eusko Jaurlaritzan kontsultak jasotzen eta erantzuten dira telefonoz, han bertan edo Interneten bitartez, KIAZ Sarea (Kontsumitzailearen Informazio eta Arretarako Zentroen Sarea) aplikatuz [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) orrian, [Euskadi.net](http://Euskadi.net) atariaren postontziaren bitartez edo e-mail bidez.

Era berean, beste hainbat erakundek, adibidez KIUBek edo kontsumitzaileen elkarteek, kontsumitzaileen kontsultak jasotzen dituzte: 30.887 eta 8.661, hurrenez hurren.

## 2008KO KONTSULTAK ERAKUNDEEN ARABERA

	<b>Eusko Jaurlaritza</b>	<b>KIUBak</b>	<b>Konts. Elk.</b>	<b>900 Telefonoa</b>	<b>Ehunekoa</b>	<b>Guztira</b>
Telefonia eta komunikazioa	3.219	6.724	1.414	3.084	21,74	14.441
Etxebizitza (sustapena, konponketa, erreformak)	1.189	3.402	1.618	1.293	11,29	7.502
Hornidura zerbitzuak (energia, ura, bestelakoak)	698	2.801	754	1.267	8,31	5.520
Etxetresna elektrikoak (informatikako eta ikus-entzunezko ekipoak barne) salmenta eta konponketa	861	1.804	442	1.385	6,76	4.492
Ibilgailuak, salmenta eta konponketa	731	1.666	555	970	5,90	3.922
Elikadura	108	1.036	302	1.871	4,99	3.317
Aseguruak	257	1.687	425	684	4,59	3.053
Banku zerbitzuak	815	1.181	473	566	4,56	3.035
Garraioak	382	1.397	472	707	4,45	2.958
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	351	617	93	499	2,34	1.560
Altzariak	278	584	188	436	2,23	1.486
Bidaiak	522	358	160	290	2,00	1.330
Osasun eta asistentzia zerbitzua	107	235	45	169	0,83	556
Tindategiak garbitegiak	142	169	43	74	0,64	428
Askotariko zerbitzuak	1.358	5.083	1.510	993	13,46	8.944
Askotariko produktuak	439	1.531	167	597	4,11	2.734
Kodetu gabeak	70	612	164	453	1,95	1.299
<b>GUZTIRA</b>	<b>11.527</b>	<b>30.887</b>	<b>8.661</b>	<b>15.338</b>	<b>100,00</b>	<b>66.413</b>



### 2.1.2. Kontsumitzailearen arretarako telefonoa

Kontsumitzaileek jakin badakite oso garrantzitsua dela modu arduratsuan kontsumitzea. Horretarako beharrezkoa da herritarrei informazio egokia ematea helburu hori lortzeko, kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko beharrezkoak diren bitarteko guztiak jarritz.

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.

Zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

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

2008. urtean 15.338 dei jaso ziren, hileko 1.278 dei.

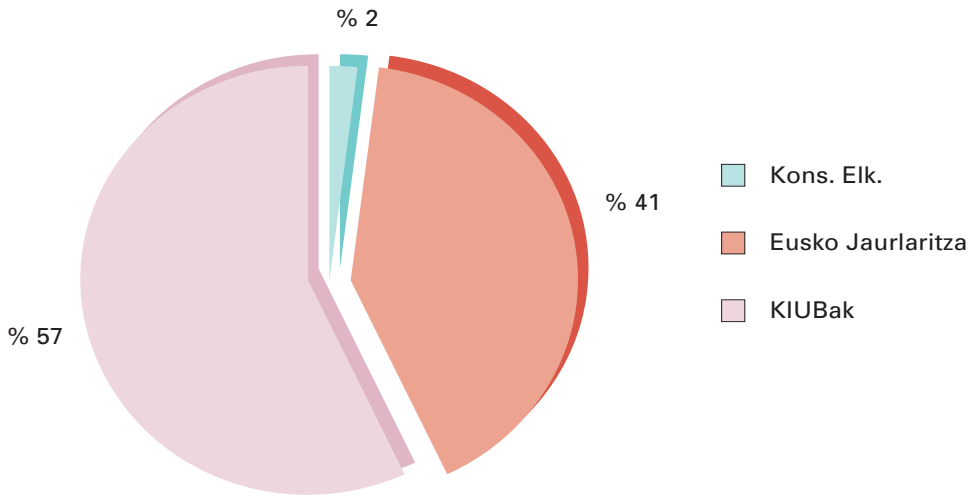
## 2.2. KONTSUMOKO ERREKLAMAZIOAK

2008an zehar, EAEn 19.698 erreklamazio izapidetu ziren kontsumo-bulego desberdinen bitartez: 8.074 Eusko Jaurlaritzaren Industria eta Kontsumo Segurtasuneko Zuzendaritzaren bitartez, 11.136 Kontsumitzaileen Informazioarako Udal Bulegoen bitartez (KIUB) eta 488 kontsumitzaile-elkarteen bitartez.

Kontsumoko erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertuz, ikus daiteke jarraitutasun bat dagoela sektorerik erreklamatuenean, eta horietan guztietan telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehienak jaso dituen, erreklamazioen % 29 hain zuzen ere. Bigarren tokian garraioak ageri dira (% 10,22), eta,

jarraian, etxetresna elektrikoek eta informatikako edo ikus-entzunezko produktuen salmenta eta konponketarekin zerikusia dutenak (% 8,26) eta energia-zerbitzuei dagozkienak (% 6). Hain zuzen ere, lau sektore horiek erreklamazio guztien erditik gora berenganatzen dute (% 53,54).

### Erreklamazioen ehunekoak erakunde bakoitzeko





## EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIENAK JASO DITUZTEN SEKTOREAK, ERAKUNDEKA

Produktua/ Zerbitzua	Eusko Jaurlaritza		KIUBak		Konts. Elk.		Guztira	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%
Telekomunikazioak	1.428	17,68	4.173	37,47	119	24,38	5.720	29,03
Garraioak	1.042	12,90	898	8,06	75	15,36	2.015	10,22
Etxetresna elektri- koak, informatika eta ikus-entzue- nezkoak (salmen- ta eta konponke- ta)	799	9,89	803	7,21	26	5,32	1.628	8,26
Energia zerbitzuak (gasa, argia, bes- te batzuk)	282	3,49	890	7,99	16	3,27	1.188	6,03
Ibilgailuak (salmen- ta eta konponke- ta)	539	6,67	599	5,37	30	6,14	1.168	5,92
Turismoa	706	8,74	167	1,49	12	2,45	885	4,49
Etxebizitza (susta- pena, konponke- ta, erreformak)	269	3,33	413	3,70	65	13,31	747	3,79
Banku zerbitzuak	292	3,61	379	3,40	35	7,17	706	3,58
Ehun gaiak, oine- takoak eta osa- garriak	387	4,79	174	1,56	0	0,00	561	2,84
Altzariak	256	3,17	246	2,20	7	1,43	509	2,58
Aseguruak	80	0,99	382	3,43	29	5,94	491	2,49
Elikadura	156	1,93	277	2,48	13	2,66	446	2,26
Tindategiak eta garbitegiak	180	2,22	85	0,76	0	0,00	265	1,34
Osasun eta asis- tentzia zerbitzua	164	2,03	68	0,61	3	0,61	235	1,19
Askotariko zerbi- tzuak	824	10,20	776	6,96	44	9,01	1.644	8,34
Askotariko produk- tuak	648	8,02	539	4,84	13	2,66	1.200	6,09
Kodetu gabeak	22	0,27	267	2,39	1	0,20	290	1,47
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.074</b>	<b>100,00</b>	<b>11.136</b>	<b>100,00</b>	<b>488</b>	<b>100,00</b>	<b>19.698</b>	<b>100,00</b>

**EUSKADIN ERREKLAMAZIO GEHIEN JASO DITUZTEN SEKTOREAK,  
LURRALDE HISTORIKOEN ARABERA**

Produktua/ Zerbitzua	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		Guztira	
	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%	Guztira	%
Telekomunikazioak	630	20,68	3.561	30,84	1.529	30,77	5.720	29,03
Garraioak	354	11,62	1.297	11,23	364	7,32	2.015	10,22
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	245	8,04	907	7,85	476	9,57	1.628	8,26
Energia zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	131	4,30	723	6,26	334	6,72	1.188	6,03
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	255	8,37	647	5,60	266	5,35	1.168	5,92
Turismoa	133	4,36	530	4,59	222	4,46	885	4,49
Etxebizitza (sustapena, konponketa, erreformak)	174	5,71	374	3,24	199	4,00	747	3,79
Banku zerbitzuak	203	7,55	352	3,04	151	3,03	706	3,58
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	152	4,99	312	2,70	97	1,95	561	2,84
Altzariak	127	4,16	270	2,33	112	2,25	509	2,58
Aseguruak	101	3,31	267	2,31	123	2,47	491	2,49
Elikadura	64	2,10	300	2,59	82	1,65	446	2,26
Tindategiak eta garbitegiak	34	1,11	159	1,37	72	1,44	265	1,34
Osasun eta asistentzia zerbitzua	28	0,91	146	1,26	61	1,22	235	1,19
Askotariko zerbitzuak	209	6,86	998	8,64	437	8,79	1.644	8,34
Askotariko produktuak	234	7,68	679	5,88	287	5,77	1.200	6,09
Kodetu gabeak	17	0,55	220	1,90	53	1,06	290	1,47
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.091</b>	<b>100,00</b>	<b>11.742</b>	<b>100,00</b>	<b>4.865</b>	<b>100,00</b>	<b>19.698</b>	<b>100,00</b>



### 2.2.1. Eusko Jaurlaritzza

2008an, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 8.074 erreklamazio-orri jaso zituen guztira, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren hiru lurralde-bulegoen bitartez, eta horietatik 706 Turismo Sailburuordetzak kudeatu zituen. 8.074 erreklamazioetatik 1.622 Arabako lurralde-bulegoak izapidetu zituen, 4.338 Bizkaikoak eta 2.114 Gipuzkoakoak.

2008ko ekitaldia amaitutakoan hiru lurralde-bulegoetara iritsi ziren erreklamazio guztietatik, 1.135 ez zituzten onartu izapidetzeko, ez baitziren kontsumoari zegozkion arloak, eta 1.175 beste autonomia-erkidego batera aldatu ziren, erreklamazioa eragin zuen arrazoa sortutako erkidegora, hain zuzen ere, edo beste erakunde batera (abiazio zibila). Guzti horietatik 5.617 ebatzi ziren, eta ebazteko zain daude beste 1.315, izapidetzen ari direlako.

Era berean, erreklamazio horietako 93 Arbitraje Batzordera eraman ziren, sistema horri atxikitako enpresekiko desadostasunak baitziren. Beste hainbat kasutan (181), demandatzaileek atzera bota zuten beren eskaria, eta 1.059 kasutan ados jartzea lortu zuten, Eusko Jaurlaritzaren bitartekotzari esker. Gainerakoetan (2.213), alderdien arteko akordioa ezinezkoa izan zenez, eta, gainera, administrazioaren arau-hausterik ez zegoela egiaztatu zenez, artxibatu egin zen espedientea.

Administrazioak 89 enpresari eskatu zien salaketa eragin zuten egintzak zuzentzea eta 178 zigor-espediente abiarazi ziren.

Azken urteotan, erreklamazio gehien eragin duten sektoreek goiko postuei eutsi diete, hala nola: telekomunikazioak, garraioak eta konponketekin lotutakoak (etxetresna elektrikoak, informatikako elementuenak eta ibilgailuenak).

#### *Erreklamazioen zergatiak*

Eusko Jaurlaritzak izapidetu dituen telekomunikazioen eta telefoniaren alorreko erreklamazioak eragin dituzten arrazoirik ohikoenak konponketa-arazoekin eta produktuen bermearen aplikazioarekin erlazionatuta zeuden.

Garraioei dagokienez, azpimarratu behar da gehienak (% 64) aireko garraioarekin erlazionatutako erreklamazioak zirela. Gauzak horrela, hegaldia bertan behera uztea eta atzeratzea izan ziren erreklamatzeko arrazoi ohikoenak, eta, jarraian, ekipajea galdu eta hondatzeari lotutako arazoak.

Etxetresna elektrikoen salmenta eta konponketaren sektorean ere erreklamazioen arrazoi nagusia bermea ez betetzea izan zen, baita publizitate engainagarria eta beste zenbait informazio-hutsune ere.

Ibilgailuen salmenta eta konponketari dagokionez, berme-arazoak dira hemen ere erreklamatzeko arrazoi nagusia, eta oso hurbiletik jarraitzen diote konponketa okerrekin.

Eusko Jaurlaritzan erreklamaturako sektoreen arrazoi buruzko informazio garrantzitsuena honako taula hauetan xehatuta dago:

<b>TELEKOMUNIKAZIOAK/TELEFONIA</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehunekoak</b>
Konponketa okerra	25,8
Bermeak	19,8
Fakturazio bidegabekia	19,1
Iruzurrezko bajak eta altak, eskaintzak ez betetzea...	15,3
Akatsak Interneten funtzionamenduan (estaldurarik eza, linearen kostuak...)	9,0
Eramangarritasuna	6,5
Publizitate engainagarria	4,5
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>





<b>GARRAIOAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehunekoa</b>
Bertan behera uzteak-atzerapenak	53,0
Ekipajeak galdu edo hondatzea	16,6
Txartelak egitea	12,7
Zerbitzuaren kalitate akastuna	12,0
Kontsumitzaileak informatzea	3,5
Overbookinga	2,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>

<b>ETXETRESNA ELEKTRIKOAK</b>	
<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehunekoa</b>
Bermeak ez betetzea	41,20
Informazio / publizitate engainagarria	19,30
Behar ez bezalako konponketak / instalazioak	11,20
Atzerapenak konponketa eta instalazioetan	10,55
Fakturazio gehiegizkoa / bidegabea	5,40
Entregatzeko epeak ez betetzea	4,40
Beste batzuk	7,95
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,00</b>

**IBILGAILUEN SALMENTA ETA KONPONKETA**

<b>Arrazoiak</b>	<b>Ehunekoa</b>
Bermeak ez betetzea	24,7
Behar ez bezalako konponketak	24,0
Atzerapena konponketan / Kalteak ibilgailuetan	11,5
Informazio / Publizitate engainagarria	10,6
Fakturazio gehiegizkoa / Bidegabea	8,2
Entregatzeko epeak ez betetzea	8,2
Aurrekonturik / Fakturarik eza	4,5
Beste batzuk	8,3
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>

**ENERGIA-ZERBITZUAK**

<b>Arrazoiak</b>	<b>EHUNEKOA</b>
Fakturazio bidegabea	36,90
Erabiltzaileekiko arreta txarra	15,20
Instalazioen ikuskapena	11,80
Kontratuaren bajak / Altak	9,50
Kalteak hornidura-etenengatik / Tentsio-puntengatik	7,60
Hornidura etetea ordainketetan arazoak daudelako	7,22
Kontratu-migrazioak	6,84
Atenditu gabeko potentzia-zabalkuntzak	2,66
Atzerapenak gas-entregetan	2,28
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,00</b>

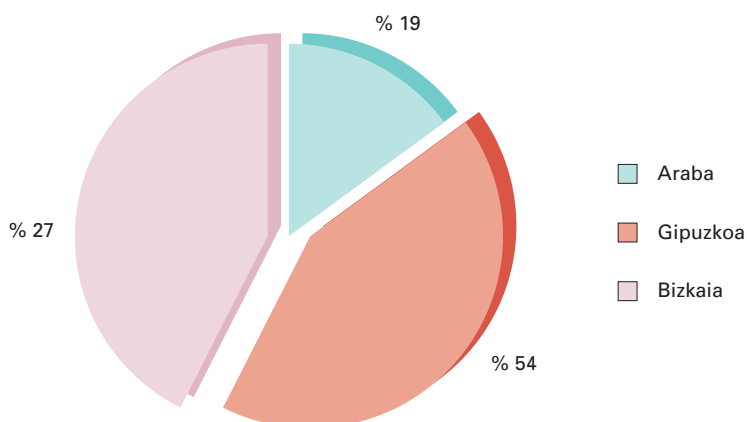


### Zehapen-espedienteak

Eusko Jaurlaritzak bi alderdien arteko bitartekotza-lana egin behar du, konponbide bat bilatzeko, eta, hori ez ezik, enpresei zehapena ezartzeko ardura ere badu, baldin eta irregulartasunak atzematen baditu. 2008. urtean, 78 zehapen-espediente ireki zituen, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak programatutako ikuskapen-kanpainen bitartez edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Lurraldez lurralde, Bizkaian 96 zehapen-espediente ireki zituen, 48 Gipuzkoan eta 34 Araban, hurrenez hurren.

### Zehapen espedienteak lurraldearen arabera



Kontsumo-erreklamazioetako asko eragiten dituzten arrazoen adierazgarri, zehapen-espedienteetako gehienek bermeei buruzko araudia ez betetzearekin (% 44) edo kontsumitzailearentzako informazioaren edo etiketen hutsuneekin (% 16) dute zerikusia. Sektoreei dagokienez, telekomunikazioen enpresek be-  
ranganatu dituzte zehapen gehien, guztien % 42 baino gehiago, hain zuzen.

## ZEHAPEN ESPEDIENTEAK ARRAZOIEN ARABERA

Arrazoa	Guztira	%
Bermeak ez betetzea	79	44,38
Ez-betetzeak kontsumitzailearentzako informazioan / etiketetan	29	16,29
Kontrol-jarduera (datuak emateari uko egitea, eskaerak ez betetzea)	22	12,35
Akatsak produktuetan/zerbitzuetan	20	11,23
Erreklamazio-orriak	6	3,37
Prezioak	2	1,12
Beste batzuk	20	11,23
<b>GUZTIRA</b>	<b>178</b>	<b>100,00</b>

## ZEHAPEN ESPEDIENTEAK SEKTOREEN ARABERA

Produktua/Zerbitzua	Guztira	%
Telekomunikazioak	75	42,13
Etxebizitza (sustapena, konponketa, erreformak)	27	15,16
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	13	7,30
Jostailuak	11	6,17
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	8	4,49
Altzariak	7	3,93
Elikadura	7	3,93
Energia zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	2	1,12
Turismoa	4	2,24
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	2	1,12
Tindategiak eta garbitegiak	2	1,12
Osasun eta asistentzia zerbitzua	1	0,56
Garraioak	1	0,56
Material elektrikoa	1	0,56
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurrindegia)	1	0,56
Askotariko zerbitzuak	14	7,86
Askotariko produktuak	2	1,12
<b>GUZTIRA</b>	<b>178</b>	<b>100,00</b>



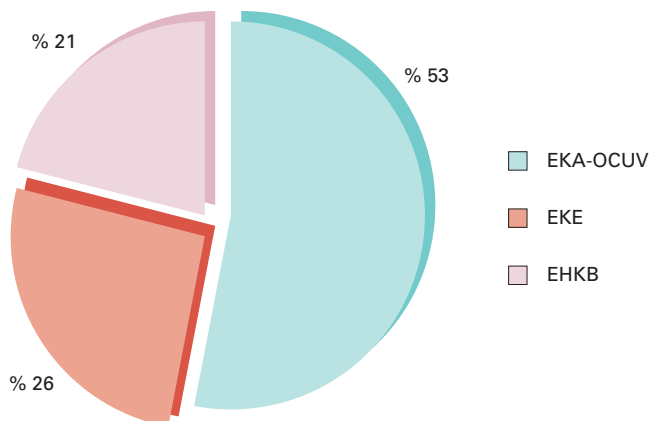
### Ahozko epaiketak

Bitartekotzak ez duenean emaitzarik ematen, kontsumitzaileek beren eskubideak defenditzeko duten beste bide bat auzitegietara jotzea da. Zuzendaritzak diruz laguntzen duen aukera da, betiere honako baldintza hauek betetzen badira:

- Erreklamazioaren zenbatekoa 900 eurotik gorakoa ez izatea.
- Erreklamazioa judizialki bideragarria izatea.
- Demanda-jartzailea kontsumitzaileen defentsarako erakunderen batean izena emanda egotea.

Zehazki, 900 euroko zenbatekorainoko hitzezko epaiketetan defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera destinatutako laguntza ekonomikoen kontzeptupean, Kontsumo Zuzendaritzak 2008an 30.000 euroko partida bat erreserbatu zuen. Ekimen horri esker, elkarteek kontsumitzaileen defentsa doan gauzatu zuten 96 hitzezko epaiketatan. Zehazki, EKA-OCUV elkarteak defendatu zituen epaiketa gehien, 51 guztira. Bestalde, EKE eta EHKB elkarteek 25 eta 20 kasu defendatu zituzten, hurrenez hurren.

