



**kontsumoBIDE**

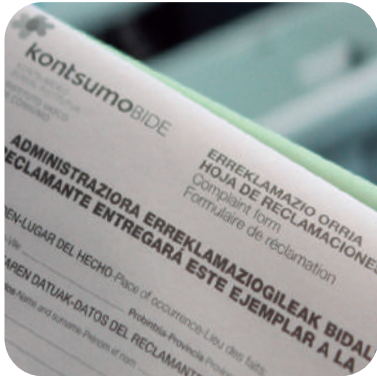
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Eusko Jaurlaritzako Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

PERTSONA  
HELBURU



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO





**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# Aurkibidea

## 1. Sarrera ..... 3

## 2. Informazioa ..... 5

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

2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak ... 6

2.1.2. Aldizkariak ..... 7

2.1.3. Ikasmaterialak ..... 8

2.1.4. Azterlanak ..... 8

2.1.5. Kontsumobideren 2014ko memoria..... 8

### 2.2. Sentsibilizazioa ..... 8

2.2.1. Kontsumobide hedatzeko kanpaina ..... 9

2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan ..... 9

### 2.3. Kontsumobide Sarean ..... 10

2.3.1. Webgunea ..... 10

2.3.2. Bloga eta Sare Sozialak ..... 11

2.3.3. Kontsumobide APP ..... 11

## 3. Prestakuntza ..... 12

3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan ..... 12

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan ..... 14

3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat ..... 16

3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza ..... 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) ..... 26

4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak ..... 28

4.3. Zehapen-espeditentak ..... 30

4.4. Kontsumoko Arbitrajea ..... 32

4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari ..... 32

4.4.2. Arbitraje-eskaerak ..... 36

## 5. Merkatuaren kontrola ..... 38

5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak ..... 38

5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak ..... 39

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola ..... 39

5.4. Ikuskatze-jarduerak ..... 40

## 6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan ..... 42

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa ..... 42

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB) ..... 42

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak ..... 45

6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea ..... 46

6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak ..... 47

## Eranskinak (harremanetarako datuak) ..... 48

I. Eranskina: Kontsumobide ..... 48

II. Eranskina: Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (KIAZ sarea) ..... 49



# 1. Sarrera

**K**ontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa 159/2011 Dekretuaren bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, 4 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 2015. urtearen joanean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan egindako jardun eta jarduera 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 jarduera 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 jarduera 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-espeditenteak, 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 lankidetzatza**' 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, AECOSAN, beste autonomia-erkidego batzuk...) harremanei buruzko informazioa ere.

Eta azkenik, bi **eranskinetan** biltzen dira **Kontsumobideren 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

2015. 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 eta informazio-orriak](#)
- ▶ [Aldizkariak](#)
- ▶ [Azterlanak](#)
- ▶ [Memoriak](#)





## 2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2015. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



[Zerbitzuen Katalogoa](#)



[Arrainak eta itsaskiak:  
etiketak](#)



[Ibilgailuak konpontzeko tailerrak](#)



[Zaharkitze programatua: 5 aholku  
baliagarriak bere ondorioak murrizteko](#)



[Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen  
hizkuntza eskubideak:  
eskubideak bermatuz, zerbitzua hobetu](#)



[Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen  
hizkuntza eskubideak: 123/2008 Dekretua](#)

## 2.1.2. Aldizkariak

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

► **Kontsumobide Aldizkaria:** 2015ean 3 ale argitaratu dira. Horietan guztietan kontsumoari buruzko artikulua, gaurkotasun-albisteak, kontsultak, elkarrizketak... aurkitu ditzakezu. Aldizkariak Eusko Jaurlaritzako langileei zein kontsumoari buruzko profesionaleri zabaldu dira.

- **23. zenbakia:** Bertako eta garaiko produktua
- **24. zenbakia:** Zaharkitze programatua
- **25. zenbakia:** Erosketa sareak

► Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)



► **“Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan” aldizkaria:** 2015ean **10. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2014-2015 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”:** 2015ean **9. 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’ aldizkaria](#)



## 2.1.3. Ikasmaterialak

2015. urtean, kontsumoari buruzko **bi hezkuntza-material** berri argitaratu dira **ingelesez**:

- ▶ ['Healthy diet and nutrition labels'](#)
- ▶ ['Advertising. Bring out your critical side'](#)



## 2.1.4. Azterlanak

2015. urtean, kontsumoari buruzko 3 prestakuntza-zentroen bidez, haietako erabiltzaileen artean **4 inkesta** egin dira:

- ▶ **Azterlana 'Adinekoak eta teknologia berriak: Telefonia mugikorra'** (2015eko abendua).
- ▶ **Azterlana 'Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak'** (2015eko iraila).
- ▶ **Azterlana "Telefono bidezko zerbitzuen kontratazioa"** (2015eko uztaila).
- ▶ **Azterlana "Publizitatea"** (2015eko apirila).

Inkesta horietako emaitzak txosten banatan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

## 2.1.5. Kontsumobideren 2014ko memoria

2015. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2014ko memoria](#).





## 2.2. Sentsibilizazioa

### 2.2.1. Kontsumobide hedatzeko kanpaina

2015ean, Kontsumobidek **dibulgazio kanpaina** abiarazi zuen **irratian**, kontsumitzaileei beren eskubideen eta betebeharren berri emateko eta kontsumitzean izan ditzaketen arriskuen gaineko aholkuak emateko. Kontsumoarekin zerikusia duten **gomendioak** igorri ziren Cadena SER, EITB, 40 Principales, Onda Cero eta Onda Vasca dialetan.

### 2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan

Guztira, 2015ean, Kontsumobidek komunikabideetarako **3 prentsaurreko** eta **13 prentsa ohar** egin ditu.

2015. urtearen joanean Kontsumobide **91** aldiz agertu da **prentsa idatzian**, **2.001** aldiz **prentsa digitalean**, **3** aldiz **telebistan** eta **1.229 irratian**.



## 2.3. Kontsumobide Sarean

### 2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea

Kontsumobideren webgunea erreferente gisa sendotzen ari da kontsumoari buruzko informazioan, baita Institutuaren jardueren zein dokumentuen hedapenean ere.

2015. urtean **89.199 bisita** egin ziren. Web-orriaren bidez, Kontsumobidek kontsumoaren alorreko kalitatezko informazio eguneratua eta erraz topa daitekeena eskaini nahi du, Institutuaren lan-esparruei dagokienez.

Webgunearen **funtzeko 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.

The screenshot shows the homepage of the Kontsumobide website. At the top right, there is a logo for 'euskadi.eus'. Below it, a navigation bar contains links for 'Hartemenerako', 'Laguntza', 'Mapa', 'Informatioa', and 'Egitza elektronikoa'. A search bar is located on the right side of this bar. Below the navigation bar, there are several main sections: a left sidebar with 'Merkaldia', 'Diru-laguntzak emateko delakida', 'Kontsumobide aldizkaria', and 'Etikogailen etikaketa'; a central banner for 'kontsumoBIDE ALDIZKARIA' with a shopping cart graphic and the text '25.04. USABILA - APILA'; and a right sidebar titled 'BULEGO BIRTUALA' with a list of services. Below these, there are three columns of services: 'INFORMAZIOA EMATEN DUGU', 'PRESTAKUNTZA EMATEN DUGU', and 'LAGUNTZEN DIZUGU'. At the bottom, there are three featured cases: 'Volkswagen kasua', 'Non gauden', and 'Finantza Ekarpenk'. The footer includes 'ALERTA DUTEN PRODUKTUAK' and 'ARBITRAJEA'.

### Kontsumobideren webgunea

## 2.3.2. Bloga eta Sare Sozialak

2015. 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 **10.298 sarrera blogean** lortu dira, **2.765 “Atsegin du!”** Facebooken eta **1.497 jarraitzaile** Twitterren.

