

memoria

2017





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Aurkibidea

1. Sarrera	3	4. Gatazkak konpontzea	21
2. Informazioa	5	4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin	21
2.1. Argitalpenak	5	4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin	23
2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak	6	4.2.1. Kontsumobide.....	26
2.1.2. Aldizkariak	8	4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-Bulegoak (KIUB).....	29
2.1.3. Azterlanak	9	4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak.....	29
2.1.4. Kontsumobideren 2016ko memoria	9	4.3. Zehapen-espeditentak	33
2.1.5. Kontsumotegia	9	4.4. Kontsumoko Arbitrajea.....	35
2.1.6. Bideoak	10	4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari	35
2.1.7. Flash informatiboak.....	10	4.4.2. Arbitraje-eskaerak	39
2.2. Sentsibilizazioa.....	11	5. Merkatuaren kontrola	41
2.2.1. KB hedatzeko kanpaina	11	5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak.....	41
2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan	11	5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak.....	42
2.2.3. Kabito, Kontsumobideren maskota	11	5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola.....	42
2.3. Kontsumobide Interneten	12	5.4. Ikuskatze-jarduerak.....	43
2.3.1. Webgunea	12	6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetz	45
2.3.2. Bloga.....	13	6.1. Babes ekonomikoa emateko programa	45
2.3.3. Sare sozialak.....	13	6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)	45
2.3.3.1. Facebook.....	14	6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak.....	48
2.3.3.2. Twitter.....	14	6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea	49
2.3.3.3. Instagram	14	6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak	50
2.3.3.4. YouTube	14	Eranskinak (harremanetarako datuak)	51
2.3.4. Kontsumobide APP	14	I. Eranskina: Kontsumobide.....	51
3. Prestakuntza	15	II. Eranskina: Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (KIAZ sarea)	52
3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan ..	15		
3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan.....	17		
3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat	19		
3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	20		

1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa 159/2011 Dekretuaren bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, 6 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.**

'Ezagutu gaitzazu':

- ▶ [Zuzendariaren ongietorria](#)
- ▶ [Helburuak eta funtzioak](#)
- ▶ [Egitura](#)
- ▶ [Plan estrategikoa](#)
- ▶ [Euskara plana](#)
- ▶ [Memoriak](#)
- ▶ [Gardentasuna](#)
- ▶ [Bloga eta sare sozialak](#)
- ▶ [Non gauden](#)

Hau du xede memoria honek: Kontsumoko Euskal Institutuak 2017. 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.

Datuak **5 ataletan** banatu ditugu:

- ▶ 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-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 lankidetzatza' atalean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteei 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

2017. urtearen joanean, Kontsumobidek informazioaren alorrean egin zituen jarduerak ekimen hauen bidez gauzatu ziren:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ Kontsumobide Sarean
- ▶ APP

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. Nabarmendu behar dugu ahalegina egin dela **ikus-entzunezko formatu berriak** indartzeko, kontsumitzaileek errazago jaso dezaten informazioa. Formatu horiek, funtsean, bideo, GIF eta informazio-flash berrien sorkuntza izan dute ardatz.

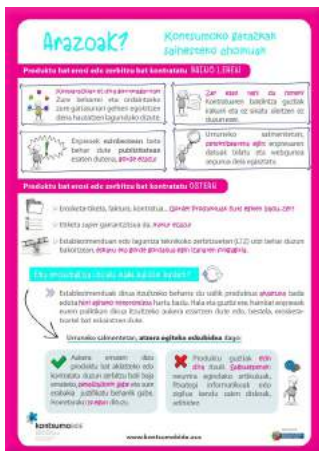
Loturak:

- ▶ [Liburuxkak eta informazio-orriak](#)
- ▶ [Gidak eta eskuliburuak](#)
- ▶ [Ikasmateriala](#)
- ▶ [Azterlanak](#)
- ▶ [Aldizkariak](#)



2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2017. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



Oinarrizko argibideak



Familia aurrezkia



Aseguruak



Banka



Kreditu azkarrak



Kontuz eguzkiarekin



[Produktuen bermea](#)



[Nola bereizi zaborra](#)



[Garraioa: erreklamazioak](#)



[Kontsumobideren zerbitzu-gida](#)



[Nola jarri harremanetan Kontsumobiderekin](#)

2.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek kontsumoarekin zerikusia duten gaiei buruzko aldizkariak egin eta argitaratzen jarraitu du. Argitalpenak Institutuaren [web orrian](#) daude eskuragai:

► **Kontsumobide Aldizkaria:** 2017an 3 ale argitaratu dira. Horietan guztietan kontsumoari buruzko artikuluak, gaurkotasun-albisteak, kontsultak, elkarrizketak... aurkitu ditzakezu.

- **29. zenbakia:** *Nola funtzionatzen dute 'cookieek'?*
- **30. zenbakia:** *Palma-olioa, kaltegarria da?*
- **31. zenbakia:** *Hotzez zaude berokuntza jarrita?*

► Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)



► **Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan:** 2017an **12. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2016-2017 ikasturtean prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikuluak, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dira. Programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da aldizkaria.

► Lotura: ['Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan' aldizkaria](#)



► **Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan:** 2017an **11. 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 artikuluak agertzen dira.

► Lotura: ['Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan' aldizkaria](#)



2.1.3. Azterlanak

2017. urtean **inkesta bat** egin da erabiltzaileen artean kontsumoari buruzko hiru prestakuntza-zentroen bidez:

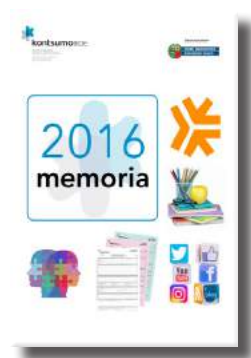
- ▶ **Adinekoak: zailtasunak eta arazoak bidaia eta joan-etorrietan** (urria).

Inkesta horietako emaitzak txosten banatan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

2.1.4. Kontsumobideren 2016ko memoria

2017. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2016ko memoria](#).



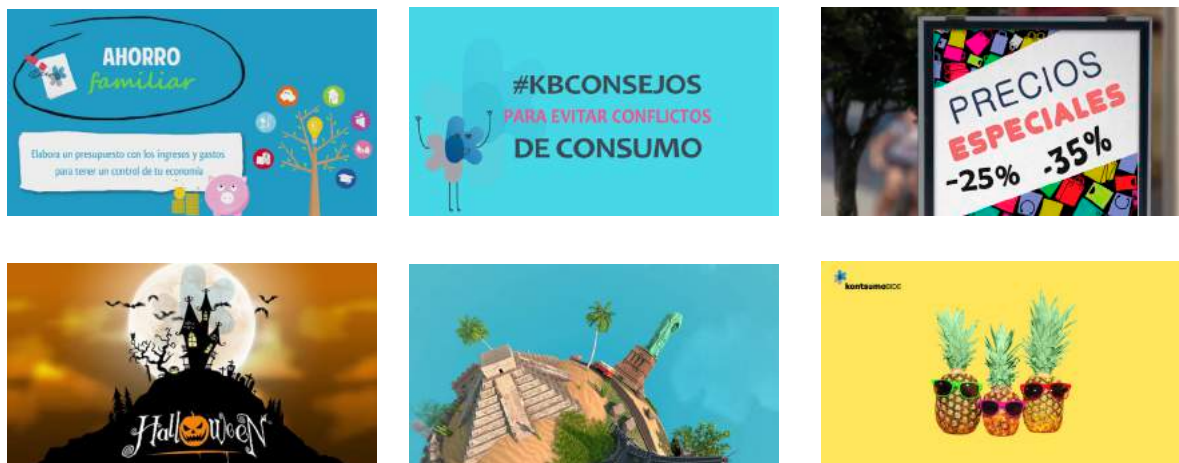
2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumobidek Kontsumotegia sortu zuen 2016an. **Asteroko informazio-buletin** bat da, borondatezko harpidetzakoa; eta, haren bitartez, hedatzera ematen dira kontsumoaren arloko araudi-aldaketak eta gaurkotasuneko informazioa. 2017an, tresna hori finkatu egin da era progresiboan. Hain zuzen ere, hasieran Kontsumobideren langile guztiei helarazten zitzairen soilik, baina 2017an institutuak gonbidapen bat igorri zien Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego (KIUB) guztiei eta Euskadiko kontsumitzaileen elkarten erregistroan sartutako kontsumitzaileen elkarteei. Hedatze horri eta eragile horien borondatezko inskripzioari esker, gaur egun **133 helbide elektronikora** bidaltzen da buletina.

2017an **45 buletin** sortu ziren guztira. Besteak beste, honako hauek dira informazioaren iturriak: albisteak, prentsa-oharrak eta kontsumobide.eus webguneko blogaren sarrerak; buletin ofizialak; EBren dokumentuak; botere betearazlearen informazioa; jurisprudentzia eta epaiak; Kontsumoa Aztertze Zentroaren (CESCO) artikulak eta zenbait webgunetako albisteak.