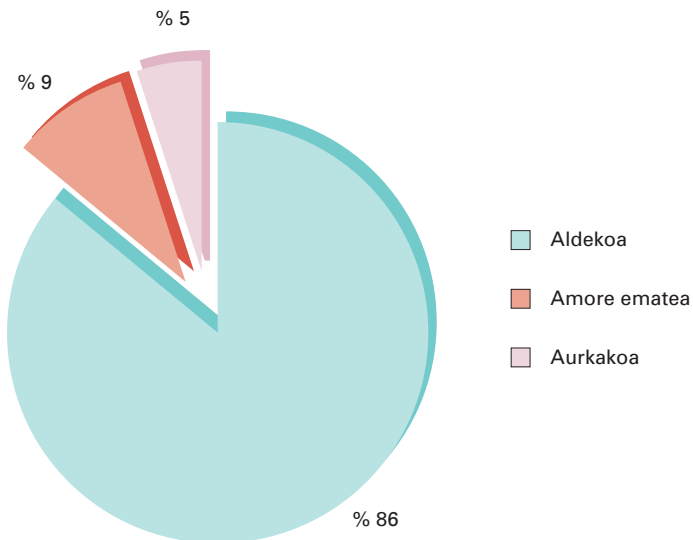
ELKARTEAK	EPAIKETAK
EKA-OCUV	51
EKE	25
EHKB	20
<b>GUZTIRA</b>	<b>96</b>



Ildo horretan, azpimarratzekoa da kasurik gehienetan beren eskubideak defenditzeko hitzezko epaiketara jotzea erabaki zuten kontsumitzaileentzat epaiak aldekoak izan direla. Zehazkiago, 2008an hasitako 96 epaiketetatik 64k urte amaierarako izapidea amaituta zuten. Eta 64 horietatik 61ek kontsumitzailearen aldeko emaitza izan zuten, hau da, izapidetutako guztizkoaren % 95 baino gehiago (aldeko 55 epai eta amore emate). 3 kasutan bakarrik eman zioten arrazoa auzitegiek enpresa demandatuari.

SALAKETAREN EGOERA	EMAITZA	KOPURUA
Baietsi gabeak (eskumenik ezagatik)		6
Izapidetan		26
Amaituta	ALDEKOA	55
	AMORE EMATEA	6
	AURKAKOA	3
<b>GUZTIRA</b>		<b>96</b>

### Amaitutako epaiketen emaitza





Demandatutako enpresen sektoreei dagokienez, azpimarratzekoa da erdia baino gehiago (% 63,54) bidaiei eta garraioari lotuta daudela, batez ere bidaia-agentziak eta airelineak. Ondoren etxetresna elektrikoen eta informatika-elementuen salmenta dago (% 10,41) eta hirugarren tokian ibilgailuen salmenta eta konponketa (% 8,3).

<b>DIRUZ LAGUNDUTAKO HITZEZKO EPAIKETAK (SEKTOREEN ARABERA)</b>		
<b>Sektoreak</b>	<b>Kopurua</b>	<b>Ehunekoak</b>
Bidaia-agentziak eta airelineak	61	63,54
Etxetresna elektrikoen eta informatikaren salmenta	10	10,41
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	8	8,30
Tindategiak	4	4,16
Etxebizitza (konponketa eta erosketak)	4	4,16
Aseguruak	2	2,08
Telefonia	3	3,12
Beste batzuk	4	4,16
<b>GUZTIRA</b>	<b>96</b>	<b>100,00</b>

Enpresa demandatuek kontsumitzaileei ordaindu behar izan zieten kalte-ordaina 606 euro izan zen batez beste 2008. urtean.

Ekimenaren arrakasta ikusirik, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak kontsumitzaileen defentsari diruz laguntzera gordetako partida handitu egin du 30.000 eurotik 36.000 eurora 2009. urterako. Hori guztia, 150 hitzezko epaiketaren kostuak bere gain hartu ahal izateko.

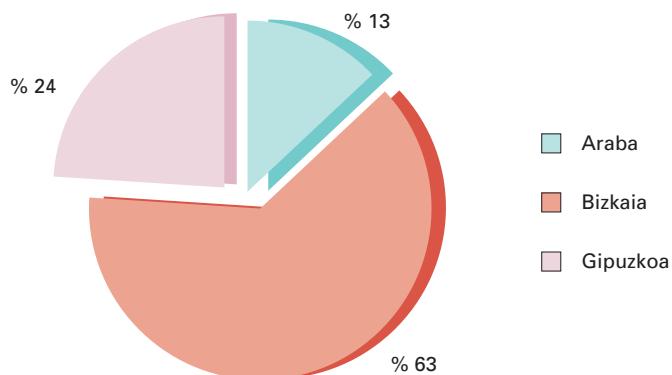
### 2.2.2. Kontsumoko Udal Bulegoak

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) guztira 11.136 erreklamazio jaso zituzten; 1.406 Arabako Lurralde Historikoan izapidetu ziren, 7.072 Bizkaian eta 2.658 Gipuzkoan.

## KUIBETAKO 2008KO ERREKLAMAZIOAK, SEKTOREAREN ETA LURRALDEAREN ARABERA

Produktua/Zerbitzua	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Telekomunikazioak-telefonía zerbitzuak	343	1.093	2.737	4.173
Garraioak	150	157	591	898
Energía zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	52	297	541	890
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	108	154	541	803
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	132	118	349	599
Etxebizitza (sustapena eta konponketa)	97	85	231	413
Aseguruak	87	89	206	382
Banku zerbitzuak	84	75	220	379
Elikadura	15	58	204	277
Altzariak	64	51	131	246
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	48	28	98	174
Turismoa	14	27	126	167
Tindategiak, garbitegiak	19	16	50	85
Osasun eta asistentzia zerbitzua	16	33	19	68
Askotariko zerbitzuak	78	232	466	776
Askotariko produktuak	83	101	355	539
Kodetu gabeak	16	44	207	267
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.406</b>	<b>2.658</b>	<b>7.072</b>	<b>11.136</b>

### KIUBetako erreklamazioak lurralde historikoaren arabera





**2008KO ERREKLAMAZIOAK KIUBEN ARABERA**

<b>KIUB</b>	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
Bilbaoko KIUB	1.703	15,3
Gasteizko KIUB	1.154	10,4
Barakaldoko KIUB	1.016	9,1
Donostiako KIUB	752	6,8
Getxoko KIUB	561	5,0
Irungo KIUB	496	4,5
Santurtziko KIUB	487	4,4
Portugaleteko KIUB	458	4,1
Uribe-Kostako Mankomunitateko KIUB	428	3,8
Durangoko Merindadearen Mankomunitateko KIUB	366	3,3
Basauriko KIUB	331	3,0
Enkarterrietako Mankomunitateko KIUB	287	2,6
Lasarte-Oriako KIUB	271	2,4
Hernaniko KIUB	254	2,3
Erandio-Astrabuduako KIUB	214	1,9
Oarsoaldeko KIUB	210	1,9
Ermuko KIUB	204	1,8
Laudioko KIUB	184	1,7
Erandio-Altzagako KIUB	184	1,7
Bermeoko KIUB	159	1,4
Muskiz-Forlaneko KIUB	158	1,4
Eibarko KIUB	153	1,4
Ortuellako KIUB	121	1,1
Andoaingo KIUB	120	1,1
Etxebarriko KIUB	114	1,0
Urola-Garaiko KIUB	96	0,9
Sestaoko KIUB	96	0,9
Beasaingo KIUB	85	0,8
Arrigorriagako KIUB	62	0,6
Elgoibarko KIUB	58	0,5
Balmasedako KIUB	54	0,5
Arabako Errioxako Taldeko KIUB	52	0,5
Ordiziako KIUB	50	0,4
Lekeitioko KIUB	41	0,4
Iraurgi Lantzen KIUB	40	0,4
Azpeitiko KIUB	34	0,3
Ondarroako KIUB	28	0,3
Tolosaldea Garatzeneko KIUB	21	0,2
Lazkaoko KIUB	18	0,2
Añanako Taldeko KIUB	16	0,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>11.136</b>	<b>100,0</b>

### 2.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informazioa eman, bitartekotza eskaini elkarteetako bazkide diren pertsonak formulatutako erreklamazioen bitartez, eta aholkularitza eta defentsa juridikoa. 2008an elkarteek 488 erreklamazio izapidetu zituzten; 63 Araban, 106 Gipuzkoan eta 319 Bizkaian.

<b>ERREKLAMAZIOEN KOPURUA FEDERAZIO BAKOITZEKO</b>		
<b>Federazioak</b>	<b>Erreklamazioen kopurua</b>	<b>Ehunekoa (%)</b>
EKE (Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa)	222	45,50
EHKB (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna)	172	35,25
EKA-OCUV (Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa)	94	19,25
<b>GUZTIRA</b>	<b>488</b>	<b>100,00</b>

**KONTSUMITZAILEEN ELKARTEETAKO 2008KO ERREKLAMAZIOAK,  
SEKTOREAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA**

<b>Produktua/Zerbitzua</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Guztira</b>
Telekomunikazioak-telefonía zerbitzuak	8	29	82	119
Garraioak	8	6	61	75
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	8	21	36	65
Banku zerbitzuak	3	4	28	35
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	7	3	20	30
Aseguruak	1	5	23	29
Etxetresna elektrikoak, informatika, ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	3	9	14	26
Energía zerbitzuak (gasa, argia, beste batzuk)	1	7	8	16
Elikadura	4	0	9	13
Turismoa	4	1	7	12
Altzariak	1	4	2	7
Osasun eta asistentzia zerbitzua	0	1	2	3
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	0	0	0	0
Tindategiak, garbitegiak	0	0	0	0
Askotariko zerbitzuak	10	11	23	44
Askotariko produktuak	4	5	4	13
Kodetu gabeak	1	0	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>63</b>	<b>106</b>	<b>319</b>	<b>488</b>

## 2.3. KONTSUMOKO ARBITRAJEA

Kontsumoko Arbitraje Sistema, kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen duen baliabidea da (batetik, enpresaburu eta profesionalak, eta, bestetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek parte hartzen dute kontsumo-harreman horietan). Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak administrazio-zerbitzu laguntzaile bat dauka, eta honako eginkizun hauek ditu:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen, eta ondusunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen edo hornitzen dituztenen artean arbitraje-hitzarmenak gauzatu eta sustatzea.
- Bitartekotza-jarduerak egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa edo erreklamazioek eragindako eztabaidei dagokienez.
- Eskaintzaren esparrua adieraziz beren lurralde-esparruan Kontsumoko Arbitraje-Sistemari atxikitzeko eskaintza publikoak egin dituzten enpresen errolda publikoa egin eta eguneratzea.
- Arbitraje-hitzarmenaren ereduak egitea eta interesatuta dauden pertsonen eskura jaretzea. 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.

Azpimarratu behar da 2008ko otsailean Kontsumoko Arbitraje Sistema erregulatzen duen 231/2008 Errege Dekretua onartu zela, eta aurreko araudiarekiko berritasun gisa honako hauek sartzen ditu, besteak beste: arbitro bakarrak





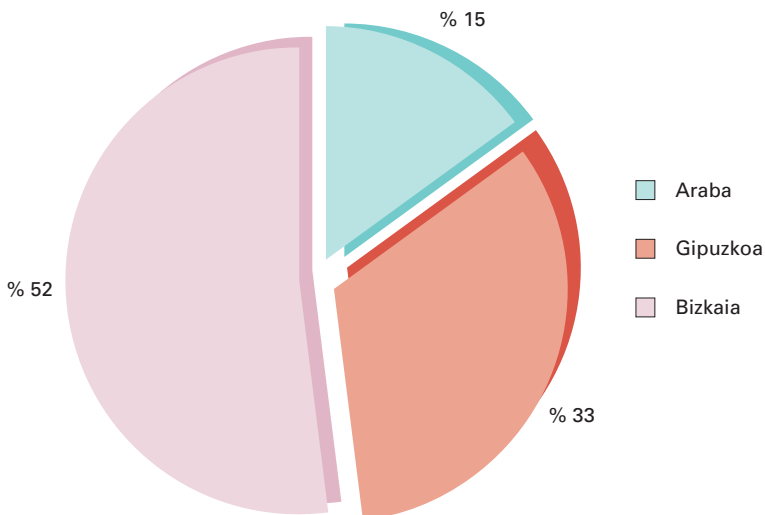
kontsumitzaileen eta enpresen arteko 300 €-tik beherako zenbatekoko desadostasunak ebaztea, eta erreklamatu baten aurrean aurkeztutako arbitraje-eskaerak metatzea, izapidetze elektronikoaren erregulazioa, aurretiazko bitartekotza alderdien artean akordioa lortzeko.

### 2.3.1. Hedatze-kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; izan ere, urtetik urtera geroz eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, bide hori zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko gatazkek konpontzeko egokiena dela uste baitute. Beste behin ere, balantzea positiboa da: 2008an beste 812 enpresa sartu ziren sisteman.

Atxikimendu berriek lotura zuzena dute Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtagarritza Zuzendaritzak urtero egiten duen kanpainarekin. Horren haritik, azken urtean bisitaldi pertsonalizatuak egin dira 1.447 enpresatan, eta enpresa horien % 56,11k atxikitzeko eskaera egitea lortu zuen.

#### Atxikitako enpresak, lurralde historikoaren arabera

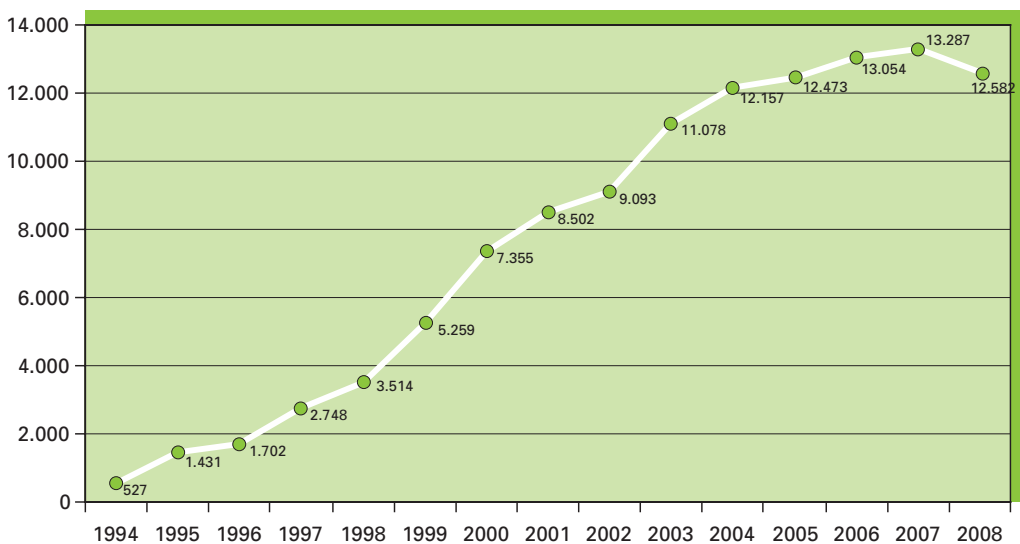


Arbitraje-sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezereen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak modu azkarrean konponduko direla bermatzen baitie. Publizitate positiboa da, eta horren bidez, establezimenduek kontsumo-arlorako aurreikusitako araudia beteko dutela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

Bestalde, atxikitako enpresen errolda eguneratzeko kanpainari ekin zitzaion 2008. urtean. Eguneratze horren bitartez batez ere egiaztatu zen atxikitako establezimenduek eta enpresek aktiboan jarraitzen zutela. Horrela, prozesu horretan zehar egiaztatu zen atxikita zeuden 1.517 establezimenduek beren enpresa- edo merkataritza-jarduera bertan behera utzi zutela. Hori dela-eta, atxikitako enpresen erroldan baja eman zitzaion.

Horrela, aipatutako eguneratzearen ondoren, eta jarduera bertan behera utzi duten enpresen kopuru handia dela medio, kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen guztizko kopurua gutxitu egin da aurreko urtearekin alderatuta, 812 enpresa atxiki diren arren. Beraz, 2008ko abenduan 12.582 enpresa daude atxikita Arbitraje Sistemari.

### Atxikitako enpresen kopuruaren bilakaera





2008. 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 elkar-teen 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 87 Elkarte daude atxikita Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

Auzibidez bestelako sistema horrekiko atxikitze-ehunekoa aldatu egiten da jarduera-sektoreetan. Aurten azpimarratu behar da atxikitzeen kopuru handia egon dela telekomunikazioen sektorean, izan ere, 2007. urtean % 24,90 zegoen atxikita eta 2008an sektorearen ia erdia (% 47,59). Horrela, Arbitraje Sistemaren gehien sartuta dagoen sektorea da.

Bestalde, bitxi eta erlojuen sektorea eta ehungai eta oinetakoen sektorea dira gaur egun atxikimendu-indize handiena dutenak, Euskal Autonomia Erkidegoan horrelako jarduerak garatzen dituzten enpresen % 43,85arekin eta % 33,55arekin, hurrenez hurren. Horren atzetik datoz informatikaren sektorea (% 32,92), altzari-sektorea (% 29,54), tindategiak (% 29,36) eta ibilgailuen salmenta eta konponketa (% 27,60).

Beste muturrean kokatuko ditugu Kontsumoko Arbitraje Sistemaren parte hartzea gustuko ez duten sektoreak: garraioak (% 0,35), etxez etxeko salmenta (gutzizkoaren % 0,42), aseguruak (% 1,12rekin), eta banka, ordezkaritza bat bera ere ez duen sektorea.

JARDUERA	ATXIKITAKO ENPRESAK	EUSKADIKO ENPRESEN %
Telekomunikazioak	79	47,59
Bitxigintza, erlojuak	367	43,85
Informatika	184	32,92
Ehungintza, oinetakoak	2.592	33,55
Altzariak	950	29,54
Tindategiak	106	29,36
Ibilgailuen salmenta eta konponketa	1.029	27,60
Etxebizitza, etxeko konponketak	4.100	10,20
Energia	12	10,10
Elikadura	738	8,69
Bestelako zerbitzu-jarduerak	460	7,20
Bidaia-agentziak	51	8,04
Irakaskuntza	249	5,90
Ostalaritza	459	3,21
Aseguruak	36	1,49
Etxez etxeko salmenta	5	0,30
Garraioak	47	0,35
Banka	0	0,00
Beste batzuk	697	—
<b>GUZTIRA</b>	<b>12.582</b>	<b>—</b>





### 2.3.2. Arbitraje-eskaerak

9.147 arbitraje-eskaera jaso dira 1994an zerbitzua abian jarri zenetik 2008. urtera arte.

2008. urtean 1.027 arbitraje-eskaera bideratu ziren eta 513 laudo egin ziren (aurreko urtean baino 81 gehiago). Ekitaldi horretan telefonia-sektoreari lotu-tako auzien kopurua handitu egin zen, 581 eskaeratik 624ra.

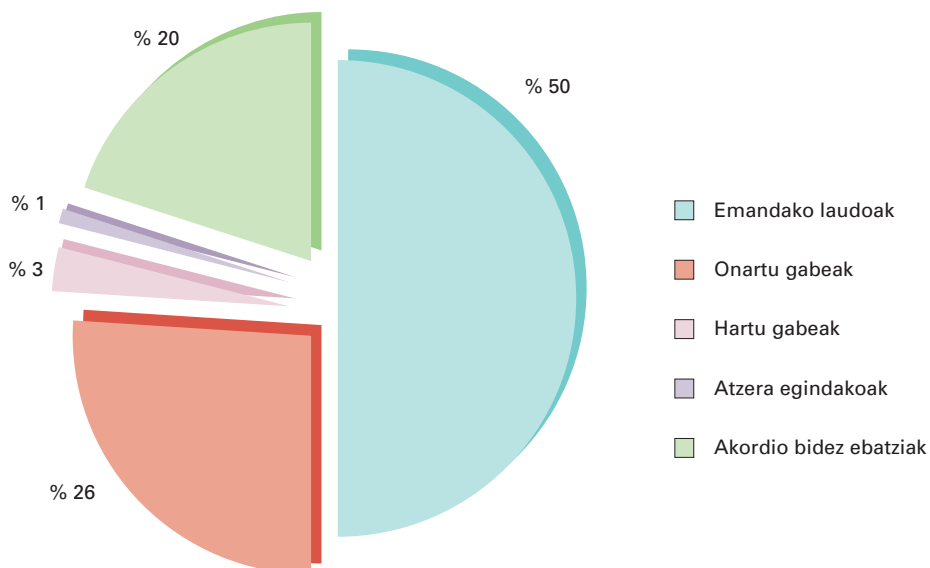
Kontsumitzaileen Elkarteen bidez aurkeztutako arbitraje-eskaerak 34 izan ziren; KIUBen bitartez aurkeztutakoak 350; Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzen bitartez 408 eta Arbitraje Batzordean zuzenean aurkeztutakoak 235.