### Kontsumobideren profilak Facebook eta Twitter sare sozialetan



## 2.3.3. Kontsumobide APP

2015. urtean zehar Kontsumobidek **gailu mugikorretarako (telefonoa eta tableta)** aplikazio bat garatu du, Euskadiko kontsumitzaileei **erraz eskura daitekeen informazio erabilgarria** eskaintzeko xedez. Aplikazioa euskaraz eta gaztelaniaz garatu da, eta Android eta IOS sistema eragileekin erabil daiteke.

Aplikazio horrekin, **Euskadiko kontsumitzaileek** modu erraz eta zuzenean **eskratu dezakete informazioa**. Horrela, Kontsumobidek **zabandu ditu orain arte informazioa lortzeko zituen bideak** (webgunea, bloga, sare sozialak eta, horrez gain, aurrez aurreko zein telefono bidezko arreta hiru lurralde-bulegoetan).

## 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 adinekoentzat**. 2015. urtean, **guztira 3** programa horietan, **4.905 prestakuntza-jarduera egin dira eta horiek 83.552 partaidetza izan dituzte**.

**Kontsumoaren alorreko profesionali zuzendutako prestakuntzari** dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa bat jarraitu da. 2015ean, **135 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](#)

2015. urtearen joanean, **2.049 prestakuntza-jarduera eman dira Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan, 5 jardunaldi teoriko-praktiko hezitzaileentzat eta 33 prestakuntza erakunde publikoetan**: 829 Bilbon, 841 Gasteizen eta 417 Donostian. Guztira, 172 taldek hartu dute parte.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **25.464 lagunek hartu dute parte**.

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

## Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2015)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

### Tailer espezifikoak

Publizitate arloa	158
Etiketen arloa	78
Erosketa eta zerbitzuen arloa	202
Iraunkortasun arloa	368
Kontsumitzaileen eskubideen arloa	47
Segurtasun arloa	131
Teknologia berrien arloa	117
Finantza-zerbitzuen arloa	52
Elikadura arloa	355

Tailer espezifikoak guztira **1.508**

### Tailerrak (beste formatuak)

Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	149
Eskolako 21 Agenda	63
Begirunez kontsumitu	55
Herritartasunerako hezkuntza	42
Prestakuntza-paketeak	16
Kontsumoari buruzko maratoiak	117
Kontsumobide Jolasean (Pazko astea eta Uda)	99

Tailerrak (beste formatuak) guztira **541**

### TAILERRAK GUZTIAK

**2.049**

### Gainontzeko prestakuntza-jarduerak

Jardunaldiak gurasoentzat	4
Jardunaldiak hezitzaileentzat	1
Erakunde-jardunaldiak	33

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak guztira **38**

JARDUERAK GUZTIRA **2.087**



Kontsumobideko Prestakuntza-zentroak eskatu daitezkeen ikasmaterialak dituzte: Materialak ingelesez (webgunean ere badaude), gelan lantzeko ikasmaterialak, Elkartentzako Maleta, mediateka eta expomEDIATEKA materialak.

Guztira, 2015. urtean **39 material maileguan utzi dira**.

## 3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

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

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

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



Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.696 tailer** egin dira: **2.621 tailer ikasleentzat** (2.231 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 390 DBHko lehen zikloan) eta **75 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko 137 ikastetxetan eman dira, eta, guztira, **54.074 ikaslek** zein haien irakaslek eta **989 gurasok hartu dute parte**.

### Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2015)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAI ARLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	2. HEZKUNTZA (1. ZIKLOA)	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	82	10	92
Elikadura	859	105	964
Kontsumo jasagarria	523	68	591
Aisia, jokoak eta jostailuak	247	34	281
Publizitatea	153	31	184
Segurtasuna	41	7	48
Erosketarako irizpideak eta etiketak	151	54	205
Teknologia berriak	175	81	256
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.231</b>	<b>390</b>	<b>2.621</b>

### 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 10. edizioan (**Consumópolis10. "Zure kontsumoak badu historia: 10 urtez, Consumópolisen; 30 urtez, kontsumoa lantzen". 2014-2015 ikasturtea**), EAERI dagokionez, **65 eskola-talde** 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)

2015. urteko azken hiruhilekoan, lehiaketaren 11. edizioaren lehiaketaren lehen zatia gauzatu da (**Consumópolis11. "Zuk kontsumitzen duzu: berdin egiten dute leku guztietan?. 2015-2016 ikasturtea**).

### 3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan

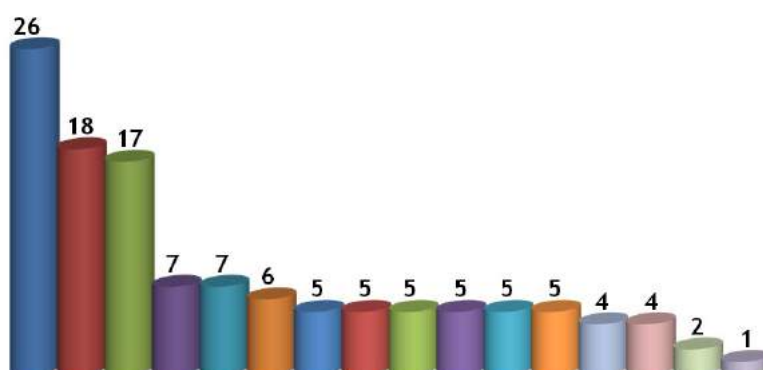
Aurreko urteetan bezala, 2015ean ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

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

Programan **3.025 lagunek** hartu dute parte (2.356 emakume eta 669 gizon), **62 taldeetan** banatuta. Guztira, **58 hitzaldi** eta **64 tailer** praktiko garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Medikazioa eta automedikazioa” izan da, jarraian “Elikadura eta nutrizioa” eta “Adinekoen segurtasuna” gaiak aurkitzen direlarik.

Horrez gain, guztira, **28 bisita** egin dira kontsumoari buruzko produkzio-, zerbitzu- zein prestakuntza-zentroetara. 2015. 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 Zentroa, Hazi eta Cristina Enea Fundazioa.

#### Gaiak



■ Medikazioa eta automedikazioa

■ Elikadura eta nutrizioa

■ Adinekoen segurtasuna

■ Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak

■ Elektrizitatea eta gasa

■ Kontsumo iraunkorra

■ Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak eta mirari-produktuak

■ Banku-zerbitzuak

■ Elikagaiak, bertakoak eta sasoikoak

■ Bidaiariaren eskubideak

■ Elikagaien segurtasuna

■ Produktuen bermea eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak

■ Erosketa arduratsua

■ Produktuen etiketak

■ Telefono eta Internet zerbitzuak

■ Aseguruak

## 3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

Kontsumobidek kontsumo-arloko profesionaleri eta eragile ekonomikoei zuzenduriko **ikastaroak, mintegiak eta jardunaldiak programatzen eta antolatzen** ditu.

- ▶ Enlace: [Kontsumo-arloko profesionaletzako prestakuntza](#)

2015. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako **2 ikastaro eta jardunaldi bat** antolatu eta eman dira:

### Informazio eta formazio jardunaldia: 'Lehiaren Euskal Agintaritza'

**4 orduko** iraupena duen jardunaldia. **Kontsumo alorreko 47 profesionalak** parte hartu zuten. Bilboko Burtsako lokaletan ospatu zen (2015eko apirilak 26).

### Ikastaroa: 'Kontsumitzaileen babesa finantza-arloan'

**16 orduko** iraupena duen jardunaldia, AECOSAN-en laguntzarekin antolatuta. **Kontsumo alorreko 32 profesionalak** parte hartu zuten Kontsumobidek Vitoria-Gasteizen duen prestakuntza-zentroan (2015eko urriak 6, 7 eta 14).