2.1.6. Bideoak

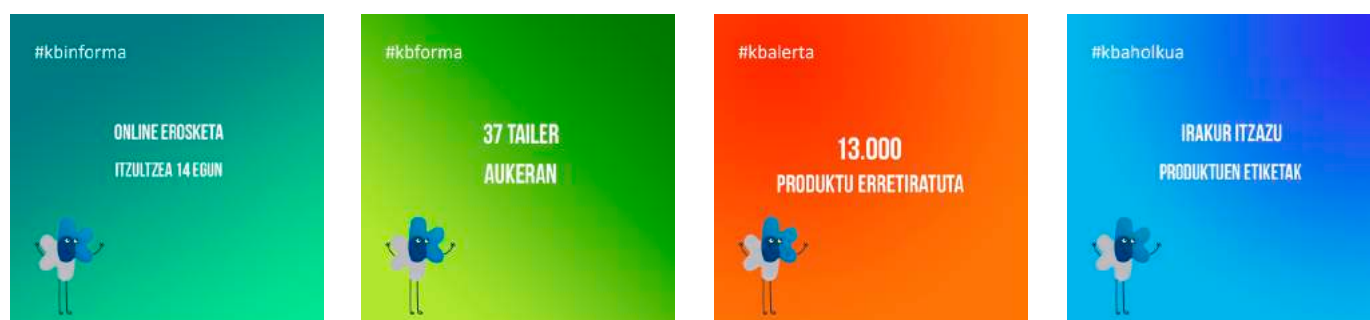
2017an, Kontsumobidek **24 bideo** sortu ditu eta Youtubeko kanalean argitaratu ditu. Gainera, eduki horiek guztiak Institutuak dituen sare sozial ezberdinetan zabaldu dira.



2.1.7. Flash informatiboak

Kontsumobidek sare sozialetarako zehaztu duen estrategia digitalaren barruan, institutuaren **marka-irudia indartzeko** apustua egin du, **informazio-mezuak** sortuz. Mezu horiek diseinatzeko antzeko egiturari jarraitu zaio, bereizgarri nagusiak markarako definitu diren kolorea eta hashtag korporatiboak izanik. Hashtag horiek honako hauek dira: #kbinforma, #kbforma, #kbalerta eta #kbaholkua. Gako-hitz horiek erabiltzen dira, halaber, sare sozialetan egiten diren argitalpenetan.

2017an **84 flash informatibo** argitaratu dira.



2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Kontsumobide hedatzeko kanpaina

2017an, Kontsumobidek **dibulgazio kanpaina** abiarazi du **irratian**, kontsumitzaileei beren eskubideen eta betebeharren berri emateko eta kontsumitzean izan ditzaketen arriskuen gaineko aholkuak emateko. Kontsumoarekin zerikusia duten **gomendioak** igorri dira Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 principales, Onda Cero, Onda Vasca, COPE eta Cadena 100 dialetan.

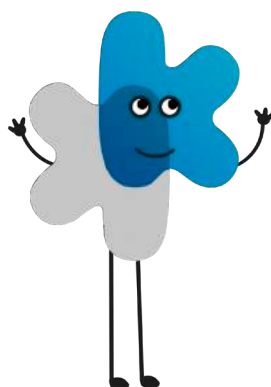
2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan

Guztira, 2017an, Kontsumobidek komunikabideetarako **prentsaurreko bat** eta **10 prentsa ohar** egin ditu. 2017an gainera, Institutuak **40** aldiz agertu da **prentsa idatzian, 2.353** aldiz **prentsa digitalean, 3** aldiz **telebistan** eta **1.777 irratian**.



2.2.3. Kabito, Kontsumobideren maskota

Buru-belarri **sormena lantzen** jardun eta gero, halako batean, Kontsumobiderako maskota sortu zuen Planifikazio, Ikerketa, Informazio eta Prestakuntza Unitateak. 2017ko apirilean sortu zen, hain zuzen, pertsonaia, berez, **institutuaren logoan oinarrituta**, "Bidaian zoaz?" bideoa prestatzen ari zirela. Harrezkero, Kabito —izen hori eman diote langileek— erabateko protagonista izan da hainbat bideo, eskuliburu eta flash informatibotan."



2.3. Kontsumobide Interneten

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea

Kontsumobideren webgunearen bisita-kopurua asko handitu da 2017an. Kontsumoko Euskal Institutuaren atariak **121.492 erabiltzaile** erakarri ditu, aurreko urtean baino % 50 baino gehiago. Guztira, internautek **159.531 saio** ireki eta **375.755 orrialde** bisitatu dituzte. Datuen arabera, asko handitu dira Kontsumobideren webgunera Googleren bidez egindako bisitak; izan ere, saio guztien % 75 osatzen dute horiek. Horien ondoren, Kontsumobideren URLa zuzenean teklatuz egindako kontsultak daude (% 17), eta, jarraian, sare sozialen bidezkoak (% 4). Azken horien artean, Facebook sare sozialak du indar berezia. Zerrendaren amaieran daude Kontsumoko Euskal Institutuaren atarirako estekak dituzten beste webgune batzuen bidez hasitakoak (% 4).

Gehien kontsultatuko edukiek erreklamazio bat aurkezteko eta kontsulta bat egiteko jarraibideak ematen dituzte, bai eta erreklamazio-orriei buruzko alderdi garrantzitsuak, kontsumo-arazoak konpontzeko jarraitu beharreko izapideak, Kontsumobideren bulegoen kokapena edo produktuen bermeen gakoak ere. 2017an webgunean argitaratutako gaien eta albisteen artean, harrera ona izan dute hipotekak edo zoru-klausulak osatzeko gastuak erreklamatzeko moduari buruzko informazioek.

Urte osoan zehar, araudi-aldaketei eta **kontsumoaren inguruko herritarrentzako gai interesgarrienei** buruzko informazio eguneratua argitaratzeaz gain, unitateak ahalegina egin du **webgunearen edukiak eta diseinua era progresiboan** egokitzeko, webgunea **responsive bihurtzeko** xedez; hau da, 2018aren hasieran gailu mugikorretan egoki bistaratu daitekeen webgune berri bat argitaratzeko. *Responsive* egokitzapena izan da Kontsumoko Euskal Institutuaren xedea; izan ere, gailu mugikorretatik eta tabletetatik egindako bisiten ehunekoa handia da; 2017an, zehazki, bisiten % 38. Diseinu berriarekin, internautek beren bistaratze-esperezentzia hobetu ahal izango dute eta webguneak presentzia handiagoa izango du SEO kokapenean.



Kontsumobideren webgunea

2.3.2. Bloga



EKontsumoko Euskal Institutuak **kontsumoari buruzko blog berria** atera zuen 2017ko otsailean, kontsumobide.eus webgunearen barruan txertatuta. Bloga sortu baino lehen, hainbat ordu eman ziren hura diseinatzen eta konfiguratzeko, eta euskadi.eus ingurunearen mugek baldintzatuta. Blogaren helburua da modu atsegin eta erabilerrazean heldzea alderdi garrantzitsuei, herritarrek beren eskubide eta betebeharrak ezagut ditzaten eta, horrela, era kritiko eta arduratsuan jardun ahal izan daitezten. Hortaz, erakunde honen **webgunearen** eta sare sozialetako kontuen (Facebook, Twitter, Instagram edo YouTube) **osagarria** izan nahi du blogak. Sarrerak hamar gairen arabera sailkatzen dira: oinarrizko argibideak, prestakuntza, merkatuaren kontrola, erosketak, finantzak eta aseguruak, produktuak, zerbitzuak, telefonia eta Internet, garraioa eta turismoa, eta etxebizitza eta hornidurak.

2017an, Kontsumobidek **51 sarrera** argitaratu zituen gai ezberdinei buruz, eta horiek **14.370 bisita** izan zituzten. Gehien irakurritako argitalpenen artean honako hauek nabarmendu behar dira: «Gizarte-bono elektriko berria: nork eska dezake eta zelan egin?», «Zer baldintza bete behar dituzte Internet bidez eskaintzen diren turistentzako etxebizitzek?» edo «Zinema batek debeka dezake kanpoko elikagaiak eta edariak sartzea?» .



Kontsumobidaren bloga

2.3.3. Sare sozialak

Gaur egun sare sozialek herritarrengana iristeko duten rola ezagututa, 2017an, Kontsumobidek plan bat definitu du, eta horrek edukiaren eta eskumenaren **estrategia digital** bat du oinarri. Horren xedea da institutua **ikusaraztea** sare sozialetan, eta, horretarako, erabiltzaileen trafikoa handitu dituzten foroak sortu dira, blogaren garapena hobetu da eta beste metodo batzuk erabili dira.

Kontsumoko Euskal Institutua sare sozialetan duen presentzia ondorengo kanaletan oinarritzen da:



2.3.3.1. Facebook



Facebooken Kontsumobidek duen presentzia % **51,39 handitu** da 2017an. Kontsumoko Euskal Institutuaren profilaren orria **7.891 pertsonari** gustatzen zaio. Urtean zehar 381 post argitaratu dira, eta sare sozial horretako presentzia hobetu da helburu den populazioarengana hobeto iristeko eta harekin elkarrekintzan jarduteko. Ondorioz, komunitatearekiko lotura handitu da. Horren harira, 2017an, **2.140.412 eragin** lortu dira guztira, eta **15.984 interakzio** egin dira herritarrekin.



2.3.3.2. Twitter



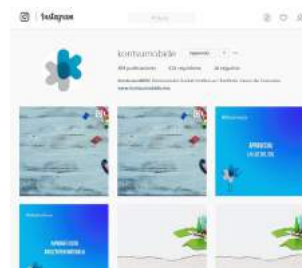
Kontsumobideren Twitterreko profilak **1.749 jarraitzaile** lortu ditu 2017an. Horretarako, **1.111 txio** argitaratu dira, eta horiek **263.200 eragin izan dituzte** guztira, zehazki, **391 aipu** eta **1.323 interakzio**.



