



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Eusko Jaurlaritzako Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

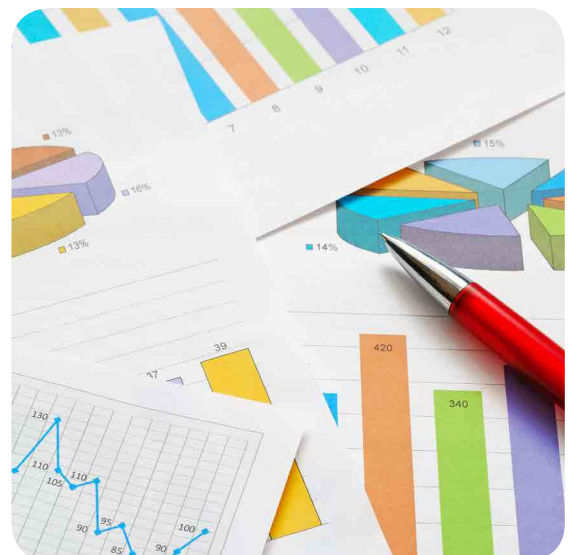
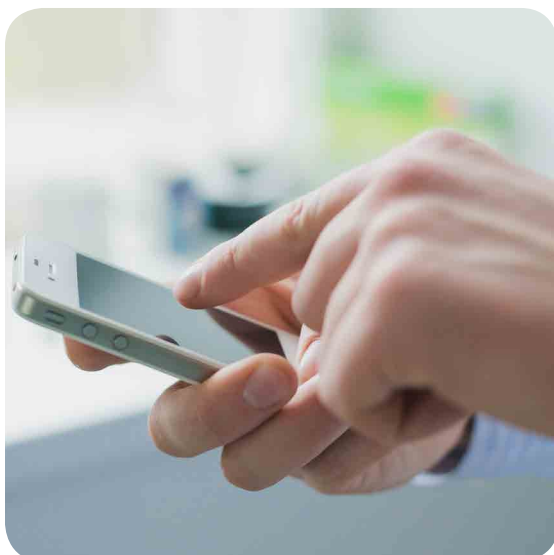
PERTSONA
HELBURU



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



2014 memoria





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Aurkibidea

1. Sarrera 3

2. Informazioa 5

2.1. Argitalpenak 6

2.1.1. Liburuxkak 7

2.1.2. Aldizkariak 8

2.1.3. Azterlanak 9

2.1.4. Kontsumobideren 2013ko memoria 9

2.2. Sentsibilizazioa 9

2.2.1. Kontsumoko Arbitraje Sistema
hedatzeko kanpaina 10

2.2.2. Kontsumobide hedatzeko
kanpaina 10

2.2.3. Kontsumobideren agerpenak
komunikabideetan 11

2.3. Kontsumobide Sarean 11

2.3.1. Webgunea 11

2.3.2. Bloga eta sare sozialak 12

2.3.3. Kontsumobide APP 12

3. Prestakuntza 13

3.1. Kontsumorako prestakuntza
Kontsumobideko zentroetan 13

3.2. Kontsumorako prestakuntza
ikastetxeetan 14

3.3. Kontsumorako prestakuntza
adinekoentzat 16

3.4. Ikastaroak eta jardunaldiak 17

3.4.1. Profesionalentzako etengabeko
prestakuntza 17

4. Gatazkak konpontzea 18

4.1. Kontsumoko kotsultak 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 elkarteak 29

4.3. Zehapen-espeditentak 31

4.4. Kontsumoko Arbitrajea 33

4.4.1. Enpresen atxikipena
arbitrajeari 33

4.4.2. Arbitraje-eskaerak 37

5. Merkatuaren kontrola 39

5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko
kanpainak 39

5.2. SOIVREekin koordinatutako
ikuskapen-jarduerak 40

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen
segurtasunaren kontrola 40

5.4. Ikuskatze-jarduerak 41

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzat 43

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa 43

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB) 43

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak 46

6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea 47

6.3. AECOSAN eta gainerako
autonomia-erkidegoak 48

Eranskinak (harremanetarako datuak) 49

I. Eranskina: Kontsumobide 49

II. Eranskina: Kontsumitzaileen informaziorako
eta arretarako zentroak (KIAZ sarea) 50



1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa 159/2011 Dekretuaren bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, 3 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 2014-2018 Plan Estrategikoa](#)
- ▶ [Kontsumobiden euskararen erabilera normalizatzeko berariazko plana \(2013-2017\)](#)
- ▶ [Kontsumobideren egitura](#)
- ▶ [Harremanetarako datuak](#)
- ▶ [Memoriak](#)

Hau du xede memoria honek: Kontsumoko Euskal Institutuak 2014. 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 aipaturako epe horretan gauzatutako jardura guztiak zehatz-mehatz bilduko dituen laburpena izatea, baizik eta aipagarritzat hartutako jardueren berri ematea.

Dokumentu honetako informazioa **5 ataletan** banatu dugu:

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

'**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 ekonomikoari buruzko informazioa adierazi dugu, bai eta beste erakunde batzuekiko (Kontsumoko Kontsulta Batzordea, AECOSAN, 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).

1.1. Kontsumobidieren 2014-2018 Plan Estrategikoa

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritza Kontseiluak 'Kontsumobidieren 2014-2018 Plan Estrategikoa' onartu du (2014ko uztailak 3), hau da, **datozen 4 urteetarako helburuak eta jarduteko ildoak ezartzen dituen**.

Plan Estrategikoa Kontsumobiden izandako elkarlanaren ondorio da (gogoetakoa, koordinaziokoa eta lankidetzakoa).

Izan ere, Kontsumobidek beharrezkotzat jo ditu hurrengo urteotan aurre egin beharreko erronka nagusiak identifikatzea eta kontsumitzaileekin, gainerako interes-taldeekin eta, orokorrean, gizartearekin partekatzea; 2018ra begira, oinarri estrategikoak eta jarduteko urrats, helburu eta ekintza berriak (jarduerak) ezarriz.

1.2. Kontsumobiden euskararen erabilera normalizatzeko berariazko plana (2013-2017)

Kontsumobideren Zuzendaritza-kontseiluak, 2014ko abenduaren 3an, onartu du **‘Kontsumobiden euskararen erabilera normalizatzeko berariazko plana (2013-2017)’**.

Plana testuinguru honetan sortu da: **‘Kontsumobideren 2014-2018 aldirako Plan Estrategikoa’** (Zuzendaritza Kontseiluak 2014ko uztailaren 3an onartutakoa) eta **‘Eusko Jaurlaritzak V. plangintzaldirako (2013-2017) prestatutako Euskararen Erabilerarako Plan Nagusia’**.

Plan honen helburu nagusia da herritarrak beraiek aukeratutako hizkuntza ofizialean (euskaraz edo gaztelaniaz) artatzea, herritarren hizkuntza-eskubideak betetzea eta, beraz, euskara zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa erabiltzea.

2. Informazioa

2014. urtearen joanean, Kontsumobidek informazioaren alorrean egin zituen jarduerak ekimen hauen bidez gauzatu ziren:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ Kontsumobide sarean

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](#)
- ▶ [Aldizkariak](#)
- ▶ [Azterlanak](#)
- ▶ [Memoriak](#)

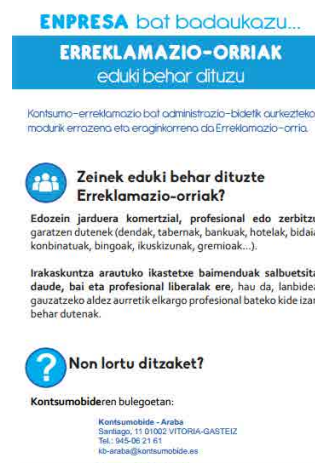


2.1.1. Liburuxkak

2014. urtean liburuxka hauek argitaratu eta zabaldu dira:



[Erreklamazio-orria.](#)



[Erreklamazio-orriak: enpresentzako informazioa](#)



[Banku komisioak. Kontuak garbi!](#)



[Merkataritza elektronikoa, webgune seguruetan bakarrik erosi.](#)



[Merkataritza elektronikoa, ordainketa seguruak eta erositakoa itzultzea.](#)

2.1.2. Aldizkariak

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

▶ **Kontsumobide Aldizkaria:** 21. zenbakira arte (2014), kontsumoari buruzko gaiak jorratu dira monografikoki, ikuspegi hirukoitz bat oinarri hartuta: azalpen teorikoa, kasu praktiko eta adierazgarri baten planteamendua, eta kontsumitzailearen eskubideak eta betebeharrak. 22. zenbakitik aurrera (2014), diseinua eraberritu da eta edukiak aberastu. 2014. urtearen joanean hiru 3 ale argitaratu dira:

- ▶ **20. zenbakia:** *Bidaiak kontratatzea online*
- ▶ **21. zenbakia:** *Kontsumo araudi berria*
- ▶ **22. zenbakia:** *kontsumoBIDE Aldizkaria: Energia aurreztu!*

▶ Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)

▶ **“Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan” aldizkaria:** 2014an **9. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2013-2014 ikasturtean prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikulak, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dira. Programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da aldizkaria.

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

▶ **“Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan”:** 2014an **8. 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 artikulak agertzen dira.