Beraz, 2008an arbitraje-eskaerak honako era honetan ebatzi ziren:

- 513 eskaera arbitraje-laudoen bitartez konpondu ziren. Horietatik, % 80 Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresa eta profesionalen aurka aurkeztutako arbitraje-eskaerak izan ziren. Deigarria da % 20 sistemari atxikita ez zeuden enpresa eta profesionalen aurka egin zela, baina desadostasuna arbitraje-prozeduraren bitartez ebaztea onartu zuten.
- 265 eskaera artxibatu egin ziren, salatuak ez baitzuen auzia Arbitraje Batzordearen bidez konpon zedin onartu. Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxiki gabeko enpresak ziren, eta horrenbestez, legez dagokien 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.
- 7 eskaera artxibatu egin ziren alderdi erreklamatzailleak atzera egin zuelako, gatazka konpontzeko beste bide bat erabiltzea erabaki zuelako.
- 33 eskaera izapidetzea ez zen onartu, kontsumoko arbitrajetik kanpoko gaiak aipatzeagatik.
- 4 eskaera beste Autonomia Erkidego batera bideratu zen, izen soziala beste Autonomia Erkidego batean izateagatik.

- 30 eskaera oraindik ere izapidetzen ari ziren urte amaieran, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordean 2008. urtearen amaieran aurkeztu baitziren.
- 34 eskaerari buruzko arbitraje-laudorik ez zen eman oraindik abenduan.

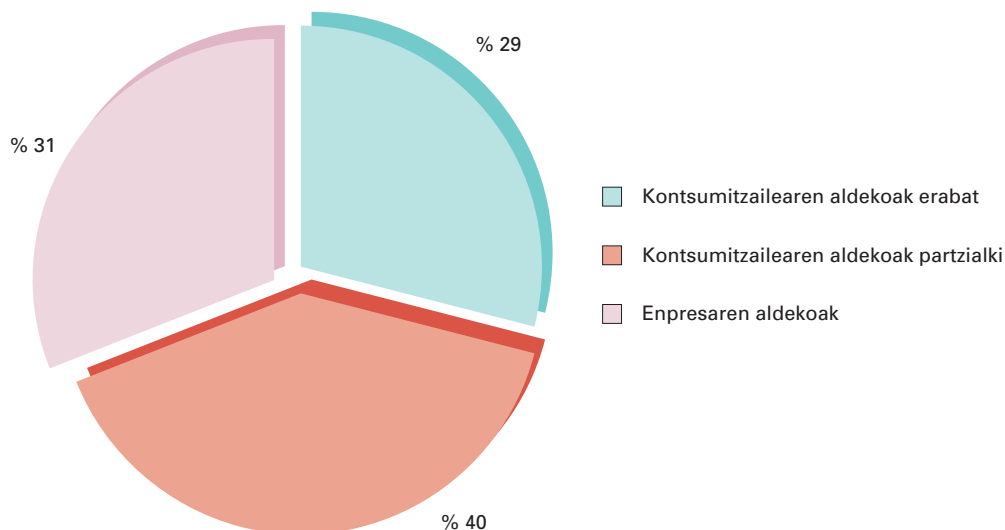
### Arbitraje eskaerak ebazteko moduak



Emaitzei dagokionez, laudoen % 29,24 erreklamatu duen kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta % 39,38 partzialki, eta gainerakoetan, % 31,38, Arbitro Taldeak saltokiari edo enpresari eman zion arrazoia.



## Arbitraje eskaeren ebazpenak



Erabakien edo laudoen % 92 aho batez hartu zuen Arbitro Taldeak; laudoen % 2,53 Arbitro Taldearen gehiengoz, eta % 5,46an aldean arteko akordioa lortu zen (adiskidetzeko laudoa).

Arbitro Taldea izendatu zenetik arbitraje-laudoa eman zen arteko epea hila-bete baino gutxiago izan zen gehienetan (% 85,76), hilabetekoa kasuen % 8,9an eta % 5,27 bi hilabetetik gorako epean ebatzi da (aditu-frogak behar izan dituzte espediente horiek). Ekitateko edo Zuzenbideko arbitrajeen kopuruari dagokionez, 1.020 kontsumitzailek eskatu zuten ekitateko arbitrajea, eta 7k zuzenbidekoa.

2008an, bi aditu-froga egin ziren, horietako 1 erreklamatzaillearen eta erreklamatuaren artean ordaindu zuten erdi bana, eta bestea erreklamatzaillearen kargura. Bete ez direlako, alderen batek laudoen nahitaezko betetzea eskatutako kasuak 7 izan dira, eta emandako bi laudoren aurka egin zen.

## ARBITRAJE ESKAEREN TAULA, SEKTOREAREN ARABERA

<b>Arbitraje-eskaerak, sektorearen arabera</b>	<b>2008</b>
Telefonia	624
Tindategiak	55
Gremioak, etxebizitza	47
Automobilak	46
Etxetresna elektrikoak, LTZ	44
Altzariak	36
Bidaia-agentziak	30
Irakaskuntza	24
Beste batzuk	22
Ehungintza, oinetakoak	20
Garraioak	19
Txikizkako saltokiak	13
Azalera handiak	9
Energia	7
Informatika	7
Aseguruak	5
Bitxigintza, erlojuak	4
Banku-zerbitzuak	4
Etxez etxeko salmenta	3
Higiezinaren sustapena	2
Ostalaritza	2
Jolas-jarduerak	2
Merkataritza elektronikoa	2
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.027</b>



### 3. MERKATU-KONTROLA

Merkatu-kontrola jarduera sorta bat da, hain zuzen ere kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintzak (etike-  
tei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko  
ikuskatze-jardueren sorta, egiaztapena jarduera programatu edo planifikatuen  
bitartez eginik, edota salaketen, erreklamazioen, komunikazioen eta/edo beste  
autonomia-erkidego batzuen inhibizioaren ondoriozko jarduera puntualak eginez.

Horrek esan nahi du arau zorrotzak dituzten produktuen edo sektoreen  
etiketak kontrolatzeko ikuskapen sistematikoak egin behar direla, baita gataz-  
katsuak 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  
jartzen da zorrotz araututa dauden sektoreen ikuskapen sistematikoan eta  
hainbat produkturen etiketatzean.
- Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produk-  
tuak identifikatzea, ibilgetzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik  
kentzea.

#### 3.1. IKUSKATZEKO ETA KONTROLATZEKO KANPAINAK

Hainbat arrazoi direla-eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio  
kopurua, arazoen detekzioa, normalizazio-premiak eta abar) berariaz kontro-  
latzeko hautatzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen edota merkata-  
ritza-praktiken inguruan programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

2008. urtean honako produktu eta zerbitzu hauen ikuskatze-kanpainak egin  
ziren:

1. Arrainen etiketak (otsaila).
2. Txandakako hiri-aparkalekuen zerbitzuak (apirila).

3. Oinetakoen etiketak, konposizioa eta laginak hartzea (maiatza).
4. Edari energetikoen etiketa eta konposizioari buruzko laginak hartzea (ekaina).
5. Linea zuriko etxetresna elektrikoen etiketen laginak hartzea (ekaina).
6. Farmazietan erosketa-tiketa egiten eta entregatzen dela egiaztatzea (uztaila).
7. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina (iraila).
8. Jostailuen kontrola eta segurtasuna. CE ikurraren egiazkotasuna egiaztatzea (azaroa).
9. Telekomunikazio-zerbitzuak: telefonia mugikorra kontratuarekin (abendua).

### 3.1.1. Arrainen etiketak

2008ko otsailaren bigarren hamabostaldian, Kontsumoko ikuskapen-zerbitzuek arrainen etiketak kontrolatzeko kanpaina gauzatu zuten, soltean saltzeko txikizkako establezimendutan, 2007. urteko kanpainan aurreikusita zegoen bigarren fasearekin bat etorriz.

Kanpaina horren helburua honako hau izan zen: 2007an, ikuskatuak izan ondoren, irregulartasunak konpontzea eskatu zitzaizen establezimendu guztiek etiketak egokitu zituztela eta araudian ezarritakora egokitzen zirela egiaztatzea.

2007an egindako kanpainatik ateratako datuen arabera, ikuskatu beharreko establezimendu minoristen kopurua 50 zen, EAEko hiru lurraldeetan banatuta. Era berean, establezimendu bakoitzean programatu zen saltzeko jarritakoen artetik hiru arrain mota ikuskatzea.

Adierazi behar da kanpaina horretan Gasteizko, Muskizko eta Bilboko Kontsumoko Udal Bulegoetako ikuskapen-zerbitzuek lagundu zutela, zenbait kasutan lehen aldiz.

56 establezimendu ikuskatu ziren, baina ikuskapena egin zen unean horietako bik jarduera bertan behera utzita zuten eta beste batean ezin izan zen



ikuskapena egin ikuskatuak uko egin ziolako eta ez zuelako ikuskapena egiten utzi; azken horri zigor-espeditatea ireki zitzaion.

Arrain eta produkzio-metodo desberdinei lotutako 157 ikuskapen-protokolo egin ziren, eta honako hau egiaztatu zen:

- Ikuskatutako arrainen % 98k etiketa bistan zuten.
- Etiketen % 91,72k espeziearen izendapen komertzialari buruzko informazioa ematen zuen.
- % 82,17k arrainaren produkzio-metodoari buruzko informazio zuzena ematen zuen, hala nola: erauzteko arrantzakoak, ur gezatan harrapatuak, hazkuntzakoak edo akuikulturakoak eta/edo itsaski-bilketakoak.
- Ikuskatutako produktuen % 78,34k harrapaketa- edo hazkuntza-zonaren izenari buruzko informazioa gaineratzen zuen etiketan. Aplikatzekoa den araudiak adierazten du etiketan harrapaketa-zonak zein eratan adierazi behar diren.
- Ikuskatutako arrainen % 78,34k informazioa ematen zuten aurkezpen-moduari eta arrainak jasotako tratamenduari buruz. Arraina modu desberdinetan aurkez daiteke: triparik gabe, buruarekin, bururik gabe, xerratan, egosia edo desizoztua eta abar.
- Etiketen % 96,82k neurri-unitateko prezioaren berri ematen zuen.
- Ikuskatutako establezimenduen % 92,67k zituzten erreklamazio-orriak, eta orri horiek bazituztela adierazten zuen kartela.

### *Neurri zuzentzaileak*

Lortutako emaitzak ikusita egiaztatu zen establezimendu horien betetze-maila 2007ko kanpainakoa baino handiagoa izan zela, datu zuzenak % 87,56ra iritsi zirelako, eta 2007an % 77,55era besterik ez.

Aipatu beharra dago handizkako establezimenduek ere arrainari dagokion etiketa jarri behar diotela, aplikatzekoa den informazioa adieraziz.

Arraina hornitzen duten enpresak erkidego honetako arrantza-zonetako arrain-lonjetan baldin badaude, horiek ere ikuskatu egin behar dira. Kasu horietan, Nekazaritza Sailaren Arrantza Zuzendaritzaren lankidetzara eskatzen da.

### 3.1.2. Txandakako hiri-aparkalekuen zerbitzuak

2008ko apirilean zehar, Kontsumoko Lurralde Bulegoetako ikuskapen-zerbitzuek, Irun eta Bilboko KIUBekin lankidetzan, ikuskapen-kanpaina hori gauzatu zuten, besteak zenbait arrazoiren artean, erabiltzaileen Babesa Hobetzeari buruzko abenduaren 29ko 44/2006 Legean bilduta dauden ibilgailu-aparkalekuak arautzen dituen araudian (2002ko azaroaren 15eko 40/2002 Legea) aldaketak egin zirelako, besteak beste ibilgailuaren estazionamenduaren benetako denbora fakturatzeari lotuta.

Kanpaina horren helburu nagusia izan zen aparkamendu-kontratua arautzen duen araudiaren betetze-maila egiaztatzea.

Era berean, helburu zehatzagoak ezarri ziren:

- Aparkalekuetara sartzeko frogagiri edo egiaztagirik entregatzen den egiaztatzea.
- Aparkalekura sartu baino lehen prezioak, ordutegiak eta erabilera- eta funtzionamendu-arauak ikusteko moduan adierazten direla egiaztatzea.
- Aparkatutako benetako denbora fakturatzeko duten egiaztatzea.
- Erreklamazio orriak eta orri horiek dituztela adierazten duten iragarki-taulak dituzten egiaztatzea.

EAEen ibilgailuen txandakako aparkamendua zeukaten aparkaleku guztiak ikuskatzea programatu zen, horiek pribatuak nahiz administrazio-emakidak izanik ere. Horrela, EAeko 63 aparkalekuetara egin ziren bisitak eta 62 ikuskapen-protokolo bete ziren. Aparkaleku batean, Donostian, Ilunbekoan hain zuzen ere, ezin izan zen ikuskapena egin parkinga kirol eta/edo kultur ekitaldiak egiten direnean bakarrik irekitzen delako.

Egindako protokoloen emaitzak aztertuta, honako hau ikus daiteke:

- Ikuskatutako aparkaleku guztiek (ikuskapenaren unean obretan zegoen batek izan ezik) parkingean sartu aurreko sistema bat zeukaten, ibilgailu orok aparkatzeko espazio libre bat zuela bermatzeko.
- Ia parking guztiek, bik izan ezik, sartzeko frogagiria edo egiaztagiria ematen zioten erabiltzaileari. Dena dela, bi salbuespenei dagokienez, adierazi





behar da horietako batek erregistro bat zeukala eta bertan ibilgailuaren datuak, sarrera-eguna eta ordua adierazten zituztela; eta beste kasuan, haizetakoan tiketa jartzen zuten eskuz, autoaren datuak eta sarrera-eguna eta ordua adieraziz.

— Erabiltzaileari entregatzen zaion sarrera-frogagiriak bildu behar duen informazioari (parkingean sartutako eguna, ordua eta minutua) dagokionez, kanpainaren emaitzak erakutsi zuen kasu guztietan betetzen zela. Era berean, ibilgailuaren identifikazioari buruzko informazioari dagokionez, adierazi behar da hori barne hartzen ez zutenek adierazi zutela sistemak aldatzeko prest zeudela, informazio hori eskaintzeko.

— Egiaztatuta geratu zen parkingen % 35ek ez zutela prezioari eta erabiler- eta funtzionamendu-arauei buruzko informaziorik ematen bertan sartu aurretik. Alderdi horiei buruzko informazioa tiketa jasotzen zen kabinan eta irteerako kabinan zegoen ipinita. Kokaleku horiek establezimenduaren barruan zeudenez, erabiltzaileak ez zuen aukerarik informazioa aldeztu aurretik lortzeko, eta ez bazuen aparkatu nahi, ibilgailuarekin egin beharreko maniobra ezinezkoa edo arriskutsua zen, atzeraka ateratzea besterik ez zegoelako.

Zenbait kasutan, ikuskatutako aparkalekuek adierazi zuten «kortesia» bost minutura arteko tartea zutela, eta tarte horretan ez zela kobratzen erabiltzaileak establezimendura sartu ondoren berehala atera nahi bazuen. Baina informazio hori ere ez zegoen erabiltzailearen esku, ez baitzen inon iragartzen. Beste kasu gutxi batzutan (% 8), sartzegatik bakarrik kanon bat kobratzen zuten.

— Tarifazioari zegokionez, egiaztatu zen ia parking guztiek aparkatutako benetako denboraren arabera kobratzen zutela, €/minutu prezioa desberdina izanik batez ere aparkamenduko lehen minutuetan (aparkalekuen % 63), ondorengo minutuetan baino garestiagoa baitzen. Beraz, nolabaiteko «urrezko minutua» zegoela esan daiteke. Gainera, kasu askotan (% 23) praktika hori lehen 15 minutuetara zabaltzen zen.

Prezio borobiltzeari dagokionez, ikuskatutakoek adierazi zuten 0,05€-ra egiten zela, eta datu hori egin ziren protokolei gaineratutako tiketen batean egiaztatu zen.

— Azkenik, erreklamazio-orriei eta horiek edukitzeari buruzko informazioari zegokionez, egiaztatu zen betetze-maila handia zegoela, salbuespen batzuekin (kasuen % 10 inguru).

Establezimenduaren titularra ibilgailua aparkatuta egon den bitartean egindako kalteengatiko edozein erantzukizunengatik salbuetsita geratzen dela iragartzen duen kartelak edo legendak jartzeko debekuari dagokionez, egiaztatu zen betetze-maila oso handia zela (% 3k bakarrik ez zuten betetzen araua).

### *Neurri zuzentzaileak*

Erabiltzaileari eskaintzen zaion informazioan irregulartasunak zituztela ikusi zen aparkaleku guztiei horiek konpontzeko eskaera egin behar zaie, irregulartasunak batez ere honako alderdi hauei lotuta egonik:

- Aparkalekuan sartzeraoan tiketik ez ematea.
- Tiketari ibilgailuaren identifikaziorik ez edukitzea.
- Kortesia-zerbitzu minutuei buruzko informaziorik eza, hala sarreran nola irteeran.
- Hizkuntza ez ofizialean aurkeztutako informazioa.
- Tarifei buruzko informazioa falta da.
- Erreklamazio-orriak badaudela adierazten duen kartelik ez dago.
- Erreklamazio-orririk ez dago.
- Aparkalekuek bertan sartu baino lehen informaziorik ez adierazteari lotutako alderdiak.

Tarifei eta zehazkiago *urrezko minutua* delakoari dagokienez, zenbait establezimendutan lehen minutua doakoa zela adierazi arren minutu hori fakturatu egiten zen. Zenbait aparkalekutan ere lehen hamabost minutuetako tarifa gainerako denbora baino garestiagoa zen. Praktika horiek guztiak ez datoz bat lege erregulatuarekin.

Era berean, ikuskapen-protokoloaren 5. puntuan irregulartasunak aurkitu diren (suteen kasuan erantzukizunik ez hartzeari buruzko informazioa duten legendak/kartelak, eta abar) aparkalekuetan abusuzko klausulak egon daitezkeela aztertu beharko da.



### 3.1.3. Oinetakoen etiketak, konposizioa eta laginak hartzea

Maiatzean Kontsumoko Lurralde Bulegoetako eta Gasteiz, Hernani, Irun, Bilbo, Uribe-Kosta eta Erandioko Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoen ikuskapen-zerbitzuek oinetakoen etiketak, konposizio eta lagin-hartzea kontrolatzeko kanpaina gauzatu zuten.

Kanpainak honako helburu hauek zituen:

- Kontsumitzaileentzat salmentan jarritako oinetakoek araudian exijitutako etiketatze-betebeharrak biltzen dituztela egiaztatzea.
- Oinetako jakin batzuen kontrol analitikoaren bitartez egiaztatzea etiketetan deskribatutako etiketatze- eta konposizio-baldintzak betetzen zituztela eta beren konposizioan osasunarentzat arriskutsuak diren substantziak eta/edo osagaiak ez zituztela.

Hiru lurraldeen artean 90 establezimendu ikuskatzea eta establezimendu bakoitzean hiru ikuskapen-protokolo egitea (hiru zapata-pare desberdinentzat) programatu zen.

Ikuskatu beharreko establezimenduak honako hauek izan ziren: jarduera nagusizat oinetako-salmenta duten txikizkako establezimenduak, azalera handietako oinetakoen sekzioak, eta prezio merkeko bazarrak eta dendak, salgaiaren jatorria Asiako herrialde bat izanik.

Era berean, programatu zen oinetakoen sei arauzko lagin-hartze egitea.

Ikuskapenaren emaitzak aztertu ondoren honako hau egiaztatu zen:

- Programatutako establezimenduen % 100 ikuskatu zen.
- 271 protokolo bete ziren, hau da, planifikatutakoaren % 100.
- Sei lagin-hartze egin ziren.

Protokoloen emaitzak kontuan izanda, honako ondorio hauek azpimarra daitezke:

Ikuskatutako oinetakoen % 6,64 ez zegoen salmentan jarrita zegokion etiketarekin, gutxienez ere oinetako-parearen unitate bat.