2.3.3.3. Instagram



Kontsumobideren Instagrameko profilak **109 jarraitzaile** lortu ditu 2017an. Horretarako, **149 post** argitaratu dira, eta horiek **1.166 interakzio** lortu dituzte. Nabarmentzekoa da 2017an sareko argitalpenen estiloa aldatu dela; **marka-irudia** indartu nahi izan da.



2.3.3.4. YouTube



Kontsumobidek Youtubeko kanal bat du, **73 harpidedun** dituena. Nagusiki, kanala gainerako sare sozialentzako informazio-banku gisa erabiltzen du institutuak. 2017an **24 bideo berri** igo dira kanalera.



2.3.4. APP Kontsumobide

2017. urtean zehar, Kontsumobidek jarraitu du, mugikorretarako eta tableterako APParen bidez, kontsumoari buruzko informazio praktikoa Euskadiko kontsumitzaileei eskaintzen.

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, lehenetsuna 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**. 2017. urtean, guztira 3 programa horietan, **4.899 prestakuntza-jarduera egin dira eta horiek 77.402 partaidetza** izan dituzte.

Kontsumoaren alorreko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa bat jarraitu da. 2017an, **187 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](#)



2017. urtearen joanean, **2.093 prestakuntza-jarduera eman dira Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan, 2 jardunaldi teoriko-praktiko hezitzaileentzat eta 10 prestakuntza erakunde publikoetan**: 823 Bilbon, 838 Gasteizen eta 432 Donostian. Guztira, 171 taldek hartu dute parte.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **21.450 lagunek hartu dute parte**.

Honako hauek izan dira tailerrak garatzeko eskaera gehien izan duten arloak: "Elikadura" eta "Jasangarritasuna".

Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2017)

JARDUERA MOTA
JARDUERA KOPURUA

Tailer espezifikoak

Publizitate arloa	140
Etiketen arloa	123
Erosketa eta zerbitzuen arloa	178
Iraunkortasun arloa	207
Kontsumitzaileen eskubideen arloa	73
Segurtasun arloa	179
Teknologia berrien arloa	105
Finantza-zerbitzuen arloa	64
Elikadura arloa	440

Tailer espezifikoak guztira 1.509

Tailerrak (beste formatuak)

Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	149
Proiektu zehatzak	45
KB Txiki Txokoa	72
Focus Group	3
Prestakuntza-paketeak	6
Kontsumoari buruzko maratoiak	90
Talleres familiares	1
Kontsumobide Jolasean (Pazko astea eta uda)	84
Kontsumo Abentura	59
Case Study	11
ingeleseko tailerrak	53
Hitzaldiak	11

Tailerrak beste formatuak guztira 584
GUZTIRA PRESTAKUNTZA-JARDUERAK 2.093

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak

Jardunaldiak hezitzaileentzat	2
Erakunde-jardunaldiak	10

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak guztira 12
JARDUERAK PRESTAKUNTZA ZENTROETAN GUZTIRA 2.105

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

Guztira, 2017. urtean **20 material maileguan utzi dira**.

Prestakuntza zentroetan 2017. urtean kontsumitzaileek egin dituzten **informazio-kontsultak 1.229** izan dira.

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

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

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

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



Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.650 tailer** egin dira: **2.582 tailer ikasleentzat** (2.276 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 306 DBHko lehen zikloan) eta **68 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko 128 ikastetxetan eman dira, eta, guztira, **53.190 ikaslek** zein haien irakaslek eta **916 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2017)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAI ARLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	2. HEZKUNTZA (1. ZIKLOA)	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	44	16	60
Elikadura	709	42	751
Kontsumo jasangarria	555	55	610
Aisia, jokoak eta jostailuak	368	24	392
Publizitatea	139	59	198
Segurtasuna	46	2	48
Erosketarako irizpideak eta etiketak	235	39	274
Teknologia berriak	180	69	249
TOTAL	2.276	306	2.582

Gurasoentzako 7 jarduera eskaini dira:

- ▶ '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).

Kontsumobidek, gurasoei programaren prestakuntza-saioetara bertaratzeko erraztasunak emateko asmoarekin, haurtzaindegi eta ludotekako zerbitzua eskaini die, 2 urtetik 10 urtera bitarteko seme-alabentzat. 23 saio egin dira guztira, 110 hurren parte-hartzearekin.

Consumópolis:

Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da, eta Lehen Hezkuntzako 3. Zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago. AECOSANek antolatzen du, Kontsumobiderekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera.

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

Lehiaketaren 12. edizioan (**Consumópolis12. 'Internet: zure erabilera arduratsua da?'**. **2016/2017 ikasturtea**), Euskadiri dagokionez, **30 eskola-taldek** 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 (Bilbao)
- ▶ Bigarren Hezkuntzako 2.zikloa: Madre de Dios Ikastetxea (Bilbao)

3.3. Kontsumoko prestakuntza adinekoen zentroetan

Aurreko urteetan bezala, 2017an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroi zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

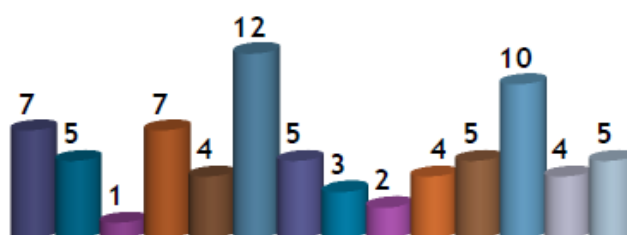
- ▶ Lotura: [Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan](#)



Programan **2.575 lagunek** hartu dute parte (2.000 emakume eta 575 gizon), **64 taldeetan** banatuta. Guztira, **43 hitzaldi eta 78 tailer praktiko** garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Medikazioa eta automedikazioa” izan da, jarraian “Elikadura eta nutrizioa” eta “Elektrizitatea eta gasa” gaiak aurkitzen direlarik.

Horrez gain, guztira, **19 bisita** egin dira kontsumoari buruzko produkzio-, zerbitzu- zein prestakuntza-zentroetara. 2017. urteko lehenengo seihilekoan (bigarren seihilekoan ez dira bisitarik egin), adineko zentroetako prestakuntza-programan parte hartu dutenek ekoizpen-zentro eta erakunde hauetan izan dira bisitan: Mercabilbao, Ekoetxea Urdaibai (Torremadariaga), Hazi, Cafés la Brasileña, Nestlé, Cementos Rezola Museoa, EITB, MetroBilbao eta El Correo.

Gaiak



- Kontsumoari buruzko argibideak
- Telefono zerbitzuak
- Internet bidezko erosketak
- Publizitatearen trikimailuak
- Erosketa arduratsua
- Elikadura eta nutrizioa
- Saihestu arriskuak
- Produktuen etiketak
- Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak
- Bidaiatu eskubide eta betebeharrekin
- Elektrizitatea eta gasa
- Medikamentuak: erabilera arduratsua
- Bermeak eta laguntza teknikoko zerbitzuak
- Banku-zerbitzuak

3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

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

- ▶ Lotura: [Kontsumoko-arloko profesionalentzako prestakuntza](#)

2017. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako **prestakuntza-ekintza** hauek antolatu dira:

Jardunaldia: '2013/11/UE Direktibaren eta 524/2013 Erregelamenduaren transposizioa. Auziak konpontzeko sistema alternatiboak' (Bilbao, martxoak 6)

5 orduko iraupena. Kontsumo alorreko **39** profesionalak parte hartu zuten. Eusko Jaurlaritzak Bilbon duen Ekitaldi Aretoan ospatu zen jardunaldia.

Jardunaldia: 'Nola erreklamatu hipotekaren eratze-gastuak'. (Bilbao, apirilak 5)

3 ordu eta 30 minutuko iraupena. Kontsumo alorreko **70** profesionalak parte hartu zuten. Ekintza Eusko Jaurlaritzak Bilbon duen Ekitaldi Aretoan ospatu zen.

Jardunaldia: 'Jostailuen segurtasuna'. (Vitoria-Gasteiz, urriak 16)

4 ordu eta 30 minutuko iraupena. Kontsumo alorreko **18** profesionalak hartu zuten parte. Jardunaldia Kontsumobideko egoitza nagusian egin zen, Vitoria-Gasteizen, Santiago Hiribidea, 11.

Ikastaroa: 'Kontsumo-alorreko arauak gaurkotzeari buruzko ikastaroa'. (Vitoria-Gasteiz, azaroak 23, 28 eta 30)

15 orduko iraupena. Kontsumo alorreko 60 profesionalak hartu zuten parte. Ikastaroa Kontsumobideko egoitza nagusian burutu zen, Vitoria-Gasteizen, Santiago Hiribidea, 11.