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



2.1.3. Azterlanak

2014. urtean, kontsumoari buruzko 3 prestakuntza-zentroen bidez, haietako erabiltzaileen artean 3 inkesta egin dira:

- ▶ **Azterlana ‘Adinekoak kontsumoaren eremuan: Euskadin erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen inguruko zailtasunak eta arazoak’** (2014ko iraila).
- ▶ **Azterlana ‘Merkataritza elektronikoa buruzko jakintza maila’** (2014ko uztaila).
- ▶ **Azterlana “Kontsumobideko zerbitzuak. Ezagutza eta ebaluazioa”** (2014ko maiatza).

Inkesta horietako emaitzak txosten banatan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

2.1.4. Kontsumobideren 2013ko memoria

2014. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2013ko 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!”**. 2014ko 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 zitzairen 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 32 udalerritan, Gipuzkoako 21 udalerritan eta Arabako 3 udalerritan.

2.2.2. Kontsumobide hedatzeko kanpaina

2014an, Kontsumobidek **dibulgazio kanpaina** abiarazi zuen hainbat hedabidetan, kontsumitzaileei beren eskubideen eta betebeharren berri emateko eta kontsumitzean izan ditzaketen arriskuen gaineko aholkuak emateko:

- ▶ **Telebistan:** kontsumoari buruzko mezuak eman zituzten “Zu hor eta gu hemen” (ETB1) eta “Sin ir más lejos” (ETB2) programetan.
- ▶ **Irratian:** kontsumoarekin zerikusia duten gomendioak igorri ziren Cadena SER, EITB eta Onda Vasca dialetan.
- ▶ **Interneten:** RTB (Real Time Bidding) inpresioak egin ziren Elcorreo.com, Diarivasco.com, Deia.com, Noticiasdealava.com, Noticiasdegipuzkoa.com, Naiz.info eta Berria.info webguneetan.

2.2.3. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan

Guztira, 2014an, Kontsumobidek komunikabideetarako 15 ohar egin ditu.

2014. urtearen joanean Kontsumobide 282 aldiz agertu da **prentsa idatzian**, 519 aldiz **prentsa digitalean**, 9 aldiz **telebistan** eta 239 **irratian**. Horrez gain, hedatzeko kanpainaren ondorioz, 5.195.691 **inpresioak** izan ditu **Interneten**.



2.3. Kontsumobide Sarean

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea

2014an, Kontsumobideko web orriak domeinuz aldatu du, Eusko Jaurlaritzako beste sailek eta erakundeek bezala (.NET-etik .EUS-era).

- ▶ Hona hemen web orriaren egungo URLa: <http://www.kontsumobide.eus>

Izan ere, webgunea bisitatu dutenen kopurua nabarmenki gora egin du aurreko urteko kopuruarekiko (**2014an 90.792 bisita** egin ziren, eta 2013an, berriz, 77.601).

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, 2014. urtean, urtean uneko gaiekin zerikusia duten interesguneei erantzuteaz gain, nabigatzea errazago egiteko zereginari aparteko garrantzia eman diogu, intuitiboagoa egite aldera.

Kontsumobideren webgunea

2.3.2. Bloga eta sare sozialak

2014. urtean, euskal biztanleriak sare sozialak gero eta gehiago erabiltzeko joeraz kontziente izanik, bloga sustatzeko eta gizarte-sareetan egoteko lan egiten jarraitu du Kontsumobidek: Facebook, Twitter eta Youtube.

Zentzu honetan **8.724 sarrera blogean** lortu dira, **1.805 “Atsegin dut” Facebooken** eta **1.237 jarraitzaile Twitteren**.

Kontsumobideren profiak Facebook eta Twitter sare sozialetan



2.3.3. Kontsumobide APP

Nabarmentzekoa da 2014ko azken hiletan, Kontsumobidek hainbat baliabide erabili dituela gailu **mugikorretarako aplikazio** bat sortzen. Android eta IOS sistema eragileekin erabil daiteke.

Aplikazioa erabat erabilgarri egongo da 2015eko hasieran. Kontsumobidek herritarren ohituretara egokitu nahi izan du ekimen honekin. Izan ere, gero eta gehiago dira halako gailuak erabiltzen dituzten herritarrak, eta Kontsumobidek haien interesekoak izan daitezkeen oinarriko informazioa helarazi nahi die: telefonia, elektrizitate-hornikuntza, bankuak, aire-garraioa, erosketak, etiketak, erreklamazioak jartzea...

3. Prestakuntza

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionaleri 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 adinekoentzat**. 2014. urtean, **guztira, 82.561 partaidetza izan dira** 3 programa horietan.

Kontsumoaren alorreko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa jarraitu bat egin da. 2014an, **218 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](#)

2014. urtearen joanean, **1.970** prestakuntza-jarduera eman dira Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan (tailerrak, hitzaldiak, ikastaroak...): 804 Bilbon, 835 Gasteizen eta 331 Donostian. Guztira, 165 ikastetxek hartu dute parte (103 irakaskuntza arautukoak eta 62 irakaskuntza ez-arautukoak).

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **24.555 lagunek hartu dute parte**.

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

Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2014)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

JARDUERA MOTA	JARDUERA KOPURUA
Tailer espezifikoak	
Publizitate arloa	141
Etiketen arloa	175
Erosketa eta zerbitzuen arloa	134
Iraunkortasun arloa	225
Kontsumitzaileen eskubideen arloa	45
Segurtasun arloa	119
Teknologia berrien arloa	121
Finantza-zerbitzuen arloa	72
Elikadura arloa	337
Tailer espezifikoak guztira	1.369
Prestakuntza paketea 'ikas ezazu zure burua babesten'	12
Prestakuntza paketea 'bidaiatzea erraza da'	2
Minimaratoia	54
Udako maratoia	88
Kontsumobide Jolasean (Pazko astea eta Uda)	42
Herritartasunerako hezkuntza	83
Eskolako 21 Agenda	116
Hezkuntza-premia bereziei egokituriko tailerrak	159
Begirunez kontsumitu	16
Prestakuntza-jarduerak udalerrietan	19
Hezitzaileentzako ikastaroak	10
JARDUERAK GUZTIRA	1.970

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

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

Ikastetxea osatzen duten 3 kolektiboek zuzendutako jarduerak dira: **ikasleak**, **gurasoak** eta **irakasleak**.



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

Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.680 tailer** egin dira: **2.624 tailer ikasleentzat** (2.336 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 288 DBHko lehen zikloan) eta **56 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko 126 ikastetxetan eman dira, eta, guztira, **54.088 ikaslek** zein haien irakaslek eta **776 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2014)			
gai arloen eta ikasketa mailen arabera	LEHEN HEZKUNTZA	2. HEZKUNTZA (1. ZIKLOA)	GUZTIRA
GAI ARLOAK			
Eskubideak eta betebeharrak	23	17	40
Elikadura	813	80	893
Kontsumo jasangarria	580	30	610
Aisia, jokoak eta jostailuak	270	43	313
Publizitatea	155	17	172
Segurtasuna	87	0	87
Erosketarako irizpideak eta etiketak	205	55	260
Teknologia berriak	203	46	249
GUZTIRA	2.336	288	2.624

Gurasoentzako 8 jarduera eskaini dira:

- ▶ Hitzaldi bat haien ikastetxean programaren esperientziari buruz.
- ▶ 'Elikadura ere bada hezkuntza' tailerra.
- ▶ 'Publizitatea: babesik onena heztea' tailerra.
- ▶ 'Bideojokoak, badakigu zertan jolasten dugun?' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta Internet zerbitzua' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta sakeleko telefonoak' tailerra.
- ▶ 'Jostailu egokia aukeratzea' tailerra.
- ▶ 'Etxeko ekonomia' 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 3. Zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. AECOSANek antolatzen du, Kontsumobiderek in eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera.

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

Lehiaketaren 9. edizioan (**Consumópolis9. “Pantailen artean kontsumitzea”**). **2013-2014 ikasturtea**), EAERI dagokionez, **51 eskola-taldeak** hartu dute parte.

Fase autonomikoaren irabazleak honako hauek izan dira:

- ▶ Lehen Hezkuntzako 3. zikloa: Floreaga Ikastetxea (Azpeitia)
- ▶ Bigarren Hezkuntzako 1. zikloa: Madre de Dios Ikastetxea (Bilbo)
- ▶ Bigarren Hezkuntzako 2. zikloa: Madre de Dios Ikastetxea (Bilbo)

Madre de Dios ikastetxea (Bilbo) izan da eskola-lehiaketari dagokion estatuko **irabazlea**, **DBHko 2. zikloan**.

2014. urteko azken hiruhilekoan, lehiaketaren 10. edizioaren lehiaketaren lehen zatia gauzatu da (**Consumópolis10. Zure kontsumoak badu historia: 10 urtez, Consumópolis-en; 30 urtez, kontsumoa lantzen”**). **2014-2015 ikasturtea**).

3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan

Aurreko urteetan bezala, 2014an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroi zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

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

Prestakuntza-jarduerak adinekoen zentroetan (2014)	
GAI ARLOAK	KONFERENTZIA ETA IKASGELA KOPURUA
Publizitatea	2
Erosketak eta zerbitzuak	16
Jasangarritasuna	3
Eskubideak eta betebeharrak	4
Segurtasuna	22
Finantza-zerbitzuak	6
Elikadura	9
GUZTIRA	62

EAEko hirugarren adinekoen **31 zentrotan** eta elkartetan egin da programa, eta, guztira, **3.142 lagunek hartu dute parte**.

Gehien eskatu duten gaia Segurtasunari buruzkoa izan da, jarraian, Elektrizitatearena eta Gasarena.