Bestalde, ikuskatutakoen % 8,12k ez zituen etiketak arauak adierazten duen moduetakoren batean, hau da: oinetakoan inprimatua, oinetakoan itsatsita eta/edo estanpatuta eta/edo kartoizko edo paperezko etiketa-euskarriarekin.

Horrez gain, kasuen % 7,01ean, ez ziren oinetakoaren zatiak adierazten (oin-gaina, forrua, plantilla eta zola), ezta zati horien konposizioa ere.

Irregularitasunen ehuneko berbera (% 7,01) aurkitu zen egiaztatu zenean oinetakoen zatiak eta zati horien konposizioa etiketan nola agertzen ziren identifikatuta.

Arauak adierazten du piktogramen bitartez edo testuan identifikatu daitezkeela. Informazioa testu baten bidez eskaintzen bada, hizkuntza ofiziala(k) erabiliko d(ir)a. Ikuskatutako oinetakoen % 5,54k ez zuten baldintza hori betetzen.

Ez-betetze gehienak aurkitu ziren puntua izan zen saltokiek erakutsi behar duten kartelari buruzkoa, non adierazi behar dituzten oinetakoaren zatiak eta erabilitako materialen konposizio desberdinak. Hori piktogramen eta/edo testu idatziaren bitartez adieraz daiteke. Ez-betetze maila ikuskatutako establezimenduen % 46,86ra iritsi zen.

Erreklamazio-orriei eta horiek eskura edukitzeari buruzko informazioa ematen duen kartelari dagokionez, egiaztatu zen ikuskatutako establezimenduen % 12k ez zutela arau hori betetzen.

Egin ziren eta Ikerketa eta Kalitate Kontroleko Zentrora (CICC) aztertzeko bidali ziren sei lagin-hartzeei dagokienez, emandako emaitzen arabera bat zetozen aplikatzekoa den araudiarekin.

### *Neurri zuzentzaileak*

Kontsumitzaileentzat salgai jartzen diren produktu guztiek behar bezala etiketatuta egon behar dutela eta aplikatzekoak zaizkien araudiak bete behar dituztela beharrezkotzat jotzen da. Horretarako, erabaki zen irregularitasunak aurkitu diren establezimenduetako arduradunei informatzea, saltzen dituzten oinetakoen etiketatze egokiaren legezko erantzuleak baitira.



Oinetakoak fabrikatzen eta/edo inportatzen dituzten enpresak kokatuta dauden autonomia-erkidegoetako Kontsumo Zuzendaritzeari aurkitutako irregulartasunen berri emango zaie komunikazio baten bidez.

### 3.1.4. Linea zuriko etxetresna elektrikoen etiketen laginak hartzea

Beste autonomia-erkidego batzuekin koordinatuta planifikatutako kanpainen barruan, linea zuriko etxetresna elektrikoen etiketak, energia-kontsumoari buruzko informazioa eta beste baliabide batzuk kontrolatzeko kanpaina hau diseinatu zen.

Kanpainen aparatu desberdinen laginak hartu ziren. Zehazki, erkidego honi egokitu zitzaion lau lagin adierazle hartzea, bi laberi eta bi garbigailuri zegozkienak.

Kanpaina honetarako laginak hartu ziren labeak izan ziren «sare elektrikoarekin elikatutako etxeko erabilerako aparatuak, beste aparatu elektriko batzuetan sartutako labeak barne». Salbuetsita geratu ziren beste energia-iturri batzuk erabiltzen dituzten labeak, arau harmonizatuek estali gabeko labeak eta 18 kilogramotik beherako masa duten labe eramangarriak (finkoak ez direnak), betiere ez badira instalazioetan doitzera destinatzen.

Lagin-hartzearen xede izan ziren garbigailuak etxeko erabilerakoak eta sare elektrikoarekin elikatutakoak izan ziren. Salbuetsita geratu ziren zentrifugatzen ez duten garbigailuak, garbitzeko eta zentrifugatzeke upelak bereizita dituztenak, garbigailu-lehorgailu konbinatuak eta, oro har, beste energia-iturri batzuk erabiltzen dituztenak.

Bi produktu mota horien lagin-hartzeak kostu txikiagoko eta jendeak gutxiago ezagutzen dituen marketako aparatuetan egin ziren, eta azalera handietan edo produktu-sorta horretan espezializatutako dendetan hartu ziren.

Lagin horiek CICCren laborategira bidali ziren, eta argitalpen hau itxi den unean oraindik ez dituzte bidali emaitza guztiak.

### 3.1.5. Edari energetikoen etiketa eta konposizioari buruzko laginak hartzea

Beste autonomia-erkidego batzuekin koordinatuta planifikatu zen beste kanpaina bat edari energetikoena izan zen. Kanpaina hori egiteko hainbat arrazoi zeuden: ariketa fisikoa egin ondoren bitaminak, gatz mineralak eta beste substantzia batzuk ematen dituztela esaten duten produktuak egotea merkatuan, kontsumitzaileak nahastu egin ditzaketanak; era berean, irizpide berriak markatzen dituzten eta elikagai mota horretan beren osagai guztiei buruz agertu behar duen informazioa adierazten duten etiketatze-arau berriak.

Nutrizioari eta Dieta Erabilera Bereziatarako Elikagaiei buruzko Codexaren Batzordeak edari energizatzailea honela definitzen du: «gorputzari energia-maila altua hornitzeko erabilitako edaria, baina jarduera fisikoaren ondoriozko ur- eta mineral-galera konpentsatzen saiatzen ez dena»

Hala eta guztiz ere, gaur egun merkatuan dauden hainbat produkturen ize-nean era deskribapenean erabilitako «energia» hitzak, askotan, substantzia aktibo jakin batzuen eragin farmakologikoa aipatzen du eta ez ordea konposizioaren nutrienteen kaloria-ekarpena.

Kanpaina honetan, kafeina, kinina eta teina substantziak eta beste hainbat landare-estraktu (guarana, ginseng, kola-hurra) eta propietate estimulagarri dituzten beste substantzia batzuk barne hartzen zituzten botilaratu edo lata-ratutako nahasketen hiru arauzko lagin-hartze egin ziren. Salbuespen gisa, lagin-hartzean barne hartu ziren taurina (aminoazidoa da) zeukaten edariak, zenbaitetan kontzentrazio-maila handitan aurkitzen delako, eta epe luzera izan ditzakeen eraginei buruzko azterlan toxikologikorik ez dagoenez, kontsumitzaileentzat aurkako ondorioak ekar ditzake.

Bestalde, ez ziren kanpaina honetan sartu «kirol-edaritzat» hartzen direnak, halakotzat ulertuz ariketa fisikoaren ondorioz galdu diren ura, mineralak eta energia berreskuratzerantz destinatzen direnak. Aipatutako osagaietako bakar bat ere ez zeukaten edariak kanpoan geratu ziren, karbohidratoak, bitaminak edo mineralak, proteinak edo aminoazidoak (leuzina, isoleuzina, valina, glutamina, arginina, eta abar) eduki arren, edo errendimendu fisikoa handitzeko erabiltzen diren konposatuak (adibidez isotoniko edo berhidratatzaileak deitutakoa freskagarriak) edota karbono-hidratoekin, proteinekin edo aminoazidoekin eginda dauden eta errendimendua hobetzera eta esfortzu



fisiko bat egin ondoren errekupeazioa hobetzera destinatutako edariak izan arren.

CICCren laborategiak bereziki adierazi ondoren, laginak ez ziren gimnasioetan hartu.

Etiketen baldintzak egiaztatzeaz gain, laborategiko zehaztapen analitikoak kafeina, kinina, taurina eta gatz mineralen kopuruen kuantifikazioan oinarritu ziren.

Orain arte, jasotako laginen % 75aren emaitza jaso da, eta horietako bakar batek ere ez ditu debekatutako osagaiak.

### 3.1.6. Farmazietan erosкета-tiketa egiten eta entregatzen dela egiaztatzea

Uztailaren lehen hamabostaldian, Kontsumoko Lurralde Bulegoen ikuskapen-zerbitzuek ikuskapen-kanpaina egin zuten farmazietan erosкета-tiketa egiten eta entregatzen zutela egiaztatzeko.

Kanpainaren helburua honako hau izan zen: farmazia-establezimenduek transakzio komertzialen tiketa, faktura edo egiaztagiria emateari dagokionez araudia betetzen duten egiaztatzea.

Kanpaina honen plangintzan aurreikusi zen lurralde historiko bakoitzeko hamabost farmazia-establezimendu ikuskatuko zirela, protokoloan galdera bakarra eginez: farmazia-establezimenduak kontsumitzaileei erosketei dagozkien frogagiriak ematen ote dizkien.

Programatutako farmazia guztiak (46) ikuskatu ziren eta egiaztatu zen ikuskatutako establezimenduen % 45,66k ez dutela erosкета-tiketa ematen ofizioz.

Hala eta guztiz ere, ikuskapen-protokoloetan adierazi zen bezala, zenbait establezimenduk adierazi zuten hainbat bezerok kontua zutela farmazian eta egindako gastu guztien zerrenda osoa daukatela urtearen amaieran.

Beste kasu batzuetan adierazi zuten erosкета-tiketa entregatzen dutela bezeroak eskatzen duenean.

Erreklamazio-orriak edukitzeari eta horiek badituztela adierazten duen kartelari dagokionez, ikuskatutako hiru farmaziak bakarrik ez dute betetzen araudi hori.

### *Neurri zuzentzaileak*

Erabaki zen erosketa-tiketa emateari dagokionez irregulartasunak zituzten farmaziei arazoa konpontzeko eskatuko zitzaizela. Era berean, erabaki zen erreklamazio-orriak ez zituzten farmaziei orri horiek eskura ditzatela eskatzea.

2009. urtean beste ikuskapen-kanpaina bat egingo da aurreko urtean irregulartasunak izan zituzten farmazientzat, irregulartasun horiek konpondu ote dituzten egiaztatzeko.

#### **3.1.7. Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina**

EAEko Administrazioaren (Industria, Merkataritza eta Turismo Saila, Osasun Saila eta Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Saila) eta Euskadiko Zeliakoen Elkartearen (EZE) artean baterako jardunak egiteko Lankidetzaren Hitzarmenaren arabera, Kontsumo eta Industria Seguritasuneko Zuzendaritzaren Ikuskaritza Zerbitzuari dagokio glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpaina egitea.

Glutenik gabeko elikagaien laginak hartzeko kanpainak honako helburu hauek ditu:

- Analisisien bitartez egiaztatzea «glutenik gabeko» bezala saltzen diren eta etiketatzen diren elikagaiak beren osagaien artean glutenik, kontserbagarririk eta/edo dulkoratzailerik ez dutela.
- Glutena dutela aipatzen ez diren elikagaien osagaien artean elementu hori benetan agertzen den ala ez egiaztatzea.

Horretarako 30 lagin hartu ziren ondoren adierazten den produktu-sortatik, eta bertan era berean adierazten da produktu mota bakoitzerako egin behar diren arauzko laginen kopurua:





- «Glutenik gabe» lemarekin etiketatutako produktuak. Lau arauzko lagin-hartze.
- Zerealezko haur-ahiak. Sei arauzko lagin-hartze.
- Hestebeteak eta haragi-prestakinak, urdaiazpiko egosi estrak. Sei arauzko lagin-hartze.
- Esne-postreak. Lau arauzko lagin-hartze.
- Aperitiboak (gusanitoak, aromadun patata frijituak, gantxitoak). Lau arauzko lagin-hartze.
- Saltsak. Hiru arauzko lagin-hartze.
- Piperrautsak eta elikadura-koloratzaileak. Hiru arauzko lagin-hartze.

Laginak CICCren laborategira bidali ziren. Emaidza honako hau izan zen: hiru mg/kg (hiru gluten zati milioiko) baino gutxiago kasu guztietan batean salbu, zeinak emaitza gisa 20 mg/kg eman zuen, hau da, beti ere baimendutako gehieneko mugen azpitik.

### 3.1.8. Jostailuen kontrola eta segurtasuna. CE ikurraren egiazkotasuna egiaztatzea

Azaroan zehar, jostailuen kontrol eta segurtasunerako eta CE ikurraren egiazkotasuna egiaztatzeko kanpaina egin zen, jostailuen segurtasun-arauak onartzen dituen ekainaren 29ko 880/1990 Errege Dekretuaren eskakizunen araber.

Kanpainak honako helburu hauek zituen:

- 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, enpresa fabrikatzailearen edo horrek Europar Batasunean duen ordezkariaren aurrean jostailuaren segurtasuna bermatzen duen dokumentaziorik badagoen ikustea.

Honako establezimendu hauek ikuskatu ziren: bazarrak, multiprezioko dendak, jostailuetan espezializatutako dendak eta merkataritzagune handietako jostailu sailak. Era berean, hiru lurralde historikoetan dauden jostailu-inportatzaileen establezimenduak ikuskatu ziren, ikuskapenak eskatutako jostailuen CE ikur egokia kreditatzen zuen dokumentazioa bazegoela egiaztatzeko.

Guztira 175 leku bisitatu ziren.

Establezimendu bakoitzean hiru ikuskapen-protokolo egin ziren, hiru jostailu mota desberdinei zegozkienak.

- «36 hilabetetik beherakoak» adinaren barruan zeudenak, hala nola: txin-txirrinak, arrastatzeko jostailuak, pelutxeak, tente-potentek, estutzeko jostailu txilibitudunak, pilagarriak, puzzleak eta antzekoak, trizikloak, autoak eta aulkitxoak panpinentzat.
- Pinturak eta bernizak zituztenak eta/edo ertz ebakitzaileak, punta zorrotzak edo piletarako konexioak zituztenak.
- Maskaren eta babes-kaskoen imitazioak (adibidez: motorretarako kaskoak, industria-lanetarako segurtasun-kaskoak, suhiltzaileen kaskoak, eta abar).
- Imandun jostailuak. (Imandun jostailu guztiek dagokion oharra eduki behar dute, Kontsumoko Institutu Nazionalaren 2008ko uztailaren 7ko Ebazpenean bildutakoa).

Kanpainaren emaitzetatik, azpimarratu behar da 153 establezimendutara egin zela bisita (% 87,42), eta bertan 447 protokolo bete zirela (% 97,38). Lurraldeen arabera, 46 establezimendu Araban zeuden, 50 Gipuzkoan eta 57 Bizkaian. Protokoloei dagokienez, 114 Araban egin ziren (% 82,6), 177 Gipuzkoan (% 98,3) eta 156 Bizkaian (% 91,2).

Ondorioa:

- 50 irregulartasun-akta egin ziren, bertan 56 irregulartasun adieraziz, eta jostailuak ibilgetuz. Lurraldeen arabera, 17 Araban, 23 Gipuzkoan eta 10 Bizkaian.
- Jostailuen 612 unitate ibilgetu ziren (370 Araban, 143 Gipuzkoan eta 99 Bizkaian).



- Detektatu ziren irregulartasunak batez ere ikuskapen-protokoloaren hiru puntutan oinarritzen ziren:
  - Etiketatze egokiari buruzkoa: 16 akta (% 29,62) eta 262 unitate (% 42,81) ibilgetu.
  - Adinari buruzko oharrak edo debekuak eduki behar dituzten jostailuen kasuan: 15 irregulartasun (% 27,77) eta 103 unitate (% 16,83).
  - Azkenik, imandun jostailuen eta imanari buruzko nahitaezko oharraren kasuan, 23 irregulartasun (% 42,59) aurkitu ziren eta 247 unitate (% 40,35) ibilgetu ziren.

Era berean, ikuskaritzaren ustez ez seguruak izan zitezkeen jostailuen 14 arauzko lagin hartu ziren. Jarduketaren unean zegokion erosketa-faktura edo -albarana eskatu zen eta lagin-hartzearen aktari gaineratu zitzaion, izan ere, bertan adierazten baitziren jostailuan eta edukinontzian agertzen ziren datu guztiak.

Laborategira bidalitako laginen emaitzek adierazi zuten horietako bost bat zetoze aplikatzekoa den araudiarekin; aztertutako bi jostailutan irregulartasunak aurkitu ziren, eta zegokion autonomia erkidego eskudunari komunikazioa bidali zitzaion, enpresaren helbide soziala kontuan izanik; eta kasu batean, alerta-sarean sartu zen, jostailua segurua ez zela egiaztatu zelako. Gainerako bost laginen emaitzak ez dira iritsi oraindik.

### 3.1.9. Telekomunikazio-zerbitzuak: telefonia mugikorra kontratuarekin

2008. urteko azken kanpaina abenduan egin zen, kontsumitzaileek jarduerasektore horrekin erlazionatuta aurkezten duten erreklamazioen kopuru handiaren ondorioz, izan ere, 2008. urtean erreklamazio guztien % 30 inguru jarduera horri lotuta zeuden.

Hortaz, helburuak honako hauek izan ziren: telefonia-zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresek honako gai hauek zein neurritan betetzen dituzten egiaztatzea: kontratudun telefonia mugikorreko zerbitzuetan kontsumoaren alorrean indarrean dagoen legeria, zerbitzuen kontratazio eta bajarako prozedurak (presentziala, etxean egindakoa, telefono bidezkoa edo kontratazio elektronikoa), eta kontratuen eta publizitatearen edukia.

Zehazkiago, honako hau egin nahi da:

- Zerbitzu horien publizitatea aztertu, funtsezko datuak adierazten ez dituen edo kontsumitzaileen errakuntza eragin dezakeen publizitate engainagarririk ote dagoen aurkitzeko.
- Kontratudun telefonia mugikorreko zerbitzu bat kontratatu aurretik kontsumitzaileek jasotzen duten informazio guztia egiaztatu, batez ere tarifak eta prezioak, kontratazio-prozedura, kontratua aldatzeko aukerak eta kontratua amaitzeko eskubidea erabiltzeko modua.
- Kontratuetan erabiltzaileen eskubideak mugatzen dituzten abusuzko klausulak ez daudela egiaztatu, eta bereziki eskubideak mugatzen dituztenak, adibidez neurritz kanpoko penalizazioak, elkarrekikotasunik eza edo kontratuaren alde bateko aldaketa.
- Operadoreari erreklamazioak egiteko prozedura badagoela egiaztatu, ziurtatuz sail espezializatu bat badagoela, bezeroaren arretarako zerbitzua doakoa dela, aurkeztu den erreklamazioa erreferentzia-zenbaki baten bitartez behar bezala identifikatzen dela, eta abar.
- Telefonia mugikorreko operadoreen web-orriak ikuskatuz egiaztatu orri horietan agertzen den informazioa araudian eskatzen denarekin bat datorrela, honako gai hauetan: enpresaren identifikazio-datuak, kontratatu beharreko zerbitzuen prezioak, kontratua formalizatzeko jarraitu beharreko izapideak, kontratuaren baldintza orokorrak eskura edukitzea, eta abar.
- Lurralde Bulegoetan eta Kontsumoko Arbitraje Batzordean operadore desberdinen aurka aurkeztutako erreklamazioak sakon aztertu, zerbitzuaren prestazio desegokiarekin, bidegabeko kobrantzekin, eskatu gabeko eta kobratutako prestazioekin erlazionatuta, besteak beste.

Ikuskatu beharreko establezimenduei dagokienez, adierazi behar da Telekomunikazioen Merkatuko Batzordearen web-orrian agertzen diren operadore batzuk ez dutela presentzia fisikorik erkidego honetan, eta beraz, ezin da zehaztu zein diren operadoreak eta lurralde bakoitzean ikuskatu beharreko banaketadendak. Hori dela medio, kontratu bidezko telefonia mugikorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimendu eta enpresa banatzaile baimenduak barne hartu ziren ikuskapenean, hala establezimendu propioak nola enpresa bana-



tzaile baimenduak. Era berean, operadore desberdinen web-orrian egiaztapena egin zen.

Horrela, lurralde historiko bakoitzak ikuskapen-protokolo bana egin zuen honako operadore eta/edo banatzaile hauekin: Movistar, Euskaltel, Orange eta Vodafone. Era berean, Tele2, Jazztel eta Yoigo operadoreen ikuskapena egin zen bi lurralde historikotan.

Behin Lurralde Bulegoetan ikuskapena amaitu ondoren, Zuzendaritzak irregularitasunak bilatu zituen aipatutako operadore bakoitzaren web-orrietan.

Azkenik, kanpaina amaitzeko, honako alderdi hauen azterketa estatistikoa egin zen:

- Kontsumitzaileek Kontsumoko Arbitraje Batzordean aurkeztutako erreklamazioak, erreklamazioen arrazoiak identifikatzeko.
- Kontsumitzaileek Lurralde Bulegoetan aurkeztutako erreklamazioak, ebazpen-prozedurak ezagutzeko: bitartekotza, Arbitraje Batzordera bideratzea, SETSIri komunikatzea, eta Lurralde Bulegoetatik zuzenean izapidetutakoak.