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

2017. urtearen joanean, kontsumoari buruzko **46.613 kontsulta** erantzun ditu guztira, Euskadin. Haietatik, **10.032 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, 2017an, **KIUBek 29.982 kontsultari** erantzun diete, eta **kontsumitzaileen elkarteek, 6.599 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 (2017)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	%
Elikadura	28	55	4	87	%0,19
Etxeko-tresna elektrikoak	751	875	32	1.658	%3,56
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	11	5	17	%0,04
Jostailuak	9	21	0	30	%0,06
Material elektrikoak	8	23	3	34	%0,07
Altzariak	146	302	21	469	%1,01
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	4	11	1	16	%0,03
Askotariko produktuak	260	317	20	597	%1,28
Ibilgailuen konponketa	594	873	128	1.595	%3,42
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	51	332	63	446	%0,96
Etxeko-tresnen konponketa	214	419	35	668	%1,43
Aseguruak	380	1.643	250	2.273	%4,88
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	891	2.642	226	3.759	%8,06
Osasun eta laguntza zerbitzuak	108	295	39	442	%0,95
Banku-zerbitzuak	1.726	8.998	3.626	14.350	%30,79
Askotariko zerbitzuak	1.101	4.571	540	6.212	%13,33
Informatu gabe	123	0	0	123	%0,26
Telekomunikazioak	1.792	4.339	380	6.511	%13,97
Telefonia eta komunikazioa	23	134	10	167	%0,36
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	355	603	26	984	%2,11
Tindategiak eta garbitegiak	37	59	10	106	%0,23
Garraioak	393	924	134	1.451	%3,11
Ibilgailuak	230	544	39	813	%1,74
Bidaiak	223	458	50	731	%1,57
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	584	1.533	957	3.074	%6,59
GUZTIRA	10.032	29.982	6.599	46.613	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

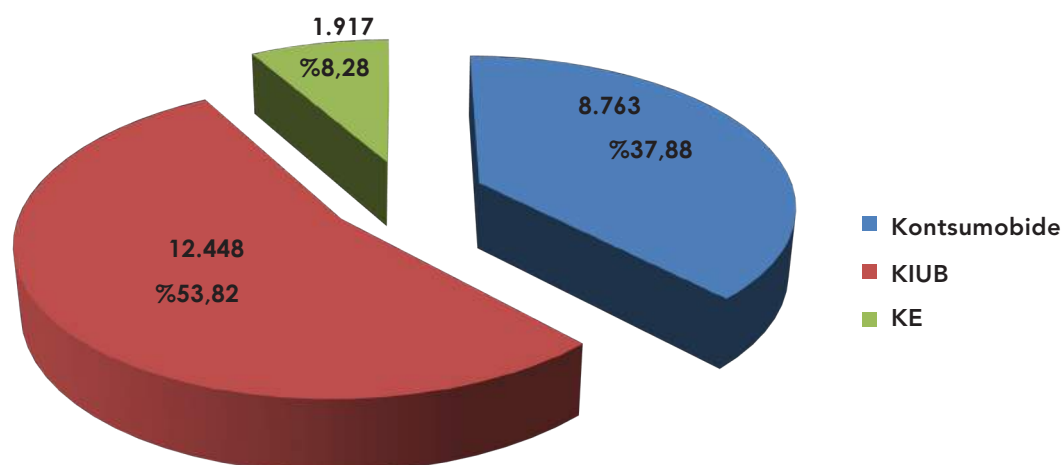
2017an, Euskadin, **23.128 erreklamazio izapidetu** ziren kontsumo-bulegoen bidez: **8.763 Kontsumobideren bidez**, **12.448 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez** eta **1.917 kontsumitzaile-elkarteen bidez**.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso** dituen, erreklamazioen %22,16, hain zuzen ere. Banku-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (%18,67), eta atzetik, hornidura zerbitzuei (energia, ura, etab.) buruzko erreklamazioak (%10,02). Hain zuzen, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdia bildu dituzte (%50,85).

- ▶ Lotura: [Kontsumoko erreklamazioak nola egin](#)
- ▶ Lotura: [Kontsumoko gatazkak konpontzeko izapideak](#)

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2017)

erakundeen arabera



Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2017)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	48	%0,55	42	%0,34	1	%0,05
Etxeko-tresna elektrikoak	697	%7,95	779	%6,26	27	%1,41
Gasolina eta zerbitzuguneak	21	%0,24	6	%0,05	0	%0,00
Jostailuak	10	%0,11	12	%0,10	1	%0,05
Material elektrikoak	12	%0,14	10	%0,08	0	%0,00
Altzariak	199	%2,27	162	%1,30	8	%0,42
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	13	%0,15	6	%0,05	0	%0,00
Askotariko produktuak	184	%2,10	134	%1,08	3	%0,16
Ibilgailuen konponketa	574	%6,55	345	%2,77	20	%1,04
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	72	%0,82	71	%0,57	12	%0,63
Etxeko-tresnen konponketa	210	%2,40	247	%1,98	8	%0,42
Aseguruak	71	%0,81	459	%3,69	67	%3,50
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	512	%5,84	1725	%13,86	80	%4,17
Osasun eta laguntza zerbitzuak	154	%1,76	80	%0,64	9	%0,47
Banku-zerbitzuak	579	%6,61	2587	%20,78	1152	%60,09
Askotariko zerbitzuak	2021	%23,06	1304	%10,48	85	%4,43
Telekomunikazioak	1883	%21,49	2989	%24,01	254	%13,25
Telefonia eta komunikazioa	188	%2,15	99	%0,80	9	%0,47
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	309	%3,53	192	%1,54	4	%0,21
Tindategiak eta garbitegiak	50	%0,57	46	%0,37	2	%0,10
Garrarioak	522	%5,96	581	%4,67	79	%4,12
Ibilgailuak	115	%1,31	141	%1,13	9	%0,47
Bidaiak	208	%2,37	292	%2,35	25	%1,30
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	111	%1,27	139	%1,12	62	%3,23
GUZTIRA	8.763	%100	12.448	%100	1.917	%100

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2017)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	19	%0,45	44	%0,41	28	%0,45	91	%0,39
Etxeko-tresna elektrikoak	304	%7,14	969	%10,95	230	%3,70	1.503	%6,50
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	%0,07	21	%0,18	3	%0,05	27	%0,12
Jostailuak	7	%0,16	11	%0,15	5	%0,08	23	%0,10
Material elektrikoa	6	%0,14	10	%0,11	6	%0,10	22	%0,10
Altzariak	84	%1,97	239	%2,15	46	%0,74	369	%1,60
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	5	%0,12	9	%0,09	5	%0,08	19	%0,08
Askotariko produktuak	74	%1,74	173	%1,65	74	%1,19	321	%1,39
Ibilgailuen konponketa	187	%4,39	566	%4,09	186	%3,00	939	%4,06
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	23	%0,54	77	%0,84	55	%0,89	155	%0,67
Etxeko-tresnen konponketa	68	%1,60	256	%2,42	141	%2,27	465	%2,01
Aseguruak	123	%2,89	324	%3,13	150	%2,42	597	%2,58
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	265	%6,23	1.257	%11,08	795	%12,80	2.317	%10,02
Osasun eta laguntza zerbitzuak	52	%1,22	113	%0,79	78	%1,26	243	%1,05
Banku-zerbitzuak	1.006	%23,63	2.120	%4,68	1.192	%19,19	4.318	%18,67
Askotariko zerbitzuak	547	%12,85	1.986	%15,21	877	%14,12	3.410	%14,74
Telekomunikazioak	993	%23,32	2.613	%20,63	1.520	%24,48	5.126	%22,17
Telefonia eta komunikazioa	16	%0,38	181	%1,22	99	%1,59	296	%1,28
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	141	%3,31	296	%2,48	68	%1,10	505	%2,18
Tindategiak eta garbitegiak	22	%0,52	60	%0,76	16	%0,26	98	%0,42
Garrarioak	137	%3,22	735	%7,31	310	%4,99	1.182	%5,11
Ibilgailuak	49	%1,15	158	%1,68	58	%0,93	265	%1,15
Bidaiak	84	%1,97	318	%3,04	123	%1,98	525	%2,27
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	42	%0,99	125	%1,27	145	%2,33	312	%1,35
GUZTIRA	4.257	%100	12.661	%100	6.210	%100	23.128	%100

4.2.1. Kontsumobide

2017. urtearen joanean, Kontsumobidek **8.763 erreklamazio jaso** zituen aurrez aurre (hiru lurralde-zerbitzuen bidez: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) zein telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 1.932 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 4.818 Bizkaikoan eta 2.013 Gipuzkoakoan. Horien guztien artean **282 erreklamazio online** jaso ziren.

2017an Kontsumobiden jasotako erreklamazio guztiak kontuan hartuta, hauek dira nabarmentzeko moduko datuak, besteak beste:

- ▶ Bereziki bultzatu da Kontsumobideren **bitartekotza-lana** 2017. urtean: **4.805 kasutan bideratu** zen modu horretan, eta haietatik, **2.249 kasutan lortu zen adostasun-motaren bat** (erabatekoa edo partziala).
- ▶ **616 erreklamazio beste erakunde batzuetara** bideratu ziren, haiek ebatz zitzaten, Kontsumobideren eskumenekoak ez ziren gaiei buruzkoak baitziren.
- ▶ **284 erreklamazio Arbitraje Batzordera bideratu ziren.**
- ▶ Kontsumobidek **418 erreklamazio zehapen-espeditetako proposamenarekin itxi zituen**, salatutako enpresentzat.
- ▶ Jasotako **erreklamazioen %28,73 urrutiko erosketei edo Internet bidez egindako erosketei** dagokie:

Eskaerak salmenta-motaren arabera (2017)

Urrutiko erosketak / Internet	%28,73
Establezimenduan	%59,65
Establezimendutik kanpo	%11,27
Informatu gabe	%0,34