2014. urtean, adineko zentroentzako prestakuntza-programan parte hartu dutenek ekoizpen-zentro eta erakunde hauetan izan dira bisitan: Cafés la Brasileña, Vicrila, Nestle, El Correo, Torremadariaga, Cementos Rezola Museoa, EITB (Bilbo), Kontsumobideko Prestakuntza Zentrua, Hazi eta Cristina Enea Fundazioa.

3.4. Ikastaroak eta jardunaldiak

3.4.1. Profesionalentzako etengabeko prestakuntza

2014. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako 2 ikastaro eta 2 jardunaldi antolatu eta eman dira:

Ikastaroa: 'Kontsumitzailea babestu nahian finantza arloan'

16 orduko iraupena duen ikastaro presentziala da, AECOSAN-en laguntzarekin antolatuta. **Kontsumo alorreko 52 profesionalak** parte hartu zuten Kontsumobidek Bilbon duen prestakuntza-zentroan (2014ko maiatzak 26, ekainak 3 eta 4).

Ikastaroa: 'Kontsumo-alorreko arauak gaurkotzea'

1. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko lege orokorraren erreforma.
2. Kontsumitzaileari elikaduraz eman beharreko informazioari buruzko 1169/2011 erregelamendua.

16 orduko iraupena duen ikastaro presentziala da, AECOSAN-en laguntzarekin antolatuta. **Kontsumo alorreko 69 profesionalak** parte hartu zuten Kontsumobidek Bilbon duen prestakuntza-zentroan (2014ko urriak 8, 9 eta 13).

Informazio eta formazio jardunaldia: 'Energia elektrikoaren prezioa aukeratzeko sistema berria eta kontratazio-araubidea, kontsumitzaile txikientzat'

5 orduko iraupena duen jardunaldia. **Kontsumo alorreko 48 profesionalak** parte hartu zuten Kontsumobidek Bilbon duen prestakuntza-zentroan (2014ko maiatzak 12).

Jornada formativa e informativa: 'Jornada informativa sobre el sector eléctrico/gasista'

5 orduko iraupena duen jardunaldia. **Kontsumo alorreko 49 profesionalak** parte hartu zuten. EDP enpresak Bilbon duen egoitzan ospatu zen (2014ko azaroak 17).

4. Gatazkak konpontzea

Herriarrei 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

2014. urtearen joanean, **kontsumoari buruzko 39.272 kontsulta erantzun ditu guztira, Euskadin**. Haietatik, **7.635 kontsulta zuzenean Kontsumobidera bideratu dira**, eta bide hauek erabili dira kontsulta horietarako: aurrez aurre, telefonoa (bai jendearen arretarako lurralde-zerbitzuetako telefonoen 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, **2014an, KIUBek 26.368 kontsultari erantzun diete**, eta **kontsumitzaileen elkarteek, 5.269 kontsultari**.

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



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

Kontsumoko kontsultak Euskadin (2014)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	%
Elikadura	29	86	3	118	%0,30
Etxeko-tresna elektrikoak	588	1.237	89	1.914	%4,87
Jostailuak	6	11	1	18	%0,05
Material elektrikoa	6	24	1	31	%0,08
Altzariak	112	269	47	428	%1,09
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	9	21	2	32	%0,08
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	185	445	39	669	%1,70
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	54	145	11	210	%0,53
Ibilgailuak	210	400	29	639	%1,63
Askotariko produktuak	285	350	33	668	%1,70
Konponketa-zerbitzuak	156	429	84	669	%1,70
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	795	2.873	389	4.057	%10,33
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	330	1.328	1.135	2.793	%7,11
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	112	260	82	454	%1,16
Ibilgailuen konponketa	230	693	84	1.007	%2,56
Bidaiak	140	466	87	693	%1,76
Garraioak	279	783	219	1.281	%3,26
Telekomunikazioak	2.175	8.036	884	11.095	%28,25
Banku-zerbitzuak	521	1.664	924	3.109	%7,92
Osasun eta laguntza zerbitzuak	60	228	41	329	%0,84
Tindategiak eta garbitegiak	25	91	25	141	%0,36
Aseguruak	325	1.748	406	2.479	%6,31
Gasolina eta zerbitzuguneak	9	8	0	17	%0,04
Askotariko zerbitzuak	994	4.773	654	6.421	%16,35
GUZTIRA	7.635	26.368	5.269	39.272	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

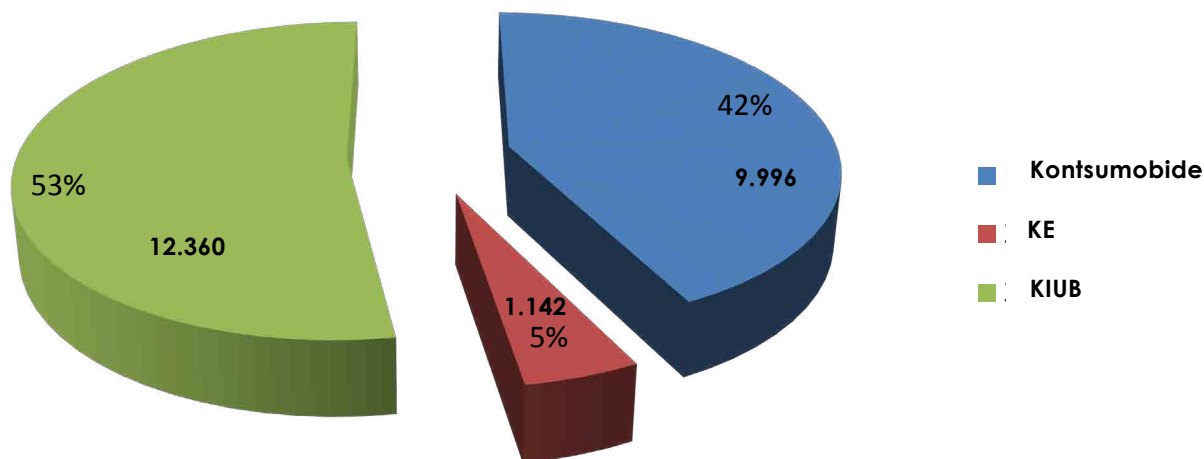
2014an, **Euskadin, 23.498 erreklamazio izapidetu ziren** kontsumo-bulegoen bidez: **9.996 Kontsumobideren bidez, 12.360 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez** eta **1.142 kontsumitzaile-elkarteen bidez**.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen**, erreklamazioen % 39,05, hain zuzen ere. Energia-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (%8,90), eta atzetik, etxeko-tresna elektrikoak (%5,91) eta banku-zerbitzuak (%5,85). Hain zuzen, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdia baino gehiago bildu dituzte (%59,72).

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

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2014)

erakundeen arabera



Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2014)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	31	%0,31	39	%0,32	12	%1,05
Etxeko-tresna elektrikoak	382	%3,82	995	%8,05	1	%0,09
Jostailuak	13	%0,13	6	%0,05	0	%0
Material elektrikoak	14	%0,14	11	%0,09	12	%1,05
Altzariak	179	%1,79	182	%1,47	0	%0
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	15	%0,15	16	%0,13	6	%0,53
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	206	%2,06	201	%1,63	2	%0,18
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	699	%6,99	129	%1,04	4	%0,35
Ibilgailuak	140	%1,40	68	%0,55	10	%0,88
Askotariko produktuak	174	%1,74	119	%0,96	18	%1,58
Konponketa-zerbitzuak	113	%1,13	181	%1,46	105	%9,19
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	716	%7,16	1271	%10,28	42	%3,68
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	89	%0,89	152	%1,23	18	%1,58
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	52	%0,52	78	%0,63	21	%1,84
Ibilgailuen konponketa	314	%3,14	267	%2,16	28	%2,45
Bidaiak	119	%1,19	254	%2,06	150	%13,13
Garraioak	510	%5,10	490	%3,96	0	%0
Telekomunikazioak	3.178	%31,79	5631	%45,56	368	%32,22
Banku-zerbitzuak	695	%6,95	555	%4,49	124	%10,86
Osasun eta laguntza zerbitzuak	140	%1,40	44	%0,36	6	%0,53
Tindategiak eta garbitegiak	94	%0,94	66	%0,53	2	%0,18
Aseguruak	94	%0,94	471	%3,81	81	%7,09
Gasolina eta zerbitzuguneak	56	%0,56	4	%0,03	0	%0
Askotariko zerbitzuak	1939	%19,40	1128	%9,13	132	%11,56
Beste batzuk	34	%0,34	2	%0,02	0	%0
GUZTIRA	9.996	%100	12.360	%100	1.142	%100