### Ikastaroa: 'Kontsumitzaileak txikizkako saltokien aurrean. Merkataritza-establezimenduetatik kanpoko urrutiko salmenta. Merkataritza Elektronikoa'

**10 orduko** iraupena duen jardunaldia, AECOSAN-en laguntzarekin antolatuta. **Kontsumo alorreko 56 profesionalak** parte hartu zuten. Eusko Jaurlaritzak Bilbon duen Ekitaldi Aretoan ospatu zen (2015eko abenduak 2 eta 3).

## 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

2015. urtearen joanean, **kontsumoari buruzko 41.548 kontsulta erantzun ditu guztira, Euskadin**. Haietatik, **8.899 kontsulta zuzenean Kontsumobidera bideratu dira**, eta bide hauek erabili dira kontsulta horietarako: aurrez aurre, telefonoa (bai jendearen arretarako lurralde-zerbitzuetako telefonoen bidez) eta online.

Era berean, beste hainbat kontsumo-erakundek ere jaso dituzte kontsumitzaileen kontsultak; esaterako, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteek. Hain zuzen ere, **2015ean, KIUBek 27.758 kontsultari erantzun diete**, eta **kontsumitzaileen elkarteek, 4.891 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 (2015)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	%
Elikadura	24	97	7	128	%0,30
Etxeko-tresna elektrikoak	603	1.333	117	2.053	%4,94
Jostailuak	10	16	0	26	%0,06
Material elektrikoak	9	27	1	37	%0,09
Altzariak	136	371	49	556	%1,33
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	1	11	2	14	%0,03
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	290	474	53	817	%1,96
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	43	154	12	209	%0,50
Ibilgailuak	191	652	88	931	%2,24
Askotariko produktuak	242	395	26	663	%1,59
Konponketa-zerbitzuak	201	519	88	808	%1,94
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	955	3.092	369	4.416	%10,62
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	494	1.531	1.147	3.172	%7,63
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	89	367	102	558	%1,34
Ibilgailuen konponketa	464	985	200	1.649	%3,97
Bidaiak	195	582	116	893	%2,15
Garraioak	359	949	207	1.515	%3,64
Telekomunikazioak	2.609	7.737	863	11.209	%26,98
Banku-zerbitzuak	367	1.570	520	2.457	%5,91
Osasun eta laguntza zerbitzuak	79	257	46	382	%0,92
Tindategiak eta garbitegiak	44	84	10	138	%0,33
Aseguruak	408	1.838	342	2.588	%6,22
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	12	1	16	%0,03
Askotariko zerbitzuak	1.083	4.705	525	6.313	%15,19
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.899</b>	<b>27.758</b>	<b>4.891</b>	<b>41.548</b>	<b>%100</b>

## 4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

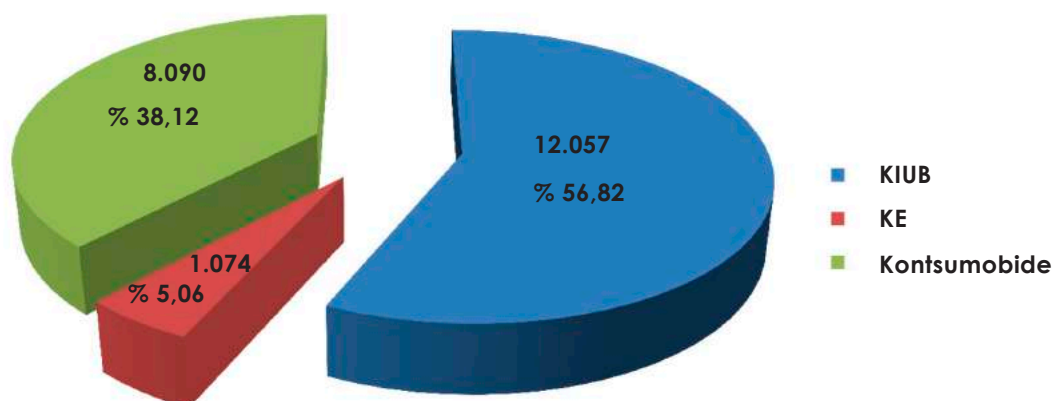
2015ean, **Euskadin, 21.221 erreklamazio izapidetu ziren** kontsumo-bulegoen bidez: **8.090 Kontsumobideren bidez, 12.057 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez** eta **1.074 kontsumitzaile-elkarteen bidez**.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen**, erreklamazioen %37,28, hain zuzen ere. Energia-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (%10,31), eta atzetik, etxeko-tresna elektrikoak (%6,86) eta garraioak (%5,36). Hain zuzen, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdia baino gehiago bildu dituzte (%59,81).

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

### Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2015)

erakundeen arabera



## Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2015)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	32	%0,40	41	%0,34	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	414	%5,11	1.009	%8,37	32	%3,00
Jostailuak	29	%0,36	14	%0,12	0	%0
Material elektrikoak	7	%0,08	11	%0,10	0	%0
Altzariak	110	%1,36	170	%1,41	15	%1,40
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	10	%0,12	8	%0,06	0	%0
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	264	%3,26	148	%1,23	2	%0,18
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	189	%2,33	106	%0,88	2	%0,18
Ibilgailuak	152	%1,90	110	%0,91	14	%1,30
Askotariko produktuak	125	%1,54	134	%1,11	4	%0,38
Konponketa-zerbitzuak	207	%2,55	258	%2,14	12	%1,11
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	578	%7,14	1.520	%12,60	89	%8,30
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	105	%1,29	147	%1,22	71	%6,61
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	64	%0,80	106	%0,88	15	%1,40
Ibilgailuen konponketa	364	%4,50	293	%2,43	25	%2,32
Bidaiak	126	%1,55	325	%2,70	37	%3,44
Garraioak	475	%5,87	549	%4,55	114	%10,61
<b>Telekomunikazioak</b>	<b>2.527</b>	<b>%31,23</b>	<b>5.024</b>	<b>%41,67</b>	<b>361</b>	<b>%33,61</b>
Banku-zerbitzuak	346	%4,27	396	%3,28	102	%9,50
Osasun eta laguntza zerbitzuak	69	%0,85	66	%0,54	10	%0,93
Tindategiak eta garbitegiak	82	%1,01	48	%0,40	0	%0
Aseguruak	60	%0,74	425	%3,51	81	%7,54
Gasolina eta zerbitzuguneak	30	%0,37	9	%0,07	0	%0
Askotariko zerbitzuak	1.720	%21,26	1.144	%9,49	88	%8,20
Beste batzuk	5	%0,06	0	%0	0	%0
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.090</b>	<b>%100</b>	<b>12.057</b>	<b>%100</b>	<b>1.074</b>	<b>%100</b>

## Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2015)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		GUZTIRA	
Elikadura	14	%0,42	38	%0,23	19	%0,33	2	%1,61	73	%0,34
Etxeko-tresna elektrikoak	208	%6,27	1.031	%6,51	211	%3,67	5	%4,03	1.455	%6,86
Jostailuak	24	%0,72	11	%0,05	8	%0,14	0	%0	43	%0,20
Material elektrikoak	4	%0,12	6	%0,10	8	%0,14	0	%0	18	%0,08
Altzariak	46	%1,39	184	%0,98	64	%1,11	1	%0,81	295	%1,39
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	5	%0,15	8	%0,10	5	%0,09	0	%0	18	%0,08
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	132	%3,98	219	%1,47	60	%1,04	3	%2,42	414	%1,95
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	49	%1,48	127	%1,13	118	%2,05	3	%2,42	297	%1,40
Ibilgailuak	40	%1,21	185	%0,73	50	%0,87	1	%0,81	276	%1,30
Askotariko produktuak	62	%1,87	139	%0,91	60	%1,04	2	%1,61	263	%1,24
Konponketa-zerbitzuak	97	%2,93	272	%1,63	97	%1,69	7	%5,65	473	%2,23
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	256	%7,72	1.184	%9,10	744	%12,95	3	%2,42	2.187	%10,31
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	71	%2,14	146	%0,94	104	%1,81	2	%1,61	323	%1,52
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	29	%0,87	95	%0,57	60	%1,04	1	%0,81	185	%0,87
Ibilgailuen konponketa	134	%4,04	378	%2,87	162	%2,82	8	%6,45	682	%3,21
Bidaiak	114	%3,44	278	%1,80	89	%1,55	7	%5,65	488	%2,30
Garraioak	139	%4,19	700	%6,01	292	%5,08	7	%5,65	1.138	%5,36
<b>Telekomunikazioak</b>	<b>1.125</b>	<b>%33,93</b>	<b>4.317</b>	<b>%38,02</b>	<b>2.418</b>	<b>%42,08</b>	<b>52</b>	<b>%41,94</b>	<b>7.912</b>	<b>%37,28</b>
Banku-zerbitzuak	141	%4,25	464	%5,05	236	%4,11	3	%2,42	844	%3,98
Osasun eta laguntza zerbitzuak	44	%1,33	60	%0,85	41	%0,71	0	%0	145	%0,68
Tindategiak eta garbitegiak	38	%1,15	72	%0,73	20	%0,35	0	%0	130	%0,61
Aseguruak	107	%3,23	311	%3,00	146	%2,54	2	%1,61	566	%2,67
Gasolina eta zerbitzuguneak	2	%0,06	30	%0,33	7	%0,12	0	%0	39	%0,18
Askotariko zerbitzuak	434	%13,09	1.778	%16,76	726	%12,63	14	%11,29	2.952	%13,91
Beste batzuk	1	%0,03	2	%0,11	1	%0,02	1	%0,81	5	%0,02
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.316</b>	<b>%100</b>	<b>12.035</b>	<b>%100</b>	<b>5.746</b>	<b>%100</b>	<b>124</b>	<b>%100</b>	<b>21.221</b>	<b>%100</b>

## 4.2.1. Kontsumobide

2015. urtearen joanean, Kontsumobidek **8.090 erreklamazio jaso zituen** aurrez aurre (hiru lurralde-zerbitzuen bidez: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) zein telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 1.596 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 4.133 Bizkaikoan eta 2.237 Gipuzkoakoan. **Online** ere **124 erreklamazio** jaso ziren.

2015ean Kontsumobiden jasotako erreklamazio guztiak kontuan hartuta, hauek dira nabarmentzeko moduko datuak, besteak beste:

- ▶ **Bereziki bultzatu da Kontsumobideren bitartekotza-lana** 2015. urtean: **5.274 kasutan bideratu zen modu horretan, eta haietatik, 2.233 kasutan lortu zen adostasun-motaren bat** (erabatekoa edo partziala).
- ▶ **531 erreklamazio beste erakunde batzuetara** bideratu ziren, haiek ebatz zitzaten, Kontsumobideren eskumenekoak ez ziren gaiei buruzkoak baitziren.
- ▶ **244 erreklamazio Arbitraje Batzordera bideratu ziren.**
- ▶ Kontsumobidek **233 erreklamaziozehapen-espedientekoproposamenarekin itxi zituen**, salatutako enpresentzat.



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



## Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2015)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	GUZTIRA	%
Elikadura	8	13	9	2	32	%0,40
Etxeko-tresna elektrikoak	103	222	84	5	414	%5,12
Jostailuak	21	5	3	0	29	%0,36
Material elektrikoak	3	0	4	0	7	%0,09
Altzariak	28	56	25	1	110	%1,36
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	4	5	1	0	10	%0,12
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	106	119	36	3	264	%3,26
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	28	79	79	3	189	%2,34
Ibilgailuak	28	82	41	1	152	%1,88
Askotariko produktuak	36	56	31	2	125	%1,55
Konponketa-zerbitzuak	23	146	31	7	207	%2,56
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	124	229	222	3	578	%7,14
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	14	59	30	2	105	%1,30
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	8	33	22	1	64	%0,79
Ibilgailuen konponketa	71	191	94	8	364	%4,50
Bidaiak	30	64	25	7	126	%1,56
Garraioak	51	266	151	7	475	%5,87
<b>Telekomunikazioak</b>						
Alderdi orokorrak	200	134	22	5	361	%4,46
Telefonia finkoa	78	141	152	18	389	%4,81
Telefonia mugikorra	205	685	477	25	1.392	%17,21
Internet	110	144	127	4	385	%4,76
Banku-zerbitzuak	37	208	98	3	346	%4,28
Osasun eta laguntza zerbitzuak	16	32	21	0	69	%0,85
Tindategiak eta garbitegiak	28	41	13	0	82	%1,01
Aseguruak	9	27	22	2	60	%0,74
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	23	7	0	30	%0,37
Askotariko zerbitzuak	226	1.071	409	14	1.720	%21,26
Beste batzuk	1	2	1	1	5	%0,06
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.596</b>	<b>4.133</b>	<b>2.237</b>	<b>124</b>	<b>8.090</b>	<b>%100</b>

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

### Errekamazioen zergatiak

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

Telekomunikazioak (2015)					
Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet	
Altak	%2,52	Altak	%1,41	Altak	%2,41
Bajak	%8,38	Bajak	%7,18	Bajak	%11,76
Fakturazioa	%21,00	Fakturazioa	%31,03	Fakturazioa	%25,06
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%20,93	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%18,66	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%24,38
Informazio eskasa	%1,79	Informazio eskasa	%2,02	Informazio eskasa	%1,79
Etenaldiak	%16,40	Etenaldiak	%3,18	Etenaldiak	%14,05
Eramangarritasuna	%5,10	Eramangarritasuna	%4,09	Linea libre utzi	%0,25
Publizitate iruzurtia	%0,33	Publizitate iruzurtia	%0,40	Publizitate iruzurtia	%0,50
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%9,31	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%12,06	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%6,62
Beste batzuk	%14,24	Estaldura	%0,92	Beste batzuk	%13,18
		Linea libre utzi	%0,89		
		SMS	%3,39		
		Beste batzuk	%14,78		

### Hornidura zerbitzuak: energia, ura... (2015)

Hornidura etenaldiak	%5,99
Gabeziak zerbitzuan	%11,48
Desadostasunak irakurketekin	%7,91
Fakturazioa	%41,02
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%5,94
Informazio eskasa	%5,35
Beste batzuk	%19,48
Publizitate iruzurtia	%0,73
Enpresari aurkeztutako errekamazioa ez da ebatzi	%2,10

### Etxetresna elektrikoak (2015)

Gabeziak zerbitzuan	%15,33
Fakturazioa	%20,00
Bermeak	%28,80
Errekamazio orriak: ez dute / ez dute eman nahi	%0,27
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%4,40
Emate-epaia ez betetzea	%1,92
Informazio eskasa	%1,44
Muntatze akastuna	%1,24
Beste batzuk	%8,93
Produktu akastuna	%12,37
Publizitate iruzurtia	%1,44
Konponketa akastuna	%3,85

## 4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) **12.057 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 1.609 Arabako lurralde historikoan izapidetu ziren; 7.199, Bizkaian; eta 3.249, Gipuzkoan.

### KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2015)

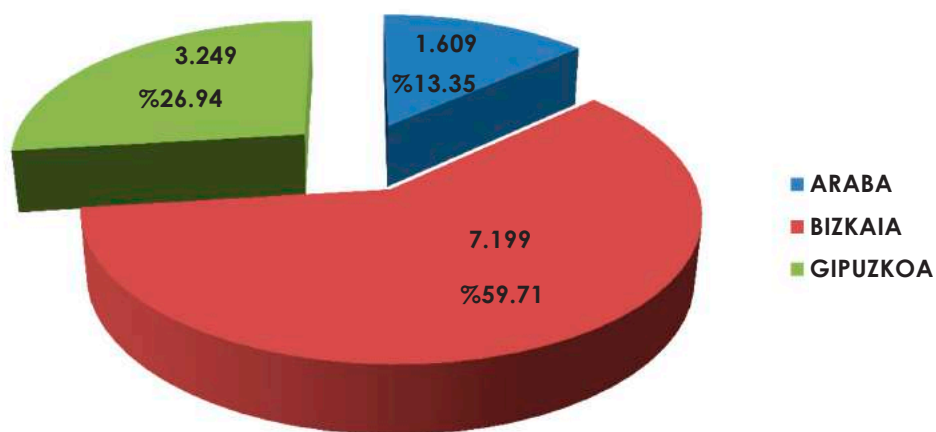
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	6	25	10	41	%0,34
Etxeko-tresna elektrikoak	99	784	126	1.009	%8,37
Jostailuak	3	6	5	14	%0,12
Material elektrikoak	1	6	4	11	%0,09
Altzariak	16	115	39	170	%1,41
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	1	3	4	8	%0,07
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	26	98	24	148	%1,23
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	21	46	39	106	%0,88
Ibilgailuak	11	90	9	110	%0,91
Askotariko produktuak	25	80	29	134	%1,11
Konponketa-zerbitzuak	73	116	65	254	%2,11
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	127	897	496	1.520	%12,61
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	56	73	18	147	%1,22
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	20	55	31	106	%0,88
Ibilgailuen konponketa	58	177	58	293	%2,43
Bidaiak	81	188	56	325	%2,70
Garraioak	72	344	133	549	%4,55
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	7	8	1	16	%0,13
Telefonia finkoa	352	1.295	710	2.357	%19,55
Telefonia mugikorra	91	1.038	508	1.637	%13,58
Internet	51	616	347	1.014	%8,41
Banku-zerbitzuak	91	188	117	396	%3,28
Osasun eta laguntza zerbitzuak	24	25	17	66	%0,55
Tindategiak eta garbitegiak	10	31	7	48	%0,40
Aseguruak	90	231	104	425	%3,52
Gasolina eta zerbitzuguneak	2	7	0	9	%0,07
Askotariko zerbitzuak	195	657	292	1.144	%9,49
Beste batzuk	0	0	0	0	%0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.609</b>	<b>7.199</b>	<b>3.249</b>	<b>12.057</b>	<b>%100</b>

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

### KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2015)

lurralde historikoen arabera



## 4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa. 2015ean, elkarteek **1.074 erreklamazio** izapidetu zituzten: 111 Araban, 703 Bizkaian eta 260 Gipuzkoan.

### Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2015)

sektore eta lurralde historikoen arabera

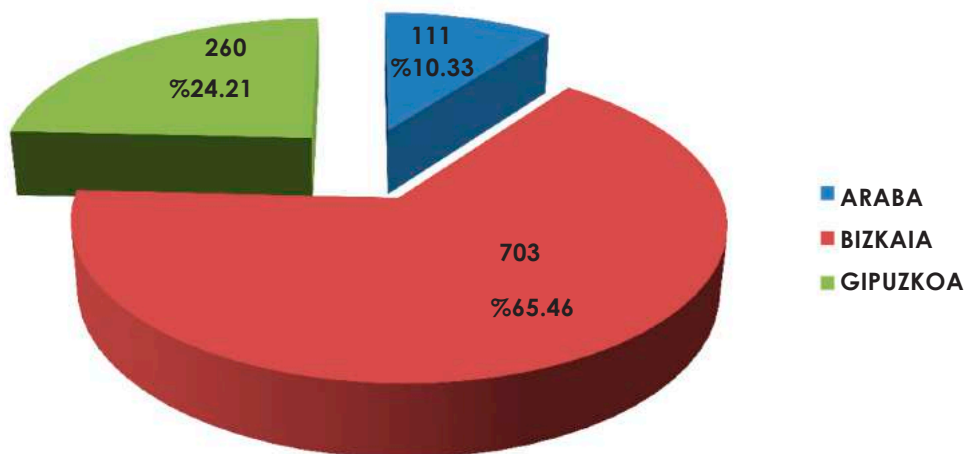
PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	6	25	1	32	%2,98
Jostailuak	0	0	0	0	%0
Material elektrikoak	0	0	0	0	%0
Altzariak	2	13	0	15	%1,40
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	%0
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	0	2	0	2	%0,19
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	0	2	0	2	%0,19
Ibilgailuak	1	13	0	14	%1,30
Askotariko produktuak	1	3	0	4	%0,37
Konponketa-zerbitzuak	1	10	1	12	%1,12
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	5	58	26	89	%8,29
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	1	14	56	71	%6,61
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	7	7	15	%1,40
Ibilgailuen konponketa	5	10	10	25	%2,33
Bidaiak	3	26	8	37	%3,45
Garraioak	16	90	8	114	%10,61
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	0	0	1	1	%0,09
Telefonia finkoa	12	94	38	144	%13,41
Telefonia mugikorra	13	74	27	114	%10,61
Internet	6	88	8	102	%9,50
Banku-zerbitzuak	13	68	21	102	%9,50
Osasun eta laguntza zerbitzuak	4	3	3	10	%0,93
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	%0
Aseguruak	8	53	20	81	%7,54
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Askotariko zerbitzuak	13	50	25	88	%8,19
Beste batzuk	0	0	0	0	%0
<b>GUZTIRA</b>	<b>111</b>	<b>703</b>	<b>260</b>	<b>1.074</b>	<b>%100</b>



**Kontsumitzaileen elkarteetan** jasotako erreklamazioak honela banatu ziren **lurralde historiko** bakoitzeko:

### Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2015)

lurralde historikoen arabera



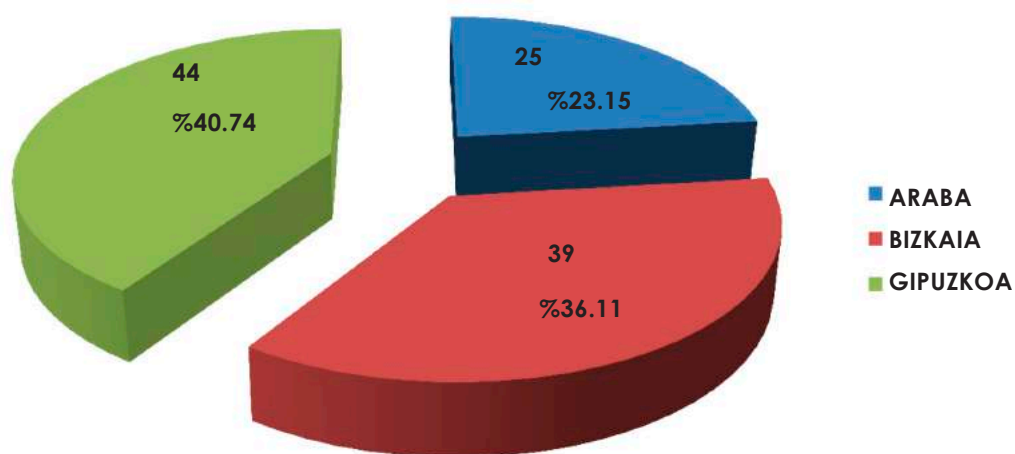
## 4.3. Zehapen-espedienteak

2015. urtean, **108 zehapen-espediente ireki ziren**, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 25 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 39 eta Gipuzkoan 44.