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2017)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	13	%0,19	20	%0,42	15	%0,75	48	%0,55
Etxeko-tresna elektrikoak	233	%12,67	349	%7,24	115	%5,71	697	%7,95
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	%0,19	17	%0,35	3	%0,15	21	%0,24
Jostailuak	3	%0,37	7	%0,15	0	%0,00	10	%0,11
Material elektrikoak	3	%0,06	5	%0,10	4	%0,20	12	%0,14
Altzariak	55	%2,72	127	%2,64	17	%0,84	199	%2,27
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	4	%0,31	4	%0,08	5	%0,25	13	%0,15
Askotariko produktuak	50	%1,67	85	%1,76	49	%2,43	184	%2,10
Ibilgailuen konponketa	128	%7,05	363	%7,53	83	%4,12	574	%6,55
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	13	%0,37	33	%0,68	26	%1,29	72	%0,82
Etxeko-tresnen konponketa	18	%1,92	139	%2,89	53	%2,63	210	%2,40
Aseguruak	15	%0,68	45	%0,93	11	%0,55	71	%0,81
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	100	%8,59	260	%5,40	152	%7,55	512	%5,84
Osasun eta laguntza zerbitzuak	28	%0,87	70	%1,45	56	%2,78	154	%1,76
Banku-zerbitzuak	146	%3,71	296	%6,14	137	%6,81	579	%6,61
Askotariko zerbitzuak	311	%17,18	1.250	%25,94	460	%22,85	2.021	%23,06
Telekomunikazioak	555	%29,42	884	%18,35	444	%22,06	1.883	%21,49
Telefonia eta komunikazioa	4	%0	112	%2,32	72	%3,58	188	%2,15
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	107	%3,96	161	%3,34	41	%2,04	309	%3,53
Tindategiak eta garbitegiak	11	%0,37	30	%0,62	9	%0,45	50	%0,57
Garraioak	67	%4,26	305	%6,33	150	%7,45	522	%5,96
Ibilgailuak	11	%0,37	70	%1,45	34	%1,69	115	%1,31
Bidaiak	36	%2,35	132	%2,74	40	%1,99	208	%2,37
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	20	%0,74	54	%1,12	37	%1,84	111	%1,27
GUZTIRA	1.932	%100	4.818	%100	2.013	%100	8.763	%100

Sektoreei dagokienez, azken urteetako sektore berdinak izan dira, oraingoan ere, **erreklamazio gehien** izan dituztenak. Zerrendan lehen bi postuetan hauek daude: telefonia-zerbitzuak eta etxeko-tresna elektrikoak.

Erreklamazioen zergatiak

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

Telekomunikazioak (2017)

Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet		Telefonia zerbitzuak	
Altak	%0,22	Altak	%0,11	Altak	%0,66	Bajak	%0,05
Bajak	%0,99	Bajak	%1,54	Bajak	%2,31	Estaldua	%0,16
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%1,76	Estaldua	%0,16	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%1,04	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%0,93
Fakturazioa	%5,28	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%6,32	Fakturazioa	%13,52	Fakturazioa	%3,08
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%2,53	Fakturazioa	%18,20	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%11,16	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%2,31
Informazio eskasa	%0,16	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%9,02	Informazio eskasa	%0,49	Informazio eskasa	%0,16
Etenaldiak	%0,22	Informazio eskasa	%0,55	Etenaldiak	%1,70	Etenaldiak	%0,11
Beste batzuk	%1,26	Etenaldiak	%0,66	Beste batzuk	%1,15	Linea libre utzi	%1,32
Eramangarritasuna	%0,71	Linea libre utzi	%0,27	Publizitate iruzurtia	%0,16	Beste batzuk	%0,38
Publizitate iruzurtia	%0,05	Beste batzuk	%6,49			Eramangarritasuna	%0,05
		Eramangarritasuna	%2,31				
		Publizitate iruzurtia	%0,16				
		SMS	%0,22				

Etxeko-tresna elektrikoak (2017)

Gabeziak zerbitzuan	%8,94
Fakturazioa	%2,73
Bermeak	%22,73
Erreklamazio orriak: ez dute edo ezezkoa	%0,15
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%11,06
Emate-epea ez betetzea	%5,30
Informazio eskasa	%1,67
Muntatze akastuna	%0,91
Beste batzuk	%11,06
Produktu akastuna	%24,85
Publizitate iruzurtia	%0,91
Konponketa akastuna	%9,70

Banka-zerbitzuak (2017)

Zoru-klausulak	%4,23
Komisiok	%16,54
Kontu korranteak	%1,54
Zerbitzuaren hutsuneak	%5,38
Hipotekak: Eratzeko gastuak (STS 705/2015)	%48,27
Informazio eskasa	%1,35
Beste batzuk	%15,19
Hipoteka-mailegua	%2,69
Publizitate iruzurtia	%0,58
Tarjetak	%4,23

4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) **12.448 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 1.918 Arabako lurralde historikoan izapidetu ziren; 7.065, Bizkaian; eta 3.465, Gipuzkoan.

KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2017)

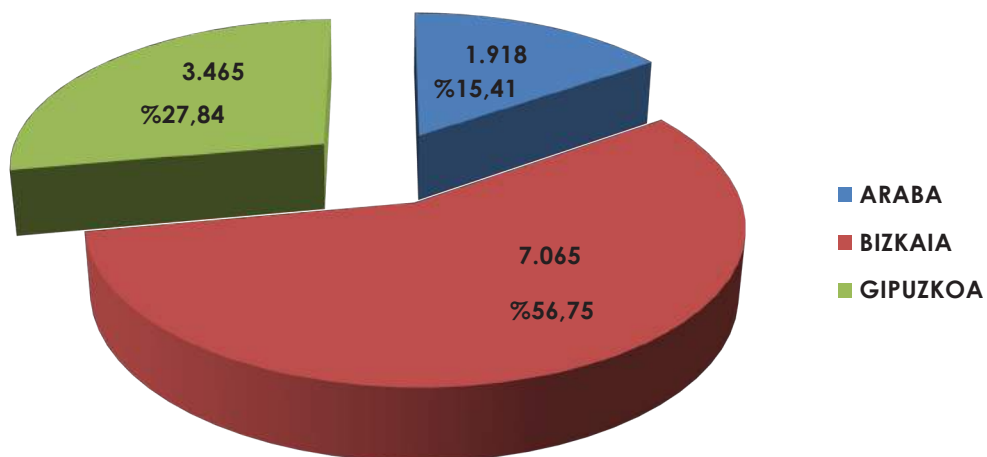
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	5	24	13	42	%0,34
Etxeko-tresna elektrikoak	68	602	109	779	%6,26
Gasolina eta zerbitzuguneak	2	4	0	6	%0,05
Jostailuak	4	4	4	12	%0,10
Material elektrikoak	3	5	2	10	%0,08
Altzariak	24	111	27	162	%1,30
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	1	5	0	6	%0,05
Askotariko produktuak	23	87	24	134	%1,08
Ibilgailuen konponketa	52	194	99	345	%2,77
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	10	41	20	71	%0,57
Etxeko-tresnen konponketa	49	111	87	247	%1,98
Aseguruak	101	244	114	459	%3,69
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	163	941	621	1.725	%13,86
Osasun eta laguntza zerbitzuak	20	40	20	80	%0,64
Banku-zerbitzuak	527	1.491	569	2.587	%20,78
Askotariko zerbitzuak	230	689	385	1.304	%10,48
Telekomunikazioak	419	1.546	1.024	2.989	%24,01
Telefonia eta komunikazioa	10	62	27	99	%0,80
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	34	131	27	192	%1,54
Tindategiak eta garbitegiak	11	28	7	46	%0,37
Garraioak	61	377	143	581	%4,67
Ibilgailuak	35	85	21	141	%1,13
Bidaiak	44	173	75	292	%2,35
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	22	70	47	139	%1,12
GUZTIRA	1.918	7.065	3.465	12.448	%100

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

KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2017)

lurralde historikoen arabera



4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa. 2016an, elkarteek **1.917 erreklamazio** izapidetu zituzten: 407 Araban, 778 Bizkaian eta 732 Gipuzkoan.

Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2017)

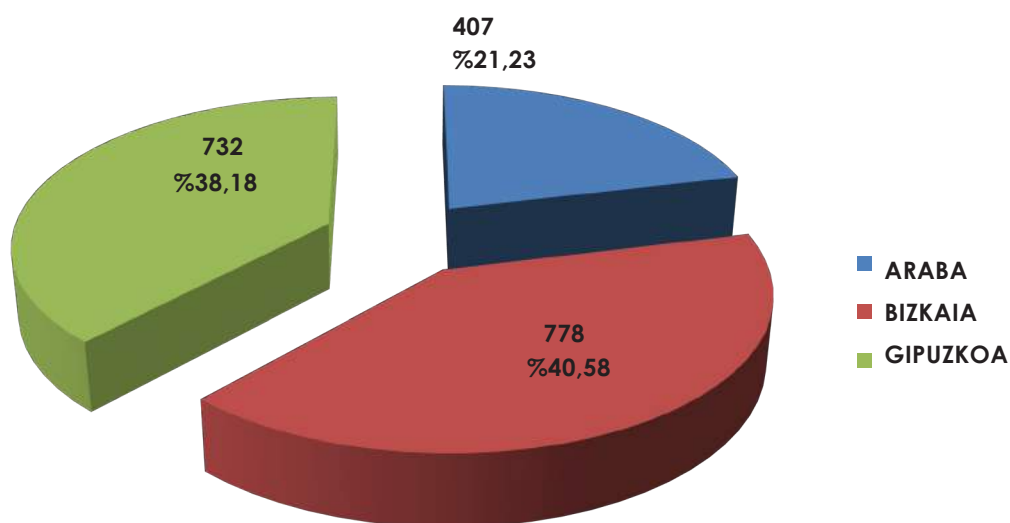
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	1	0	0	1	%0,05
Etxeko-tresna elektrikoak	3	18	6	27	%1,41
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0,00
Jostailuak	0	0	1	1	%0,05
Material elektrikoak	0	0	0	0	%0,00
Altzariak	5	1	2	8	%0,42
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	0	0	0	0	%0,00
Askotariko produktuak	1	1	1	3	%0,16
Ibilgailuen konponketa	7	9	4	20	%1,04
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	3	9	12	%0,63
Etxeko-tresnen konponketa	1	6	1	8	%0,42
Aseguruak	7	35	25	67	%3,50
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	2	56	22	80	%4,17
Osasun eta laguntza zerbitzuak	4	3	2	9	%0,47
Banku-zerbitzuak	333	333	486	1.152	%60,09
Askotariko zerbitzuak	6	47	32	85	%4,43
Telekomunikazioak	19	183	52	254	%13,25
Telefonia eta komunikazioa	2	7	0	9	%0,47
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	0	4	0	4	%0,21
Tindategiak eta garbitegiak	0	2	0	2	%0,10
Garraioak	9	53	17	79	%4,12
Ibilgailuak	3	3	3	9	%0,47
Bidaiak	4	13	8	25	%1,30
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	0	1	61	62	%3,23
GUZTIRA	407	778	732	1.917	%100