Kanpaina hori abenduan abiarazi zen, eta oraindik ere garatzen ari da.

### 3.2. ELIKAGAIAK EZ DIREN PRODUKTUEN SEGURTASUNAREN 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

дутен produktuak gure herrialdean merkaturatzen ote diren ere egiaztatzen da. Jarraian, alor horretan egin diren ikuskatze-jarduerei dagozkien koadroak azalduko ditugu:

<b>ALERTEN JATORRIKO ERAKUNDEAK</b>				
	<b>Aut. Erk.</b>	<b>EB</b>	<b>CPSC</b>	<b>Guztira</b>
Jokoak eta jostailuak	196	607	74	877
Material elektrikoak	135	251	29	415
Ibilgailuak	54	197	30	281
Dekorazioko hainbat gai	41	183	19	243
Etzetresna elektrikoak	85	103	42	230
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	10	164	26	200
Haurtzaintza	66	82	17	165
Produktu kimikoak	23	122	3	148
Kirol eta aisiarako gaiak	19	34	20	73
Tresnak	19	30	22	71
Altzariak	1	17	19	37
Beste batzuk	8	76	15	99
<b>GUZTIRA</b>	<b>657</b>	<b>1.866</b>	<b>316</b>	<b>2.839</b>



## ALERTA PIZTU DUTEN PRODUKTUEN JATORRIZKO HERRIALDEA

	<b>Txina</b>	<b>EB</b>	<b>AEB</b>	<b>Beste batzuk</b>	<b>Ez Ident.</b>	<b>Guztira</b>
Jostailuak	638	35	4	63	137	877
Material elektrikoak	223	31	5	12	144	415
Ibilgailuak	25	156	28	50	22	281
Dekorazioko hainbat gai	104	23	3	20	93	243
Etxetresna elektrikoak	111	39	10	15	55	230
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	78	40	1	49	32	200
Hurtzaintza	54	58	3	20	30	165
Produktu kimikoak	39	52	15	19	23	148
Kirol eta aisiarako gaiak	36	17	7	3	10	73
Tresnak	29	8	10	7	17	71
Altzariak	21	9	2	5	0	37
Beste batzuk	63	9	1	15	11	99
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.421</b>	<b>477</b>	<b>89</b>	<b>278</b>	<b>574</b>	<b>2.839</b>

ALERTA PIZTU ETA GURE MERKATUAN AURKITU  
ETA BERTATIK ATERATAKO PRODUKTUAK

<b>Produktu mota</b>	<b>Aurkituak</b>	<b>Erretiratutako Unitateak</b>
Jostailuak	10	20.091
Etxetresna elektrikoak	6	6.240
Beste batzuk	2	5.726
Produktu kimikoak	4	2.639
Material elektrikoak	21	1.732
Hurtzaintza	12	459
Dekorazioko hainbat gai	2	132
Tresnak	2	41
Kirol eta aisiarako gaiak	3	9
<b>GUZTIRA</b>	<b>62</b>	<b>37.069</b>

### 3.3. IKUSKATZE JARDUNAK

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak egindako ikuskapenen emaitza orokorra kontuan hartuta, 5.324 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 JARDUNAK, ARRAZOIAREN ETA LURRALDE HISTORIKOAREN ARABERA				
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Errekl./Salak.	427	1.074	1.562	3.063
Kanpaina	285	428	435	1.148
Alerta sarea	134	357	304	795
Beste batzuk	53	150	115	318
<b>GUZTIRA</b>	<b>899</b>	<b>2.009</b>	<b>2.416</b>	<b>5.324</b>





## IKUSKATZE JARDUNAK PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN ARABERA

	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Guztira
Jostailuak	178	375	255	808
Ehun gaiak, oinetakoak eta osagarriak	128	174	257	559
Telefonia eta komunikazioa	54	126	319	499
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	76	103	251	430
Elikadura	56	87	110	253
Altzariak	22	66	129	217
Tindategiak, garbitegiak	20	60	137	217
Ibilgailu konponketak	26	58	119	203
Material elektrikoak	43	51	88	182
Telekomunikazioak-telefonía zerbitzuak	15	87	48	150
Ibilgailuak	21	27	65	113
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	3	64	46	113
Etxetresna elektrikoak, informatika eta ikus-entzunezkoak (salmenta eta konponketa)	1	67	32	100
Etxebizitza konponketak, gremioak	9	60	19	88
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurrindegia barne)	10	33	21	64
Banku zerbitzuak	3	29	16	48
Hornidura zerbitzuak (energia, ura, bestelakoak)	8	3	19	30
Garraioak	5	5	15	25
Osasun eta asistentzia zerbitzua	0	2	12	14
Hornitegiak	0	1	12	13
Bidaiak	0	7	2	9
Aseguruak	1	0	2	3
Askotariko produktuak	125	235	230	590
Askotariko zerbitzuak	50	128	169	347
Kodetu gabeak	45	161	43	249
<b>GUZTIRA</b>	<b>899</b>	<b>2.009</b>	<b>2.416</b>	<b>5.324</b>

### 3.4. KOMUNIKAZIOAK

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

2008. urtean beste autonomia-erkidegoetako 178 komunikazio jaso ziren eta 140 bidali ziren.

KOMUNIKAZIOAK		
Autonomia Erkidegoa	Bidaliak	Jasoak
Andaluzia	6	6
Aragoi	3	16
Asturias		2
Kanariak		3
Kantabria	13	27
Gaztela-Mantxa	34	11
Gaztela eta Leon	11	23
Katalunia	14	14
Madrilgo Erkidegoa	27	28
Valentziako Erkidegoa	11	11
Extremadura	1	2
Galizia		9
Errioxa	10	6
Murtzia		4
Nafarroa	10	16
<b>GUZTIRA</b>	<b>140</b>	<b>178</b>



## 4. PRESTAKUNTZA

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

Herritarrei zuzendutako 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 zuzendutako 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, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak hiru programa ditu: Kontsumo Gelak, Kontsumoa Eskoletan eta Kontsumoa eta Nagusiak.

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

### 4.1. KONTSUMO GELAK

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 zerikusia duten prestakuntza-jarduerak egin ditzaten.
- Teknologia berrien erabilera sustatzea kontsumo-gaiak lantzeko garaian.
- Kontsumoari buruzko argitalpenen kontsulta erraztea.

Zehazki, guztira 41.274 lagunek parte hartu dute Kontsumo Gelen bidez eskaintzen diren prestakuntza- eta informazio-jardueretan: tailerrak, hitzaldiak, ikastaroak, erakusketak edo jardunaldiak.

#### 4.1.1. Kontsumo 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 nerabezeroan.

*Etiketa-arloa:*

6. Arroparen etiketak.
7. Elikagaien etiketak.
8. Haragien eta arrainen etiketak.
9. Janarien gehigarriak.

*Erosketa-arloa:*

10. Erosteke irizpideak.
11. Saltzeko teknikak.
12. Kosmetikoak.
13. Udan ere produktu seguruak.
14. Familiaren aurrekontua.
15. Bidaia-agentzia.

*Elikadura-arloa:*

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

### *Ingurumen-arloa:*

21. Kontsumo iraunkorra.
22. Birziklatzea eta gaikako bilketa.
23. Zaborretarako materialak: birziklatzea eta berrerabiltzea.
24. Erosteke irizpide ekologikoak.
25. Energia aurrezte.
26. Garraio publikoa.
27. Bidezko merkataritza.
28. Ura.
29. Energia berriztagarriak.

### *Kontsumitzailearen eskubideen arloa:*

30. Ikas ezazu zeure burua babesten.

### *Teknologia berrien arloa:*

31. Merkataritza elektronikoa.
32. Telefono mugikorra aurreordainketa-txartela aukeratzea.
33. Internet.

### *Finantza-zerbitzuen arloa:*

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

### *Segurtasun-arloa:*

37. Elikagaiak eta higiene-arauak.
38. Segurtasuna etxean.
39. Erosotasuna eta harmonia etxean.
40. Piercinga eta tatuajeak.
41. Sendagaiak: erostea eta kontsumitzea.

Arlo horiei buruzko 1.523 tailer eman ziren guztira: 641 Bilbon, 572 Gasteizen eta 310 Donostian. Guztira 176 ikastetxek hartu zuten parte, 108 irakaskuntza arautukoak eta 68 irakaskuntza ez-arautukoak.

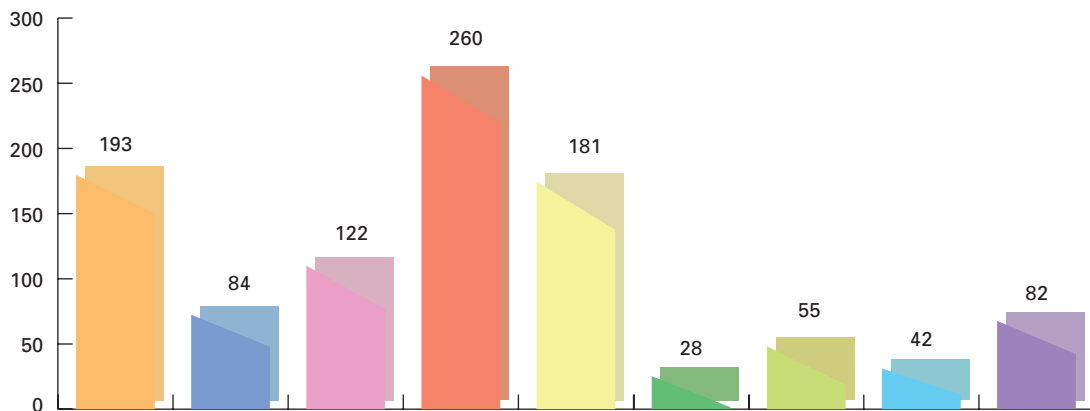
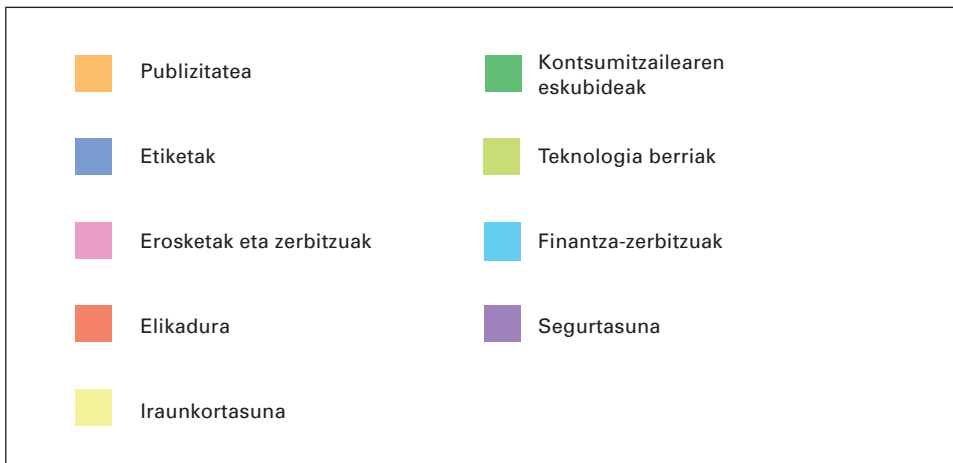


Irakaskuntza ez-arautuko ikastetxeen barruan, hainbat kolektibok hartu dute parte:

- Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeko kolektiboak.
- Udako eskolak.
- Akademiak.
- Hezkuntza-premia berezietarako ikastetxeak.
- Euskaltegiak.
- Emakumearen sustapenerako zentroak.
- Adinekoentzako zentroak.
- Gizarteratzeko eta lan-munduan txertatzeko kolektiboak.
- Gurutze Gorria.
- Harrera Zentroak.
- Gurasoen eskolak.

*Kontsumo Geletan gehien eskatutako tailerrak, arloen arabera:*

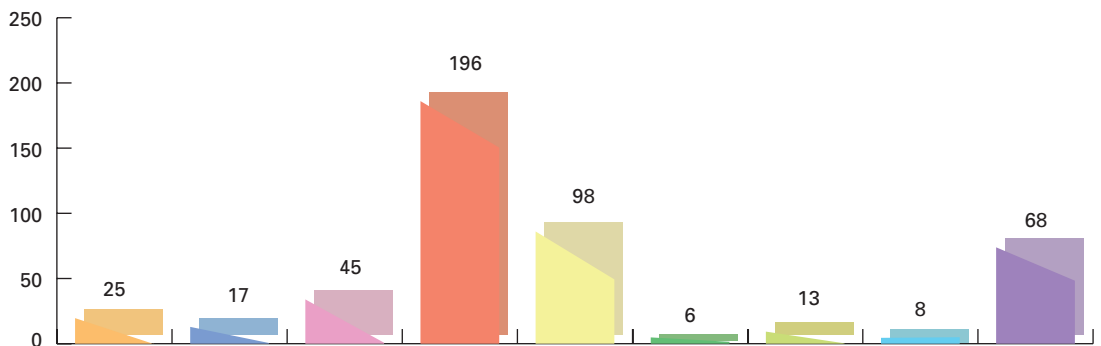
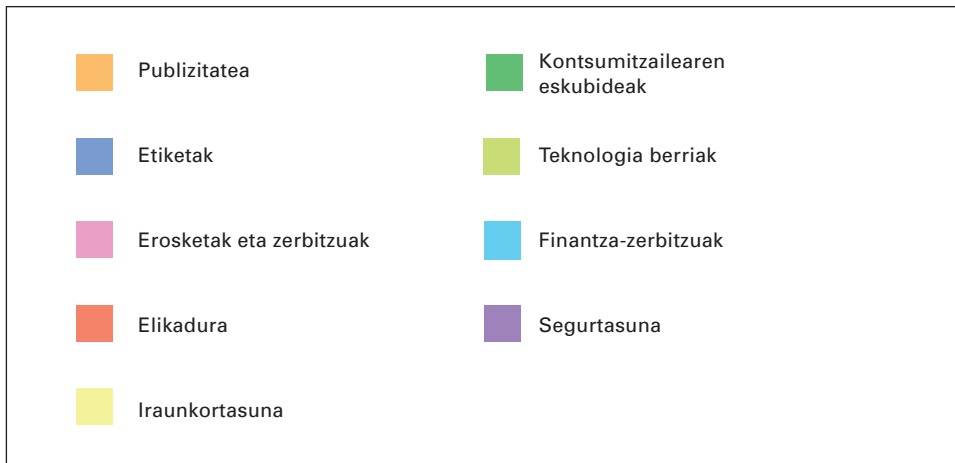
### Irakaskuntza arautua







### Irakaskuntza ez arautua



### 4.1.2. Gaikako hiruhilekoak

Hiru gaikako hiruhileko egin ziren. Ekimen horiek, hiru hilabetetan zehar, aukeratutako gaiari buruzko erakusketak eta hitzaldiak hartu zituzten barne, baita bertaratutakoei inkestak eta prestakuntza- eta informazio-jarduerak ere. Guztira, 10.010 lagunek bisitatu zituzten hiru erakusketak.

Hiruhileko bakoitzean aztertutako gaiei dagokienez, lehengoa telefoniari buruzkoa izan zen (sei hitzaldi antolatu ziren, 100 lagunek parte hartuz); bigarren hiruhilekoan aireko garraioa aztertu zen (hiru ikastaro antolatuz, eta bertan 120 lagunek parte hartuz); hirugarren hiruhilekoan gazteak, aisia eta teknologia berriak aztertu ziren (hiru jardunaldi antolatu ziren, 69 lagunek parte hartuz).



### 4.1.3. Ikastaroak KZ Gunean

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



Honako ikastaro hauek eskaintzen dituzte:

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

Guztira 53 lagunek parte hartu dute.

#### 4.1.4. 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.

## 4.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak 19 urte segidan daramatza Kontsumoa Eskoletan programa egiten.



Lehen Hezkuntzako ikastetxeei zuzenduta dago programa hau, eta Derri-gorrezko Bigarren Hezkuntzako lehen zikloari. Ikastetxea osatzen duten hiru kolektiboek zuzendutako jarduerak dira: ikasleak, irakasleak eta gurasoak. Erabilitako metodologia aktiboa da, parte-hartzea bultzatzen duena, eta esperimentazioan, praktikan eta talde-lanean oinarritzen da.

Helburuak:

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

### 4.2.1. Ikasleak

31 tailer eskaintzen dira guztira, bakoitza ordu eta erdiko iraupenarekin, bi taldetan banatuta:

*Lehen Hezkuntza:*

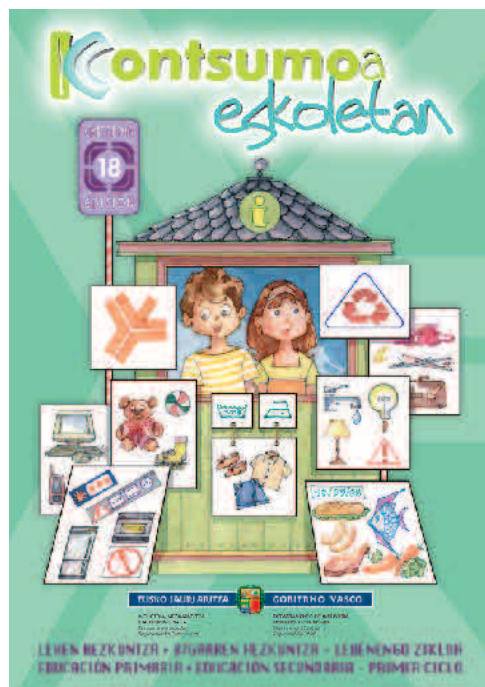
1. Elikagaien fabrikazioa.
2. Elikagaien konparazio-azterketak.

3. Supermerkatua eta erosketak.
4. Elikagaien etiketak.
5. Paper-birziklatzea.
6. Ontziak eta haien berrerabilera.
7. Lehengaien eraldaketa.
8. Publizitatearen azterketa.
9. Ura: kontsumoa eta aurreztea.
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. Telefonía eta Internet.
12. Aisialdirako modu berriak.
13. Osasuna eta segurtasuna.
14. Ekonomia eta familia-aurrekontua.
15. Kontsumitzailearen eskubideak.
16. Jokoak eta bideojokoak.





### 4.2.2. Irakasleak

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

Era berean, kontsumo-hezkuntzari buruzko aldizkari bat lantzen da, tailerretan parte hartzen duten zentroen ekarpenekin. Aldizkari horretan sei ikastetxek lagundu dute eta Euskadiko ikastetxeetan banatu da.

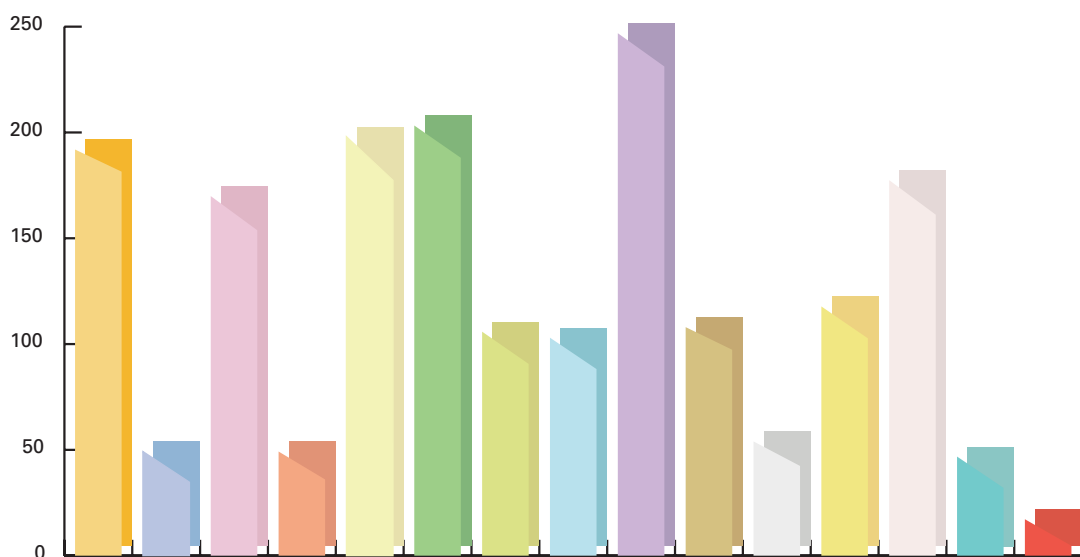
### 4.2.3. Gurasoentzako jarduerak

Lau jarduera eskaintzen dira:

- Ikasleekin egindako tailerren esperientziari buruzko informazio-hitzaldia.
- Tailerra: «Gure seme-alabak elikatzen jakitea».
- Tailerra: «Ikas dezagun publizitatea aztertzen».
- Tailerra: «Bideojokoak, ba al dakigu zertara jolasten garen».