### Abian jarritako zehapen-espedienteak (2015)

lurralde historikoen arabera



**Telefonia mugikorreko enpresei dagozkie irekitako zehapen-espeditente gehien (espeditente guztien %21,29).**

## Irekitako zehapen-espeditenteak (2015)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	0	3	4	7	%6,50
Jostailuak	0	0	1	1	%0,92
Material elektrikoak	1	0	2	3	%2,77
Altzariak	0	0	1	1	%0,92
Kosmetikoak, drogeria, lurringaiak...	0	0	0	0	%0
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	0	1	0	1	%0,92
Telefonia eta komunikazioa (produktuak)	4	3	3	10	%9,30
Ibilgailuak	0	1	2	3	%2,77
Askotariko produktuak	0	0	1	1	%0,92
Konponketa-zerbitzuak	0	1	0	1	%0,92
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura...)	1	4	1	6	%5,55
Etxebizitza (higiezinaren sustapena)	0	1	0	1	%0,92
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	0	0	0	%0
Ibilgailuen konponketa	0	1	0	1	%0,92
Bidaiak	0	1	0	1	%0,92
Garraioak	0	2	1	3	%2,77
<b>Telekomunikazioak</b>					
Alderdi orokorrak	1	2	0	3	%2,77
Telefonia finkoa	0	1	0	1	%0,92
Telefonia mugikorra	1	3	11	15	%13,9
Internet	2	1	1	4	%3,70
Banku-zerbitzuak	9	2	3	14	%13,00
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	1	1	2	%1,85
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	%0
Aseguruak	0	1	0	1	%0,92
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Askotariko zerbitzuak	4	8	12	24	%22,22
Beste batzuk	2	2	0	4	%3,70
<b>GUZTIRA</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>108</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 dituena 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 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.](#)

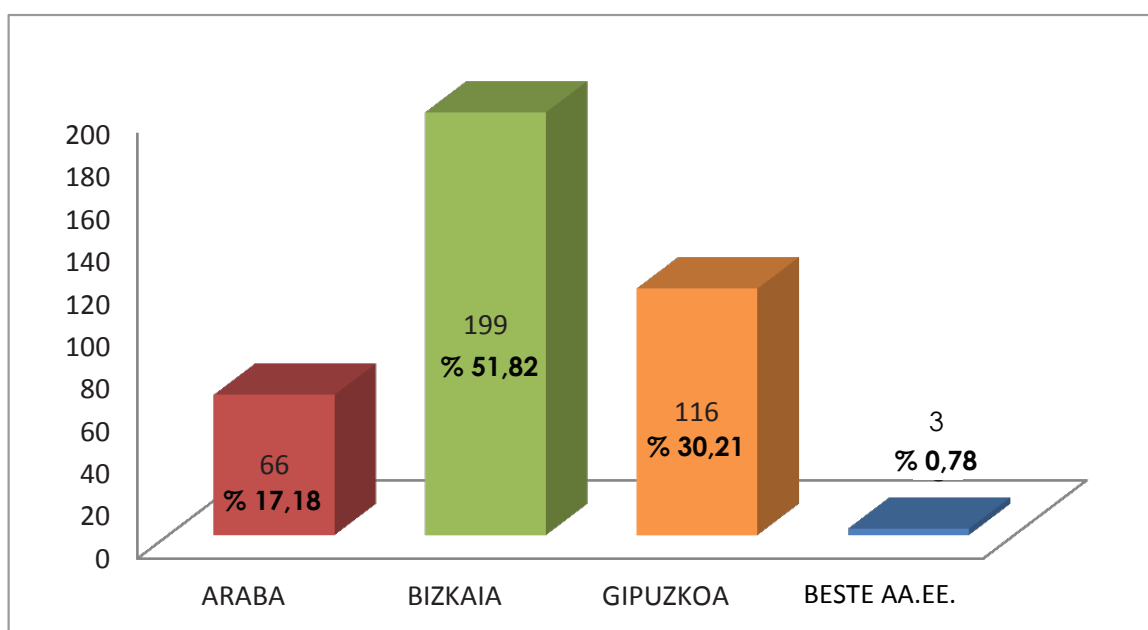
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **384 enpresa berrik egin zuten bat sistemarekin**, 2015ean. Horrenbestez, **2015eko abenduaren 31n**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari **atxikita, guztira, 14.080 enpresa daude**.

Grafikoan ikus daitekeenez, 2015ean **atxikimendu berri** hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

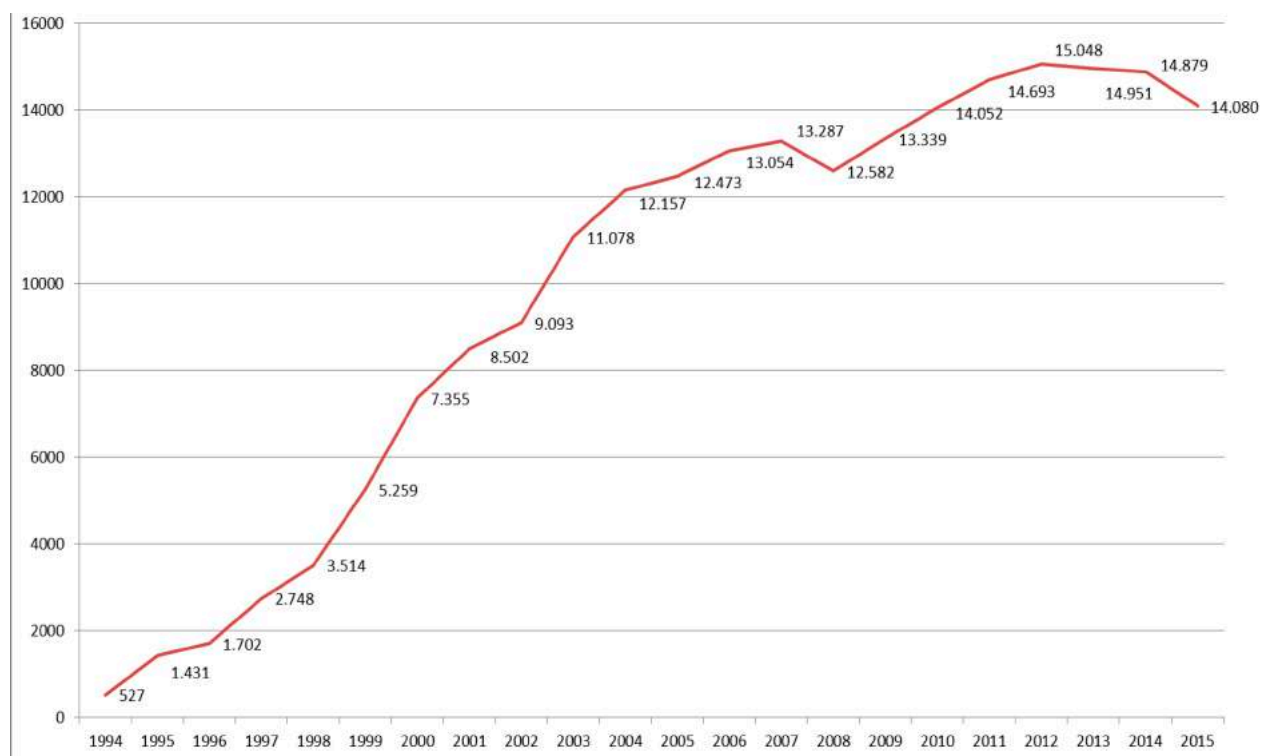
### Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2015)

lurralde historikoen arabera



## ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK

1994 - 2015 BILAKAERA





## Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2015eko abenduak 31)

jarduera arloen arabera

ATXIKITUTAKO ENPRESAK

% ATXIKIPENA EUSKADIKO ENPRESAK KONTUAN HARTUZ

Aisialdiko jarduerak	49	%0,35
Bidaia-agentziak	37	%0,26
Elikadura	987	%7,01
Ibilgailuak	1.106	%7,86
Bazarrak	47	%0,33
Merkataritza elektronikoa	10	%0,07
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	434	%3,08
Energia	21	%0,15
Irakaskuntza	294	%2,09
Gremioak, etxebizitzak	1.851	%13,15
Ostalaritza	455	%3,23
Informatika	186	%1,32
Bitxigintza, erlojugintza	377	%2,68
Altzariak	953	%6,77
Bestelako txikikazko merkataritza	2.319	%16,47
Beste batzuk	2.387	%16,95
Higiezinaren sustapena	167	%1,19
Publizitatea	7	%0,05
Aseguruak	50	%0,36
Telefonia	102	%0,72
Ehunak, oinetakoak	2.058	%14,62
Tindategiak	98	%0,70
Garraioak	85	%0,60
<b>TOTAL</b>	<b>14.080</b>	<b>%100</b>