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

Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2017)

lurralde historikoen arabera



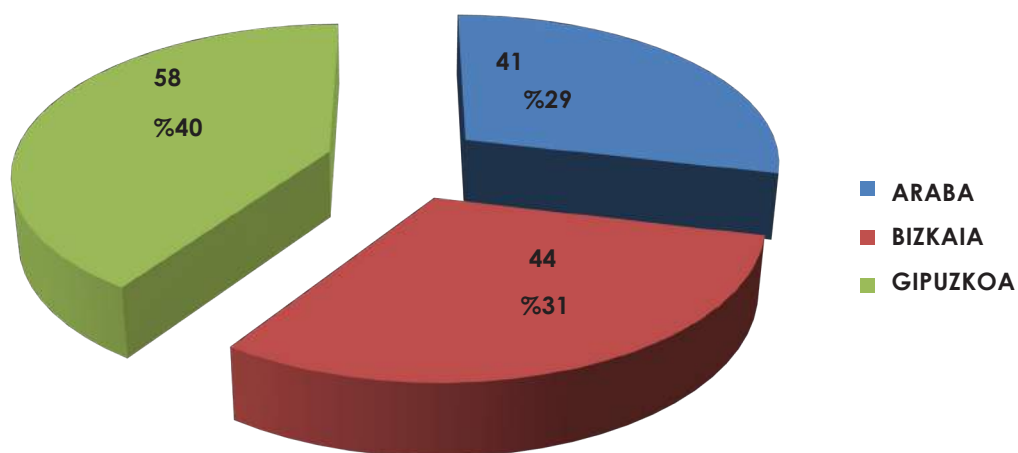
4.3. Zehapen-espedienteak

2017. urtean, **143 zehapen-espediente ireki** ziren, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 41 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 44 eta Gipuzkoan 58.

Abian jarritako zehapen-espedienteak (2017)

lurralde historikoen arabera



Telekomunikazioei dagozkien irekitako zehapen-espediente gehien (espediente guztien %18,18).

Irekitako zehapen-espedienteak (2017)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	1	0	0	1	%0,70
Etxeko-tresna elektrikoak	2	4	3	9	%6,29
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Jostailuak	0	0	0	0	%0
Material elektrikoak	0	0	0	0	%0
Altzariak	1	1	1	3	%2,10
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	0	0	0	0	%0
Askotariko produktuak	1	1	1	3	%2,10
Ibilgailuen konponketa	5	1	0	6	%4,20
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	1	2	3	%2,10
Etxeko-tresnen konponketa	1	1	3	5	%3,50
Aseguruak	0	0	0	0	%0
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	5	1	9	15	%10,49
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	1	0	1	%0,70
Banku-zerbitzuak	6	5	3	14	%9,79
Askotariko zerbitzuak	3	16	14	33	%23,08
Informatu gabe	0	3	0	3	%2,10
Telekomunikazioak	9	3	14	26	%18,18
Telefonia eta komunikazioa	0	1	0	1	%0,70
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	3	0	0	3	%2,10
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	1	1	%0,70
Garraioak	1	3	4	8	%5,59
Ibilgailuak	1	0	1	2	%1,40
Bidaiak	2	1	0	3	%2,10
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	0	1	2	3	%2,10
GUZTIRA	41	44	58	143	%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 dituen oinarri: borondatezkoa izatea, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna eta doakotasuna.

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

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

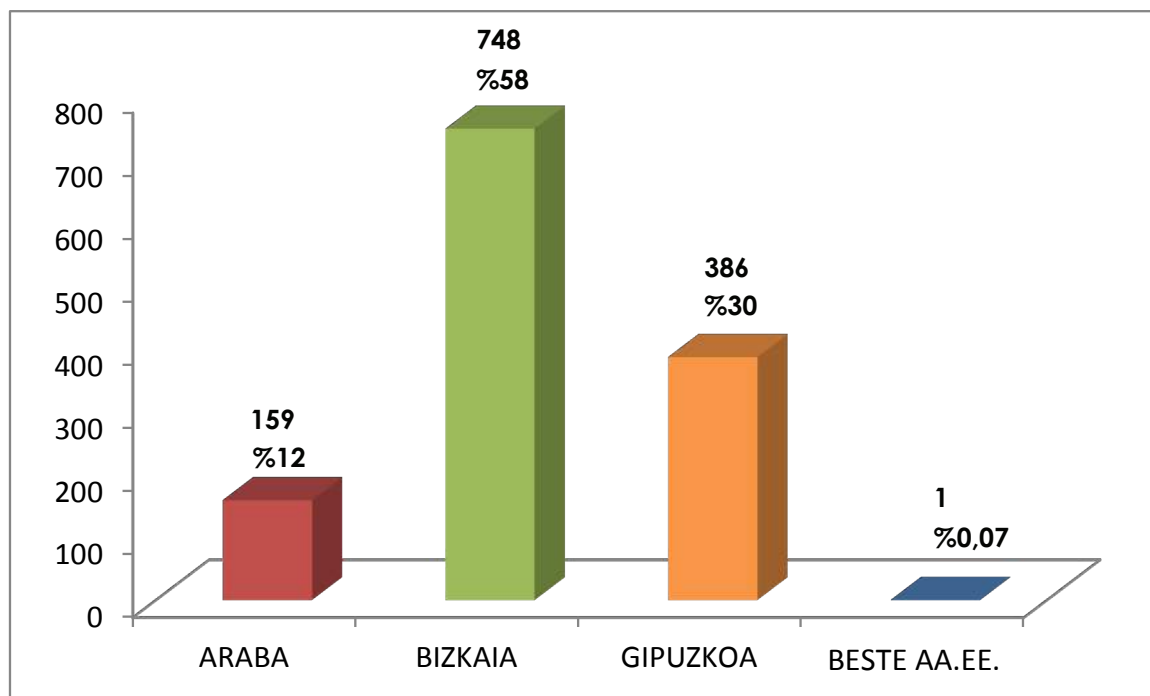
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **1.294 enpresa berrik egin zuten bat sistemarekin**, 2017an. Horrenbestez, **2017ko abenduaren 31n**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari **atxikita, guztira, 14.878 enpresa daude**.

Grafikoan ikus daitekeenez, 2017an **atxikimendu berri** hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

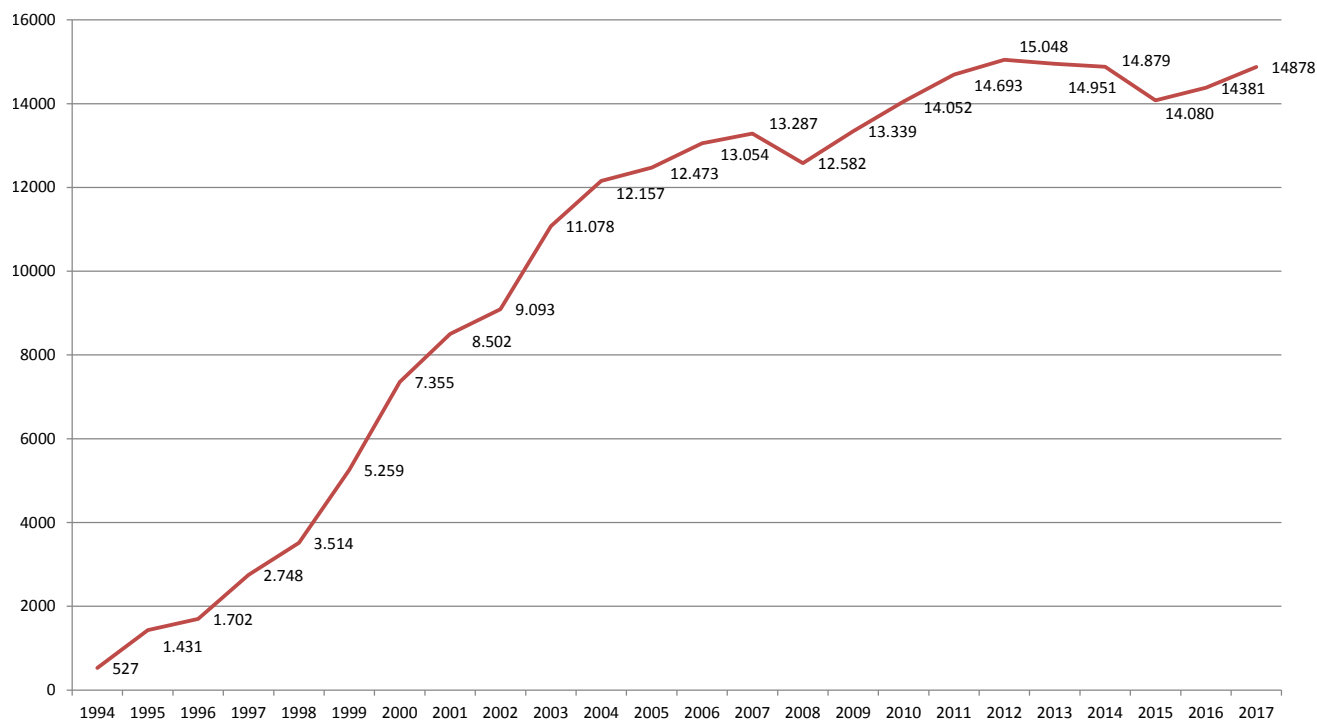
Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2017)