Programa honen barruan, kontsumoari buruzko 2.430 tailer egin dira (1.897 lehen hezkuntzakoak eta 533 bigarren hezkuntzakoak) Euskadiko 134 ikastetxetan, eta bertan 19.874 ikaslek, dagozkien irakasleekin batera, eta 687 gurasok parte hartu dute.

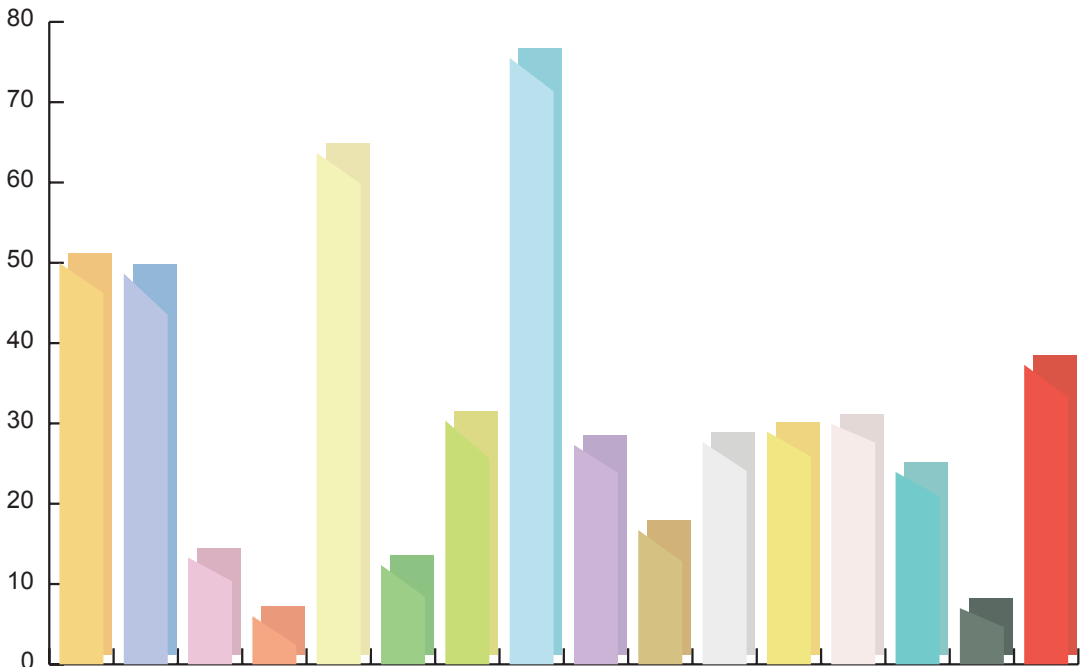
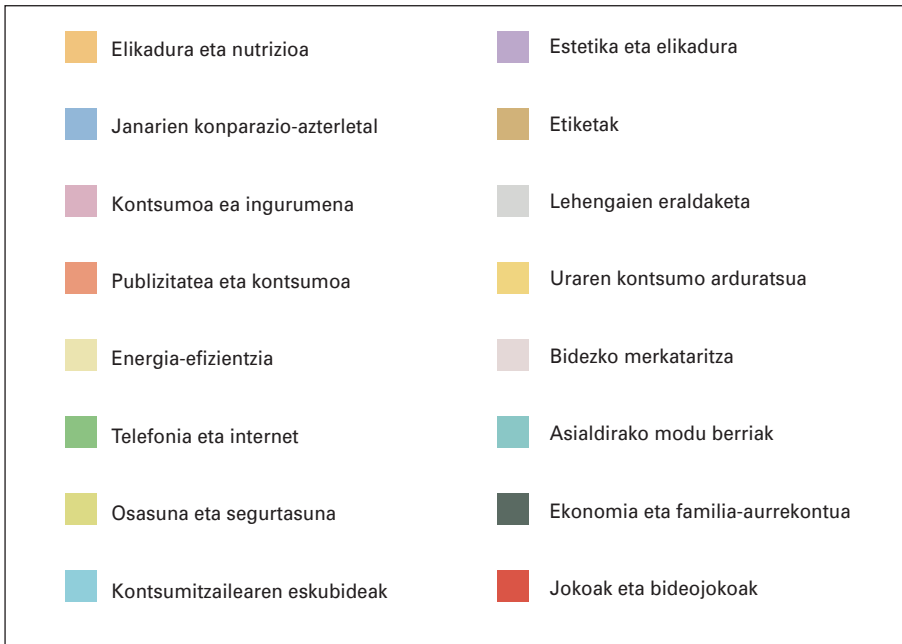
## Lehen Hezkuntzan eskatutako tailerrak







### Bigarren Hezkuntzan eskatutako tailerrak



### 4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Aurreko urteetan bezala, 2008an ere hirugarren adinekoentzako zentroetarako prestakuntza-jarduerak antolatu dira. Aste batean, zentro bakoitzean 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 eskainitako gaiak:

- Elikadura eta nutrizioa.
- Kontsumitzailearen eskubideak.
- Bidaiariaren eskubideak.
- Etxeko aseguruak.
- Salmenta, 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 bisitatu diren ekoizpen-zentroak eta beste enpresa batzuk:

- Metro Bilbao.
- Oizko Parke Eolikoa.

- Cafés Fortaleza.
- Getxoko ingurumen-ikasgela.
- Kontsumo Gelak.



EAEko hirugarren adinekoentzako 30 zentro eta elkartetan egin ziren kontsumo-asteak, eta guztira 3.059 izan ziren parte-hartzaileak.

«Adinekoen segurtasuna» eta «Medikazioa eta automedikazioa» izan dira zentro horiek gehien eskatu dituzten gaiak.

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

## 4.4. BESTE BATZUK

### 4.4.1. E-Cons europar proiektua

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

### 4.4.2. Kontsumo arduratsuari buruzko laugarren eskola-lehiaketa: «Zer egiten dugu gure astialdian?»

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa da, eta Lehen Hezkuntzako hirugarren zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak antolatu du, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera.

Lehiaketaren helburu nagusia zera da, ikasleak sentsibilizatzea beraientzat eta beren ingurune koentzat, kontsumitzaile diren heinean, beren erabakiek ondasunak erosteari eta zerbitzuak erabiltzeari begira duten garrantziaz.

Lehiaketak, laugarren edizioan, bi zati izan ditu:

1. Proba pedagogiko eta ludikoak, Interneteko «Kontsumopolis» joko elkarre-ragilean aurrera eraman beharrekoak.
2. Talde-lan bat egitea, liburu birtual bat landuz, honako izenburu honekin: «Gazteen aisialdirako eta astialdirako formak iraganean, orain eta etorki-zunean».

Aurten ebatzi da 2007/08 lehiaketa, 19 ikastetxeren parte-hartzea izan duen lehiaketa, alegia.

2008. urtean 2008/09 eskola-lehiaketaren lehen zatia egin da, hau da, «Kontsumopolis» joko elkarreragilea.



### 4.4.3. Ikastaroak

#### *EHUko Kultura Gelak*

«iEz utzi adarra jotzen zure segurtasunaren kontura! Kontsumoko gatazken konponbidea» izenburuarekin, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak, Kontsumo Gelak-en bitartez, eta Euskal Herriko Unibertsitatearen Gipuzkoako Canpuseko Kultura Gelak programaren barruan, kontsumoari buruzko 20 orduko ikastaro bat antolatu zuen. Zehazki, hiru edizio egin ziren, guztira 47 ikaslek parte hartuz.

Programan honako gai hauek landu ziren:

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Erreklamazio-orriak.
- Kontsumoko ikuskapena.
- Kontsumitzaileak defendatzeko erakundeak.
- Kontsumoko Arbitrajea.
- Kontsumorako prestakuntza.

#### *Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroa*

Zuzendaritzak kolaborazioa eskaini zuen Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroetan «Gatazken konponbidea telekomunikazio-zerbitzuetan» ikastaroaren bidez.

Programa:

- Telefoniako eta informazioaren gizarteko zerbitzuak: bilakaera, egungo egoera eta etorkizuna erabiltzaileen ikuspuntutik.
- Telefonia unibertsaleko, mugikorreko eta kable bidezkoaren zerbitzuak: tarifakazioa.
- Informazioaren gizartearen zerbitzuak: Internet, RDSI, banda zabala. Horien kontratazioa.

- Telefonia finkoko zerbitzuen kontratazioa: altak, bajak eta operadore-aldaketak.
- Telefonia mugikorreko zerbitzuen kontratazioa: altak, bajak, eramangarritasuna, zerbitzuaren baldintzen aldaketa.
- Telefonia-zerbitzuen publizitatea: irregulartasun nagusiak.
- Mahai-ingurua: «Telefoniaren eta Interneten kontratazioaren egungo egoera. Arazorik larrienak eta konpontzeko proposamenak».
- Telefonia-erabiltzaileen erreklamazioak: bezeroaren arretarako zerbitzuak eta Telekomunikazioetako Estatu Idazkaritza.
- Telefonia- eta Internet-erabiltzaileen erreklamazioak Kontsumoko Arbitraje Elkargoetan.
- Telefonia- eta Internet-erabiltzaileen erreklamazioak justizia-auzitegietan.

### *Leizaola Fundazioa*

Kontsumoa eta Bizi Kalitateari buruzko VI. jardunaldien gai nagusia kontsumo arduratsua izan zen, eta Zuzendaritzaren lankidetzaz izan zuten.

## 4.5. KONTSUMO-GAIETAN PRESTAKUNTZA ETA IKERKETA BULTZATZEKO BEKAK

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen estatutuari buruzko 6/2003 Legean aintzat hartutako 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.

2008. urtean, 2007. urtean deitutako beka amaitu ziren, eta 58.200 euro bideratu ziren beka horietara. Laguntza-programa honek lau 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: kontsumo-erreklamazioen azterketa juridikorako beka.



2. Beka: prestakuntzarako beka kontsumo-informazioaren tratamenduan eta zabalkundean.

Urtearen azken hiruhilekoan, prestakuntza-beken programa honetarako beste deialdi bat egin zen, 2009ko ekitaldirako.

## 4.6. PROFESIONALENTZAKO PRESTAKUNTZA

### 4.6.1. Kontsumitzailearentzako prestakuntza eta informazioa. Bitartekotza

20 orduko iraupena duen ikastaroa, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin lankidetzan antolatua eta kontsumoaren munduko 18 profesionalak irakatsia, Donostian, 2008ko otsailean.

Programa:

- Kontsumitzaileentzako arretaren kalitatea.
- Nola erabili egoera gatazkatuak. Bitartekotza.
- Nola zuzendu bitartekotza-saio bat.
- Bitartekotzan eragina duten faktoreak.
- Bitartekotzaren egitura eta prestaketa.
- Bitartekotzan inplikaturako alderdien jarrera.

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

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetako eta kontsumitzaileen elkarteetako 31 profesionali zuzendutako jardunaldia, Bilbon egindakoa 2008ko martxoan.

Programa:

- Datu pertsonalen babesa.
- «Kontsumo.net» aplikazioaren eguneratzeen aurkezpena.

### 4.6.3. Kontsumoaren alorreko araudia eguneratzeari buruzko ikastaroa

20 orduko iraupena duen ikastaroa, Kontsumoko Institutu Nazionalarekin lankidetzan antolatua eta kontsumoaren munduko 68 profesionali zuzendua, Bilbon, 2008ko maiatzean.

Programa:

- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Alderdi orokorrak.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Baldintza orokorrak eta abusuzko klausulak.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Bermeak eta saldu osteko zerbitzuak.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Urrunetik egindako kontratuak. Merkataritzako establezimendutik kanpo egindako kontratuak.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Bidaia konbinatuak. Ondasun uki-garriak.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua. Esparru judiziala.
- Informazioaren Gizartea bultzatzeko neurriei buruzko Legea.
- Merkataritza-praktika desleialei buruzko Zuzentaraua.
- 231/2008 Errege Dekretua, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.







#### 4.6.4. Produktuen segurtasuna

Kontsumoaren munduko 31 profesionali zuzendutako jardunaldia, Gasteizen egindakoa 2008ko urrian.

Programa:

- Informazioa Bizkor Trukatze Sistema (SIRI).
- CE marka.
- Jostailuen eta haur-heziketako gaien segurtasuna.
- Metxeroen segurtasuna.
- Material elektrikoaren segurtasuna.

#### 4.6.5. Kontsumitzaileen babesa finantza-sektorean

Balore merkatuaren Batzorde Nazionalarekin lankidetzan antolatutako jardunaldia, kontsumoaren munduko 78 profesionali zuzendua, Bilbon, 2008ko abenduan.

Programa:

- Finantza-munduan babesteko kautelak. Zer espero behar duzu zure bitartekariarengandik. Finantza-txiringitoen aurkako babesa.
- Finantza-arloan gatazkak konpontzeko sistemak.
- Inbertsio-zerbitzuengatik tarifa eta komisioen arazoa.
- Erreklamaziorik ohikoenak bankuen operatiboari dagokionez.





## 5. INFORMAZIOA

2008. urtean, informazioaren ataleko esku-hartzeak honako programa hauen bitartez gauzatu ziren:

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

### 5.1. 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.

#### 5.1.1. Zure eskubideak defendatzeko, informa zaitez!

Liburuxka horren bitartez kontsumitzaile eta erabiltzaileei informazioa eta aholkua eman nahi zaie kontsumoko gatazkak konpontzeko prozedurei buruz,



adiskidetasunezko akordiotik hasiz, bitartekotzaren eta Kontsumoko Arbitraje Sistemaren bitartez konpontzen den kontsumo-erreklamazioarekin jarraituz eta, azkenik, ohiko auzibidera bertaratuz.

Argitalpen honen eranskinean informatzeko eta erreklamazioak aurkezteko administrazio-bulegoen helbideak adierazten dira, baita kontsumitzaileen elkar-teen helbideak ere.

### 5.1.2. Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitetz!

Liburuxkak honako lau gai hauek biltzen ditu: telefonia, aireko garraioa, etxebizitza eta bermeei buruzko erregimen orokorra. Kontsumitzaileen kontsulta eta erreklamazio gehienak gai horiei lotuta daude. Liburuxkak, modu eske-  
matikoan, produktuen erosketaren edo zerbitzugintzaren baldintzei buruzko oinarrizko araudia biltzen du.



### 5.1.3. Gure esku, kontsumo arduratsua

Liburuxka zabalgarri honetan, kontsumitzaileak animatzen dira kontsumo arduratsuko ohiturak har ditzaten, publizitatearen aurrean jarrera kritikoa bultzatuz. Era berean eskatzen da gastua eta zorpetzea kontrolatzea, eta gure eguneroko ekintzen ingurumen-inpaktua murriztera eta bidezko gizarte-



-baldintzetan produzitu eta merkaturatu diren produktuen kontsumoa bultzatzea.

Zehazki, honako arlo hauei lotuta eman dira aholkuak: publizitatea; jokoak, jostailuak eta bideojokoak; kontsumo iraunkorra; telefonia eta Internet; eta elikadura arduratsua.



#### 5.1.4. Telekomunikazio zerbitzuak kontratatzeke eskuliburua: telefonia finkoa, mugikorra eta Internet

Telekomunikazio-zerbitzuen kontratazioa izugarri zaila da zerbitzuek, berez, zailtasun teknikoak dituztelako, zerbitzuak azkar bilakatzen direlako, eta, gainera, eskaintza ugari daudelako (modalitateak, zerbitzu-konbinazioa, zerbitzu integralak, sustapen-tarifak eta abar).

Eskuliburu honen bitartez sektore bakoitzaren, modalitateen (operadoreak) eta kontratazio-prozesuaren faseen oinarriko kontzeptuen definizioa erraztu nahi da, alderdien eskubideen eta betebeharren alderdia azpimarratuz. Kapitulu bakoitzaren amaieran, puntu azpimarragarrien laburpen erabilgarria barne hartzen da.



#### 5.1.5. Kontsumo arduratsuari buruzko gida

CD bat duen liburu-formatuarekin, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak argitalpen hau kaleratu du, familia-unitateetan kontsumo arduratsua sustatzeko eta esparru guztietan kontsumo arduratsua kontuan hartuz hezteko jarraibide errazak eskaintzeko helburuarekin.



Herritarrei oro har eta familiei bereziki zuzenduta dago, eta honako kapitulu hauetan banatuta dago:

- Publizitatea.
- Kontsumo iraunkorra.
- Jokoak, jostailuak eta bideojokoak.
- Elikadura arduratsua.
- Telefonía eta Internet.

#### 5.1.6. Kontsumo Memoria 2007

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, Kontsumo memoria 2007an agertzen den bezala.



### 5.1.7. Egutegia

Oraingoan, kontsumitzaileentzako gomendioak biltzen ditu egutegiak, kontsumo arduratsuan oinarrituz, hilabete bakoitzaren orrialdearen azpian mezu laburrak jarritz; mezu horiek moztu egin daitezke orrialde-bereizle gisa erabiltzeko.

Egutegiaren edukiak gai asko biltzen ditu, hala nola, merkealdiak, gainzorpetzea, produktuen iraugarritasuna, turismo iraunkorra, bidezko merkataritza edo jostailu seguruak.



## 5.2. SENTSIBILIZAZIO PROGRAMA

### 5.2.1. Gasteizko XIII. Jolas Jaialdian parte hartzea

Gasteizko Udalak antolatu eta babesten duen Gasteizko «XIII. Jolas Jaialdia», Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzak, Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailak eta beste hamaika babeskidetik ere babestu zuten. Era berean, 42 elkarte eta enpresaren, 38 jostailu-fabrikatzaileen eta 18 komunikabideren lankidetzan izan zuten.



Era berean, jaialdiaren edizio honek hainbat berrikuntza izan zituen:

Lehenik eta behin, Jolas Jaialdiak hamabost jolasgune aurkeztu zituen hiriaren erdialdean, bertan berritasunak sartuz helburu berrietan oinarrituta. Zehazki, jolasgune berriak sortu ziren: «Ezagutu Gasteizko tranbia», «Beste kultura batzuk, beste jolas batzuk» edo «Egunkari baten azalean».

Era berean, Andre Maria Zuriaren Plazaren berrikuntzak aukera handiagoak eman zizkion «Jolas Tradizionalak» eremuari, hiriaren erdi-erdian dagoen eta erabilera gehien dituen zona.

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren bitartez, bigarren urtez jarraian, «Birziklatzearen Azoka» aurkeztu zen, «Ingurumen Abentura» deitutako eremuan, eta 2008an bisita gehien izan dituenetako bat da (55.873 erabilpen). Azoka hori birziklatzearen gaiaren inguruko jolas-eremu bat da, material birziklatuen bitartez egindako 30 jolas baino gehiagoko proposamenekin. «Birziklatzearen Azokaren» erabilera kopurua 22.729ra iritsi zen.



Guztira, Gasteizko XIII. Jolas Jaialdiak 306.077 erabilera izan zituen ekainaren 10etik 29ra bitartean.

## 5.2.2. Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astea

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

Joan den urtean, egun hori ospatzeko ekitaldiak martxoaren 10etik 15era bitartean egin ziren, hiru Kontsumo Gelen atea zabalduz, antzerki-emanaldiekin, kaleko ikasgelekin, informazio-guneekin, eta abar.

Guztira, egun horietan, 10.542 lagunek parte hartu zuten Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astearen barruan programatutako jardueraren batean.

### *Informazio-karpak*

9.600 lagun inguru hurbildu ziren martxoaren 15ean Gasteizen, Bilbon eta Donostian instalatutako informazio-karpetara.

Hona hemen karparen edukia:

- Kontsumoko erakusketa ibiltariaren modulua, Gurutze Beitiaren bideoak proiektatzeko pantaila batekin, eta [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net). web-orrian sartzeko ordenagailu batekin.



- Bost informazio-panel, Kontsumo Zuzendaritzaren programa eta ekintza esanguratsuenei buruzkoak: Arbitraje Sistema, Kontsumoa eta Nagusiak, Kontsumo Gelak edo Kontsumoa Eskoletan.
- Kotsultarako gune bat, Zuzendaritzak egindako argitalpenekin: gidak, eskuliburuak, liburuxkak, eta abar.