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2014)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Elikadura	16	%0,36	31	%0,23	23	%0,40	0	%0	70	%0,30
Etxeko-tresna elektrikoak	308	%7,00	861	%6,51	215	%3,74	5	%3,60	1.389	%5,91
Jostailuak	12	%0,27	7	%0,05	1	%0,02	0	%0	20	%0,09
Material elektrikoak	8	%0,18	13	%0,10	4	%0,07	0	%0	25	%0,11
Altzariak	165	%3,75	130	%0,98	78	%1,36	0	%0	373	%1,59
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	13	%0,30	13	%0,10	5	%0,09	0	%0	31	%0,13
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	120	%2,73	194	%1,47	99	%1,72	0	%0	413	%1,76
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	126	%2,87	149	%1,13	550	%9,58	5	%3,60	830	%3,53
Ibilgailuak	50	%1,14	97	%0,73	64	%1,11	1	%0,72	212	%0,90
Askotariko produktuak	85	%1,93	120	%0,91	97	%1,69	1	%0,72	303	%1,29
Konponketa-zerbitzuak	45	%1,02	215	%1,63	51	%0,89	1	%0,72	312	%1,33
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	267	%6,07	1.203	%9,10	612	%10,66	10	%7,19	2.092	%8,90
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	74	%1,68	124	%0,94	85	%1,48	0	%0	283	%1,20
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	20	%0,45	76	%0,57	50	%0,87	2	%1,44	148	%0,63
Ibilgailuen konponketa	119	%2,71	380	%2,87	99	%1,72	4	%2,88	602	%2,56
Bidaiak	83	%1,89	238	%1,80	79	%1,38	1	%0,72	401	%1,71
Garraioak	140	%3,18	795	%6,01	198	%3,45	17	%12,23	1.150	%4,89
Telekomunikazioak	1.815	%41,28	5.026	%38,02	2.301	%40,07	35	%25,18	9.177	%39,05
Banku-zerbitzuak	347	%7,89	668	%5,05	352	%6,13	7	%5,04	1.374	%5,85
Osasun eta laguntza zerbitzuak	28	%0,64	112	%0,85	49	%0,85	1	%0,72	190	%0,81
Tindategiak eta garbitegiak	38	%0,86	97	%0,73	27	%0,47	0	%0	162	%0,69
Aseguruak	118	%2,68	396	%3,00	130	%2,26	2	%1,44	646	%2,75
Gasolina eta zerbitzuguneak	11	%0,25	44	%0,33	5	%0,09	0	%0	60	%0,26
Askotariko zerbitzuak	378	%8,60	2.216	%16,76	562	%9,79	43	%30,94	3.199	%13,61
Beste batzuk	11	%0,25	15	%0,11	6	%0,10	4	%2,88	36	%0,15
GUZTIRA	4.397	%100	13.220	%100	5.742	%100	139	%100	23.498	%100

4.2.1. Kontsumobide

2014. urtearen joanean, Kontsumobidek **9.996 erreklamazio jaso zituen** aurrez aurre (hiru lurralde-zerbitzuen bidez: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) zein telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 2.298 Arabako Kontsumobideko bulegoanizapidetu ziren, 5.289 Bizkaikoan eta 2.270 Gipuzkoakoan. On-line ere 139 erreklamazio jaso ziren.

2014an Kontsumobiden jasotako erreklamazio guztiak kontuan hartuta, hauek dira nabarmentzeko moduko datuak, besteak beste:

- ▶ **Bereziki bultzatu da Kontsumobideren bitartekotza-lana** 2014. urtean: **6.094 kasutan bideratu zen modu horretan, eta haietatik, 2.683 kasutan lortu zen adostasun-motaren bat** (erabatekoa edo partziala).
- ▶ 424 erreklamazio beste erakunde batzuetara bideratu ziren, haiek ebatz zituzaten, Kontsumobideren eskumenekoak ez ziren gaiei buruzkoak baitziren.
- ▶ **204 erreklamazio Arbitraje Batzordera bideratu ziren.**
- ▶ Kontsumobidek **484 erreklamazio zehapen-espeditzeko proposamenarekin itxi zituen**, salatutako enpresentzat. Bestalde, 628 kasutan espeditzea artxibatu egin zen, arau-hausterik gertatu ez zela egiaztatu ondoren Kontsumobidek.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2014)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	GUZTIRA	%
Elikadura	12	9	10	0	31	%0,31
Etxeko-tresna elektrikoak	94	153	130	5	382	%3,82
Jostailuak	11	2		0	13	%0,13
Material elektrikoak	6	6	2	0	14	%0,14
Altzariak	93	35	51	0	179	%1,79
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	7	4	4	0	15	%0,15
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	56	78	72	0	206	%2,06
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	97	90	507	5	699	%6,99
Ibilgailuak	34	49	56	1	140	%1,40
Askotariko produktuak	58	46	69	1	174	%1,74
Konponketa-zerbitzuak	9	99	4	1	113	%1,13
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	138	351	217	10	716	%7,16
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	16	51	22	0	89	%0,89
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	5	30	15	2	52	%0,52
Ibilgailuen konponketa	52	207	51	4	314	%3,14
Bidaiak	26	70	22	1	119	%1,19
Garraioak	44	354	95	17	510	%5,10
Telekomunikazioak						
Alderdi orokorrak	85	209	8	4	306	%3,06
Telefonia finkoa	142	98	40	4	284	%2,84
Telefonia mugikorra	668	1.166	309	25	2.168	%21,69
Internet	243	123	52	2	420	%4,20
Banku-zerbitzuak	157	342	189	7	695	%6,95
Osasun eta laguntza zerbitzuak	13	91	35	1	140	%1,40
Tindategiak eta garbitegiak	22	57	15	0	94	%0,94
Aseguruak	5	69	18	2	94	%0,94
Gasolina eta zerbitzuguneak	11	40	5	0	56	%0,56
Askotariko zerbitzuak	184	1.446	266	43	1.939	%19,40
Beste batzuk	10	14	6	4	34	%0,34
GUZTIRA	2.298	5.289	2.270	139	9.996	%100

Bitartekaritzarekin ebatzitako erreklamazioak (2014)

erabaki mota eta lurralde historikoen arabera

ERABAKIA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Artxibatu adostasunagatik	690	%45,48	1146	%38,73	540	%35,02	2	%2,63	2.378	%39,02
Artxibatu adostasun partzialagatik	143	%9,43	89	%3,01	73	%4,73	0	%0	305	%5,00
Artxibatu ohartarazpenarekin	7	%0,46	18	%0,61	7	%0,45	38	%50,00	70	%1,15
Artxibatu arbitraje proposamenduarekin	31	%2,04	128	%4,33	42	%2,72	3	%3,95	204	%3,35
Artxibatu zehapen-espediente proposamenarekin	110	%7,25	192	%6,49	176	%11,41	6	%7,89	484	%7,94
Artxibatu desadostasunagatik	526	%34,67	993	%33,56	453	%29,38	26	%34,21	1.998	%32,79
Artxibatu desadostasunagatik eta bidaltzea	0	%0	1	%0,03	26	%1,69	0	%0	27	%0,44
Artxibatu arau-hausterik gabe	10	%0,66	392	%13,25	225	%14,59	1	%1,32	628	%10,31
GUZTIRA	1.517	%100	2.959	%100	1.542	%100	76	%100	6.094	%100

Bitartekaritzarik gabe ebatzitako erreklamazioak (2014)

erabaki mota eta lurralde historikoen arabera

ERABAKIA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Artxibatu. Salaketa	1	%0,31	0	%0	2	%0,49	0	%0	3	%0,13
Artxibatu. Ez da izapedetzea onartu	72	%22,50	339	%22,30	85	%20,78	11	%28,95	507	%22,17
Artxibatu. Ez da aurkitu	13	%4,06	79	%5,20	16	%3,91	1	%2,63	109	%4,77
Artxibatu uko egiteagatik	25	%7,81	51	%3,36	29	%7,09	5	%13,16	110	%4,81
Artxibatu dokumentazioa ez aurkezteagatik	20	%6,25	101	%6,64	16	%3,91	1	%2,63	138	%6,03
Artxibatu. Kexa	125	%39,06	340	%22,37	58	%14,18	1	%2,63	524	%22,91
Alerta-sarean sartzea	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
Kontsumokoa ez den erakunde baten eskumenean utzi	13	%4,06	317	%20,86	132	%32,27	10	%26,32	472	%20,64
Kontsumoko beste erakunde batera bidaltzea	51	%15,94	293	%19,28	71	%17,36	9	%23,68	424	%18,54
GUZTIRA	320	%100	1.520	%100	409	%100	38	%100	2.287	%100

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

Erreklamazioen zergatiak

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

Telekomunikazioak (2014)					
Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet	
Altak	%1,29	Altak	%0,71	Altak	%2,25
Bajak	%10,05	Bajak	%7,50	Bajak	%14,61
Fakturazioa	%29,15	Fakturazioa	%30,12	Fakturazioa	%25,72
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%21,98	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%13,08	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%22,85
Informazio eskasa	%2,28	Informazio eskasa	%2,28	Informazio eskasa	%1,87
Etenaldiak	%2,88	Etenaldiak	%1,23	Etenaldiak	%4,06
Eramangarritasuna	%4,68	Eramangarritasuna	%3,86	Linea libre utzi	%0,62
Publizitate iruzurtia	%0,69	Publizitate iruzurtia	%0,42	Publizitate iruzurtia	%0,87
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%11,38	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%14,43	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%14,29
Beste batzuk	%15,63	Estaldura	%1,13	Beste batzuk	%12,86
		Linea libre utzi	%2,02		
		SMS	%9,70		
		Beste batzuk	%13,50		

Hornidura zerbitzuak (energia, ura...) (2014)

Hornidura etenaldiak	%7,06
Gabeziak zerbitzuan	%8,77
Desadostasunak irakurketekin	%7,87
Fakturazioa	%39,10
Erreklamazio orriak: Ez dute / ez dute eman nahi	%0,33
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%7,06
Informazio eskasa	%5,25
Enpresari aurkeztutako erreklamazioa ez da ebatzi	%2,81
Beste batzuk	%21,75

Banku-zerbitzuak (2014)

Komisioak	%16,71
Kontu korronteak	%4,68
Gabeziak zerbitzuan	%12,10
Erreklamazio orriak: ez dute / ez dute eman nahi	%0,58
Informazio eskasa	%2,88
Hipoteka-maileguak	%8,72
Publizitate iruzurtia	%1,87
Txartelak	%7,71
Menpeko finantza-ekarpenak (MFE)	%13,18
Zoru-sabai klausulak	%12,97
Beste batzuk	%18,59

4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) **12.360 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 1.993 Arabako lurralde historikoan izapidetu ziren; 7.163, Bizkaian; eta 3.204, Gipuzkoan.

KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2014)

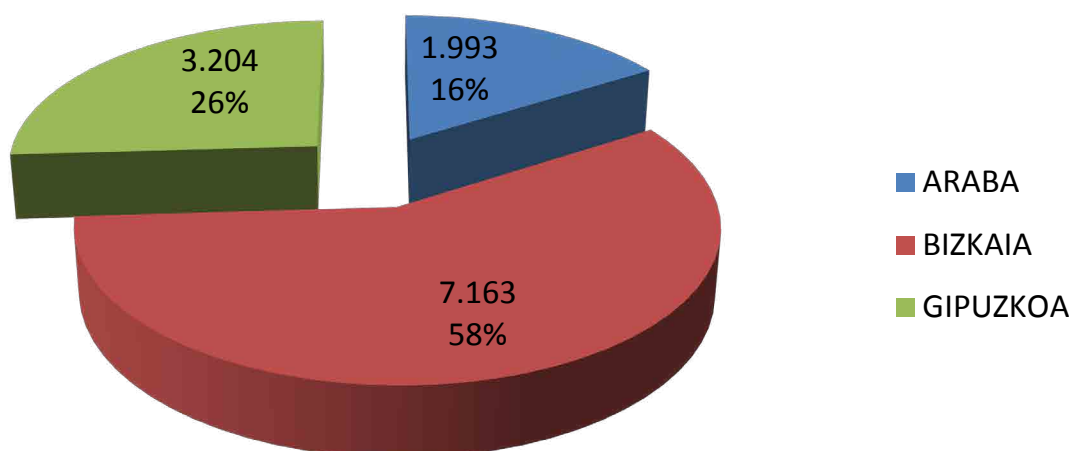
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	4	22	13	39	%0,32
Etxeko-tresna elektrikoak	209	701	85	995	%8,05
Jostailuak	1	4	1	6	%0,05
Material elektrikoak	2	7	2	11	%0,09
Altzariak	66	90	26	182	%1,47
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	6	9	1	16	%0,13
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	63	111	27	201	%1,63
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	28	58	43	129	%1,04
Ibilgailuak	15	46	7	68	%0,55
Askotariko produktuak	26	68	25	119	%0,96
Konponketa-zerbitzuak	33	103	45	181	%1,46
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	123	778	370	1.271	%10,28
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	55	69	28	152	%1,23
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	14	40	24	78	%0,63
Ibilgailuen konponketa	67	162	38	267	%2,16
Bidaiak	50	149	55	254	%2,06
Garraioak	87	313	90	490	%3,96
Telekomunikazioak					
Alderdi orokorrak	3	17	1	21	%0,17
Telefonia finkoa	243	916	772	1.931	%15,62
Telefonia mugikorra	304	1.504	737	2.545	%20,59
Internet	112	727	295	1.134	%9,17
Banku-zerbitzuak	159	261	135	555	%4,49
Osasun eta laguntza zerbitzuak	11	19	14	44	%0,36
Tindategiak eta garbitegiak	16	39	11	66	%0,53
Aseguruak	109	271	91	471	%3,81
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	4	0	4	%0,03
Askotariko zerbitzuak	186	674	268	1.128	%9,13
Beste batzuk	1	1	0	2	%0,02
GUZTIRA	1.993	7.163	3.204	12.360	%100

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

KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2014)

lurralde historikoen arabera



4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa. 2014an, elkarteek **1.142 erreklamazio** izapidetu zituzten: 106 Araban, 768 Bizkaian eta 268 Gipuzkoan.

Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2014)

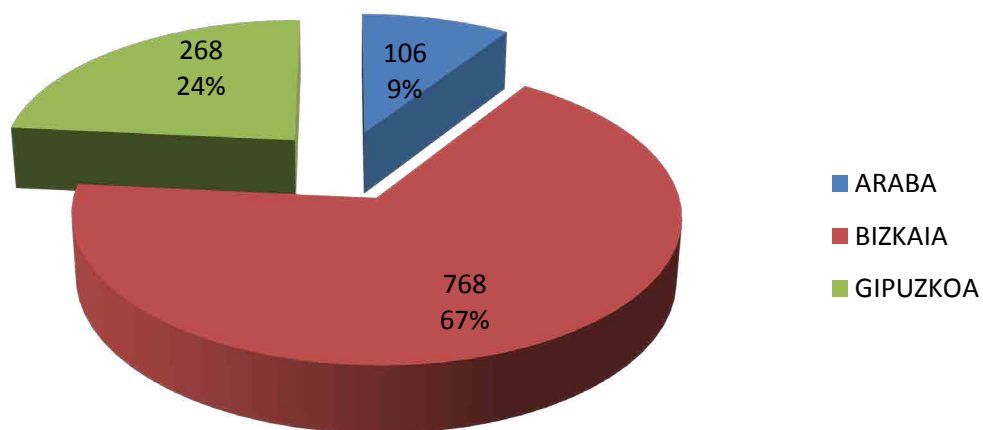
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	5	7	0	12	%1,05
Jostailuak	0	1	0	1	%0,09
Material elektrikoak	0	0	0	0	%0
Altzariak	6	5	1	12	%1,05
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	%0
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	5	0	6	%0,53
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	1	1	0	2	%0,18
Ibilgailuak	1	2	1	4	%0,35
Askotariko produktuak	1	6	3	10	%0,88
Konponketa-zerbitzuak	3	13	2	18	%1,58
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	6	74	25	105	%9,19
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	3	4	35	42	%3,68
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	6	11	18	%1,58
Ibilgailuen konponketa	0	11	10	21	%1,84
Bidaiak	7	19	2	28	%2,45
Garraioak	9	128	13	150	%13,13
Telekomunikazioak					
Alderdi orokorrak	0	0	0	0	%0
Telefonia finkoa	7	54	42	103	%9,02
Telefonia mugikorra	2	186	32	220	%19,26
Internet	6	26	13	45	%3,94
Banku-zerbitzuak	31	65	28	124	%10,86
Osasun eta laguntza zerbitzuak	4	2	0	6	%0,53
Tindategiak eta garbitegiak	0	1	1	2	%0,18
Aseguruak	4	56	21	81	%7,09
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Askotariko zerbitzuak	8	96	28	132	%11,56
Beste batzuk	0	0	0	0	%0
GUZTIRA	106	768	268	1.142	%100

Kontsumitzaileen elkarteetan jasotako erreklamazioak honela banatu ziren lurralde historiko bakoitzeko:

Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko errklamazioak (2014)

lurralde historikoen arabera



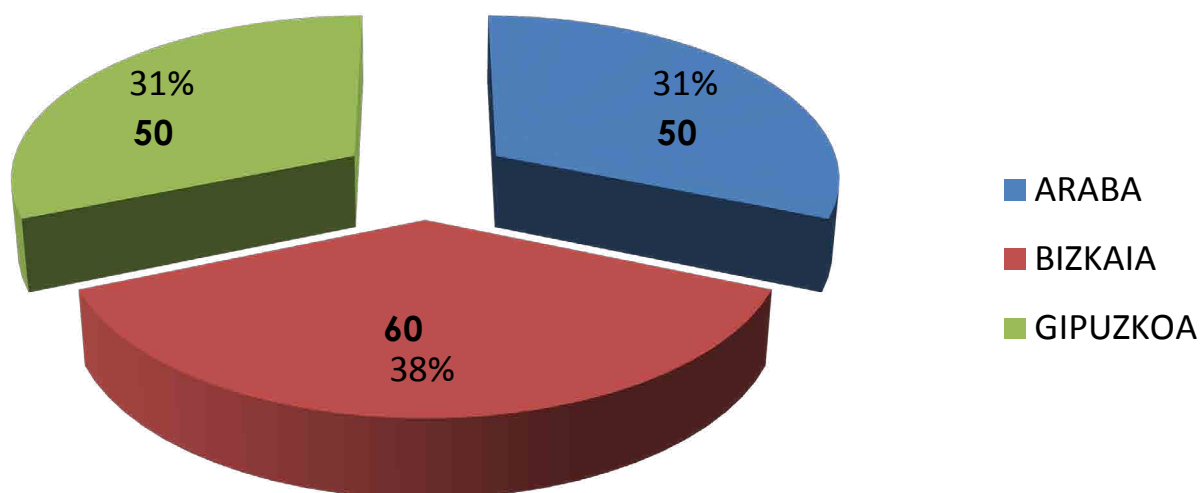
4.3. Zehapen-espedienteak

2014. urtean, **160 zehapen-espediente ireki ziren**, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 50 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 60 eta Gipuzkoan 50.

Abian jarritako zehapen-espedienteak (2014)

lurralde historikoen arabera



Telefonia mugikorreko enpresei dagozkie irekitako zehapen-espediente gehien (espediente guztien %27,50).