lurralde historikoen arabera



ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK

1994 - 2017 BILAKAERA



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2017ko abenduak 31)

jarduera arloen arabera

ATXIKITUTAKO ENPRESAK

% ATXIKIPENA EUSKADIKO
ENPRESAK KONTUAN HARTUZ

Aisialdiak jarduerak	60	%0,40
Bidaia-agentziak	39	%0,26
Elikadura	1.304	%8,76
Ibilgailuak	1.012	%6,80
Bazarrak	49	%0,33
Merkataritza elektronikoa	11	%0,07
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	401	%2,70
Energia	20	%0,13
Irakaskuntza	327	%2,20
Gremioak, etxebizitza	1.860	%12,50
Ostalaritza	600	%4,03
Informatika	167	%1,12
Bitxigintza, erlojugintza	329	%2,21
Altzariak	860	%5,78
Bestelako txikikazko merkataritza	2.596	%17,45
Beste batzuk	2.674	%17,97
Higiezinaren sustapena	218	%1,47
Publizitatea	7	%0,05
Aseguruak	65	%0,44
Telefonia	117	%0,79
Ehunak, oinetakoak	1.975	%13,27
Tindategiak	107	%0,72
Garraioak	80	%0,54
GUZTIRA	14.878	%100

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

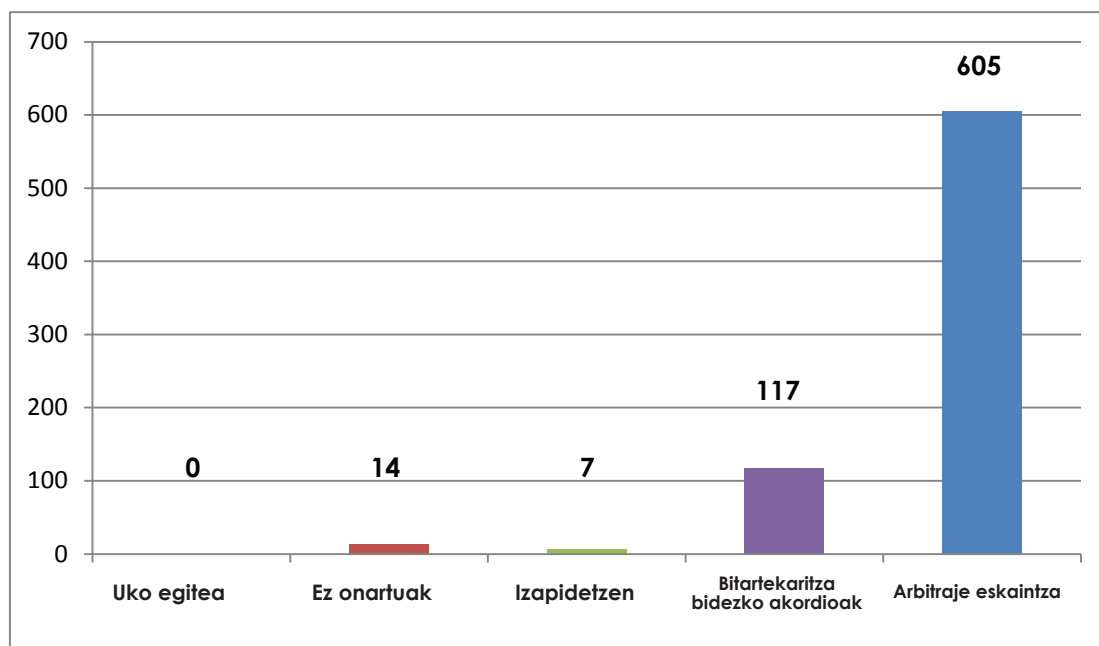
743 arbitraje-eskaera jaso ziren 2017an, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ **722 eskaera (%97,17)** arbitraje-batzordearen bidez **izapidetu ziren**. Haietatik, 117 Kontsumobidek bitartekotza-lana egin zuen enpresekin, eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.
- ▶ **14 eskaera (%1,88) ez ziren izapidetu** (3 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako, eta 21 onartu ez zirelako).
- ▶ **7 eskaera (0,94%)** 2017ko abenduaren 31n izapidetzen ari ziren.

Arbitraje-eskaerak (2017)	
Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Aisialdi-jarduerak	0
Bidaia-agentziak	6
Elikadura	4
Ibilgailuak	31
Merkataritza elektronikoa	4
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	24
Energia	78
Irakaskuntza	5
Gremioak, etxebizitza	44
Ostalaritza	1
Informatika	4
Bitxigintza, erlojugintza	2
Altzariak	23
Bestelako txikikazko merkataritza	15
Beste batzuk	46
Higiezinaren sustapena	3
Publizitatea	0
Aseguruak	6
Banku-zerbitzuak	25
Telefonia	389
Ehunak, oinetakoak	6
Tindategiak	21
Garraioak	5
Etxez etxeko salmenta	0
GUZTIRA	743

Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2017)



605 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zitzairen. Haietatik, 358 kasutan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden enpresak, eta 42 kasutan arbitrajea onartu zuten. Gainerako 205 kasuri dagokienez, ez zuten arbitrajea onartu.

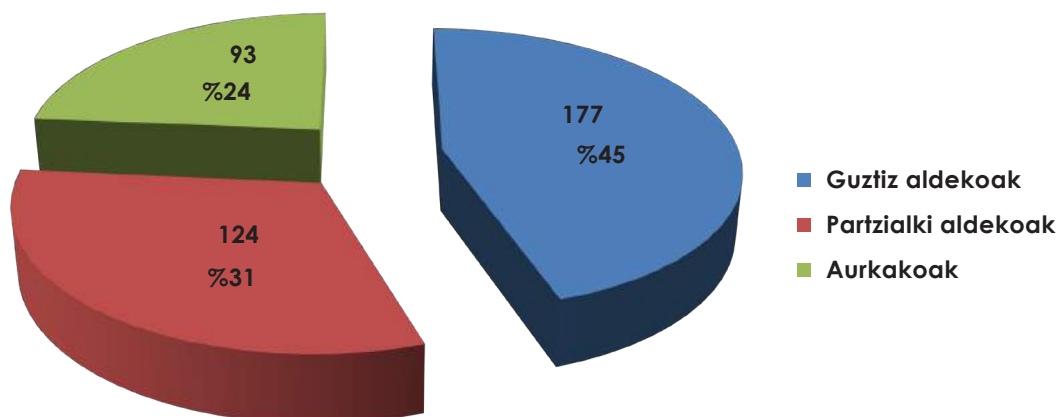
2017an, Arbitraje Batzordeak **394 laudo** eman zituen.

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

Emaitzei dagokienez, **177 kontsumitzailearen aldekoak** izan ziren **osorik** eta **124 zati batean**; **93 kasutan**, irizpena kontsumitzailearen **aurkakoak** izan zen.

Laudoak (2017)

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 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), berriaz kontrolatzeko hautatzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen edota merkataritza-praktiken inguruan programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

Hainbat ikuskatze-kanpaina abiarazi ziren 2017an, arlo ezberdinetakoak:

- Abusuzko klausulak urrunetik formalizaturiko kreditu azkarretan.
- Ekologiko gisa etiketatutako elikagai produktuak: etiketak eta osaera.
- Adinekoen egoitzetan zerbitzuak emateko kontratuak: kontratuko edukiaren legezkotasuna eta abusuzko klausulak.
- Ustezko osasun helburua duten produktuak.
- Pneumatikoetako eraginkortasun energetikoko etiketak.
- Plastikozko jostailuen etiketak eta haiek markatzea.
- Kafe kafeinagabea: etiketak, eduki garbia eta kafeina.
- 14 urtetik beherakoen haurrentzako arropak: estutu daitezkeen lokarriak eta sokak.
- Jostailuen segurtasun kontrola.
- Oliba-olioa eta oliba-patsa ontziratuen etiketen kontrola.