### *Kontsumo Erronka*

Martxoaren 15ean, Kontsumitzailearen Munduko Egunean, «Kontsumo Erronka» egin zen Donostian. Jarduera horretan 3 pertsonak izandako erantzukizun-maila ebaluatzeko balioko zuen on-line erosketa bat egin zen, eta pertsona horietako bakoitzak profil oso zehatza zuen:

- Internet erabiltzeko ohiturarik ez duen eta bere arriskuak ezagutzen ez dituen pertsona bat.
- Internet maiz erabiltzen duen eta oso zuhurra den pertsona bat.
- Interneten aditua baina oso fidakorra den pertsona bat.

Horietako bakoitzak janzteko osagarri jakin batzuen erosketa elektronikoa egin behar zuen, erosketa egiteko web-orria aukeratuz, baita prozesua amaitu



arte egin beharreko urratsak ere. Erosketa egin ondoren, erabilitako erantzukizun-mailaren balorazio bateratua egin zen eta sortutako zalantzak eta eragozpenak konpondu ziren.

Ekintza horren helburua honako hau zen: erosketa elektronikoko segurua bermatzeko segurtasun-jarraibide batzuk kontuan hartzeak duen garrantziaz jabetzea herritarrek.

### *Eskola kalean*

Kontsumitzailearen eta Erabiltzailearen Astearen edizio honetako beste jarduera berri bat zera izan zen, kalean tailerrak eginez Kontsumo Gelak herritarrei gerturatzea, hiru hiriburuetakoko kaleetan tailerrak eginez.



Tailer horietarako aukeratutako gaia «Kontsumo Arduratsua» izan zen, eta hiru bloketan banatu zen:

— Erosketa iraunkorrari buruzko tailerrak:

Edozein produkturen erosketaren barnean dauden ingurumen-irizpideak ezagutarazteko xedez, parte hartu zuten pertsonak bost egoerari aurre



egin zieten, eta bertan eskuratu beharreko produktua aukeratu behar zuten irizpide ekologikoen arabera, adibidez gehiegizko enpaketatua edo produkzio ekologikoa.

— Elikagaien etiketei buruzko tailerrak:

Haragien eta arrainen etiketen termino ohikoenen esanahia ezagutarazteko xedez, tailer horretan hainbat jarduera egin ziren, adibidez osatu gabe zeuden etiketak osatzea edo produktu bakoitzari zegokiona aukeratzea.

— Mugikorraren erabilerari buruzko tailerrak:

Telefonia mugikorrek eskaintzen dizkigun erabilera eta zerbitzu desberdinak ezagutarazteko xedez, kontsumitzaile arduratsu gisa jarduteko beharrezko ezagutzak eta informazioak eskaini ziren. Rol-jolas bat zen, non jolaskide bakoitzak fikziozko konpainia baten tarifarik egokiena aukeratu behar zuen.

Guztira 436 lagun aritu ziren tailerretan.

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

Hiru Lurralde Historikoetako hiriburuetan, halaber, AISE antzerki-taldeak *Kontsumoflex* obra antzeztu zuen; ikusleak horri buruz hausnartzera gonbidatu zituen obrak.

Bigarren Hezkuntzako ikastetxeentzat, lanbide-heziketako zentroentzat, instituentzat, elkarteentzat eta pertsona helduen taldeentzat egindako jarduera horrek 500 ikusle inguru izan zituen hiru euskal hiriburuetan.

### *Ate irekien eguna komunikabideentzat*

Gasteiz, Bilbao eta Donostiako Kontsumo Gelek ere ateak zabaldu zizkieten komunikabideetako profesionalei. Bisitaldi aktiboa izan zen, Kontsumo Geletan lan egiteko moduari buruzko praktikak egiteko aukerarekin, honako gai hauen bitartez: pista-jolasak, publizitatearen analisi kritikoak iragarkien bitartez, eta irizpide ekologikoen jarduerak erosketetarako, besteak beste.

Gainera, Gasteizen, zehazki, prentsaurreko bat egin zuten 2007. urtean lortutako kontsumo-emaizak aurkezteko.

### *Prentsaurrekoa Bilbon*

Martxoaren 14an beste prentsaurreko baterako deialdia egin zen Bizkaiko hiriburuan, 2007. urtean lortutako kontsumo-emaizak aurkezteko.

Ekitaldira hamalau komunikabide bertaratu ziren: bost irrati, lau telebista, bi aldizkari eta bi albiste-agentzia.

<b>PROGRAMATUTAKO JARDUERETAKO DATU KUANTITATIBOEN LABURPENA</b>	
<b>Jarduera</b>	<b>Partaide kopurua</b>
Informazio-karpa	9.600
Eskola kalean	438
Antzerki-emanaldiak	496
Ate irekien eguna	8
<b>GUZTIRA</b>	<b>10.542</b>

### 5.2.3. Komunikabideetan egindako kanpaina: Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez!

Kontsumitzaileak babestu eta defendatzeko, dauzkaten arriskuen eta eskubi-deen berri ematearekin batera, «Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez!» deitutako kontsumo-kanpaina egin du Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak.

Hori izan zen Kontsumo Zuzendaritzaren kanpainaren esaldia 2008an. Aurreko edizioetan bezala, irratan nahiz telebistan egin ziren txertatzeetan Kontsumo eta Industria Segurtasunaren Zuzendaritzaren helburua hainbat komunikabideetan eman zituzten zenbait iragarki eta mikrosaioren bidez kontsumitzaileei beren eskubide eta betebeharrak zeintzuk diren transmititzea izan zen.

Telebistan emandako mikrosaiok pantaila txikiko aurkezle ezagunen bidez egin ziren. Euskal Telebistan, Félix Linaresek «La noche de» programan, Illazki Serranok eta Kike Amonarrizek «Mihiluze» programan, Adela Gómez eta Iñaki Lópezek «Pásalo» programan, eta baita Andoni Agirregomezkortak ere «Vaya semanita» programan kontsumoarekin zerikusia duten hainbat aholku eman zituzten ezagutzera.



Gainera, Eva Argiñanok egindako mikrosaioken bidez, tokiko eta estatuko telebista-kateek 2008ko kontsumo-kanpainaren edukiak eman zituzten.

Irratian, mikrosaiok EITB eta SER kate handietan ematea erabaki zen. Azken horretan, kanpainan zehar eman ziren minutu bateko iragarkiak egin ziren eta Radio Euskadin eta Euskadi Irratian, berriz, hainbat mikrosaiok egin ziren informazioa lortzeko elkarrizketa gisa entzule asko zituzten programetan, hala nola Boulevard eta Graffiti programetan.

#### 5.2.4. Kontsumo Bira

Eusko Jaurlaritzaren 2007-2011 Kontsumoko Plan Estrategikoan, zuzenean publikoari zuzendutako ekintza originalen bitartez herritarrei informazioa emateko kanpainekin jarraitzearen aldeko apustua egin da. Testuinguru horretan sartzen da Kontsumo Bira erakusketa ibiltaria, 2008ko uztailetik urrira bitartean

hiru euskal hiriburuetan eta beste sei udalerrri garrantzitsutan (Getxo, Laudio, Irun, Beasain, Santurtzi eta Barakaldo) egon dena.

Kanpaina ibiltaria egin zen kubo itxurako hainbat standekin eta zortzi metroko garaierako dorre batekin, bisitatutako udalerrietako erdialdeko gunetan kokatutako kontsumoari buruzko mezuekin. Antzerki-emanaldiak, informazio-pan-tailak, bideo-monitoreak edo audio-elementuak izan ziren herritarren arreta erakartzeko erabilitako baliabideetako batzuk. Era berean, bizikleta deigarriak erabili ziren ekimen honen inguruan antolatutako jarduera desberdinetan parte hartzeko gonbidapena egiteko.

Horrez gain, interesa zuten guztiek standetan aurkezten zen informazioa etxera eraman zezaten, erakusketaren gaiari lotuta aholkuak eta gomendioak biltzen zituzten liburuxkak banatu ziren.

### *Bidaiei eta garraioei buruzko standa*

Kontsumo Bira Gasteizen inauguratu zen bidaien eta garraioen standarekin, eta ondoren Getxo eta Laudio bisitatu zituen.

Guztira, 8.470 lagunek parte hartu zuten eduki horrekin erlazionatutako jardueretan, izan ere, eduki horrek jaso baitu erreklamazioen kopururik handiena. Kontsumitzaileei gogorarazi zitzaizen konpentsazio ekonomikoak jasotzeko eskubidea dagoela hegaldiak bertan behera geratzen direnean, overbookinga edo atzerapenak daudenean, edo bagajearekin arazoren bat egon denean.

### *Telefoniari buruzko standa*

Donostiara bertaratu zenean, Kontsumo Biraren standak itxura aldatu zuen kontsumo-gatazka gehien sortzen duen beste gaietako bat aztertzeko: telefonia mugikorra eta finkoa.

Guztira, 8.621 lagunek parte hartu zuten stand horren tailer, hitzaldi eta prestakuntza-ekintzetan, eta ondoren Irun eta Beasain ere bisitatu zituen. Beste informazioen artean, telefono-konpainietarako iruzurrezko altak edo 905 lineekin nahi ez diren konexioak saihesteko aholkuak jaso zituzten.





### *Bermeei buruzko standa*

Kontsumo Birak kontsumitzailea gehien kezkatzen duten edukietako bat ere landu zuen: bermeak.

Bilbo, Santurtzi eta Barakaldon, 12.439 lagunek parte hartu zuten gai horri lotutako prestakuntza- eta informazio-jardueretan. Beste hainbat gairen artean, matxuraturako ondasun baten konponketa edo ordezpena erosi zenetik bi urte igaro arte erreklamatzeko eskubidea dutela adierazi zitzaien.

### *Komunikabideetan agertzea*

Erakusketa ibiltari honek jarraipen handia izan zuen komunikabideen aldetik. Izan ere, 45 agerpen izan zituen prentsan, batez ere idatzizkoan (18 albiste),

ondoren irratitan (14 agerpen) eta telebistetan (10 agerpen). Albiste-agentziak Gasteizko eta Donostiako inaugurazioetara ere bertaratu ziren.

### 5.2.5. 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 Jaur-laritzak 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 Segur-tasuneko Zuzendaritzak informazio horren berri emateko garraio gisa komunikabi-deak erabiltzea erabaki du.

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

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

Kontsumo.net programa astelehenetan eman zuten honako telebista-kate hauetan: TeleBilbao, TeleVitoria eta TeleDonostia, Nortxu Martínez aurkezlearen eskutik. Gainera, berritasun gisa, 2008ko irailetik aurrera «Ba al zenekien?» eta «Asteko aholkua» sekzioak eta lehiaketa berri bat inkorporatu ziren.

### 5.2.6. Gabonetako ferietako presentzia

#### *Santo Tomaseko Feria eta nekazaritza azoka*

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Bilbon eta Donostian egindako Santo Tomaseko ferietan eta Gasteizko nekazaritza-azokan parte hartu



du. Aurreko urteetan bezala, Zuzendaritzak Gabonen inguruan herritar askoren partaidetza duten ekitaldi hauek aprobetxatzen ditu kalera irteteko eta kontsumitzaileak informatu eta prestatzeko.

Oraingo honetan, banatutako materialaren eta standen gai nagusia kontsumo arduratsua eta kritikoa izan zen, aurrezkian eta benetako beharrianetan oinarritua, familien ahalmen ekonomikoak gainditu gabe. Horretarako 55.000 egutegi eta beste hainbeste liburuxka banatu ziren, gai desberdinei lotutako mezu zehatzekin, adibidez: merkealdiak, finantza-publizitatea, kreditu-txartelen erabilera edota telefono mugikorraren faktura, besteak beste.

Era berean, mezu horiek hiru Lurralde Historikoetan hedatu ziren informazio-standetan ipinitako publizitate-panelen bitartez (abenduaren 18an Gasteizko Posta kalean, abenduaren 20an Bilboko Plaza Zirkularrean, eta abenduaren 21ean Donostiako Boulevardean).

Ekimen honen prestakuntza- eta informazio-jarduerak osatzeko antzezlan txikiak egin ziren informazio-standetan, telefonia mugikorrari, familiako ekonomari, etxebizitzari eta finantza-publizitateari buruz.

### 5.3. 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 lotutako 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 lotutako gaietarako buruzko materialen kontsultarako eta kanpo-mailegurarako gune gaitzak funtzionatzen baitute. Modu ez-presentzialari dagokionez, 2008. urtean Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren web-orria informazio-iturri eta bere jarduerak eta dokumentuen hedapen-iturri gisa indartu dugu.

### 5.3.1. Kontsumoko web-orria

2008. urtean, [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) kontsumoari buruzko web-orria (Eusko Jaurlaritzaren ataririk ere badu sarbidea, [www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo)) Zuzendaritzaren berezko eginkizun, zerbitzu eta jardueretarako buruzko informazioaz gain (prentsa-oharrak —urtean 21 argitaratu dira—, prestakuntzako programak edo jarduerak, kontsumoko arbitrajea, merkatuaren kontrola, argitalpen-katalogoa, etab.), kontsumoarekin lotutako edozein gairen berri ere eman da, besteak beste honako hauek: eguneroko prentsako berriak, segurtasun-oharrak eta produktuetarako 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.

2008. urtean arreta berezia jarri da hasiera-orria indartzen, kontsumoaren esparruan berritasunen erakusleho izan dadin, helburu bikoitzarekin: web-orria erabiltzen dutenek berritasun horiek hobeto identifikatzea eta Zuzendaritzaren jarduerak guztiak web-ingurunean irudikatzea, beste komunikabide batzuetan (telebista, prentsa, kaleko kanpainak eta abar) egindako eguneratzeak formatu horretara eramanez.

#### *Kontsumoko web-orriaren aldaketa nagusiak 2008. urtean*

Web-orriaren arazketa, zuzenketa, eguneratze (legeriaren alorreko berritasunak, urtean zehar egindako argitalpenak, eta abar) eta berrantolaketaekin batera, etengabeko hobekuntza-prozesu batean, orrialdearen erabileran erraztasun handiagoa eta edukietarako sarbide bizkorragoa eta argiagoa lortzeko beharrezko hainbat erreforma egin dira.



Ildo horretan, erreforma garrantzitsu bat izan da orrialde nagusian azpimarratutako testuei gaineratzen zaizkien testuak maiz berritu direla, kontsumoaren alorrean berritasunik garrantzitsuenak iragartzeko erabiliz. Azalpen-testu soil hori eduki baten berri ematen duen informazio-testu bihurtzeak dinamismoa eman dio orriari eta erabiltzaileen nabigazioa erraztu du, orrialde nagusia begiratu orduko ikus daitekeelako non egin diren aldaketak, baita zuzenean horiek kontsultatu ere.

Beste erreforma azpimarragarri bat «Argitalpenak» atalarena izan da, menu bertikaletik sar daitekeena. Atal horren edukia hiru kategoriatan banatuta dago, eta kronologikoki prestatu da, berrienetik zaharreneira, bilaketa errazteko, eta argitalpen bakoitzaren portadaren irudia eta testu osoa sartu dira *pdf* formatuan, hori egin ahal izan den kasu guztietan. Helburu nagusia izan da Zuzendaritzak egindako mota guztietako argitalpenen katalogo elektronikoa eta iraunkorki eguneratua lortzea.

### *Eduki berriak*

Web-orriak 2008an zehar hainbat atal berri sartu ditu, batzuk iraupen mugatukoak (jarduera puntualei lotuta daudelako) eta beste batzuk irauteko asmoarekin sortu direnak:

- Kontsumitzailearen astea.
- Kontsumopolis 4.
- Gaikako hiruhilekoak («Kontsumo Gelak» programaren barruan, «Hezkuntza eta Prestakuntza» menuan barne hartuta).
- Kontsumoari buruzko Kontsumo.net asteroko programari buruzko informazioa, 2008ko irailaren 15etik aurrera berriro emititu zena TeleBilbao, TeleDonostia eta TeleVitorian. Informazio hori astero eguneratu da hurrengo programaren edukiarekin eta asteroko lehiaketari dagokion galderarekin. Hori guztia «Informazioa / Prentsa eta komunikazioa» menuan.



- «Kontsumo Bira». Eduki espezifiko bat landu zen erakusketa ibiltari horretarako, banner propio batetik eskuragarri egonik. Erakusketa egin zeneko EAEko udalerrri bakoitzean hartutako irudiekin eguneratzen joan zen edukia.



- 2008ko Gabonetako Kanpaina. Kanpaina honetan 2009ko egutegiarekin batera banatu zen kontsumo arduratsuari buruzko liburuxkaren portada erabili zen eduki horretan sartzeko bannerraren irudia sortzeko, bertan kanpainari buruzko informazioa eta bi argitalpenen testu osoa barne hartuz.
- 2008ko Kontsumo Kanpaina. «Informazioa / Prentsa eta komunikazioa» menutik eskura daitekeen edukia, kanpainari eta telebistan emititutako mikrosaio batzuei buruzko informazioa biltzen duena, eta hori berritasun garrantzitsua izan da, orri instituzionala denez gero batez ere eduki es-



tatikoez osatuta dagoen Kontsumoko web-orrian bideo-formatuak sartu direlako.

2008ko Kontsumo Kanpaina (irratian eta telebistan)

Kontsumitzaileak babestu eta defendatzeko, dauzkaten arriskuen eta eskubiaren berri ematearekin batera, kontsumo-kanpaina egin du Industria, Merkataritza eta Turismo Saileko Kontsumo eta Industria Seguratasuneko Zuzendaritzak.

"Ezusteak gabe kontsumitzeko, informa zaitez". Hori izan da Kontsumo Zuzendaritzaren kanpainaren esaldia 2008an. Aurreko edizioetan bezala, irratian nahiz telebistan egin diren txertatzeetan Kontsumo eta Industria Seguratasunaren Zuzendaritzaren helburua hainbat komunikabideren bidez eman dituzten zehazki iragarki eta mikrosaioen bidez kontsumitzaile beren eskubide eta betebeharrak zeintzuk diren transmititzea izan da.

Telebistan emandako mikrosaioak pantaila txikiko preskriptore ezagunen bidez egin dira. Euskal Telebistan, Félix Linaresek "La noche de" programan, Ilazk Serranok eta Kike Armonarizek "Mihiluze" programan, "Pásalo" programako aurkezleak, eta bata Andoni Agirregomezortak ere "Vaya semana" programan kontsumoarekin zerikusia duten hainbat aholku eman dituzte ezagutzera. Gainera, Eva Argiñanok egindako mikrosaioen bidez, tokiko eta estatuko telebista-kateek 2008ko kontsumo-kanpainaren edukia eman dituzte.



Irratian, EITB eta SER kate hancietan eman dira mikrosaioak. Azken horretan, kanpaina zehar eman diren minutu batetako iragarkiak egin dira eta Radio Euskadin eta Euskadi Irratian, berriz, hainbat mikrosaio egin dira informazioa lortzeko elkarriketa gisa entzule asko dituzten programetan, hala nola Boulevard eta Graffiti programetan.

["La noche de" mikrosaioak \(gaztelaniaz\)](#)

["Mihiluze" mikrosaioak](#)

["Pásalo" mikrosaioak \(gaztelaniaz\)](#)

["Vaya semana" mikrosaioak \(gaztelaniaz\)](#)

[Eva Argiñanoren mikrosaioak](#)







## 6. LANKIDETZA BESTE AGENTE BATZUEKIN

### 6.1. DIRUZ LAGUNTZEKO PROGRAMA

#### 6.1.1. Toki-erakundeak

Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordearen 2007ko azaroaren 20ko Ebazpenaren bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta defendatzeko Tokiko Erakundeentzat eta horiek sustatutako Erakundeentzat 2008ko laguntza ekonomikoen urteko programaren deialdia egin zen; programa hori 2005eko martxoaren 30eko Aginduak arautzen du.

