



# kontsumoBIDE

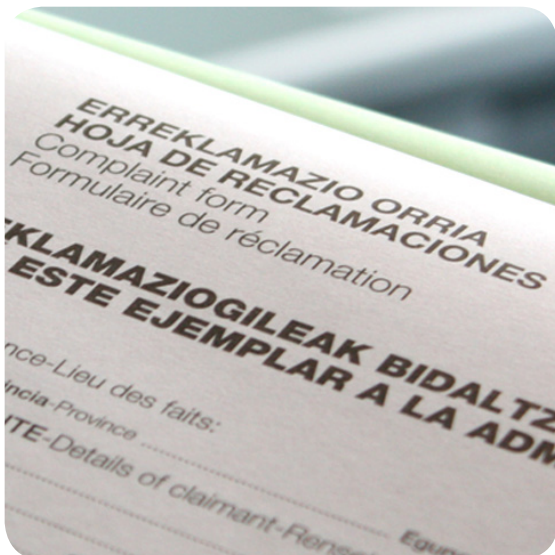
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Eusko Jaurlaritzako Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

PERTSONA  
HELBURU



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



# 2013 memoria





**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# Aurkibidea

## 1. Sarrera ..... 3

## 2. Informazioa ..... 5

### 2.1. Argitalpenak ..... 5

2.1.1. Liburuxkak ..... 6

2.1.2. Ikasmateriala ..... 8

2.1.3. Aldizkariak ..... 8

2.1.4. Azterlanak ..... 9

2.1.5. Kontsumobideren 2012ko memoria ..... 9

### 2.2. Sentsibilizazioa ..... 9

2.2.1. Kontsumoko Arbitraje Sistema  
hedatzeko kanpaina ..... 9

2.2.2. Kontsumobide hedatzeko  
kanpaina ..... 10

2.2.3. Kontsumobideren ogerpenak  
komunikabideetan ..... 10

### 2.3. www.kontsumobide.net ..... 11

## 3. Prestakuntza ..... 13

3.1. Kontsumorako prestakuntza  
Kontsumobideko zentroetan ..... 13

3.2. Kontsumorako prestakuntza  
ikastetxeetan ..... 14

3.3. Kontsumorako prestakuntza  
adinekoen zentroetan ..... 16

3.4. Ikastaroak eta jardunaldiak ..... 17

3.4.1. Profesionalentzako etengabeko  
prestakuntza ..... 17

3.4.2. EHUko Udako Ikastaroak ..... 17

## 4. Gatazkak konpontzea ..... 18

4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin ..... 18

4.2. Kontsumoko erreklamazioak  
Euskadin ..... 20

4.2.1. Kontsumobide ..... 23

4.2.2. Kontsumitzaileen  
Informaziorako Udal-Bulegoak  
(KIUB) ..... 27

4.2.3. Kontsumitzaileen  
elkartek ..... 29

4.3. Zehapen-espeditentek ..... 31

4.4. Kontsumoko Arbitrajea ..... 34

4.4.1. Enpresen atxikipena  
arbitrajeari ..... 34

4.4.2. Arbitraje-eskaerak ..... 38

## 5. Merkatuaren kontrola ..... 40

5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko  
kanpainak ..... 40

5.2. SOIVREekin koordinatutako  
ikuskapen-jarduerak ..... 41

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen  
segurtasunaren kontrola ..... 41

5.4. Ikuskatze-jarduerak ..... 42

## 6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan ..... 44

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa ..... 44

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB) ..... 44

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak ..... 47

6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea ..... 48

6.3. Kontsumoko Institutu Nazionala (INC)  
eta gainerako autonomia-erkidegoak ..... 49

## Eranskinak (harremanetarako datuak) ..... 50

I. Eranskina: Kontsumobide ..... 50

II. Eranskina: Kontsumitzaileen informaziorako  
eta arretarako zentroak (KIAZ sarea) ..... 51

# 1. Sarrera

**K**ontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa 159/2011 Dekretuaren bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, bi urte eta erdi pasa dira harrezkero. Nolanahi ere, epe horretan, institutuak beti izan du kontuan zer helbururekin sortu zen.

Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari atxikitako erakunde autonomoa da, eta haren **helburua kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan Eusko Jaurlaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea da.**

Loturak 'Ezagutu Kontsumobide':

- ▶ [Helburuak eta funtzioak](#)
- ▶ [Kontsumobideren egitura](#)
- ▶ [Harremanetarako datuak](#)
- ▶ [Memoriak](#)

Hau du xede memoria honek: Kontsumoko Euskal Institutuak 2013. urtearen joanean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan egindako jardun eta jardura garrantzitsuenak eta nabarmenenak euskal herritarrei eta gure erakundekoak ez diren beste profesional batzuei jakinaraztea. Beste modu batera esanda, dokumentu honen helburua ez da Kontsumobidek aipatutako epe horretan gauzatutako jardura guztiak zehatz-mehatz bilduko dituen laburpena izatea, baizik eta aipagarritzat hartutako jardueren berri ematea.

Dokumentu honetako informazioa **bost ataletan** banatu dugu:

- ▶ Informazioa
- ▶ Prestakuntza
- ▶ Gatazken konponbidea
- ▶ Merkatuaren kontrola
- ▶ Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzak

'**Informazioa**' eta '**Prestakuntza**' ataletan Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatearen bidez gauzatutako jardura adieraziko dugu batez ere.

Informazioari eta prestakuntzari dagokionez, herritarrak beren eskubide eta betebeharrei buruz kontzientziatu eta hezteko ezinbesteko zereginak dira, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian. Ikastaroak, konferentziak, hezkuntza-jarduerak, komunikabideak, gizarte-sareak, web-orriak, bertako zein kanpoko argitalpenak... Gaur egungo kontsumitzaileak zein etorkizunekoak

informatzeko eta hezteko eskura dituen bitarteko guztiak erabili ditu Kontsumobidek.

'**Gatazken konponbidea**' atalean, erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatearen bidez gauzatutako jarduerak biltzen dira. Kontsumoarekin zerikusia duten arazoei irtenbidea emateko kontsumitzaileek erabilitako baliabide guztiak hartzen ditu bere baitan: kontsultak, erreklamazioak, zehapen-espedienteak, arbitraje-eskaerak...

'**Merkatuaren kontrola**' atala, berriz, Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatearen bidez, batik bat, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko gauzatutako jarduera guztiei buruzkoa da.

'**Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzak**' atalean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteei (KE) emandako laguntza ekonomikoei buruzko informazioa adierazi dugu, bai eta beste erakunde batzuekiko (Kontsumoko Kontsulta Batzordea, Kontsumoko Institutu Nazionala, beste autonomia-erkidego batzuk...) harremanei buruzko informazioa ere.

Eta azkenik, bi **eranskinetan** biltzen dira **Kontsumobidiren harremanetarako datuak** (I. eranskina), bai eta Euskadiko kontsumitzailearen informaziorako eta arretarako zentroen zerrenda ere (KIAZ sarea -Kontsumobidek koordinatutakoa-): **KIUB** eta **Kontsumitzaileen elkarteak** (II. eranskina).

## 2. Informazioa

2013. urtearen joanean, Kontsumobidek informazioaren alorrean egin zituen jarduerak ekimen hauen bidez gauzatu ziren:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)

### 2.1. Argitalpenak

Kontsumobideren lehentasuneko helburu bat da kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zabaltzen zaien informazioa bultzatzea, eta, horretarako, **monografiak, liburuxkak, gidaliburuak eta kontsumo-gaiei buruzko askotariko materialak** erabiltzen dira.

Loturak:

- ▶ [Liburuxkak](#)
- ▶ [Gidak \(eskuliburuak\)](#)
- ▶ [Ikasmateriala](#)
- ▶ [Azterlanak](#)
- ▶ [Aldizkariak](#)
- ▶ [Memoriak](#)



## 2.1.1. Liburuxkak

2013. urtean liburuxka hauek argitaratu eta zabaldu dira:



Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena.



Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak.



Kontsumobideren gomendioak kontsumitzaileentzat, enpresa bat ixten denerako.



Oliba-olioaren etiketatua



Itzulketak. Gomendioak.



Erosketa seguruak Sarean.



[Beltzarantze artifiziala.](#)



[Produktuen bermeak.](#)  
[Gomendioak.](#)



[Zerbitzu bat kontratatzea.](#)  
[Gomendioak.](#)



[Segurtasuna telefono mugikorrean.](#)



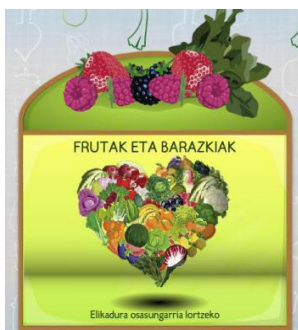
[Bidaia-agentzien itxiera.](#)

## 2.1.2. Ikasmateriala

2013an ikasmaterial hauek argitaratu dira:



[Multimedia: Frutak eta Barazkiak. Mundu iraunkor eta solidario baterako.](#)



[Multimedia: Frutak eta Barazkiak. Elikadura osasungarria lortzeko.](#)



[Multimedia: Elikagaien etiketak, Publizitatea, Establezimendutik kanpoko salmentak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak.](#)

## 2.1.3. Aldizkariak

Kontsumobidek kontsumoarekin zerikusia duten gaiei buruzko aldizkari hauek egin eta argitaratzen jarraitu du:

- ▶ **Kontsumobide aldizkaria:** kontsumoari buruzko gaiak jorratzen dira monografikoki, ikuspegi hirukoitz bat oinarri hartuta: azalpen teorikoa, kasu praktiko eta adierazgarri baten planteamendua, eta kontsumitzailearen eskubideak eta betebeharrak.

2013. urtearen joanean hiru ale argitaratu dira:

- ▶ **17. zenbakia:** *Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak*
- ▶ **18. zenbakia:** *Internet telefono mugikorrean*
- ▶ **19. zenbakia:** *Kontsumoko arbitrajea*

- ▶ Lotura: [Kontsumobide aldizkaria](#)

- ▶ **“Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan” aldizkaria:** 2013an **8. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2012-2013 ikasturtean prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikulua, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dira. Programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da aldizkaria.

- ▶ Lotura: [‘Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan’ aldizkaria](#)

- ▶ **“Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan”:** 2013an **7. zenbakia** argitaratu da; bertan, prestakuntza-programan parte hartu duten EAEko adineko pertsonen zentroetan gauzatutako prestakuntza-programaren datuak jasotzen dira. Era berean, kontsumoarekin lotutako gaur egungo gaietan oinarritutako artikulua agertzen dira.

- ▶ Lotura: [‘Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan’](#)



## 2.1.4. Azterlanak

2013. urtean, kontsumoari buruzko hiru prestakuntza-zentroen bidez, haietako erabiltzaileen artean 3 inkesta egin dira:

- ▶ **Azterlana ‘Segurtasuna telefono mugikorrean’** (2013ko iraila-urria).
- ▶ **Azterlana ‘Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak eta mirari-produktuak’** (2013ko urtarrila-ekaina) (adinekoei egindako galdeketa).
- ▶ **Azterlana ‘Kontsumitzaileen ezagutza kontsumoko oinarrizko nozioei buruz’** (2013ko otsaila-apirila).