Irekitako zehapen-espedienteak (2013)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	1	5	6	12	%7,50
Jostailuak	0	0	1	1	%0,63
Material elektrikoak	0	0	0	0	%0
Altzariak	0	3	0	3	%1,88
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	%0
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	1	1	3	%1,88
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	1	3	7	11	%6,88
Ibilgailuak	0	1	2	3	%1,88
Askotariko produktuak	3	3	3	9	%5,63
Konponketa-zerbitzuak	0	1	1	2	%1,25
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	4	8	5	17	%10,63
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	0	2	0	2	%1,25
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	1	0	1	%0,63
Ibilgailuen konponketa	0	3	3	6	%3,75
Bidaiak	1	1	1	3	%1,88
Garraioak	0	4	0	4	%2,50
Telekomunikazioak					
Alderdi orokorrak	2	0	0	2	%1,25
Telefonia finkoa	2	0	0	2	%1,25
Telefonia mugikorra	19	12	13	44	%27,50
Internet	6	0	0	6	%3,75
Banku-zerbitzuak	8	4	3	15	%9,38
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	0	0	0	%0
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	%0
Aseguruak	0	0	0	0	%0
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Askotariko zerbitzuak	2	8	4	14	%8,75
Beste batzuk	0	0	0	0	%0
GUZTIRA	50	60	50	160	%100

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 dituena oinari: 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 konponduko 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.](#)

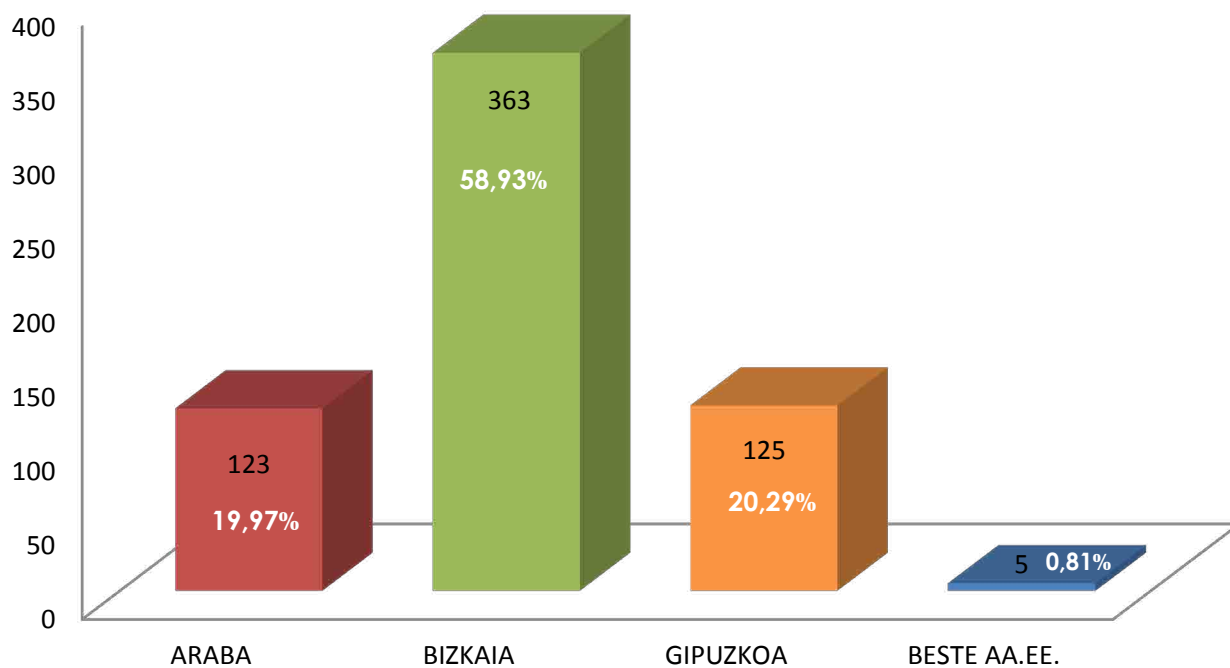
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **616 enpresa berrik egin zuten bat sistemarekin**, 2014an. Horrenbestez, **2014ko abenduaren 31n**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari **atxikita, guztira, 14.879 enpresa daude**.

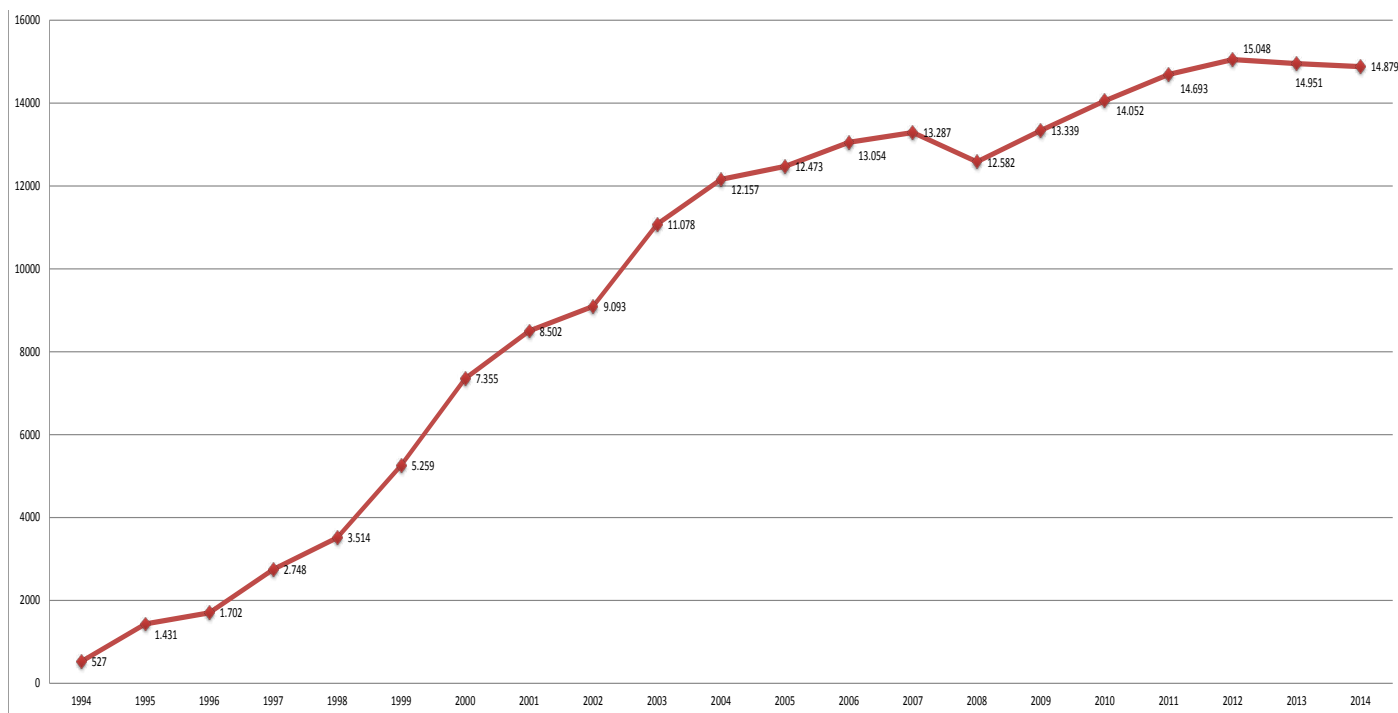
Grafikoan ikus daitekeenez, 2014an atxikimendu berri hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2014)

lurralde historikoen arabera



ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK 1994 - 2014 BILAKAERA



2014. 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.

Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2014ko abenduak 31)

jarduera arloen arabera

ATXIKITUTAKO ENPRESAK

% ATXIKIPENA EUSKADIKO ENPRESAK KONTUAN HARTUZ

Aisialdiko jarduerak	56	%0,38
Bidaia-agentziak	44	%0,30
Elikadura	990	%6,65
Ibilgailuak	1.101	%7,40
Bazarrak	48	%0,32
Merkataritza elektronikoa	12	%0,08
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	457	%3,07
Energia	19	%0,13
Irakaskuntza	281	%1,89
Gremioak, etxebizitzak	1.926	%12,94
Ostalaritza	474	%3,19
Informatika	185	%1,24
Bitxigintza, erlojugintza	369	%2,48
Altzariak	926	%6,22
Bestelako txikikazko merkataritza	2.381	%16,00
Beste batzuk	2.454	%16,49
Higiezinaren sustapena	163	%1,10
Publizitatea	7	%0,05
Aseguruak	47	%0,32
Telefonia	104	%0,70
Ehunak, oinetakoak	2.657	%17,86
Tindategiak	96	%0,65
Garraioak	82	%0,55
TOTAL	14.879	%100

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

982 arbitraje-eskaera jaso ziren 2014an, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