- ▶ Lotura: [2017. urtean egindako ikuskapen-kanpainen emaitzak](#)

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** 2017an **gauzatutako jarduerak** ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2017)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	100	201.241
Material elektrikoa	12	10.900
Jostailuak	24	175.908
Altzariak	5	728
Norbanakoaren babeserako ekipoak	28	339.978
GUZTIRA	169	728.755

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 (2017)

Produktuak	Guztira
Jokoak eta jostailuak	925
Ehunak-oinetakoak	334
Material elektrikoa	356
Ibilgailuak	533
Etxeko-tresna elektrikoak	120
Produktu kimikoak	191
Askotariko produktuak	449
GUZTIRA	2.908

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2017)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Jokoak eta jostailuak	29	2.578
Material elektrikoa	12	197
Etxeko-tresna elektrikoak	3	13
Ehunak, oinerakoak eta osagarriak	7	501
Artikulu apaingarri batzuk	22	984
GUZTIRA	73	4.273

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 1.805 ikuskapen egin ditu 2017an**, 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 arrazoien eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze-jarduerak (2017)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

IKUSKATZEAREN ARRAZIOA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Alerta sarea	139	815	366	1.320
Kanpaina	118	103	100	321
Erreklamazioa / Salaketa	38	75	28	141
Beste batzuk	8	6	9	23
GUZTIRA	303	999	503	1.805

Ikuskatze-jarduerak (2017)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTU / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Material elektrikoak	22	99	104	225
Jostailuak	107	406	154	667
Etxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak (salmenta eta konponketa)	7	16	11	34
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	1	2	4	7
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	44	94	42	180
Elikadura	34	18	20	72
Etxebizitza (higiezinaren sustapena, gremioak-konponketak)	1	1	0	2
Altzariak	0	0	5	5
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria, lurringarriak)	1	3	0	4
Askotariko produktuak	80	350	147	577
Askotariko zerbitzuak	6	10	16	32
GUZTIRA	303	999	503	1.805

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Kontsumobideko zuzendariaren **2016eko abenduaren 16ko** Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako **diru-laguntzen deialdia** argitaratu zen, 2017ko 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](#)

2017an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoa 943.728,32 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 859.169,99 eurokoa izan zen 2017an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

KIUBen funtzionamendu-gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2017)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.030,36 €
ANDOAINGO UDALA	13.480,42 €
BALMASEDAKO UDALA	8.588,86 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	43.598,28 €
EIBARKO UDALA	24.081,85 €
ERANDIOKO UDALA	30.518,79 €
ERMUAKO UDALA	17.661,22 €
ETXEBARRIKO UDALA	11.655,27 €
GETXOKO UDALA	35.655,80 €
IRUNGO UDALA	43.598,28 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	15.068,19 €
LEKEITIOKO UDALA	6.648,73 €
LAUDIOKO UDALA	24.705,69 €
ORTUELLAKO UDALA	13.951,44 €
PORTUGALETEKO UDALA	42.440,37 €
SANTURTZIKO UDALA	43.598,28 €
SESTAOKO UDALA	5.910,08 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
ZIERBENAKO UDALA	1.919,41 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	18.324,32 €
AÑANAKO KUADRILLA	4.904,80 €
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	2.296,17 €
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	9.373,63 €
ELGOIBARKO UDALA	7.335,75 €
FORLAN	15.041,40 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	20.713,01 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	31.234,69 €
INGURALDE	43.598,28 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	14.489,93 €
UROLA GARAIO MANKOMUNITATEA	25.570,39 €
DURANGOKO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	28.900,92 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	30.518,79 €
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	35.605,26 €
OARSOALDEA	42.512,99 €
ONDARROAKO UDALA	4.888,86 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	9.749,48 €
GUZTIRA	859.169,99 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntza **4.558,40 eurokoa** izan zen 2017an:

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak (2017)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	708,40 €
ERANDIOKO UDALA	3.150,00 €
URIBE COSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	700,00 €
GUZTIRA	4.558,40 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoa **79.999,93 eurokoa** izan zen 2017an.

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2017)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA €TAN

BILBOKO UDALA	15.499,74 €
ERANDIOKO UDALA	9.820,66 €
IRUNGO UDALA	10.102,30 €
PORTUGALETEKO UDALA	13.717,26 €
SANTURTZIKO UDALA	13.949,76 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	15.499,74 €
FORLAN	1.410,47 €
GUZTIRA	79.999,93€

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumobide Zuzendariaren 2016eko abenduaren 16ko ebazpenaren bidez, Kontsumitzaileen Elkarteetara bideratutako diru-laguntzen deialdia argitaratu zen 2017. urtean zehar funtzionamendu, laguntza juridiko, kontsumo proiektuak eta berrikuntza teknologikoari buruzko proiektuen inguruko garapen gastuak ordaintzeko.

Kontsumitzaileen Elkarteetara bideratutako diru-laguntza 2017. urterako, **367.065,81 eurokoa** izan zen:

Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa - EKE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	63.542,08 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	6.385,00 €
3. ILDOA: PROIEKTUAK	5.600,00 €
Elikaduraren joerari buruzko azterlana: produktu ekologikoak	3.500,00 €
Kontsumitzaileen erosketan ohituretan eragiten dituzten adierazkeak	2.100,00 €
4. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	14.500,00 €
Webgunea eraberritzea	14.500,00 €
GUZTIRA	90.027,08€

Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna - EKB

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	79.919,92 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	22.344,81 €
3. ILDOA: KONTSUMOKO PROIEKTUAK	4.598,00 €
Banku-komisoak entitateen analisi konparariboa	4.598,00 €
LÍNEA 4: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	5.590,00 €
Webgunea eraberritzea	5.590,00 €
GUZTIRA	112.452,73€

Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Elkarteak - ACUV/EKA

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	102.453,48 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	44.752,52 €
3. ILDOA: KONTSUMOKO PROIEKTUAK	2.380,00 €
Kontsumo eskubidea Goi Mailako Hezkuntza	2.380,00 €
LÍNEA 4: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	15.000,00 €
Online marketingari buruzko plana	15.000,00 €
GUZTIRA	164.586,00€

6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea

Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordeak –Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dagoen erakundea da, 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–, 2017. urtean zehar, **lege-proiektu hauen azterketei buruzko txostenak** egin zituen:

- ▶ Dekretu Proiektua, aintzat hartzen ez diren Euskal Autonomia Erkidegoko jendaurreko salmenta-instalazioetan automobilgintzaren karburatzaile eta erregaien txikizkako hornidura-zerbitzuaren betekizunei buruzkoa.
- ▶ [Agindua, 2017ko maiatzaren 2koa, Segurtasuneko sailburuarena, zeinaren bidez aldatzen baita joko-makinen betekizunak eta ezaugarri teknikoak eta haien interkonexio-baldintzak arautzen dituen 2017ko martxoaren 17ko Agindua.](#)
- ▶ Dekretua, 114/2012 dekretua, ekainaren 26koa, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzkoa, aldatzen duena.
- ▶ Dekretua, zeinaren bidez elikagai enpresa eta establezimenduen baimen sanitarioen eta komunikazioen erregimena arautzen baita eta euskal autonomia erkidegoko elikagai establezimenduen erregistroa (RECAV) sortzen baita.
- ▶ Dekretu Proiektua, jendaurreko ikuskizunen eta jolas jarduren legea garatzeko erreglamendua onesten duena.
- ▶ Agindua, Osasuneko Sailburuarena, Euskadiko osasun-zentroetako eta zerbitzuetako pazienteen segurtasun – batzordeak garatzen dituena.
- ▶ Dekretua, zeinaren bidez aldatzen baita euskadiko osasun sistemako langileek agindutako tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzen duen Dekretua.
- ▶ 2017 dekretua, ko aren (e)koa, Adikzioen eta Droga Mendekotasunen gaineko Arreta Integralari buruzko apirilaren 7ko 1/2016 Legean bildutako erakunde-egitura garatzen duena.
- ▶ [Agindua, 2017ko abenduaren 11koa, Osasuneko sailburuarena, zeinaren bidez garatzen baita Euskadiko osasun-zentroetako eta -zerbitzuetako intzidenteak jakinarazteko sistema.](#)
- ▶ [Agindua, 2017ko azaroaren 21ekoa, Segurtasuneko sailburuarena, joko-aretoetarako eta jolas-aretoetarako lokalen betekizunak eta ezaugarriak arautzen dituena.](#)

- ▶ Dekretu-proiektua, azaroaren 21eko 235/2000 Dekretua indargabetzen duena, zeinaren bitartez behi-okela edo abelgorrien haragia eta haren ondoriozko produktuak etiketatzeko aukerako sistema ezartzeko arauak eman baitziren Euskal Autonomia Erkidegorako.
- ▶ Dekretua, emandako giza esnearen euskal bankua sortzen duena eta ama-esnea atzeman, atera, prozesatu, banatu eta administratzeko baldintzak ezartzen dituen norberaren seme edo alaba elikatzeko eta emateko.
- ▶ Dekretua, Aurretiatzko Borondateen Euskal Erregistroa sortu eta arautzeko azaroaren 4ko 270/2003 Dekretua aldatzen duena.
- ▶ Dekretu Proiektua, erabilera turistikoko etxebizitzetara eta etxebizitza partikularretako logelei buruzkoa.
- ▶ Dekretu proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoan automoziozko erregaiak txikizka jendeari saltzeko atentzio gabeko instalazioetako hornidura-zerbitzuan bete beharreko eskakizunei buruzkoa.
- ▶ Dekretu Proiektua, urriaren 19ko 202/2004 Dekretua aldatzen duena, zeinaren bidez onartzen baita Euskal Autonomia Erkidegoko Hilotzen Alderdi Sanitarioei buruzko Erregelamendua.

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

▶ Kontsumobideren egoitza nagusia

Santiago Hiribidea 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945062140
Fax: 945062141
kontsumobide@kontsumobide.eus
www.kontsumobide.eus

▶ Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

▶ Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

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

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Rekalde Zumarkalea 39 A behekoa
48008 Bilbao
Tel.: 944031500
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

Easo 10-5^a
20006 Donostia / San Sebastián
Tel.: 943022547
Fax: 943022572
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

▶ Kontsumorako prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI 20 - 1^o
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945016600
Fax: 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
Fax: 943022592
formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

II. ERANSKINA

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

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