Inkesta horietako emaitzak txosten banatan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

## 2.1.5. Kontsumobideren 2012ko memoria

2013. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2012ko memoria](#).



## 2.2. Sentsibilizazioa

### 2.2.1. Kontsumoko Arbitraje Sistema hedatzeko kanpaina

Kontsumoko Arbitraje Sistema kontsumitzaileen artean jakitera emateko, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak lelo hau zuen **hedapen-kanpaina** egin zuen: **“Kontsumoko arbitrajea. Egin zaitez arbitraje-sistemako kide!”**. 2013ko urrian eta azaroan gauzatutako kanpaina horretan, hainbat ekintza-mota gauzatu ziren: aurrez aurreko bisitak enpresetara, Internet bidez zabaldu (webgunea, bloga eta gizarte-sareak), liburuxkak banatu...

Enpresetara aurrez aurre egindako bisitei dagokienez, hau izan zen helburu nagusia: Kontsumoko Arbitraje Sistemako kide berriak lortzea. Horren haritik, aparteko garrantzia eman zitzaien eraikuntzaren eta telefoniaren sektoreekin zerikusia duten enpresei.

Bisita horiek, batik bat, Bilbon, Donostian eta Gasteizen egin dira, baina biztanle-kopuru handia duten EAEko beste udalerrri batzuetan ere izan ginen; hain zuzen ere, Bizkaiko 23 udalerritan, Gipuzkoako 19 udalerritan eta Arabako 7 udalerritan.

## 2.2.2. Kontsumobide hedatzeko kanpaina

Kontsumoko hainbat gairi buruzko informazioa jakitera emateko, 2013. urtean Kontsumobidek **dibulgaziozko kanpaina** bat egin zuen zenbait komunikabidetan:

- ▶ **Telebistan:** Adineko Pertsonen Nazioarteko Eguna dela eta, kontsumoari buruzko mezuak igorri ziren adineko pertsonentzat *Airean* saioan (ETB1) eta *Ni más ni menos* saioan (ETB2).
- ▶ **Irratian:** kontsumoarekin zerikusia duten gomendioak igorri ziren Cadena SER, EITB eta Onda Vasca dialetan.

## 2.2.3. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan

Guztira, 2013an, Kontsumobidek 2 prentsaurreko eta komunikabideetarako 19 ohar egin ditu.

2013. urtearen joanean Kontsumobide 347 aldiz agertu da prentsa idatzian, 4 aldiz telebistan eta 12 irratian.



## 2.3. [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)

Aipatutako [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net) webgunea finkatzen ari da, kontsumoari buruzko informazioko eta Kontsumobideren jardueren eta dokumentuen berri emateko erreferente gisa.

Izan ere, webgunea bisitatu dutenen kopurua bikoiztu egin da, aurreko urteko kopuruarekiko (2013an **77.601 bisita** egin ziren, eta 2012an, berriz, 33.176).

Web-orriaren bidez, Kontsumobidek kontsumoaren alorreko kalitatezko informazio eguneratua eta erraz topa daitekeena eskaini nahi du, Institutuaren lan-esparruei dagokienez.

Webgunearen funtsezko helburua kontsumitzaileei beren eskubideak erabiltzen eta beren betebeharrak betetzen laguntzea da, eta, horretarako, modu arduratsuan kontsumitzeko informazio praktikoa eskaintzea. Hala ere, kontsumitzaileentzako informazioa eta dokumentazioa eskaintzeaz gain, informazio zehatza ere eskaintzen die beste talde batzuei: kontsumoaren alorrean lan egiten duten enpresei, hezitzaileei eta profesionaleri, hain zuzen.

Webguneari dagokionez, 2013. urtean, unean uneko gaiekin zerikusia duten interesguneei erantzuteaz gain, nabigatzea errazago egiteko zereginari aparteko garrantzia eman diogu, intituiboagoa egite aldera; horretarako, besteak beste, informazioaren zati handi bat berriro antolatu behar izan dugu, eta hori bereziki nabarmena izan da kontsumoari buruzko prestakuntzaren alorrean.

Bestalde, webgunea ezagutzera emateko lan handia egin dugu, batik bat Kontsumobideren lurralde-zerbitzuetan bertan eta KIUBetan ezagutzera emateko. Izan ere, helburua zen webgunea erreferente nagusia izatea kontsumitzaileak eta erabiltzeak informatzeko, eta horrez gain, Kontsumobideko profesionalak eta EAEko beste kontsumo-erakunde batzuetako profesionalak kontsumitzaileak babesteko eta defendatzeko egiten duten lanean kontsultarako eta laguntzarako tresna baliagarria izatea.

Eta azkenik, 2013. urtean, bloga sustatzeko eta gizarte-sareetan egoteko lan egiten jarraitu du Kontsumobidek: Facebook, Twitter eta Youtube.

## Kontsumobideren webgunea



euskadi.net

eu | es

[Enpresak](#) | [Prestatzaileak](#) | [Kontsumo-arloko profesionalak](#) | [Bilatu](#)  

EZAGUTU-GAITZAZU

GAUR EGUN

INFORMAZIOA

PRESTAKUNTZA

DOKUMENTAZIO ZENTROA

KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK



## BULEGO BIRTUALA

- Egin zure kontsulta online
- Egin zure erreklamazioa online
- Laguntzak eta dirulaguntzak
- Kontratazio. Lehiaketak
- Erreklamazio-orriak: online erostea [enpresentzat]

## GAUR EGUN

Apirilak 22. Ama Lurraren Nazioarteko Eguna  
2014/04/22

Elektrizitate-konpainia batzuek merkataritza-jokabide erasokorrak eta gardentasun txikiak egin dituztela ohartarazi du Kontsumobidek, eta 2014ko urtaril-marboko argi-ordainaginko itzulketen berri eman du  
2014/04/16

Kontsumo arduratsuari buruzko 9. eskola-lehiaketa dela-eta (Consumópolis9), Euskadiri dagokion fase autonomikoa ebatzi da  
2014/04/04

Gehiago... »

## AGENDA

## INFORMAZIOA EMATEN DUGU

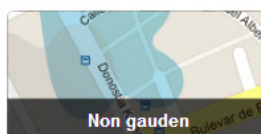
- Nor da kontsumitzaile?
- Ohiko kontsultak
- Kontsumoko gaiak
- Ezagutu araudia



Menpeko finantza-ekarpenak

## PRESTAKUNTZA EMATEN DUGU

- Aurkitu gertuen duzun prestakuntza-zentroa
- Hurrengo ikastaroak
- Ikasmateriala



Non gauden

## LAGUNTZEN DIZUGU

- Kontsulta bat egin
- Erreklamazio bat aurkezten
- Gatazkek konpontzeko bide errazena aurkitzen



Tarifa elektrikoa

## ALERTA DUTEN PRODUKTUAK



"FASHION STRINGS".  
Txirikordak egiteko kolore  
anitzeko plastikozko lokarriak.



B-WELL markako  
esterilizagailu elektrikoa,  
MEDELÄrena, 200.3377,  
200.3378 modelo.

## PRENTSA-KIOSKOA ETA BLOGA



## 3. Prestakuntza

**K**ontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionali zuzendutako doako prestakuntza- eta hezkuntza-programak antolatzen ditu.

Loturak:

- ▶ [Kontsumorako prestakuntza, lehenetasuna Kontsumobiderentzat](#)
- ▶ [Prestakuntza-eskaintza](#)
- ▶ [Norentzat da prestakuntza-eskaintza?](#)

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumobidek hiru programa ditu, batez ere: **Kontsumobideren prestakuntza-zentroak, Kontsumoko prestakuntza ikastetxeetan eta Kontsumoko prestakuntza adineko zentroetan**. 2013. urtean, **guztira, 49.777 lagunek hartu dute parte** hiru programa horietan.

**Kontsumoaren alorreko profesionali zuzendutako prestakuntzari** dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egin da. 2013an, **148 lagunek hartu dute parte**.

### 3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

Kontsumobidek kontsumoari buruzko prestakuntza-zentro bat du lurralde historiko bakoitzean.

Loturak:

- ▶ [Kontsumobideren prestakuntza zentroak](#)
- ▶ [Prestakuntza-eskaintza: Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan](#)

2013. urtearen joanean, **1.935 prestakuntza-jarduera** eman dira Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan (tailerrak, hitzaldiak, ikastaroak...): 821 Bilbon, 829 Gasteizen eta 285 Donostian. Guztira, 206 ikastetxek hartu dute parte (109 irakaskuntza arautukoak eta 97 irakaskuntza ez-arautukoak).

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **23.973 lagunek hartu dute parte**.

Honako hauek izan dira tailerrak garatzeko eskaera gehien izan duten arloak: elikadura eta jasangarritasuna.

## Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2013)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

### Tailer espezifikoak

Publizitate arloa	179
Etiketen arloa	75
Erosketa eta zerbitzuen arloa	131
Iraunkortasun arloa	235
Kontsumitzaileen eskubideen arloa	40
Segurtasun arloa	121
Teknologia berrien arloa	119
Finantza-zerbitzuen arloa	66
Elikadura arloa	340

Tailer espezifikoak guztira **1.306**

Prestakuntza paketea 'ikas ezazu zure burua babesten'	<b>12</b>
Prestakuntza paketea 'bidaiatzea erraza da'	<b>0</b>
Minimaratoia	<b>164</b>
Herritartasunerako hezkuntza	<b>76</b>
Eskolako 21 agenda	<b>140</b>
Hezkuntza-premia bereziei egokituriko tailerrak	<b>185</b>
Begirunez kontsumitu	<b>8</b>
Familiantzako tailerrak	<b>4</b>
Prestakuntza-jarduerak udalerrietan	<b>24</b>
Hezitzaileentzako ikastaroak	<b>16</b>

JARDUERAK GUZTIRA **1.935**

## 3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

**Lehen Hezkuntzako** ikastetxeei eta **Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako lehen zikloari** zuzenduta dago programa hau.

Ikastetxea osatzen duten hiru kolektiboek zuzendutako jarduerak dira: **ikasleak**, **gurasoak** eta **irakasleak**.



► Lotura: [Prestakuntza-eskaintza: Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan](#)

Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.592 tailer** egin dira: **2.559 tailer ikasleentzat** (2.302 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 257 DBHko lehen zikloan) eta **33 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko 126 ikastetxetan eman dira, eta, guztira, **21.669 ikaslek** zein haien irakaslek eta **921 gurasok hartu dute parte**.

### Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2013)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAI ARLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	2. HEZKUNTZA (1. ZIKLOA)	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	31	4	35
Elikadura	875	66	941
Kontsumo jasangarria	701	78	779
Aisia, jokoak eta jostailuak	182	14	196
Publizitatea	151	25	176
Segurtasuna	74	2	76
Erosketarako irizpideak eta etiketak	116	38	154
Teknologia berriak	172	30	202
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.302</b>	<b>257</b>	<b>2.559</b>

Gurasoentzako 6 jarduera eskaini dira:

- ▶ Hitzaldi bat haien ikastetxean programaren esperientziari buruz.
- ▶ 'Nola elikatu haurtzaroan eta nerabezaroan' tailerra.
- ▶ 'Ikas dezagun publizitatea aztertzen' tailerra.
- ▶ 'Bideojokoak, badakigu zertan jolasten dugun?' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta Internet zerbitzua' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta sakeleko telefonoak' tailerra.