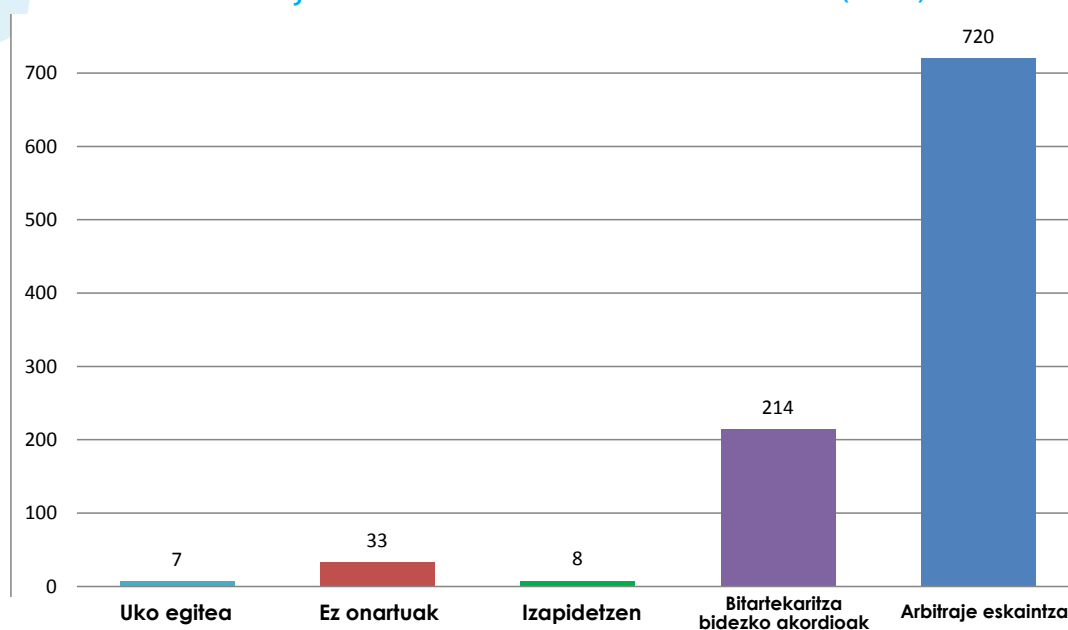
Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ **934 eskaera (%95,11)** arbitraje-batzordearen bidez **izapidetu ziren**. Haietatik, 214 Kontsumobidek bitartekotza-lana egin zuen enpresekin, eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.
- ▶ **40 eskaera (%4,07) ez ziren izapidetu** (7 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako, eta 33 onartu ez zirelako).
- ▶ **8 eskaera (%0,8) 2014ko abenduaren 31n izapidetzen ari ziren.**

Arbitraje-eskaerak (2014)

Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Aisialdi-jarduerak	1
Bidaia-agentziak	3
Elikadura	1
Ibilgailuak	18
Bazarrak	0
Merkataritza elektronikoa	1
Etxeko-tresna elektrikoak (LTZ)	10
Energia	83
Irakaskuntza	16
Merkatalgune handiak	0
Gremioak, etxebizitzak	26
Ostalaritza	1
Informatika	2
Bitxigintza, erlojugintza	4
Altzariak	18
Bestelako txikikazko merkataritza	20
Beste batzuk	13
Higiezinaren sustapena	3
Aseguruak	4
Banku-zerbitzuak	4
Telefonia	720
Ehunak, oinetakoak	6
Tindategiak	22
Garraioak	6
Etxez etxeko salmentak	0
GUZTIRA	982

Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2014)



720 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zitzairen. Haietatik, 432 kasutan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden enpresak, eta 15 kasutan arbitrajea onartu zuten. Gainerako 273 kasuri (%37,91) dagokienez, ez zuten arbitrajea onartu.

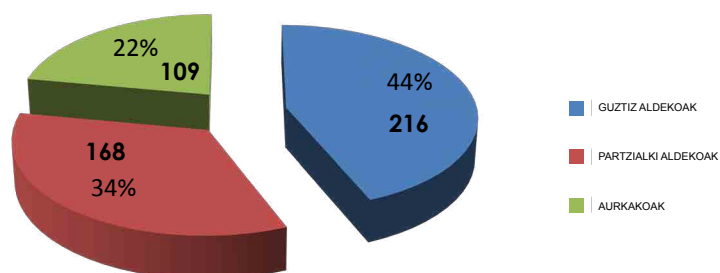
2014an, Arbitraje Batzordeak **493 laudo** eman zituen.

Laudo gehien izan dituen sektorea telefonia izan da.

Emaitzei dagokienez, **216 kontsumitzailearen aldekoak izan ziren osorik eta 168 zati batean**; 109 kasutan, irizpena kontsumitzailearen aurkakoa izan zen.

Laudoak (2014)

erabaki motaren arabera



5. Merkatuaren kontrola

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.

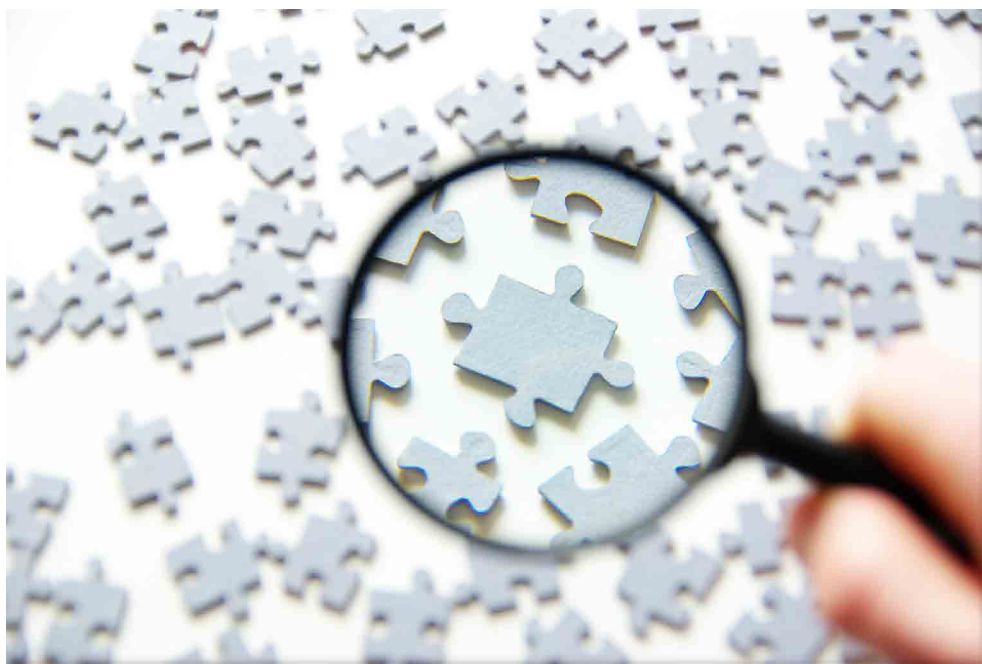
Honako jarduera hauek biltzen ditu:

- ▶ Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak; jardura 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.

2014. urtearen joanean, **hainbat ikuskapen-kanpaina** egin ziren; besteak beste, gai hauei buruzkoak: **behi-haragi gisa merkaturatutako eta/edo etiketatutako elikagaiak, haur-jargoiak, elikagaiak ukitzeko materialak eta objektuak, haur-arropak, beirazko DEWAR termoak, bezeroen arretarako telefonoak, 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 2014an gauzatutako jarduerak ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2014)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	48	225.942
Jostailuak	23	105.670
Norbanakoaren babeserako ekipoak	11	599.435
Altzariak	8	11.628
Material elektrikoa	2	4.394
GUZTIRA	92	947.069

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.

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

Alertatutako produktuak (2014)

Produktuak	Guztira
Ehunak, oinetakoak	676
Jokoak eta jostailuak	919
Material elektrikoa	378
Askotariko produktuak	420
Ibilgailuak	325
Etxeko-tresna elektrikoak	175
Altzariak	17
Produktu kimikoak	239
GUZTIRA	3.149

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2014)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Jokoak eta jostailuak	30	2.936
Produktu kimikoak	1	173
Material elektrikoa	13	2.249
Hurtzaintza	5	335
Etxeko-tresna elektrikoak	4	97
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	2	28
Artikulu apaingarri batzuk	7	36
GUZTIRA	62	5.854

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 5.810 ikuskapen egin ditu 2014an**, 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 arrazoiaren eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze-jarduerak (2014)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

IKUSKATZEAREN ARRAZIOA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Erreklamazioa / Salaketa	842	2.056	1.050	3.948
Alerta sarea	122	924	291	1.337
Kanpaina	97	224	142	463
Beste batzuk	7	28	27	62
GUZTIRA	1.068	3.232	1.510	5.810

Ikuskatze-jarduerak (2014)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTU / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Telefonia eta komunikazioa	469	1.106	481	2.056
Jostailuak	71	542	98	711
Ettxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak (salmenta eta konponketa)	64	122	169	355
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	43	139	106	288
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	46	114	95	255
Kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak	12	45	15	72
Altzariak	67	27	46	140
Material elektrikoa	33	106	59	198
Tindategiak/Arropa garbitegiak	18	44	15	77
Etxebizitza (higiezinaren sustapena, gremioak-konponketak)	7	18	32	57
Elikadura	21	29	29	79
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura, beste batzuk)	2	7	6	15
Garraioak	5	14	7	26
Banku-zerbitzuak	24	87	39	150
Askotariko zerbitzuak	117	592	153	862
Askotariko produktuak	69	240	160	469
GUZTIRA	1.068	3.232	1.510	5.810

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Kontsumobideko zuzendariaren **2013 abenduaren 3ko Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako diru-laguntzen deialdia** argitaratu zen, 2014ko 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.](#)

2014an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoak **946.202,65 euro egin zuen, 3 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 **859.170,04 euro** egin zituen 2014an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