## 4.4.2. Arbitraje-eskaerak

**765 arbitraje-eskaera** jaso ziren 2015ean, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

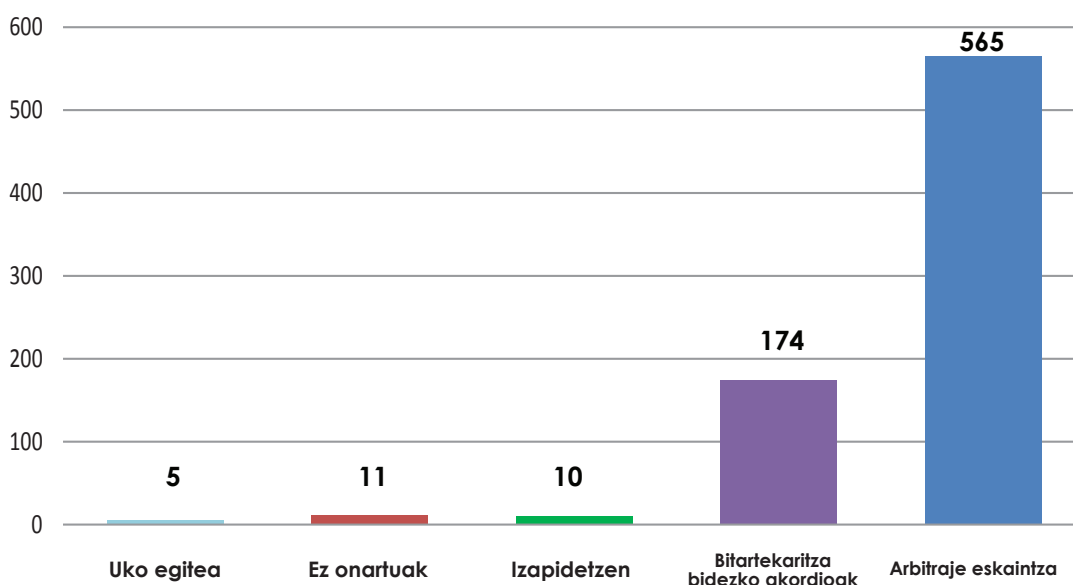
Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ **739 eskaera (%96,60)** arbitraje-batzordearen bidez **izapidetu ziren**. Haietatik, 174 Kontsumobidek bitartekotza-lana egin zuen enpresekin, eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.
- ▶ **16 eskaera (%2,09) ez ziren izapidetu** (5 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako, eta 11 onartu ez zirelako).
- ▶ **10 eskaera (%1,30) 2015eko abenduaren 31n izapidetzen ari ziren.**

### Arbitraje-eskaerak (2015)

Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Aisialdi-jarduerak	1
Bidaia-agentziak	4
Elikadura	1
Ibilgailuak	27
Merkataritza elektronikoa	1
Etxeko-tresna elektrikoak (LTZ)	8
Energia	63
Irakaskuntza	8
Gremioak, etxebizitzak	37
Ostalaritza	1
Bitxigintza, erlojugintza	4
Altzariak	22
Bestelako txikikazko merkataritza	24
Beste batzuk	20
Higiezinen sustapena	1
Publizitatea	1
Banku-zerbitzuak	1
Telefonia	504
Ehunak, oinetakoak	8
Tindategiak	26
Garraioak	3
<b>GUZTIRA</b>	<b>765</b>

## Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2015)



565 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zitzairen. Haietatik, 372 kasutan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden enpresak, eta 26 kasutan arbitrajea onartu zuten. Gainerako 167 kasuri (%29,55) dagokienez, ez zuten arbitrajea onartu.

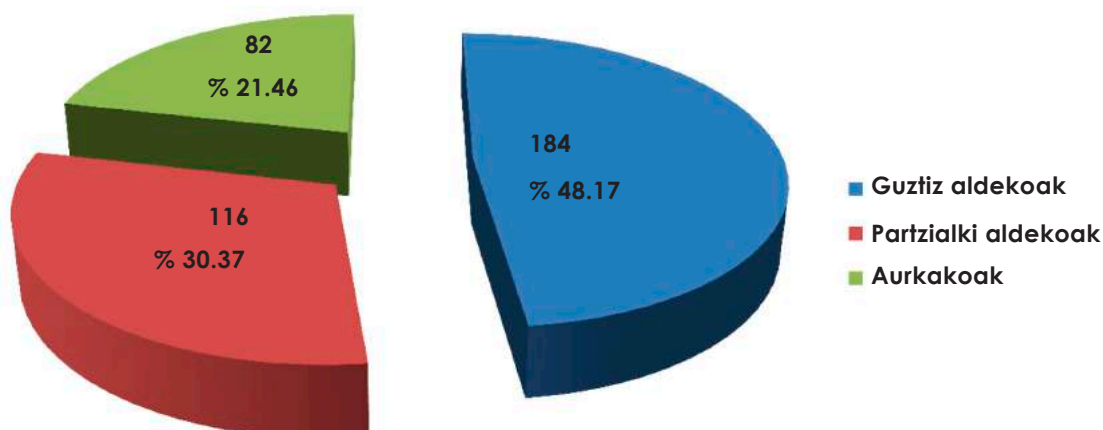
2015ean, Arbitraje Batzordeak **382 laudo** eman zituen.

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

Emaitzei dagokienez, **184 kontsumitzailearen aldekoak** izan ziren **osorik** eta **116 zati batean**; **82 kasutan**, irizpena kontsumitzailearen **aurkakoa** izan zen.

## Laudoak (2015)

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 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.

2015. urtearen joanean, **hainbat ikuskapen-kanpaina** egin ziren; besteak beste, gai hauei buruzkoak: abusuzko klausulak hipoteka bermea duten mailegu kontratuetan, nutrizio eta propietate osasungarri adierazpenak dituzten elikagaiak, telefonia: kontratu aurretiko informazioa, iruzurrezko jardunak arrainaren eta eztiaren merkaturatzean, laktosarik gabeko esnea, eskularruak (NBEak), hatzetako pintura, etab.

- ▶ Enlace: [Ikuskatzeko kanpainak \(2015. urtea\)](#).



## 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** 2015ean **gauzatutako jarduerak** ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2015)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	51	60.743
Jostailuak	16	55.790
Norbanakoaren babeserako ekipoak	12	216.239
Altzariak	5	295
Material elektrikoa	1	5.400
Beste batzuk	1	2.880
<b>GUZTIRA</b>	<b>86</b>	<b>341.347</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.