Irakasleentzako kontsumoaren alorreko orientazio pedagogikorako zerbitzua eta ikasmaterial osagarri bidezko laguntza eskaini da, gelan lan egiteko (web quest eta dossier pedagogikoak).

### Consumópolis:

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da, eta Lehen Hezkuntzako Hirugarren Zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. Kontsumoko Institutu Nazionalak antolatzen du, Kontsumobiderekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera.

- ▶ Lotura: [Consumópolis. Lehiaketa kontsumo arduratsuari buruz.](#)

Lehiaketaren 8. edizioan (**Consumópolis 8. "Entrenatu gogoz, arduraz kontsumitzeko"**, 2012-2013 ikasturtea), EAERI dagokionez, **67 eskola-talde** hartu dute parte.

**Madre de Dios ikastetxea (Bilbo) izan da** eskola-lehiaketari dagokion autonomiako eta estatuko irabazlea, DBHko lehen zikloan, hain zuzen (**Lehen eta Bigarren ikasturteak**).

2013. urteko azken hiruhilekoan, lehiaketaren 9. edizioaren lehiaketaren lehen zatia gauzatu da (**Consumópolis 9. "Pantailen artean kontsumitzea". 2013-2014 ikasturtea**).

### 3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan

Aurreko urteetan bezala, 2013an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

- ▶ Lotura: [Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan](#)

Prestakuntza-jarduerak adinekoen zentroetan (2013)	
GAI ARLOAK	KONFERENTZIA ETA IKASGELA KOPURUA
Publizitatea	1
Etiketak	1
Erosketak eta zerbitzuak	4
Jasangarritasuna	10
Eskubideak eta betebeharrak	10
Segurtasuna	16
Teknologia berriak	3
Finantza-zerbitzuak	5
Elikadura	9
<b>GUZTIRA</b>	<b>59</b>

EAEko hirugarren adinekoen **30 zentrotan** eta elkartetan egin da programa, eta, guztira, **3.214 lagunek hartu dute parte**.

Gehien eskatu duten gaia Segurtasunari buruzkoa izan da.

2013. urtean, adineko zentroentzako prestakuntza-programan parte hartu dutenek ekoizpen-zentro eta erakunde hauetan izan dira bisitan: Cafés la Fortaleza, Getxoko Ingurumen Aretoa, Mondragon Korporazioa, Nestlé, Orbea Bizikletak eta El Correo.



## 3.4. Ikastaroak eta jardunaldiak

### 3.4.1. Profesionalentzako etengabeko prestakuntza

2013. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako bi ikastaro antolatu eta eman dira:

#### Ikastaroa: ‘Bitartekotza gatazka-konponbiderako’ (2013ko maiatzean eta azaroan)

**20 orduko iraupena** duen ikastaro mistoa da, ordu presentzialak eta on-line orduak uztartzen baitira. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen laguntzarekin antolatu zen, eta **kontsumoko 16 teknikariri zein koordinatzaileari eman zitzaien** (maiatzaren 21ean eta 28an), **bai eta 16 laguntzaileari eta administrari ere** (azaroaren 5ean eta 6an) Gasteizen.

#### Ikastaroa: ‘Arauen gaurkotzea. Kontsumitzaileak babestearen ezaugarriak araututako sektoreetan: energia eta telekomunikazioak’ (2013ko urria)

Kontsumoko Institutu Nazionalaren laguntzarekin antolatutako **20 orduko ikastaroa**; Kontsumobidek Bilbon duen prestakuntza-zentroan egin zen 2013ko urrian, eta **kontsumo-alorreko 70 profesionali eman zitzaien**.

### 3.4.2. EHUko Udako Ikastaroak

Kontsumobidek Euskal Herriko Unibertsitatearen Uda Ikastaroetan lagundu du, “**Banku-produktuak eta kontsumitzailearen babesa**” **eskolaren** bidez (Donostia. 2013ko ekainaren 25a eta 26a). Ikastaroak 20 orduko iraupena zuen, eta 37 lagunek hartu zuten parte.

## 4. Gatazkak konpontzea

**H**erriarrei zerbitzu eraginkorra eskaintzea da Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren lehentasuna, baita haiei beharrezko baliabide guztiak eskaintzea ere, herritarrek kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta hartu behar dituzten arreta-neurriak zein diren jakin dezaten.

### 4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin

2013. urtearen joanean, **kontsumoari buruzko 40.440 kontsulta erantzun ditu guztira, Euskadin**. Haietatik, **10.399 kontsulta zuzenean Kontsumobidera bideratu dira**, eta bide hauek erabili dira kontsulta horietarako: aurrez aurre, telefonoa (bai jendearen arretarako lurralde-zerbitzuetako telefonoen bidez, bai kontsumitzaileentzako doako telefonoaren bidez) eta on-line.

Era berean, beste hainbat kontsumo-erakundek ere jaso dituzte kontsumitzaileen kontsultak; esaterako, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteek. Hain zuzen ere, **2013an, KIUBek 25.495 kontsultari erantzun diete**, eta **kontsumitzaileen elkarteek, 4.546 kontsultari**.

- ▶ Lotura: [Kontsumo-arloko kontsultak, nola egin...](#)



Taula honetan, erakundeek jaso dituzten kontsultei buruzko datuak ikus daitezke, sektorearen eta erakundearen arabera berezita:

## Kontsumoko kontsultak Euskadin (2013)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	%
Elikadura	52	48	5	105	0,26%
Etxeko-tresna elektrikoak	561	506	69	1.136	2,81%
Jostailuak	4	9	1	14	0,03%
Material elektrikoak	23	17	0	40	0,10%
Altzariak	203	198	26	427	1,06%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	18	11	4	33	0,08%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	270	261	38	569	1,41%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	207	140	1	348	0,86%
Ibilgailuak	228	255	16	499	1,23%
Askotariko produktuak	428	242	19	689	1,70%
Konponketa-zerbitzuak	163	333	59	555	1,37%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	962	2921	355	4.238	10,48%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	334	1391	810	2.535	6,27%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	149	396	79	624	1,54%
Ibilgailuen konponketa	208	828	126	1.162	2,87%
Bidaiak	188	695	112	995	2,46%
Garraioak	282	653	153	1.088	2,69%
<b>Telekomunikazioak</b>	<b>2.930</b>	<b>7.777</b>	<b>707</b>	<b>11.414</b>	<b>28,22%</b>
Banku-zerbitzuak	1163	2.190	833	4.186	10,35%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	91	199	40	330	0,82%
Tindategiak eta garbitegiak	46	94	23	163	0,40%
Aseguruak	464	1.615	252	2.331	5,76%
Gasolina eta zerbitzuguneak	6	7	4	17	0,04%
Askotariko zerbitzuak	1419	4.709	814	6.942	17,17%
<b>GUZTIRA</b>	<b>10.399</b>	<b>25.495</b>	<b>4.546</b>	<b>40.440</b>	<b>100,00%</b>

## 4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

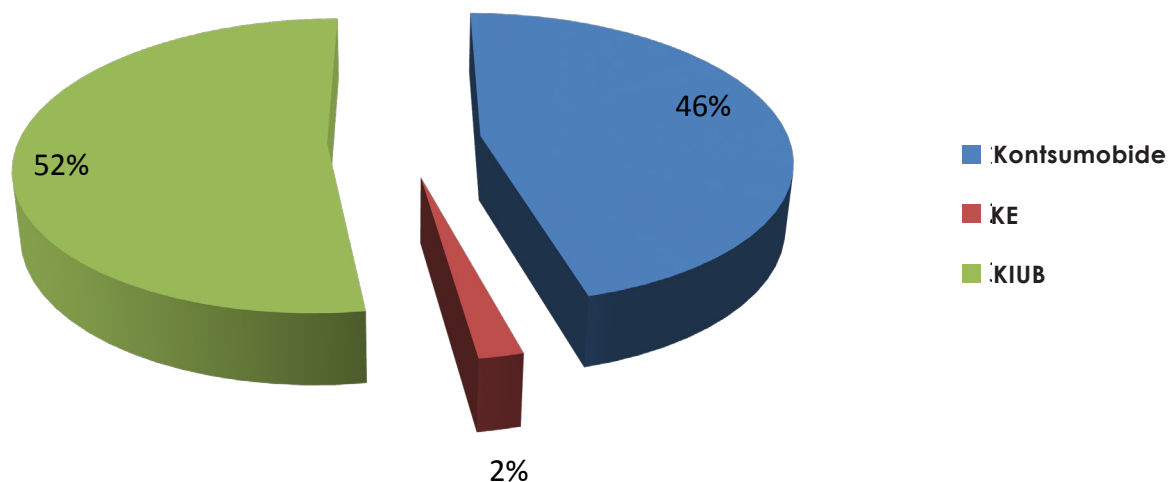
2013an, **Euskadin, 23.941 erreklamazio izapidetu ziren** kontsumo-bulegoen bidez: **10.952 Kontsumobideren bidez, 12.521 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez** eta **468 kontsumitzaile-elkarteen bidez**.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen**, erreklamazioen % 38,56, hain zuzen ere. Banku-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (%10,25), eta atzetik, energia-zerbitzuak (%8,75) eta garraioarekin zerikusia dutenak (%4,21). Hain zuzen, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdia baino gehiago bildu dituzte (%61,77).

- ▶ Lotura: [Kontsumoko erreklamazioak nola egin](#)
- ▶ Lotura: [Kontsumo-arloko gatazkak konpontzea. Izapideak](#)

### Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2013)

erakundeen arabera



## Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2013)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	69	0,63%	25	0,20%	15	3,21%
Etxeko-tresna elektrikoak	415	3,79%	518	4,14%	0	0%
Jostailuak	41	0,37%	10	0,08%	0	0%
Material elektrikoak	44	0,40%	8	0,06%	9	1,92%
Altzariak	189	1,73%	122	0,97%	0	0%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	15	0,14%	12	0,10%	2	0,43%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	237	2,16%	139	1,11%	2	0,43%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	379	3,46%	106	0,85%	2	0,43%
Ibilgailuak	107	0,98%	69	0,55%	5	1,07%
Askotariko produktuak	308	2,81%	145	1,16%	3	0,64%
Konponketa-zerbitzuak	99	0,90%	149	1,19%	38	8,12%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	713	6,51%	1344	10,73%	8	1,71%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	109	1,00%	131	1,05%	8	1,71%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	63	0,58%	89	0,71%	9	1,92%
Ibilgailuen konponketa	333	3,04%	291	2,32%	17	3,63%
Bidaiak	162	1,48%	385	3,07%	68	14,53%
Garraioak	495	4,52%	445	3,55%	0	0%
<b>Telekomunikazioak</b>	<b>3.444</b>	<b>31,45%</b>	<b>5629</b>	<b>44,96%</b>	<b>159</b>	<b>33,97%</b>
Banku-zerbitzuak	1628	14,86%	765	6,11%	62	13,25%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	138	1,26%	47	0,38%	5	1,07%
Tindategiak eta garbitegiak	101	0,92%	54	0,43%	3	0,64%
Aseguruak	87	0,79%	423	3,38%	19	4,06%
Gasolina eta zerbitzuguneak	38	0,35%	9	0,07%	0	0%
Askotariko zerbitzuak	1688	15,41%	1605	12,82%	34	7,26%
Beste batzuk	50	0,46%	1	0,01%	0	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>10.952</b>	<b>100%</b>	<b>12.521</b>	<b>100%</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>

## Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2013)

sektore eta lurralde historikoen arabera

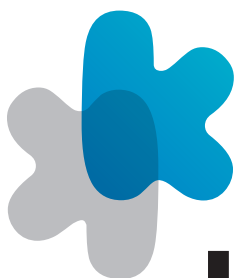
PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Elikadura	24	0,51%	52	0,40%	16	0,26%	2	1,29%	94	0,39%
Etxeko-tresna elektrikoak	235	5,01%	514	3,95%	197	3,25%	2	1,29%	948	3,96%
Jostailuak	22	0,47%	25	0,19%	4	0,07%	0	0%	51	0,21%
Material elektrikoak	6	0,13%	35	0,27%	11	0,18%	0	0%	52	0,22%
Altzariak	126	2,68%	122	0,94%	72	1,19%	0	0%	320	1,34%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	8	0,17%	9	0,07%	10	0,16%	0	0%	27	0,11%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	93	1,98%	207	1,59%	76	1,25%	2	1,29%	378	1,58%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	82	1,75%	254	1,95%	148	2,44%	3	1,94%	487	2,03%
Ibilgailuak	47	1%	91	0,70%	40	0,66%	0	0%	178	0,74%
Askotariko produktuak	121	2,58%	204	1,57%	131	2,16%	2	1,29%	458	1,91%
Konponketa-zerbitzuak	53	1,13%	152	1,17%	46	0,76%	0	0%	251	1,05%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	286	6,09%	1.122	8,61%	675	11,13%	12	7%	2.095	8,75%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	58	1,24%	124	0,95%	63	1,04%	3	1,94%	248	1,04%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	26	0,55%	87	0,67%	46	0,76%	1	0,65%	160	0,67%
Ibilgailuen konponketa	132	2,81%	371	2,85%	126	2,08%	4	2,58%	633	2,64%
Bidaiak	155	3,30%	332	2,55%	75	1,24%	2	1,29%	564	2,36%
Garraioak	131	2,79%	674	5,17%	179	2,95%	24	15,48%	1.008	4,21%
<b>Telekomunikazioak</b>	<b>1.694</b>	<b>36,08%</b>	<b>4.817</b>	<b>36,98%</b>	<b>2.677</b>	<b>44,13%</b>	<b>44</b>	<b>28,39%</b>	<b>9.232</b>	<b>38,56%</b>
Banku-zerbitzuak	753	16,04%	1.084	8,32%	603	9,94%	15	9,68%	2.455	10,25%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	27	0,58%	96	0,74%	67	1,10%	0	0%	190	0,79%
Tindategiak eta garbitegiak	28	0,60%	84	0,64%	44	0,73%	2	1,29%	158	0,66%
Aseguruak	128	2,73%	287	2,20%	112	1,85%	2	1,29%	529	2,21%
Gasolina eta zerbitzuguneak	10	0,21%	28	0,21%	9	0,15%	0	0%	47	0,20%
Askotariko zerbitzuak	435	9,27%	2.237	17,17%	630	10,39%	25	16,13%	3.327	13,9%
Beste batzuk	15	0,32%	17	0,13%	9	0,15%	10	6,45%	51	0,21%
<b>GUZTIRA</b>	<b>4.695</b>	<b>100%</b>	<b>13.025</b>	<b>100%</b>	<b>6.066</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>23.941</b>	<b>100%</b>

## 4.2.1. Kontsumobide

2013. urtearen joanean, Kontsumobidek **10.952 erreklamazio jaso zituen** aurrez aurre (hiru lurralde-zerbitzuen bidez: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) zein telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 2.414 Arabako Kontsumobideko bulegoanizapidetu ziren, 5.782 Bizkaikoan eta 2.601 Gipuzkoakoan. On-line ere 155 erreklamazio jaso ziren.

2013an Kontsumobiden jasotako erreklamazio guztiak kontuan hartuta, hauek dira nabarmentzeko moduko datuak, besteak beste:

- ▶ **Bereziki bultzatu da Kontsumobideren bitartekotza-lana** 2013. urtean: **5.903 kasutan bideratu zen modu horretan, eta haietatik, 2.706 kasutan lortu zen adostasun-motaren bat** (erabatekoa edo partziala).
- ▶ 840 erreklamazio beste erakunde batzuetara bideratu ziren, haiek ebatz zitzaten, Kontsumobideren eskumenekoak ez ziren gaiei buruzkoak baitziren.
- ▶ **262 erreklamazio Arbitraje Batzordera bideratu ziren.**
- ▶ Kontsumobidek **343 erreklamazio zehapen-espeditzeko proposamenarekin itxi zituen**, salatutako enpresentzat. Bestalde, 550 kasutan espedientea artxibatu egin zen, arau-hausterik gertatu ez zela egiaztatu ondoren Kontsumobidek.



# kontsumOBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2013)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	GUZTIRA	%
Elikadura	23	31	13	2	69	0,63%
Etxeko-tresna elektrikoak	88	206	119	2	415	3,79%
Jostailuak	17	20	4	0	41	0,37%
Material elektrikoak	3	30	11	0	44	0,40%
Altzariak	78	61	50	0	189	1,73%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	2	6	7	0	15	0,14%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	50	125	60	2	237	2,16%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	63	188	125	3	379	3,46%
Ibilgailuak	29	41	37	0	107	0,98%
Askotariko produktuak	74	127	105	2	308	2,81%
Konponketa-zerbitzuak	20	71	8	0	99	0,90%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	152	337	212	12	713	6,51%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	19	57	30	3	109	1%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	8	39	15	1	63	0,58%
Ibilgailuen konponketa	57	199	73	4	333	3,04%
Bidaiak	21	125	14	2	162	1,48%
Garraioak	41	354	76	24	495	4,52%
<b>Telekomunikazioak</b>						
Alderdi orokorrak	11	190	24	2	227	2,07%
Telefonia finkoa	162	100	76	17	355	3,24%
Telefonia mugikorra	634	1160	633	20	2.447	22,34%
Internet	247	67	96	5	415	3,79%
Banku-zerbitzuak	404	797	412	15	1.628	14,86%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	13	74	51	0	138	1,26%
Tindategiak eta garbitegiak	22	52	25	2	101	0,92%
Aseguruak	12	54	19	2	87	0,79%
Gasolina eta zerbitzuguneak	7	24	7	0	38	0,35%
Askotariko zerbitzuak	142	1231	290	25	1688	15,41%
Beste batzuk	15	16	9	10	50	0,46%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.414</b>	<b>5.782</b>	<b>2.601</b>	<b>155</b>	<b>10.952</b>	<b>100%</b>



## Bitartekaritzarekin ebatzitako erreklamazioak (2013)

erabaki mota eta lurralde historikoen arabera

ERABAKIA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Artxibatu adostasunagatik	726	53,07%	1.129	39,64%	587	36,15%	25	39,68%	2.467	41,79%
Artxibatu adostasun partzialagatik	77	5,63%	87	3,05%	65	4,00%	10	15,87%	239	4,05%
Artxibatu ohartarazpenarekin	10	0,73%	36	1,26%	4	0,25%	0	0%	50	0,85%
Artxibatu arbitraje proposamenduarekin	29	2,12%	188	6,60%	43	2,65%	2	3,17%	262	4,44%
Artxibatu zehapen-espediente proposamenarekin	98	7,16%	72	2,53%	170	10,47%	3	4,76%	343	5,81%
Artxibatu desadostasunagatik	381	27,85%	1.023	35,92%	553	34,05%	22	34,92%	1.979	33,53%
Artxibatu desadostasunagatik eta bidaltzea	0	0%	3	0,11%	10	0,62%	0	0%	13	0,22%
Artxibatu arau-hausterik gabe	47	3,44%	310	10,88%	192	11,82%	1	1,59%	550	9,32%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.368</b>	<b>100%</b>	<b>2.848</b>	<b>100%</b>	<b>1.624</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>5.903</b>	<b>100%</b>

## Bitartekaritzarik gabe ebatzitako erreklamazioak (2013)

erabaki mota eta lurralde historikoen arabera

ERABAKIA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Artxibatu. Salaketa	1	0,30%	2	0,14%	6	1,49%	0	0%	9	0,41%
Artxibatu. Ez da izapedetzea onartu	46	13,77%	364	25,62%	75	18,56%	14	26,92%	499	22,57%
Artxibatu. Ez da aurkitu	10	2,99%	52	3,66%	21	5,20%	1	1,92%	84	3,80%
Artxibatu uko egiteagatik	29	8,68%	33	2,32%	26	6,44%	4	7,69%	92	4,16%
Artxibatu dokumentazioa ez aurkezteagatik	17	5,09%	107	7,53%	59	14,60%	3	5,77%	186	8,41%
Artxibatu. Kexa	105	31,44%	327	23,01%	65	16,09%	2	3,85%	499	22,57%
Alerta-sarean sartzea	0	0%	2	0,14%	0	0%	0	0%	2	0,09%
Kontsumokoa ez den erakunde baten eskumenean utzi	64	19,16%	383	26,95%	96	23,76%	26	50%	569	25,73%
Kontsumoko beste erakunde batera bidaltzea	62	18,56%	151	10,63%	56	13,86%	2	3,85%	271	12,26%
<b>GUZTIRA</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>	<b>1.421</b>	<b>100%</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>2.211</b>	<b>100%</b>

**Sektoreei dagokienez, azken urteetako sektore berdinak izan dira**, oraingoan ere, **erreklamazio gehien izan dituztenak**. Zerrendan lehen hiru postuetan hauek daude: telefonia-zerbitzuak, banku-zerbitzuak eta energia-zerbitzuak.

### Erreklamazioen zergatiak

Taula honetan, erreklamazio gehien izan dituzten hiru sektoreetan kontsumitzaileek eman dituzten arrazoiak zehazten dira:

Telekomunikazioak (2013)					
Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet	
Altak	2,08%	Altak	1,07%	Altak	2,34%
Bajak	11,77%	Bajak	8,18%	Bajak	14,98%
Fakturazioa	29,66%	Fakturazioa	30,90%	Fakturazioa	24,12%
Kontratua/eskaintza ez betetzea	23,94%	Kontratua/eskaintza ez betetzea	14,78%	Kontratua/eskaintza ez betetzea	29,86%
Informazio eskasa	2,29%	Informazio eskasa	2,49%	Informazio eskasa	1,81%
Etenaldiak	2,35%	Etenaldiak	1,44%	Etenaldiak	4,25%
Eramangarritasuna	8,14%	Eramangarritasuna	6,60%	Linea libre utzi	0,74%
Publizitate iruzurtia	0,67%	Publizitate iruzurtia	0,49%	Publizitate iruzurtia	0,32%
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	9,48%	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	10,11%	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	11,48%
Beste batzuk	9,62%	Estaldura	1,17%	Beste batzuk	10,10%
		Linea libre utzi	2,84%		
		SMS	4,03%		
		Beste batzuk	15,89%		

Banku-zerbitzuak (2013)	
Komisioak	7,59%
Kontu korrontekak	1,99%
Gabeziak zerbitzuan	8,02%
Erreklamazio orriak: ez dute / ez dute eman nahi	0,28%
Informazio eskasa	1,66%
Hipoteka-maileguak	11,48%
Publizitate iruzurtia	0,47%
Txartelak	2,66%
Menpeko finantza-ekarpenak (MFE)	54,22%
Zoru-sabai klausulak	1,94%
Beste batzuk	9,68%

Hornidura zerbitzuak (energia, ura...) (2013)	
Hornidura etenaldiak	7,17%
Gabeziak zerbitzuan	10,95%
Desadostasunak irakurketekin	7,78%
Fakturazioa	40,43%
Erreklamazio orriak: Ez dute / ez dute eman nahi	0,07%
Kontratua/eskaintza ez betetzea	6,29%
Informazio eskasa	6,22%
Enpresari aurkeztutako erreklamazioa ez da ebatzi	5,48%
Beste batzuk	15,62%

## 4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) **12.521 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 2.212 Arabako lurralde historikoan izapidetu ziren; 7.061, Bizkaian; eta 3.248, Gipuzkoan.

### KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2013)

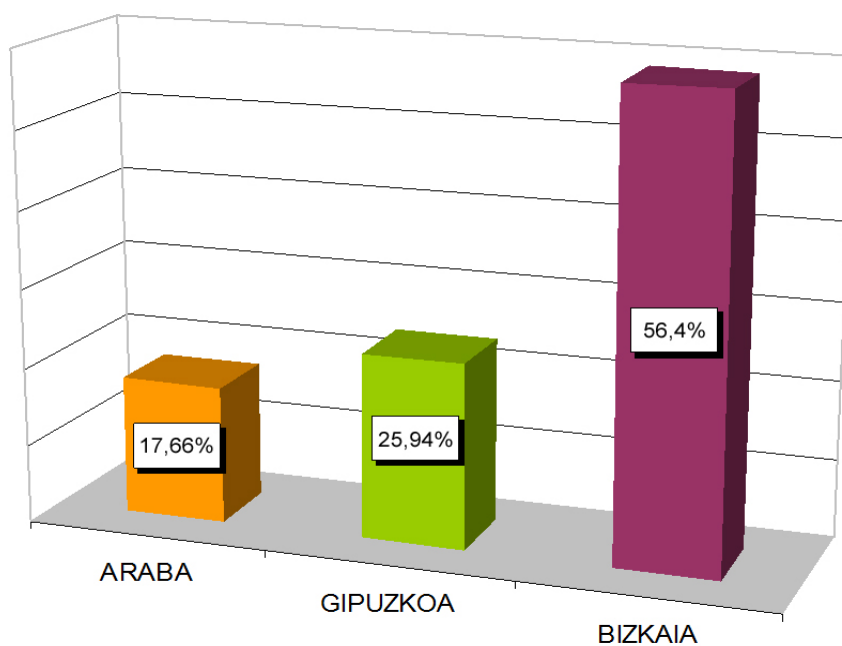
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	1	21	3	25	0,20%
Etxeko-tresna elektrikoak	138	304	76	518	4,14%
Jostailuak	5	5	0	10	0,08%
Material elektrikoak	3	5	0	8	0,06%
Altzariak	47	57	18	122	0,97%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	6	3	3	12	0,10%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	43	81	15	139	1,11%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	19	64	23	106	0,85%
Ibilgailuak	18	48	3	69	0,55%
Askotariko produktuak	45	75	25	145	1,16%
Konponketa-zerbitzuak	33	79	37	149	1,19%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	132	774	438	1344	10,73%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	39	67	25	131	1,05%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	18	45	26	89	0,71%
Ibilgailuen konponketa	74	170	47	291	2,32%
Bidaiak	130	197	58	385	3,07%
Garraioak	87	261	97	445	3,55%
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	17	14	5	36	0,29%
Telefonia finkoa	209	894	606	1709	13,65%
Telefonia mugikorra	303	1786	862	2951	23,57%
Internet	92	557	284	933	7,45%
Banku-zerbitzuak	329	269	167	765	6,11%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	13	21	13	47	0,38%
Tindategiak eta garbitegiak	6	31	17	54	0,43%
Aseguruak	113	230	80	423	3,38%
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	4	2	9	0,07%
Askotariko zerbitzuak	289	998	318	1605	12,82%
Beste batzuk	0	1	0	1	0,01%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.212</b>	<b>7.061</b>	<b>3.248</b>	<b>12.521</b>	<b>100%</b>

KIUBetan jasotako erreklamazioak hurrengo taulan agertzen den moduan banatu ziren lurralde historikoka:

### KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2013)

lurralde historikoen arabera



## 4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa. 2013an, elkarteek **468 erreklamazio** izapidetu zituzten: 69 Araban, 182 Bizkaian eta 217 Gipuzkoan.

### Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2013)

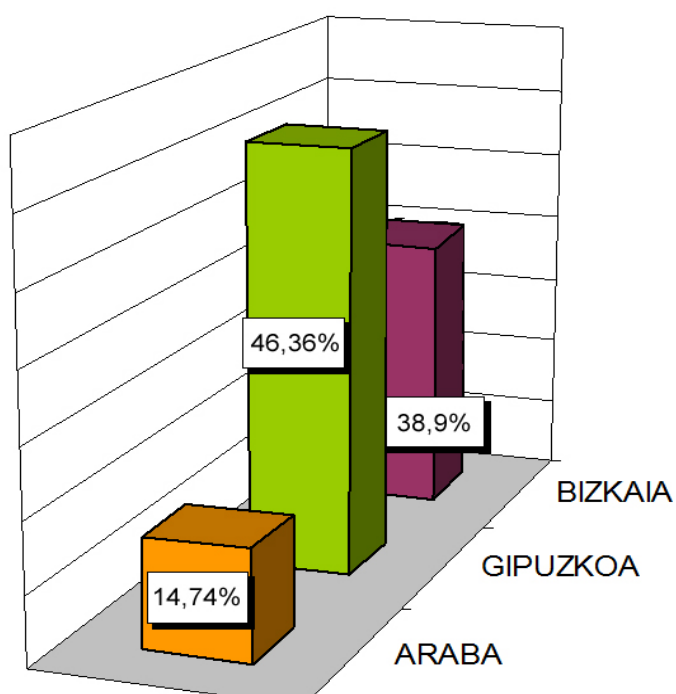
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	0%
Etxeko-tresna elektrikoak	9	4	2	15	3,21%
Jostailuak	0	0	0	0	0%
Material elektrikoa	0	0	0	0	0%
Altzariak	1	4	4	9	1,92%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	0%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	0	1	1	2	0,43%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	0	2	0	2	0,43%
Ibilgailuak	0	2	0	2	0,43%
Askotariko produktuak	2	2	1	5	1,07%
Konponketa-zerbitzuak	0	2	1	3	0,64%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	2	11	25	38	8,12%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	0	0	8	8	1,71%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	3	5	8	1,71%
Ibilgailuen konponketa	1	2	6	9	1,92%
Bidaiak	4	10	3	17	3,63%
Garraioak	3	59	6	68	14,53%
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	0	1	1	2	0,43%
Telefonia finkoa	14	12	36	62	13,25%
Telefonia mugikorra	0	34	45	79	16,88%
Internet	5	2	9	16	3,42%
Banku-zerbitzuak	20	18	24	62	13,25%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	1	1	3	5	1,07%
Tindategiak eta garbitegiak	0	1	2	3	0,64%
Aseguruak	3	3	13	19	4,06%
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	0%
Askotariko zerbitzuak	4	8	22	34	7,26%
Beste batzuk	0	0	0	0	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>69</b>	<b>182</b>	<b>217</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>

Kontsumitzaileen elkarteetan jasotako erreklamazioak honela banatu ziren lurralde historiko bakoitzeko:

### Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko errklamazioak (2013)

lurralde historikoen arabera



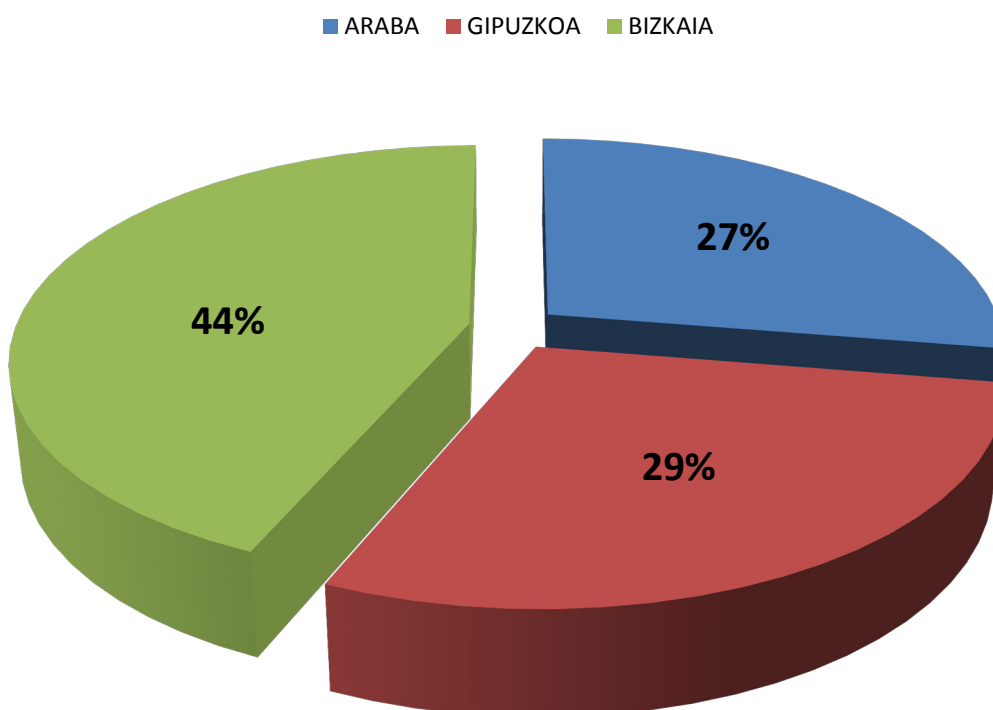
## 4.3. Zehapen-espedienteak

2013. urtean, **156 zehapen-espediente ireki ziren**, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 43 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 68 eta Gipuzkoan 45.