2008. urtean toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak 1.087.482,68 euro-ra iritsi ziren, hiru laguntza-lineatan banatuta:

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio eta prestakuntzako jardueren funtzionamendutik eratorritako gastuak, eta zentro eta zerbitzuen argitalpenen edizio- eta zabalkuntza-gastuak ordaintzea.
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara destinatutako zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokapen-aldaketatik eratorritako gastuak ordaintzea.
- Kontsumoko ikuskapen-jarduerak gauzatzetik eratortzen diren gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta horiek egindako jardueretara destinatutako laguntzak 979.950 €-ra iritsi ziren, kopuru hori honako era honetan banatuz:

	<b>EURO</b>
Andoaingo Udala	12.343,10
Balmasedako Udala	11.721,88
Basauriko Udala	49.937,95
Beasaingo Udala	14.754,19
Bilboko Udala	60.000,00
Donostiako Udala	45.978,10
Eibarko Udala	9.952,27
Elgoibarko Udala	8.344,18
Erandioko Udala	30.090,82
Ermuko Udala	16.821,62
Etxebarriko Udala	13.444,83
Getxoko Udala	26.377,80
Hernaniko Udala	31.208,01
Irungo Udala	50.060,40
Lasarte-Oriako Udala	28.810,36
Lekeitioko Udala	8.643,11
Laudioko Udala	24.542,16
Ondarroako Udala	12.164,37
Ortuellako Udala	14.085,06
Portugaleteko Udala	47.056,92
Santurtziko Udala	51.858,64
Sestaoko Udala	8.188,17
Gasteizko Udala	60.000,00
Bermeoko Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	22.941,58
Añanako Taldea	11.524,14
Kanpezu-Arabako Mendialdeko Taldea	7.469,35
Guardia-Arabako Errioxako Taldea	16.219,16
Forlan (Muskiz)	14.725,29
Inguralde (Barakaldo)	60.000,00
Iraurgi Lantzen, S.A.	13.817,78
Enkarterriko Mankomunitatea	29.437,06
Durangoko Merindadearen Mankomunitatea	33.304,52
Uribe-Kostako Mankomunitatea	51.218,41
Urola Garaiko Mankomunitatea	25.734,81
Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun)	47.463,80
Tolosaldea Garatzen, S.A.	9.710,16
<b>GUZTIRA</b>	<b>979.950,00</b>



Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara (KIUB) destinatutako zentro eta zerbitzuen instalazio, zabalkuntza, ekipamendu edo kokaleku-aldaketatik eratorritako gastuetara destinatutako laguntzak 2008. urtean 27.625,77 €-ra iritsi ziren:

	<b>EURO</b>
Bermeoko Udala	630,98
Bilboko Udala	1.972,00
Kanpezu-Arabako Mendialdeko Udala	427,00
Erandioko Udala	1.581,63
Ermuko Udala	84,20
Sestaoko Udala	794,00
Lasarte-Oriako Udala	17.921,29
Forlan (Muskiz)	3.736,74
Inguralde (Barakaldo)	27,93
Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun).	450,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>27.625,77</b>

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoak 2008. urtean 79.906,91 €-ra iritsi ziren:

	<b>EURO</b>
Bilboko Udala	20.000,00
Erandioko Udala	10.084,38
Forlan (Muskiz)	3.564,50
Hernaniko Udala	16.969,19
Irungo Udala	8.568,84
Uribe Kostako Mankomunitatea	720,00
Gasteizko Udala	20.000,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>79.906,91</b>

### 6.1.2. 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 azaroaren 26an eman zuen Ebazpenak publiko egin zuen 2008. urteko deialdia.

Onuradunak izango dira helburu bakartzat Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileak babestea duten elkarteak, baldin eta Euskadiko Kontsumitzaile Elkarten Erroldan erregistratuta badaude, KIAZ Kontsumitzailearen Informaziorako Zentroen Sareari Atxikitzeko 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 2008. urtean 569.906,15 €-ra iritsi zen, eta hiru laguntza-ildotan banatu zen:

- 900 € arteko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzea.
- Kontsumitzaileen erakundeen funtzionamendutik eratortzen diren gastuak ordaintzea.
- Kontsumo-proiektuetatik eratorritako gastuak ordaintzea.

#### *Ahozko epaiketetan defendatzeko laguntzak*

900 euro arteko ahozko epaiketetako defentsatik eratorritako gastuak ordaintzera destinatutako laguntza ekonomikoaren kontzeptu gisa, Kontsumo Zuzendaritzak 2008. urtean 30.000 euroko partida bat erreserbatu zuen, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketaren (EKA-OCUV), Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoaren (EKE) eta Euskadiko Kontsumitzaileen Batasunaren (EHKB) artean zati berdinetan banatzeko.



### Elkarteen funtzionamendurako laguntzak

Kontsumitzaileen erakundeei beren funtzionamendutik eratorritako gastue-tarako emandako diru-laguntzak 314.415,36 eurora iritsi ziren, honako kopuru hauen arabera:

ELKARTEAK	ZENBATEKOA
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA-OCUV)	105.000
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE)	105.000
Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)	104.415,36
<b>GUZTIRA</b>	<b>314.415,36</b>

### Kontsumo-proiektuetarako laguntzak

Kontsumo-proiektuei emandako diru-laguntzak 225.490,79 euroko zenbatekora iritsi ziren, eta ondoren adierazten den eran banatu ziren:

— Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketari (EKA-OCUV): 83.624,97 euro honako proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
Kontsumo Aldizkaria	28.850,00
TBko iragarkiak	16.100,00
EKAren irrati-programa	14.000,00
Iragarkiak irratian	8.540,00
Bidasoa aldizkaria	870,80
Radio Irun	1.092,53
Irunero Aldizkaria	752,64
Informazio Jardunaldiak	364,00
Goi-mailako prestakuntza Kontsumoaren Zuzenbidean	4.725,00
Bidaiarien eskubideak	4.900,00
Bidaiatzea plazerra da	3.430,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>83.624,97</b>

— Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) 50.136,71 euro, honako proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
Gainzorpetzeari buruzko gida	4.441,02
Etixerako zerbitzuen gida	4.441,02
Kreditu-txartelen azterketa	6.437,54
Ikastaroak kolektibo behartsuenei	7.801,50
Helduentzako Prestakuntza Ikasgelak	5.481,00
EKE aldizkaria	8.149,54
Etxeko Andre Tailerra	4.872,00
Etxeko Andre Asteartea	5.426,40
Ascofa tailerrak	3.086,69
<b>GUZTIRA</b>	<b>50.136,71</b>

— Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunari (EHKB) 91.739,11 euro eman zitzaizkion, honako proiektu hauetarako:

PROIEKTUAK	ZENBATEKOA
Espazioak irratian	39.652,70
Turismo-bidaiei eta -garraioei buruzko azterlana	26.633,60
«Internautak kontsumitzaile gisa» jardunaldia	11.298,09
Kontsumitzaile Aldizkaria	11.266,44
Consum Aldizkaria	2.878,28
<b>GUZTIRA</b>	<b>91.729,11</b>



## 6.2. KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOENTZAKO AHOHKULARITZA JURIDIKOA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzaren helburuen artean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa eta defentsa sustatzea dago.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko Legeak V. kapituluaren 66.2.b artikuluan ezartzen du Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzari dagokiola tokiko erakundeei laguntzea, eta horiekin batera jarduteko programak lantzea.

Hori guztia kontuan izanik, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak aholkularitza juridikoko zerbitzua dauka, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei eta Eusko Jaurlaritzako kontsumo-bulegoei zuzendua.

Informazio eta aholkularitza juridikoko zerbitzu hori Zuzenbidean lizentziatuta dauden eta kontsumoan adituak diren pertsonak ematen dute, telefonoz, eta kontsumitzaileek kontsumitzeko garaian aurki ditzaketen arazo edo gorabehera nagusiei lotuta dago funtsean.

Lehentasuneko gaiak telefonia, garraioak, etxetresna elektrikoek konponketa eta kontsumoaren esparruan barne hartu daitezkeen beste edozein dira.

### 6.2.1. Kotsulten buletina

Kontsulta garrantzitsuenekin buletin bat egiten da hilero. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak informazio hori web-orriaren bitartez eskaintzen du, «Kontsulta Buletina» deitutako banner baten bitartez edukia azpimarratuz.



### 6.3. KONTSUMOKO KONTSULTA BATZORDEA

2008. urtean zehar, Kontsumoko Kontsulta Batzordeak honako arau-proiektu hauek aztertu zituen:

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Estatutuaren VII. kapitulua garatzen duen Dekretua.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.
- Bizkaiko Lurralde Historikoko bide-azpiegituren sareko zehazten diren zatietan aplikatzekoak diren bide-sariei buruzko Foru Dekretuaren proiektua.
- Osasun sailburuaren Agindua, ortopediako kabineteak eta ortopediak sortzeko, jardunean jartzeko eta bertan aldaketak egiteko baimenak arautzen dituen agindua aldatzeko dena.
- Joko-makina eta -sistemen araudia onartzen duen Dekretuaren proiektua, eta Joko-makina eta -sistemen araudia onartzen duen Dekretuan aurreikusitako joko-makinen araudia garatzen duen Aginduaren proiektua.
- Agindu-proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-automobiletako bidaiarien hiriarteko garraio publikoko zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituena.





## 7. HARREMANAK BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN

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

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

### 7.2. KONTSUMITZAILEEN HEZIKETARAKO SAREA

1999. urteaz geroztik, Zuzendaritza hau Kontsumitzaileen Heziketarako 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.

### 7.3. E-CONS SAREA (KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO EUROPAR SAREA)

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

### 7.4. CONSUMERS INTERNATIONAL

90eko hamarkadaren hasieratik nazioarteko erakunde horretako kide da Zuzendaritza.

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

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

- Ingurumenaren Kudeaketarako Sozietate Publikoa (IHOBE).
- Energiaren Euskal Erakundea (EEE).
- Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Saila.
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila.
- Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saila.
- Garraio eta Herri Lan Saila.

## 7.6. BERDINTASUNERAKO SAILEKO BATZORDEA

Batzorde hori 2007an eratu zen, eta Industria, Merkataritza eta Turismo Sailean emakumeen eta gizonen berdintasunerako politiken garapenera bideratutako jarduerekin jarraitu du 2008an. Inplikaturako Zuzendaritza bakoitzak, Sailearen berdintasunerako dokumentu pragmatikoan aurreikusitako ekintza bat edo batzuk hartu ditu 2008ko ekitaldirako.

Zehazki, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak erabaki zuen sentsibilizazio-ekintza bat garatzea, «Hizkuntzaren erabilera ez-sexista egitea» deitutakoa, eta horretarako aldez aurretik gaiari buruzko dokumentazioa bildu du, batez ere alderdirik praktikoenei lotuta, eta ondoren Zuzendaritzak edozein formatutan (liburuak, liburuxkak, web-orria, eta abar) argitaratutako testuen berrikuspen sistematikoa egin du eta testu horiek bildutako dokumentazioan lortutako jarraibideen arabera zuzendu ditu. Ekintza horrek gaztelaniaz argitaratutako testuen ia % 100 barne hartu du.

## 7.7. PERTSONA ZELIAKOENTZAKO HITZARMENA

Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak Euskadiko Zeliakoen Elkartearekin (EZE) sinatutako lankidetzaren hitzarmena luzatu zuen 2008. urtean, eta hitzarmen horretan Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailek ere parte hartzen zuten.

2005. urtean hartutako konpromisoa berritu zen, eta beste zenbait ekintzen artean glutenik gabeko elikagaien ikuskapen-kanpaina egin zen, etiketen egiazkotasuna egiaztatzeko.



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

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

### **KIAZ SAREAN DAUDEN ZENTROEN ZERRENDA**

#### **1. KONTSUMO ETA INDUSTRIA SEGURTASUNeko ZUZENDARITZA**

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

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

##### **Araba**

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

##### **Bizkaia**

Concha Jenerala, 23  
48010 Bilbao  
Tel.: 944031400  
E-maila: e-bizkaia@ej-gv.es

##### **Gipuzkoa**

Easo, 10  
20006 Donostia  
Tel.: 943022562  
E-maila: e-gipuzkoa@ej-gv.es

### 3. KONTSUMO GELAK

#### **Gasteiz**

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

#### **Bilbao**

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

#### **Donostia**

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

### 4. KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOAK (KIUB)

#### **ARABA**

#### **Gasteiz**

San Bizente aldapa, z.g.  
01001 Gasteiz  
Tel.: 945161240  
Fax-zenbakia: 945161251  
E-maila: omic@vitoria-gasteiz.org

#### **Kanpezuko Taldea** (Arraia-Maeztu-Bernedo-Kanpezu-Lagran-Urizaharra-Harana)

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



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

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

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

Diputazio etorbidea, z.g.  
01300 Guardia  
Tel.: 945621169  
Fax-zenbakia: 945621065  
E-maila: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

### **Laudio**

Herriko Plaza, z.g.  
01400 Laudio  
Tel.: 944034848  
Fax-zenbakia: 944034752  
E-maila: omic-lodio@kontsumo.net

## **BIZKAIA**

### **Bilbao**

Ugalde, 7  
48012 Bilbao  
Tel.: 944204969  
Fax-zenbakia: 944205066  
E-maila: omic@ayto.bilbao.net

**Durungaldeko Merindadearen Mankomunitatea** (Abadiño-Atxondo Durango-Elorrio-Garai-Iurreta-Izurtza-Mañaria-Zaldibar)

Askatasun etorbidea, 2 lonja  
48200 Durango  
Tel.: 946202707  
Fax-zenbakia: 946202707  
E-maila: omic.mdurango@bizkaia.org

## **Ermua**

Udal Azokako behealdea. Diputazioa, z.g.

48260 Ermua

Tel.: 943174585

Fax-zenbakia: 943176290

E-maila: omic-ermua@kontsumo.net

## **Lekeitio**

Paskual Abaroa, 11B

48280 Lekeitio

Tel.: 946844830

Fax-zenbakia: 946844934

E-maila: kiub-lekeitio@kontsumo.net

## **Bermeo**

Areilza, 4

48370 Bermeo

Tel.: 946179160

Fax-zenbakia: 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, z.g.

48530 Ortuella

Tel.: 946642331

Fax-zenbakia: 946642331

E-maila: omic-ortuella@konsumo.net

## **Muskiz-Forlan**

Santelices industrialdea, B1 pab.

48550 Muskiz

Tel.: 946706016

Fax-zenbakia: 946323014

E-maila: omic-muskiz@kontsumo.net

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

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

**Ondarroa**

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

**Balmaseda**

San Severino enparantza, 1  
48800 Balmaseda  
Tel.: 946802990  
Fax-zenbakia: 946102053  
E-maila: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

**Enkarterrietako Mankomunitatea** (Artzentales-Karrantza-Galdames Gordexola-Gueñes-Lanestosa-Sopuerta-Turtzioz-Zalla)

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

**Barakaldo**

Dolores Ibarruri pasealekua, z.g.  
48901 Barakaldo  
Tel.: 944180178  
Fax-zenbakia: 944189298  
E-maila: omic-barakaldo@kontsumo.net

## **Portugalete**

Portugaleteko Udaletxea. Gizarte Etxea, 4  
48920 Portugalete  
Tel.: 944729254  
Fax-zenbakia: 944729294  
E-maila: omic-portugalete@kontsumo.net

## **Erandio-Altzaga**

Irailaren 23a plaza, z.g.  
48950 Erandio  
Tel.: 944890112  
Fax-zenbakia: 944890144  
E-maila: omic-erandio@kontsumo.net

## **Erandio-Astrabudua**

Mezo, 20  
48950 Erandio  
Tel.: 944175105  
Fax-zenbakia: 94417510  
E-maila: omic-astrabudua@kontsumo.net

## **Basauri**

Kareaga Goikoa, 52  
48970 Basauri  
Tel.: 944666308  
Fax-zenbakia: 944261385  
E-maila: omic-basauri@kontsumo.net

## **Santurtzi**

Murrieta hiribidea, 25  
48980 Santurtzi  
Tel.: 944614551  
Fax-zenbakia: 944627131  
E-maila: omic-santurtzi@kontsumo.net



**Getxo**

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

**Sestao**

Plaza del Casco, 4, 3. oina  
Castaños eraikina  
48910 Sestao  
Tel.: 944729087  
Fax-zenbakia: 944691493  
E-maila: omic@sestao.net

**Leioa**

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

**Arrigorriaga**

Urgoiti pasealekua. Kultur Etxea. 6. eraikina.  
48480 Arrigorriaga  
Tel.: 696494122  
cic.kez@hotmail.com

**GIPUZKOA****Donostia**

Manuel Lekuona 7-Behea, albokoa  
20009 Donostia  
Tel.: 943458375  
Fax-zenbakia: 943457104  
E-maila: udala\_omic@donostia.org

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

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

## **Hernani**

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

## **Andoain**

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

## **Lasarte-Oria**

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

## **Beasaingo Bulegoa (Beasain-Lazkao-Ordizia)**

### *Beasain*

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

*Lazkao*

Euskadiko enparantza, 1 (Lazkaoko Udala)  
20210 Lazkao  
Tel.: 943805411  
Fax-zenbakia: 943889858  
E-maila: omic-lazkao@kontsumo.net

*Ordizia*

Nikolas Lekuona, 2  
20240 Ordizia  
Tel.: 943881642  
Fax-zenbakia: 943805615  
E-maila: omic-ordizia@kontsumo.net

**Irun**

Juan Thalamas Labandibar, 21  
20305 Irun  
Tel.: 943505536  
Fax-zenbakia: 943555659  
E-maila: omic@irun.org

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

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

**Eibar**

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

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

Iparragirre 11, behea  
20700 Urretxu  
Tel.: 943724279  
Fax-zenbakia: 943726164  
E-maila: omic-urolagaraia@kontsumo.net

**Iraugi Lantzen** (Azkoitia-Azpeitia-Elgoibar)

*Azkoitia*

Kale Nagusia, 60-62  
20720 Azkoitia  
Tel.: 943857305  
Fax-zenbakia: 943857305  
E-maila: omic-azkoitia@kontsumo.net

*Azpeitia*

Enparan, 1  
20730 Azpeitia  
Tel.: 943157193  
Fax-zenbakia: 943157201  
E-maila: omic-azpeitia@kontsumo.net

*Elgoibar*

Nafarroa Plaza z.g. (Azoka Plaza)  
20870 Elgoibar  
Tel.: 943743088  
Fax-zenbakia: 943743736  
E-maila: omic-elgoibar@kontsumo.net



## **5. KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILE ERAKUNDEAK**

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

#### **ARABA**

##### **URKOA, Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen Elkarte**

Frantzia, 21-1.a, 3. dptua.  
01002 Gasteiz  
Tel.: 945283194  
Fax-zenbakia: 945283194  
E-maila: urkoagasteiz@eka.org

#### **BIZKAIA**

##### **EKA-OCUV, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa**

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

##### **URKOA, Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen Elkarte**

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

##### **URKOA, Uribe-Kostako Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen Elkarte**

Amezti, 6-1.a, 8. dptua.  
48990 Getxo  
Tel.: 944912233  
Fax-zenbakia: 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**

Boulevard, 25 behe, 8. dptua.  
20005 Donostia  
Tel.: 943423993  
Fax-zenbakia: 943423993  
E-maila: urkoadonostia@eka.org

### **ACUBI, Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarte**

Kasino Zaharra-Jubilatuen Egoitza  
20280 Hondarribia  
Tel.: 943640488  
Fax-zenbakia: 943635067  
Foruak, 2-2. esk.  
20302 Irun  
Tel.: 943632194  
Fax-zenbakia: 943635067  
E-maila: acubi@kontsumo.net

## ***EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA***

### **ARABA**

#### **Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna**

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

#### **Gasteizko Kontsumitzaileen Elkarte Probintziala**

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

**BIZKAIA****Bizkaiko Kontsumitzaileen Elkarte Probintziala**

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

**GIPUZKOA****Gipuzkoako Kontsumitzaileen Elkarte Donostia**

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

**Gipuzkoako Kontsumitzaileen Elkarte Eibar**

Untzaga plaza, z.g.  
20600 Eibar  
Tel.: 943201987  
Fax-zenbakia: 943208762  
E-maila: uce-eibar@kontsumo.net

***EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOIA*****ARABA****AKE, Arabako Kontsumitzaileen Elkarte**

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

## **BIZKAIA**

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

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

### **ASCOFA, Euskadiko Kontsumo Orientabiderako Famili Elkarte**

Tellaetxe margolaria, 13 behe  
48015 Bilbao  
Tel.: 944752239  
Fax-zenbakia: 944752239  
E-maila: ascofa@kontsumo.net

### **BKE, Bizkaiko Kontsumitzaileen Elkarte**

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

### **EKE, Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargo**

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

### **Etxeko-Andre, Bizkaiko Kontsumitzaile eta Etxeko-Andreen Elkarte Probintziala**

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





## **GIPUZKOA**

### **Arantzazu, Gipuzkoako Familiako Kontsumo eta Etxekoandreen Elkarte Probintziala**

Ramón y Cajal, 4-behea  
20002 Donostia.  
Tel.: 943277594  
Fax-zenbakia: 943277594  
E-maila: aranzazu@kontsumo.net

## **6. KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEAK**

### **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea**

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

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

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