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

#### Alertatutako produktuak (2015)

Produktuak	Guztira
Ehunak-oinetakoak	467
Jokoak eta jostailuak	825
Material elektrikoa	377
Ibilgailuak	350
Etxeko-tresna elektrikoak	220
Produktu kimikoak	172
Askotariko produktuak	540
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.951</b>

#### Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2015)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Jokoak eta jostailuak	19	1.174
Produktu kimikoak	2	294
Material elektrikoa	23	7.448
Etxeko-tresna elektrikoak	4	41
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	2	7
Artikulu apaingarri batzuk	8	252
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>9.216</b>

## 5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 4.017 ikuskapen egin ditu 2015ean**, 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 (2015)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

KUSKATZEAREN ARRAZIOA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Erreklamazioa / Salaketa	382	1.233	631	2.246
Alerta sarea	129	1.037	409	1.575
Kanpaina	38	53	63	154
Beste batzuk	6	23	13	42
<b>GUZTIRA</b>	<b>555</b>	<b>2.346</b>	<b>1.116</b>	<b>4.017</b>

## Ikuskatze-jarduerak (2015)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTU / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Telefonia eta komunikazioa	202	568	303	1.073
Jostailuak	30	333	120	483
Etxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak (salmenta eta konponketa)	25	123	76	224
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	22	70	45	137
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	15	58	37	110
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringaiak)	2	5	16	23
Altzariak	7	12	21	40
Material elektrikoak	79	545	161	785
Tindategiak/Arropa garbitegiak	16	27	11	54
Etxebizitza (higiezinen sustapena, gremioak-konponketak)	2	24	19	45
Elikadura	8	12	40	60
Hornidura-zerbitzuak (energia, ura, beste batzuk)	2	5	7	14
Garraioak	7	15	5	27
Banku-zerbitzuak	10	10	5	25
Askotariko zerbitzuak	87	421	122	630
Askotariko produktuak	41	118	128	287
<b>GUZTIRA</b>	<b>555</b>	<b>2.346</b>	<b>1.116</b>	<b>4.017</b>



# 6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan

## 6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

### 6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Kontsumobideko zuzendariaren **2014ko abenduaren 30ko Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako diru-laguntzen deialdia argitaratu zen, 2015eko 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.](#)

2015ean, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoa **943.733,42 eurokoa izan zen, 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 859.170,51 eurokoa izan zen 2015ean, eta kopuru hori horrela banatu zen:**

## KIUBen funtzionamendu-gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2015)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA ETAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.397,66 €
ANDOAINGO UDALA	15.422,05 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	38.336,36 €
EIBARKO UDALA	20.315,05 €
ERANDIOKO UDALA	29.881,53 €
ERMUAKO UDALA	16.858,56 €
ETXEBARRIKO UDALA	15.822,98 €
GETXOKO UDALA	26.691,29 €
IRUNGO UDALA	42.687,90 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	14.317,10 €
LEIOAKO UDALA	13.541,39 €
LEKEITIOKO UDALA	6.702,00 €
LAUDIOKO UDALA	22.411,14 €
ORTUELLAKO UDALA	13.660,12 €
PORTUGALETEKO UDALA	42.687,90 €
SANTURTZIKO UDALA	42.687,90 €
SESTAOKO UDALA	6.592,71 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
ZIERBENAKO UDALA	1.920,95 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	23.627,89 €
AÑANAKO KUADRILLA	3.543,09 €
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	1.707,51 €
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	10.657,74 €
ELGOIBARKO UDALA	7.585,12 €
FORLAN	14.727,32 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	18.993,54 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	28.726,60 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.952,97 €
UROLA GARAICO MANKOMUNITATEA	25.036,45 €
DURANGOKO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	27.462,42 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	27.981,91 €
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	37.351,91 €
OARSOALDEA	42.687,90 €
ONDARROAKO UDALA	3.880,48 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	9.313,07 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>859.170,51 €</b>

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntza **4.563 eurokoa** izan zen 2015ean:

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak. (2015)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA € TAN

DONOSTIAKO UDALA	1.421,93 €
FORLAN	761,07 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	2.380,00€
<b>TOTAL</b>	<b>4.563,00 €</b>

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoa **79.999,91 eurokoa** izan zen 2015ean.

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2015)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA € TAN

BILBOKO UDALA	15.374,94 €
ERANDIOKO UDALA	8.817,52 €
IRUNGO UDALA	13.434,13 €
PORTUGALETEKO UDALA	14.068,07 €
SANTURTZIKO UDALA	11.531,20 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	15.374,94 €
FORLAN	1.399,11 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>79.999,91€</b>

## 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). **Xede** hau dute 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 daitezenez 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 lankidetzaren hitzarmenen esparruan, **2015ean, 456.000 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–, 2015. urtean, **lege-proiektu hauen azterketei buruzko txostenak egin zituen:**

- ▶ [147/2015 DEKRETUA, uztailaren 21ekoa, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duena.](#)
- ▶ [9/2015 DEKRETUA, urtarrilaren 27koa, kanpo-desfibriladore automatiko eta erdiautomatikoaren ezarpena eta erabilera arautzen dituen, eta haien osasun-esparrutik kanpoko erabilera publikoko gune jakin batzuetan jartzea beharrezkoa dela xedatzen duena.](#)
- ▶ [203/2015 DEKRETUA, urriaren 27koa, Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundearen otsailaren 23ko 5/2012 Legearen Erregelamendua onartzen duena.](#)
- ▶ [EBAZPENA, 2015eko urtarrilaren 20koa, Finantza Politikako eta Erakundearen Baliabideetako zuzendariarena, Euskal Autonomia Erkidegoko aurrezki-kutxa eta banku-fundazioei buruzko lege-aurreproiektua jendaurrean jartzen duena.](#)
- ▶ [146/2015 DEKRETUA, uztailaren 21ekoa, kreditu-erakundearen eta Euskal Autonomia Erkidegoaren arteko finantza-lankidetzakoa etxebizitzaren eta lurzoruaaren arloan.](#)
- ▶ [EBAZPENA, 2015eko otsailaren 25ekoa, Turismoko zuzendariarena, Turismoko Legearen aurreproiektua jendaurrean jartzen duena.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2015eko urriaren 13koa, Osasuneko sailburuarena, Ospitaleetako Alta Datuen Gutxieneko Oinarriko Multzoan aldagai berriak sartzekoa eta aldagai horiek Osasun Arreta Espezializatuko jardueretan sartzeko egutegia finkatzekoa.](#)
- ▶ [EBAZPENA, 2015eko irailaren 8koa, Araubide Juridiko, Ekonomiko eta Zerbitzu Orokorretako zuzendariarena, Euskadin kokatuta dauden osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduetan laguntza jasotzen duten pazienteen segurtasun-neurriei buruzko Dekretu-proiektua jendaurrean jartzeko dena.](#)

- ▶ [AGINDUA, 2016ko urtarrilaren 21ekoa, Osasuneko sailburuarena, abenduaren 24ko 312/1996 Dekretuaren eranskinak aldatzen dituenak. Dekretu horren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko Zaintza Epidemiologikoko Sistema sortu zen.](#)
- ▶ Agindua, Osasuneko sailburuarena, kanpo-desfibriladore automatiko eta erdiautomatikoaren ezarpena eta erabilera arautzen dituen eta haien osasun-esparrutik kanpoko erabilera publikoko gune jakin batzuetan jartzea beharrezkoa dela xedatzen duen urtarrilaren 27ko 9/2015 Dekretuaren alderdi batzuk garatzen dituena.
- ▶ [AGINDUA, 2015eko abenduaren 22koa, 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 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.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)  
[www.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](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

### ► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

#### Arabako Lurralde Zerbitzua

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

#### Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

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

#### Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

#### Bilbao

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

#### Donostia/San Sebastián

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



## II. ERANSKINA

Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (KIAZ sarea).  
Harremanetarako datuak.

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