### Abian jarritako zehapen-espedienteak (2013)

lurralde historikoen arabera



**Telefonia-enpresei dagozkie irekitako zehapen-espediente gehien (espediente guztien %25).**

## Irekitako zehapen-espedienteak (2013)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	3	0	3	1,92%
Etxeko-tresna elektrikoak	0	3	8	11	7,05%
Jostailuak	0	2	1	3	1,92%
Material elektrikoak	1	0	1	2	1,28%
Altzariak	1	2	1	4	2,56%
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	0%
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	1	1	3	1,92%
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	1	4	2	7	4,49%
Ibilgailuak	0	1	0	1	0,64%
Askotariko produktuak	0	1	0	1	0,64%
Konponketa-zerbitzuak	0	5	0	5	3,21%
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	8	12	4	24	15,38%
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	0	2	0	2	1,28%
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	0	1	1	0,64%
Ibilgailuen konponketa	0	1	1	2	1,28%
Bidaiak	0	3	1	4	2,56%
Garraioak	1	5	0	6	3,85%
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	0	1	3	4	2,56%
Telefonia finkoa	0	0	2	2	1,28%
Telefonia mugikorra	15	10	14	39	25%
Internet	1	1	1	3	1,92%
Banku-zerbitzuak	4	1	0	5	3,21%
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	1	0	1	0,64%
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	0%
Aseguruak	0	0	0	0	0%
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	0	0	1	0,64%
Askotariko zerbitzuak	1	9	3	13	8,33%
Beste batzuk	8	0	1	9	5,77%
<b>GUZTIRA</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>



Irekitako espediente guztien artean, Kontsumobidek 105 (%67,3) ebatzi ditu 2013an. Haietatik, **98 zigortu dira**. Zehapen horiek arau-hausteen motaren arabera eta lurralde historikoaren arabera ageri dira taula honetan:

## Zehapenak (2013)

arau-hauste eta lurralde historikoen arabera

ARAU-HAUSTEAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Mota guztietako zerbitzuak ez betetzea	2	9	2	13	13,40
Indarrean dagoen araudia edo eskainitako baldintzak ez betetzea	2	7	6	15	15,46
Gabeziak zerbitzuan bermearen epealdian	0	0	2	2	2,06
Normalizazio teknikoa, merkataritza eta zerbitzugintzaren arloetan	0	2	0	2	2,06
Informazioa edo publizitatearen egiazkotasuna ez betetzea	1	0	3	4	4,12
Bidegabeko baldintzak, gainordainak edo zordunketak inposatzea	0	8	3	11	11,34
Eskubideak mugatu edo urratzen dituzten klausulak sartzea	2	3	3	8	8,25
Erreklamazio orriak ez edukitzea edo ez ematea	0	0	2	2	2,06
Ikuskatze-lanei aurka edo uko egitea, edo oztopoak ipintzea	3	10	7	20	20,62
Baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea	7	6	8	21	21,65
<b>GUZTIRA</b>	<b>17</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

## 4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko Arbitraje Sistema biderik errazena eta azkarrena da kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko; kontsumo-harreman horietan parte hartzen dute, batetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek, eta, bestetik, enpresek.

Kontsumoko Arbitraje Sistemak prozedura berezia du, ezaugarri hauek dituen oinarri: borondatezkoa izatea, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna eta doakotasuna.

Kontsumobideri atxikita dagoen Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea da Kontsumoko Arbitraje Sistemaren erreferentzia-organoa.

- ▶ Lotura: [Kontsumoko Arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena.](#)



### 4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak azkar konpontzeko direla bermatzen baitie. Atxikitzea publizitate positiboa da; izan ere, establezimenduek kontsumo-arlorako ezarritako araudia beteko dutela bermatzen da, a priori.

- ▶ Lotura: [Kontsumoko arbitrajea. Enpresak kide egitea.](#)

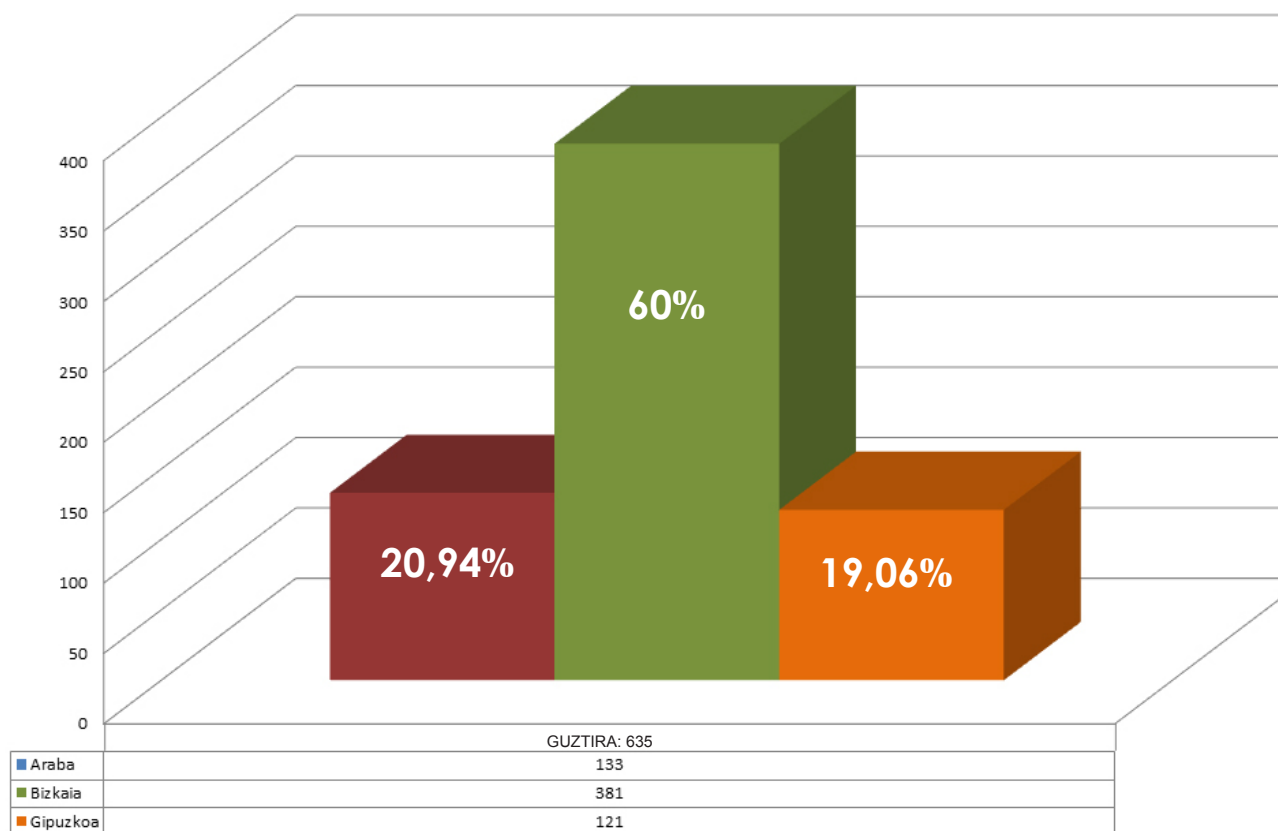
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **636 enpresa berrik egin zuten bat sistemarekin**, 2013an. Horrenbestez, **2013ko abenduaren 31n**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari **atxikita, guztira, 14.951 enpresa daude** (18 enpresak kide izateari utzi diote, eta 715 enpresak jarduera bertan behera utzi dute).

Grafikoan ikus daitekeenez, 2013an atxikimendu berri hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

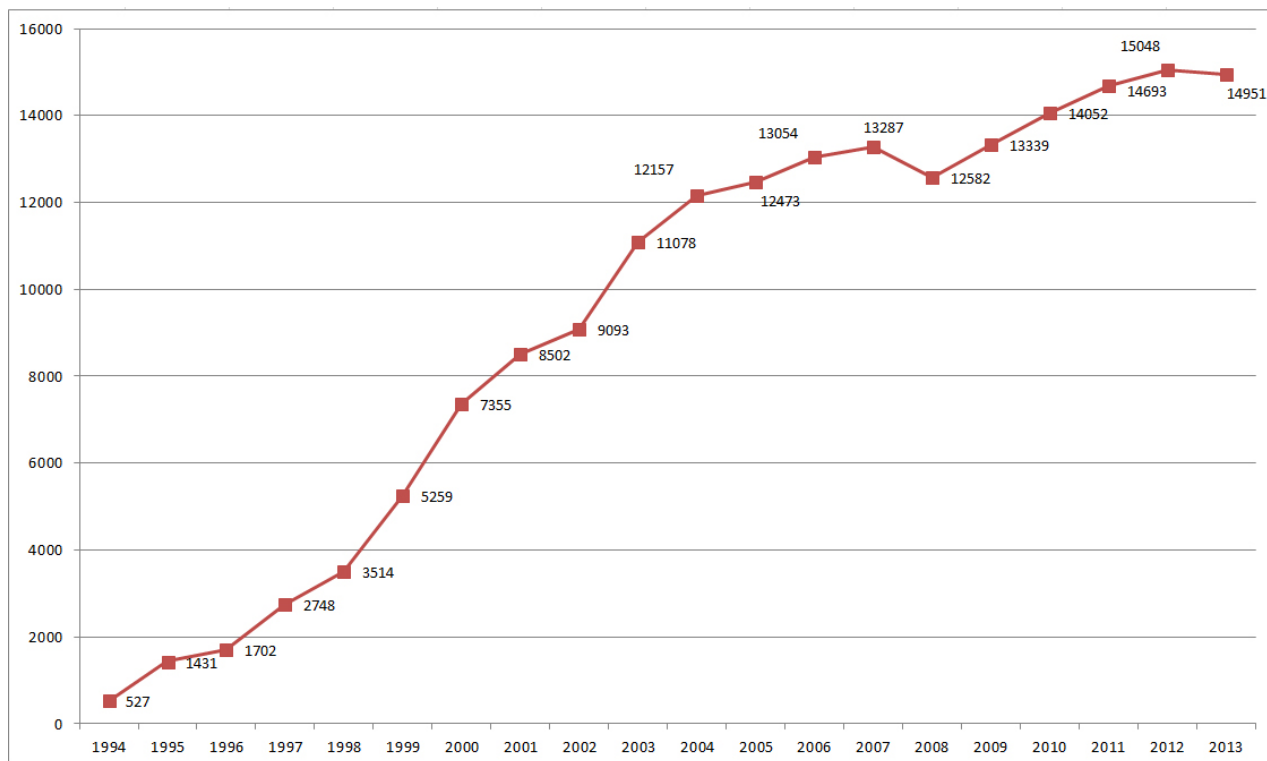
### Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2013)

lurralde historikoen arabera



## ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK

1994 - 2013 BILAKAERA



2013. urtean, zenbait bilera egin ziren enpresaburuen elkarte eta korporazioekin, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte eta erakundeekin ere; izan ere, helburua zen Kontsumoko Arbitraje Sistemaren berri ematea, eta sistema hori hedatzeko, sustatzeko eta abian jartzeko zereginetan lagundu eta parte har dezaten sustatzea.

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

Auzibidez bestelako sistema horrekiko atxikitze-kopurua jarduera-sektorearen araberakoa da. Hain zuzen, **hauek dira atxikimendu-ehuneko handienak dituzten sektoreak: energia (%87,50), telefonia (%65,66) eta informatika (%60,41).**

Beste muturrean, Kontsumoko Arbitraje Sistemari parte hartzea gustuko ez duten sektore hauek ditugu: garraioa (%0,35), aseguruak (%1,57) eta banka (0%).

## Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajari (2013ko abenduak 31)

jarduera arloen arabera

	ATXIKITUTAKO ENPRESAK	% ATXIKIPENA EUSKADIKO ENPRESAK KONTUAN HARTUZ
Aisialdiko jarduerak	51	1,43%
Bidaia-agentziak	45	7,10%
Elikadura	951	9,88%
Ibilgailuak	1.098	29,94%
Banka	0	0%
Bazarrak	52	6,89%
Merkataritza elektronikoa	12	21,43%
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	447	19,22%
<b>Energia</b>	<b>14</b>	<b>87,50%</b>
Irakaskuntza	268	5,99%
Merkatalgune handiak	1.964	5,53%
Gremioak, etxebizitzak	471	3,21%
Ostalaritza	196	36,44%
<b>Informatika</b>	<b>391</b>	<b>60,41%</b>
Bitxigintza, erlojugintza	964	35,20%
Altzariak	2.005	24,99%
Bestelako txikikazko merkataritza	2.393	4,20%
Higiezinaren sustapena	161	3,56%
Publizitatea	7	0,60%
Aseguruak	38	1,57%
<b>Telefonia</b>	<b>102</b>	<b>65,66%</b>
Ehunak, oinetakoak	3.121	41,65%
Tindategiak	117	32,41%
Garraioak	81	0,35%
Beste batzuk	2	0,70%

## 4.4.2. Arbitraje-eskaerak

**1.204 arbitraje-eskaera** jaso ziren 2013an, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

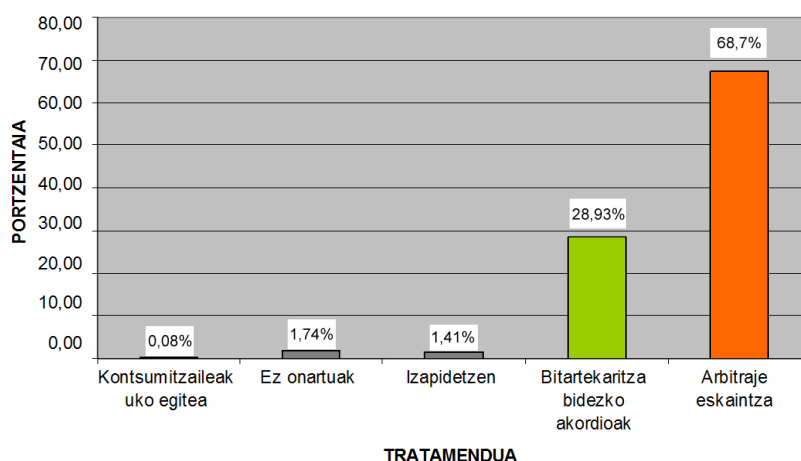
Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ **1.165 eskaera (%96,76)** arbitraje-batzordearen bidez **izapidetu ziren**. Haietatik, 337 Kontsumobidek bitartekotza-lana egin zuen enprekin, eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.
- ▶ **22 eskaera (%1,82) ez ziren izapidetu** (1 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako, eta 21 onartu ez zirelako).
- ▶ **17 eskaera (%1,41) 2013ko abenduaren 31n izapidetzen ari ziren.**

### Arbitraje-eskaerak (2013)

Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Aisialdi-jarduerak	0
Bidaia-agentziak	3
Elikadura	1
Ibilgailuak	27
Bazarrak	0
Merkataritza elektronikoa	2
Etxeko-tresna elektrikoak (LTZ)	12
Energia	109
Irakaskuntza	25
Merkatalgune handiak	0
Gremioak, etxebizitzak	32
Ostalaritza	1
Informatika	7
Bitxigintza, erlojugintza	3
Altzariak	24
Bestelako txikikazko merkataritza	9
Beste batzuk	18
Higiezinen sustapena	1
Aseguruak	3
Banku-zerbitzuak	3
Telefonia	867
Ehunak, oinetakoak	16
Tindategiak	33
Garraioak	8
Etxez etxeko salmentak	0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.204</b>

## Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2013)



828 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zitzaizkien. Haietatik, 580 kasutan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden enpresak, eta 19 kasutan arbitrajea onartu zuten. Gainerako 229 kasuri (%27,66) dagokienez, ez zuten arbitrajea onartu.

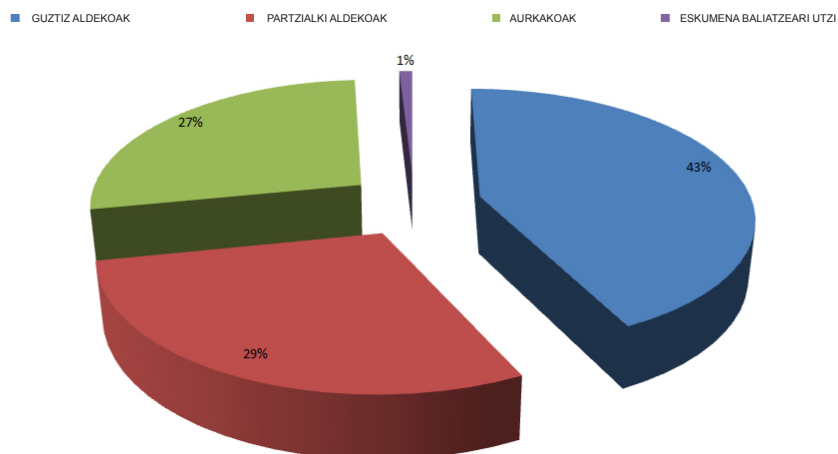
2013an, Arbitraje Batzordeak **547 laudo** eman zituen.

**Laudo gehien izan dituen sektorea telefonia izan da.**

Emaitzei dagokienez, **234 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta 159 zati batean**; 149 kasutan, irizpena kontsumitzailearen aurkakoa izan zen. 5 kasutan, Arbitraje Batzordeak laudoa emateko eskumena baliatzeari utzi zion.

## Laudoak (2013)

erabaki motaren arabera



# 5. Merkatuaren kontrola

**M**erkatuaren 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.

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

- ▶ Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak; jarduera programatuak dira, eta horien helburu nagusia araudia bete dadin zaintzea da. Bereziki erreparatzen zaie zorrotz araututa dauden sektoreen ikuskapen sistematikoari eta hainbat produkturen etiketatzeari.
- ▶ Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak identifikatzea, ibilgetzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, merkatutik kentzea.

## 5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak

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

2013. urtearen joanean, **hainbat ikuskapen-kanpaina** egin ziren; besteak beste, gai hauei buruzkoak: **termoak, jostailuak, behi-okela, haurrentzako gupildun garraioa, eguzkitako betaurrekoak eta etxetresna elektrikoaren energia-efizientziari buruzko etiketak, etab.**





## 5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Kontsumobidek SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Erregulatzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatuta ere egin ditu zenbait jarduera, inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauak betetzen direla egiaztatzeari dagokionez (330/2008 Errege Dekretua).

Kontsumobideko ikuskaritza-zerbitzuek SOIVREekin koordinatuta 2013an gauzatutako jarduerak ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2013)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	28	632.776
Jostailuak	25	348.348
Norbanakoaren babeserako ekipoak	11	188.180
Altzariak	6	11.200
Material elektrikoa	1	1.300
Beste batzuk	1	150.800
<b>GUZTIRA</b>	<b>72</b>	<b>1.332.604</b>

## 5.3. 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 seguruak merkaturatzen direla ziurtatzeko kontrol-mekanismo gehiago ezarri behar dira, eta hori Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemari esker lortu da. Hain zuzen ere, sistema horrek produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2001eko abenduaren 3ko Europako Parlamentuko eta Kontseiluko 2001/95/EE Zuzentaraua du oinarri, eta produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bitartez txertatu da gure antolamendu juridikoan.

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

Jarraian, bi taula erantsi ditugu; batean, jasotako alertak ageri dira, eta bestean, berriz, alertatutako produktuak eta merkaturatik erretiratutakoak ageri dira.

Alertatutako produktuak (2013)	
Produktuak	Guztira
Ehunak, oinetakoak	737
Jokoak eta jostailuak	771
Material elektrikoak	395
Askotariko produktuak	428
Ibilgailuak	284
Etxeko-tresna elektrikoak	169
Altzariak	32
Produktu kimikoak	281
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.097</b>

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2013)		
Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Erremintak eta burdindegi produktuak	14	2.684
Jokoak eta jostailuak	37	2.109
Produktu kimikoak	6	444
Material elektrikoak	12	302
Hurtzaintza	4	150
Etxeko-tresna elektrikoak	8	42
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	2	18
Artikulu apaingarri batzuk	1	12
<b>GUZTIRA</b>	<b>84</b>	<b>5.761</b>

## 5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 5.849 ikuskapen egin ditu**, bai kanpainaren barrukoak, bai programatu gabeak; bigarren horien jatorriak hauek dira, nagusiki: salaketak, erreklamazioak, SOIVREekin elkarlanean egindako jarduerak, produktu irregularrak edo inhibizioak agertzea, eta autonomia-erkidegoen arteko komunikazioak.

Hurrengo tauletan, ikuskatze-jardunak (aktak nahiz txostenak) zehazten dira lurraldeka, eta arrazoia- eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

## Ikuskatze-jarduerak (2013)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

IKUSKATZEAREN ARRAZIOA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Erreklamazioa / Salaketa	761	2.179	1.237	4.177
Alerta sarea	130	925	277	1.332
Kanpaina	83	95	71	249
Beste batzuk	4	15	72	91
<b>GUZTIRA</b>	<b>978</b>	<b>3.214</b>	<b>1.657</b>	<b>5.849</b>

## Ikuskatze-jarduerak (2013)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTU / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Telefonia eta komunikazioa	405	1.117	627	2.149
Jostailuak	89	461	114	664
Etxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak (salmenta eta konponketa)	83	303	166	552
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	55	142	83	280
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	58	136	71	265
Kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak	15	117	28	160
Altzariak	56	50	54	160
Material elektrikoak	30	62	29	121
Tindategiak/Arropa garbitegiak	20	51	29	100
Etxebizitza (higiezinaren sustapena, gremioak-konponketak)	16	30	36	82
Elikadura	13	16	19	48
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura, beste batzuk)	15	5	3	23
Garraioak	4	9	3	16
Askotariko zerbitzuak	42	429	169	640
Askotariko produktuak	73	252	160	485
Beste batzuk	4	34	66	104
<b>GUZTIRA</b>	<b>978</b>	<b>3.214</b>	<b>1.657</b>	<b>5.849</b>

# 6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzaz

## 6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

### 6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Kontsumobideko zuzendariaren **2012ko abenduaren 4ko Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako diru-laguntzen deialdia** argitaratu zen, 2013ko ekitaldirako kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta babesteko.

- ▶ Lotura: [Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko toki erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei diru-laguntzak.](#)

2013an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak **945.581,37 euro egin zuen, hiru laguntza-lerrotan banatuta:**

- ▶ Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jardueren funtzionamenduak eta haiek gauzatzeak eragindako gastuak, eta kontsumitzaileei informazioa emateko helburua duten udal-bulegoetara bidaltzekoak diren zentro eta zerbitzuen argitalpenen edizio-, zabalkuntza- eta argitalpen-gastuak ordaintzea.
- ▶ Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuak ordaintzea.
- ▶ Kontsumoko ikuskapen-jarduerak egiteak eragiten dituen gastuak ordaintzea.

**Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta haiek egindako jardueretara** bideratutako diru-laguntzak **859.169,98 euro** egin zituen 2013an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

## KIUBen funtzionamendu-gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2013)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

ANDOAINGO UDALA	15.717,75
BASAURIKO UDALA	23.959,70
BILBOKO UDALA	60.000,00
DONOSTIAKO UDALA	38.367,38
EIBARKO UDALA	15.759,23
ERANDIOKO UDALA	29.974,51
ERMUAKO UDALA	14.935,60
ETXEBARRIKO UDALA	16.414,61
GETXOKO UDALA	21.238,20
IRUNGO UDALA	42.820,74
LASARTE-ORIAKO UDALA	15.663,02
LAUDIOKO UDALA	22.480,88
ORTUELLAKO UDALA	13.702,63
PORTUGALETEKO UDALA	42.820,74
SANTURTZIKO UDALA	42.820,74
SESTAOKO UDALA	5.079,35
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00
ZIERBENAKO UDALA	3.157,94
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	24.229,40
AÑANAKO KUADRILLA	2.997,45
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	3.497,02
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	11.804,25
ELGOIBARKO UDALA	8.594,17
FORLAN	12.246,73
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	22.344,18
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	31.602,63
INGURALDE	60.000,00
IRAURGI LANTZEN, S.A.	12.127,57
LEKEITIOKO UDALA	13.367,46
UROLA GARAIIKO MANKOMUNITATEA	25.092,95
DURANGO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	27.114,94
ENKARTERRIETAKO MANKOMUNITATEA	28.090,40
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	37.468,14
OARSOALDEA	42.820,74
ONDARROAKO UDALA	3.677,90
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	7.181,03
<b>GUZTIRA</b>	<b>859.169,98</b>

**Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntzak 6.411,50 euro egin zituen 2013an:**

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak. (2013)

ERAKUNDE ONURADUNA	LAGUNTZA € TAN
DONOSTIAKO UDALA	752,29
ETXEBARRIKO UDALA	598,34
IRUNGO UDALA	4.820,87
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	240,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>6.411,50</b>

**Kontsumitzailearen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoek 79.999,89 euro egin zuten 2013an.**

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2013)

ERAKUNDE ONURADUNA	LAGUNTZA € TAN
BILBOKO UDALA	17.740,96
ERANDIOKO UDALA	10.153,32
IRUNGO UDALA	5.828,33
PORTUGALETEKO UDALA	13.039,60
SANTURTZIKO UDALA	13.305,72
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	17.740,96
FORLAN	2.191,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>79.999,89</b>

## 6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

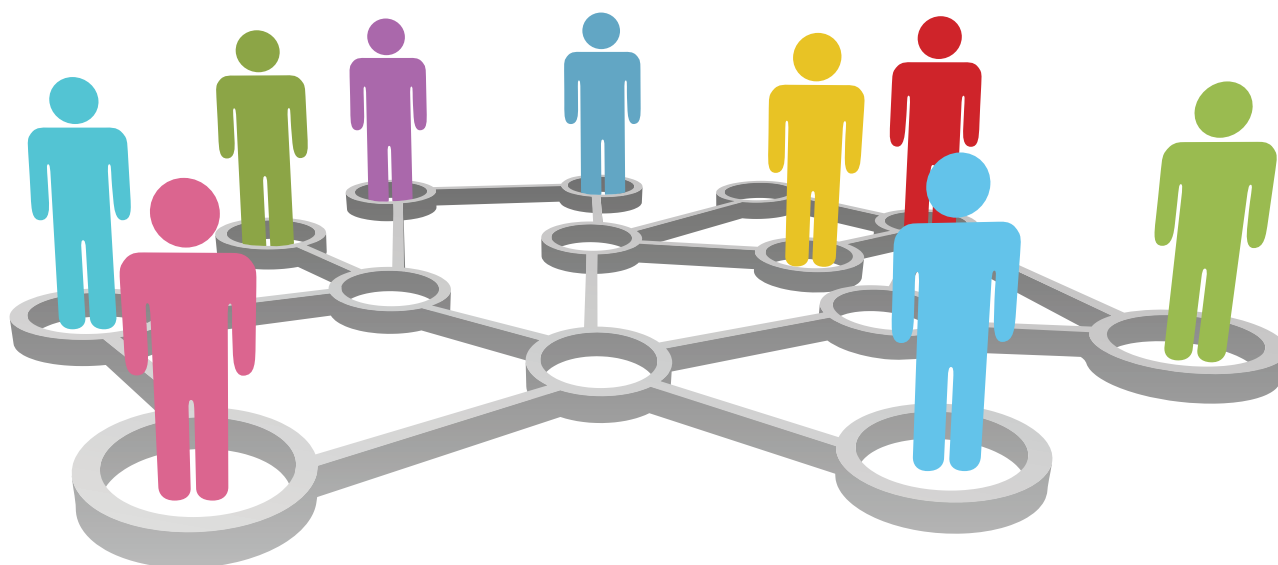
Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jarduerari laguntzen jarraitzea.

Kontsumobidek hitzarmen bana du sinatuta Euskal Autonomia Erkidegoko hiru kontsumitzaileen elkarteekin: Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa (EKA/ECUV), Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB) eta Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE). Hau dute xede hitzarmen horiek: kontsumitzaile eta erabiltzaileen arteko elkartegintza sustatzea; esparru publiko eta pribatuaren artean lankidetzan aritzea eta ahaleginak batzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile arduratsuak lortzeko; eta haiek babes daitezzen sustatzea, aholkularitzaren eta defentsa juridikoaren bidez, besteak beste.

Aipatutako kontsumitzaileen federazio horiek ordezkariak dituzte hiru lurralde historikoetan, eta, Kontsumobiderekin eta KIUBekin batera, KIAZ sarea osatzen dute (Euskadiko kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak) Kontsumobidek koordinatutakoa.

Kontsumobideren eta kontsumitzaileen elkarten artean sinatu eta indarrean dauden lankidetzak-hitzarmenen esparruan, **2013an, 456.000 euroko zenbateko ekonomikoa bideratu da, elkarte horietan gauzatzen dituzten ekintzak laguntzeko**; bereziki, hauek laguntzeko: kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio- eta aholkularitza-zerbitzua, defentsa juridikoa hitzezko epaiketetan, eta kontsumo-proiektuak.

- ▶ Lotura: [Kontsumitzaileen elkarteak](#)



## 6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea

Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordeak –Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dago, eta honako hauek osatzen dute: gizartearen, profesionalen eta ekonomiaren alorreko interesen ordezkariak, kontsumoaren sektorearekin zerikusia duten administrazio publikoetako ordezkariak, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak–, 2013. urtean, **lege-proiektu hauen azterketei buruzko txostenak egin zituen:**

- ▶ [473/2013 DEKRETUA, abenduaren 30ekoa](#), Euskal Autonomia Erkidegoko gaixotasun arraroen erregistroaren sorrerari eta funtzionamenduari buruzkoa.
- ▶ [195/2013 DEKRETUA, apirilaren 9koa](#), Osasun Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena.
- ▶ [AGINDUA, 2013ko uztailaren 4koa](#), Osasuneko sailburuarena, Osasun Sistema Nacionalean aseguratuta edo onuradun ez diren pertsonen Euskal Autonomia Erkidegoan osasun-asistentzia aitortzeko prozedura ezartzen duena, eta identifikazio-dokumentua eta hori emateko prozedura arautzen dituena.
- ▶ [400/2013 DEKRETUA, uztailaren 30ekoa](#), Euskal Autonomia Erkidegoan artifizio piroteknikoak erabiltzen dituzten ikuskizunei buruzkoa.
- ▶ Kontsumoko erreklamazio-orriak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedura arautzen duen agindu-proiektua.
- ▶ [AGINDUA, 2013ko azaroaren 12a](#), Osasuneko sailburuarena, zeinen bidez arautzen baitira kirurgia-jarduerak eta/edo barneratzerik gabeko prozedura diagnostiko eta/edo terapeutiko inbasiboak egiten dituzten osasun-zentroak eta -zerbitzuak baimentzeko aplikatzeko eskakizun teknikoak.
- ▶ Euskadiko elikagaien artisau-produkzioari buruzko dekretua aldatzea xede duen dekretu-proiektua.
- ▶ [447/2013 DEKRETUA, azaroaren 19koa](#), Euskadiko Osasun Sistemako langileek agindutako tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzekoa.
- ▶ [44/2014 DEKRETUA, martxoaren 25ekoa](#), jolas-jarduerak eta ikuskizun publikoak burutzeko eska daitezkeen erantzukizun zibileko aseguruak arautzen dituena.
- ▶ [14/2014 DEKRETUA, otsailaren 11koa](#), Jendaurreko ikuskizunen eta jolas jardueren ordutegiak eta jarduera horiei buruzko beste alderdi batzuk Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan ezartzen dituen Dekretua hirugarren aldiz aldatzen duena.



## 6.3. Kontsumoko Institutu Nazionala (INC) eta gainerako autonomia-erkidegoak

Kontsumoko Institutu Nazionalak autonomia-erkidegoen artean kontsumoaren alorreko lankidetzajarduerak sustatzen ditu. Horren haritik, **sektore-hitzaldietan** eta **Kontsumoko Lankidetzaren Batzordean** parte hartzeaz gain, Kontsumobidek **zenbait lan-taldetan** ere parte hartu du:

- ▶ **Araudietako** lan-taldea, Kontsumoko Lankidetzaren Batzordearena.
- ▶ **Informazio, Prestakuntza eta Heziketako** lan-taldea.
- ▶ **Arbitrajeko** lan-taldea.
- ▶ **Merkatuaren kontrolerako** lan-taldea.



# I. ERANSKINA

## Kontsumobide. Harremanetarako datuak.

### ► Kontsumobide (egoitza nagusia)

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062140  
Faxa: 945062141  
[kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es)  
<http://www.kontsumobide.net>

### ► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062170 / 945062171  
Faxa: 945062143  
[junta-arbitral@kontsumobide.es](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.es)

### ► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

#### Arabako Lurralde Zerbitzua

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062161  
Faxa: 945062142  
[kb-araba@kontsumobide.es](mailto:kb-araba@kontsumobide.es)

#### Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Alameda Rekalde 39 A, behekoa  
48008 Bilbao  
Tel.: 944031500  
Faxa: 944031967  
[kb-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.es)

#### Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

Easo, 10-5.  
20006 Donostia/San Sebastián  
Tel.: 943022547  
Faxa: 943022572  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.es)

### ► Kontsumorako Prestakuntza Zentroak

#### Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20 - 1.a  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945016600  
Faxa: 945016601  
[formacion-araba@kontsumobide.es](mailto:formacion-araba@kontsumobide.es)

#### Bilbao

Nicolás Alkorta, 2  
48003 Bilbao  
Tel.: 944032220  
Fax: 944032221  
[formacion-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:formacion-bizkaia@kontsumobide.es)

#### Donostia/San Sebastián

Zarategi pasealekua, 82-84 bis  
20015 Donostia/San Sebastián  
Tel.: 943022590  
Faxa: 943022592  
[formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es)

## II. ERANSKINA

Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak  
(KIAZ sarea).

Harremanetarako datuak.

- ▶ **Lotura:** [Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak \(KIUB\)](#)
- ▶ **Lotura:** [Kontsumitzaileen elkarteak](#)