KIUBen funtzionamendu-gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2014)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA ETAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.849,06 €
ANDOAINGO UDALA	16.985,81 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	39.695,73 €
EIBARKO UDALA	21.974,56 €
ERANDIOKO UDALA	30.719,80 €
ERMUAKO UDALA	17.915,20 €
ETXEBARRIKO UDALA	14.540,70 €
GETXOKO UDALA	25.591,50 €
IRUNGO UDALA	43.885,44 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	14.047,72 €
LAUDIOKO UDALA	23.039,85 €
ORTUELLAKO UDALA	14.043,34 €
PORTUGALETEKO UDALA	43.885,44 €
SANTURTZIKO UDALA	43.885,44 €
SESTAOKO UDALA	6.034,16 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
ZIERBENAKO UDALA	2.053,86 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	24.123,79 €
AÑANAKO KUADRILLA	3.071,98 €
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	2.779,41 €
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	11.512,61 €
ELGOIBARKO UDALA	7.036,18 €
FORLAN	11.980,72 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	22.184,82 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	29.885,98 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.667,93 €
LEKEITIOKO UDALA	10.110,34 €
UROLA GARAICO MANKOMUNITATEA	24.952,54 €
DURANGO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	30.941,79 €
ENKARTERRIETAKO MANKOMUNITATEA	30.719,80 €
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	38.399,76 €
OARSOALDEA	43.885,44 €
ONDARROAKO UDALA	3.769,34 €
GUZTIRA	859.170,04 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntzak **7.032,72 euro** egin zituen 2014an:

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak. (2014)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	3.574,80 €
GETXOKO UDALA	936,59 €
PORTUGALETEKO UDALA	828,73 €
FORLAN	1.692,60 €
GUZTIRA	7.032,72 €

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoek **79.999,89 euro** egin zuten 2014an.

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2014)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

BILBOKO UDALA	15.845,72 €
ERANDIOKO UDALA	7.773,73 €
IRUNGO UDALA	13.961,47 €
PORTUGALETEKO UDALA	12.121,97 €
SANTURTZIKO UDALA	12.597,34 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	15.845,72 €
FORLAN	1.853,94 €
GUZTIRA	79.999,89 €

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

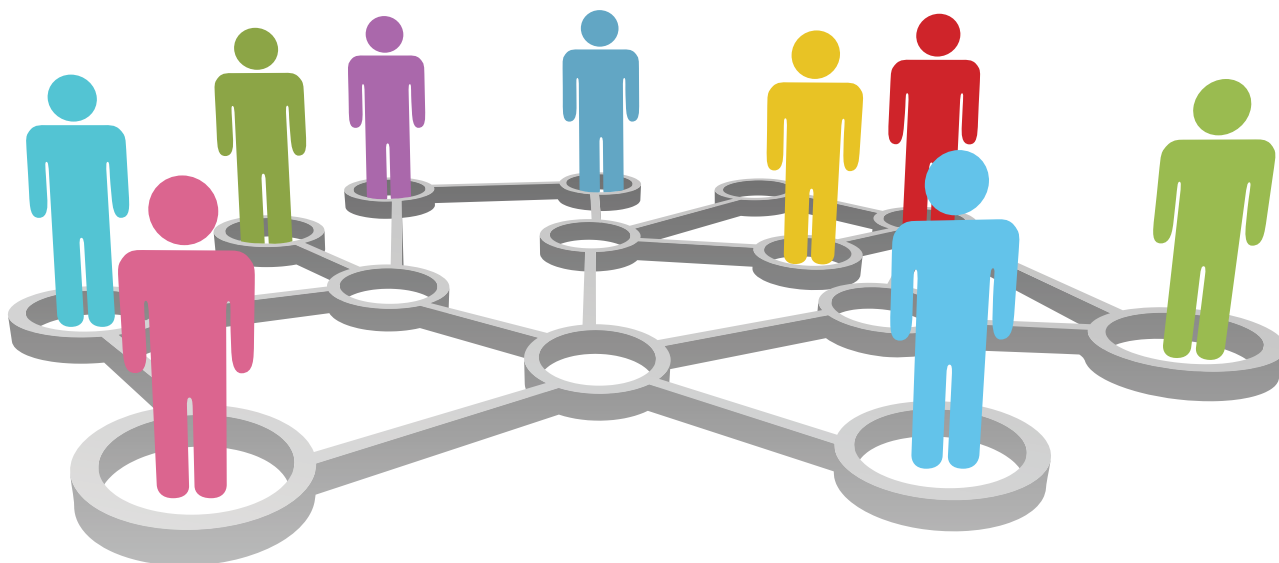
Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren bermatzeko behar-beharrezkoa da elkarte horiek egiten dituzten jarduerari laguntzen jarraitzea.

Kontsumobideek 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, Kontsumobiderek eta KIUBekin batera, KIAZ sarea osatzen dute (Euskadiko kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak) Kontsumobideek koordinatutakoa.

Kontsumobideren eta kontsumitzaileen elkarten artean sinatu eta indarrean dauden lankidetzak-hitzarmenen esparruan, **2014an, 454.650 euroko zenbateko ekonomikoa bideratu da, elkarte horietan gauzatzen dituzten ekintzak laguntzeko**; bereziki, haiek laguntzeko: kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio- eta aholkularitza-zerbitzua, defentsa juridikoa hitzeko epaketetan, 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–, 2014. urtean, **lege-proiektu hauen azterketei buruzko txostenak egin zituen:**

- ▶ Jendaurreko ikuskizun eta jolas-jardueren lege-aurreproiektua.
- ▶ [AGINDUA, 2014ko apirilaren 14koa, Osasuneko sailburuarena. Honen bidez, Azterlanen Jarraipen Batzordea eta Kalitate Batzordea sortzen dira, biak ere Euskal Autonomia Erkidegoko Ikerketa Klinikoetarako Batzorde Etikoaren menpe.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2014ko otsailaren 28koa, Osasuneko sailburuarena, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzua ente publikoko zuzendariei pizgarriak ematea onesten zuen 2008ko irailaren 12ko Agindua bertan behera uzten duena. Agindu hura 2011ko apirilaren 5eko Aginduak aldatu zuen.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2014ko martxoaren 20koa, Osasuneko sailburuarena, zigarreta elektronikoa Euskadiko Administrazio Orokorraren eta Erakunde Administrazioaren osasun-zentro eta -establezimenduetan, ikastetxeetan eta herritarrei arreta egiteko gune edo geletan erabiltzeari buruzkoa.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2014ko martxoaren 24koa, Osasuneko sailburuarena, zeinen bidez aldatzen baita 2011ko irailaren 7ko Agindua, Txertaketetarako Euskadiko Aholku Batzordea sortzekoa.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2014ko martxoaren 5koa, Osasuneko sailburuarena, Sortzetiko Gaixotasunak Jaioberriengan Bahetzeko Aholku Batzordea sortzen duen 2009ko urtarrilaren 14ko Agindua aldatzen duena.](#)
- ▶ Euskal Administrazio Publikoaren lege-aurreproiektua.
- ▶ Jarduera legearen laugarren aldaketaren lege-proiektua.
- ▶ [226/2014 DEKRETUA, abenduaren 9koa, eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtagiriari buruzkoa.](#)
- ▶ [5/2015 DEKRETUA, urtarrilaren 27koa, Euskadiko Turismo Mahaia sortzen duena.](#)
- ▶ [6/2015 DEKRETUA, urtarrilaren 27koa, hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duen Dekretua bigarren aldiz eta Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzeko Dekretua hirugarrenez aldatzen dituen.](#)

- ▶ 2014ko Agindua, Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailarena, Eraginkortasun Energetikoaren Ziurtagirien kontrola eta erregistroari buruzkoa.
- ▶ [209/2014 DEKRETUA, urriaren 28koa, eraikuntzaren kalitate-kontrola arautzen duena.](#)
- ▶ Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoan hondakin sanitarioak kudeatzeko baldintzei buruzkoa.
- ▶ Adikzioei buruzko Lege-proiektua.
- ▶ [14/2015 DEKRETUA, otsailaren 10ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko bingo-jokoaren araudia bosgarrenez aldatzen duena.](#)
- ▶ 2014ko dekretua, ikerkuntza biomedikoa helburu duten Euskal Autonomia Erkidegoko biobankuak baimentzeko eta jarduteko baldintzei buruzkoa.
- ▶ [AGINDUA, 2014ko abenduaren 15ekoa, Ingurumen eta Lurralde Politikako sailburuarena, Euskal Autonomia Erkidegoan automobiletan egiten den bidaiarien herriz kanpoko garraio publikoaren tarifa berriak onartzeko dena.](#)

6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak

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

- ▶ **Araudietako** lan-taldea, Kontsumoko Lankidetz 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.eus
<http://www.kontsumobide.eus>

► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945062170 / 945062171
Faxa: 945062143
junta-arbitral@kontsumobide.eus

► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945062161
Faxa: 945062142
kb-araba@kontsumobide.eus

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Alameda Rekalde 39 A, behekoa
48008 Bilbao
Tel.: 944031500
Faxa: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

Easo, 10-5.
20006 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943022547
Faxa: 943022572
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

► Kontsumorako Prestakuntza Zentroak

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20 - 1.a
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945016600
Faxa: 945016601
formacion-araba@kontsumobide.eus

Bilbao

Nicolás Alkorta, 2
48003 Bilbao
Tel.: 944032220
Fax: 944032221
formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Donostia/San Sebastián

Zarategi pasealekua, 82-84 bis
20015 Donostia/San Sebastián
Tel.: 943022590
Faxa: 943022592
formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

II. ERANSKINA

Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak
(KIAZ sarea).

Harremanetarako datuak.

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