



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Aurkibidea

1. Sarrera	3	4. Gatazkak konpontzea	20
2. Informazioa	5	4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin.....	20
2.1. Argitalpenak	5	4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin	22
2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak	6	4.2.1. Kontsumobide.....	25
2.1.2. Aldizkariak	8	4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-Bulegoak (KIUB)	27
2.1.3. Azterlanak.....	9	4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak	29
2.1.4. Kontsumobideren 2017ko memoria	9	4.3. Zehapen-espedienteak	30
2.1.5. Kontsumotegia	9	4.4. Kontsumoko arbitrajea	32
2.1.6. Bideoak	10	4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari	32
2.1.7. Flash informatiboak	10	4.4.2. Arbitraje-eskaerak	35
2.2. Sentsibilizazioa	11	5. Merkatuaren kontrola	37
2.2.1. Hedatzeko kanpaina	11	5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	37
2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan	11	5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak	38
2.2.3. Ate irekien jardunaldiak.....	11	5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola	38
2.2.4. Bestelako ekintzak	12	5.4. Ikuskatze-jarduerak.....	38
2.2.5. Kabito, Kontsumobideren maskota	12	6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzatza	41
2.3. Kontsumobide Interneten	12	6.1. Babes ekonomikoa emateko programa	41
2.3.1. Webgunea	12	6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB).....	41
2.3.2. Bloga	13	6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak	43
2.3.3. Sare sozialak.....	13	6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea	45
2.3.3.1. Facebook.....	14	6.3. Lankidetzatza-hitzarmena Autocontrolekin	45
2.3.3.2. Twitter	14	6.4. Kontsumo sariak	46
2.3.3.3. Instagram	14	6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak	46
2.3.3.4. YouTube	14	Eranskinak (harremanetarako datuak)	47
3. Prestakuntza	15	I. Eranskina: Kontsumobide	47
3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan	15	II. Eranskina: Informaziorako eta arretarako zentroak	48
3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan	17		
3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat.....	18		
3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	19		

1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa **159/2011 Dekretuaren** bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, 7 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.

2018an, Kontsumobidek datozen urteetarako estrategia berrikusi du eta **2018-2020 Kontsumobideren Plan Estrategikoa** onartu.

Ezagutu gaitzazu gure webgunearen bitartez:

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

Hau du xede memoria honek: Kontsumoko Euskal Institutuak 2018. 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** ez-inbesteko zereginak dira, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian. Ikastaroak, konferentziak, hezkuntza-jarduerak, komunikabideak, sare sozialak, web-orriak, bertako zein kanpoko argitalpenak... Gaur egungo kontsumitzaileak zein etorkizunekoak informatzeko eta hezteko eskura dituen bitarteko guztiak erabili ditu Kontsumobidek.

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

'Merkatuaren kontrola', 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 burututako jarduera guztiei buruzkoa da.

'Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzatza' atalean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteei emandako laguntza ekonomikoari buruzko informazioa adierazi dugu, bai eta beste erakunde batzuekiko (Kontsumoko Kotsulta 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

2018. urtearen joanean, Kontsumobidek informazio arloan 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. 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

2018. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



Sasoiko bertako produktuak



Berankorren fitxategiak: nola irten



Eskola-material jasangarria



Kontuz etxez-etxe salmentekin



Itzultzeak



Kontsumoko arbitrajea



Arrainak eta itsaskiak: etiketa



Kontsumoko arbitrajea. Atxiki zakizkio arbitraje-sistemari!



2018ko egutegia

Horrez gain, kontsumoaren arloko **prestakuntzarako hiru programei** buruzko liburuxkak argitaratu eta zabaldu dira:



[Kontsumoko prestakuntza
Kontsumobideko zentroetan](#)



[Kontsumoko prestakuntza
ikastetxeetan](#)



[Kontsumoko prestakuntza
adinekoentzat](#)

Gainera, **lau Infokontsumo** diseinatu dira. Formatu digitaleko entregagaiak dira, eta kontsumoarekin lotutako zenbait gai buruzko informazioa barne hartzen dute. Ikastetxeetako **gurasoei** zuzenduta daude.



[Elurretara goaz](#)



[Telefono mugikorra](#)



[Eskola-itzulera](#)



[Online erosketak](#)

2.1.2. Aldizkariak

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

► **Kontsumobide Aldizkaria:** 2018an 3 ale argitaratu dira. Horietan guztietan kontsumoari buruzko artikuluak, gaurkotasun-albisteak, kontsultak, elkarrizketak... aurkitu ditzakezu.

- **31. zenbakia:** *Hotzez zaude berokuntza jarrita?*
- **32. zenbakia:** *Mugikorrarekin ordaintzea: diru-zorro berria*
- **33. zenbakia:** *Prezioak alderatzea supermerkatuan, erraza da?*

► Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)



► **Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan:** 2018an **13. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2017-2018 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:** 2018an **12. zenbakia** argitaratu da; bertan, prestakuntza-programan parte hartu duten EAEko adineko pertsonen zentroetan garatutako 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

2018. urtean **galdeketa bat** egin da erabiltzaileen artean kontsumoari buruzko hiru prestakuntza-zentroen bidez:

- ▶ **Adineko pertsonak, erosketa-itzulketak: Zer eskubide dugu?** (urria).

Abenduan telefono-inkesta baten bidez EAEko zenbait etxetan eginiko azterketa aurkeztu da:

- ▶ **Euskadiko Merkataritza Elektronikoko praktikan kontsumitzaileek dituzten ohiturak eta gogobetetze maila.**

Inkesta horietako emaitzak hurrengo txostenetan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

2.1.4. Kontsumobideren 2017ko memoria

2018. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2017ko memoria](#).

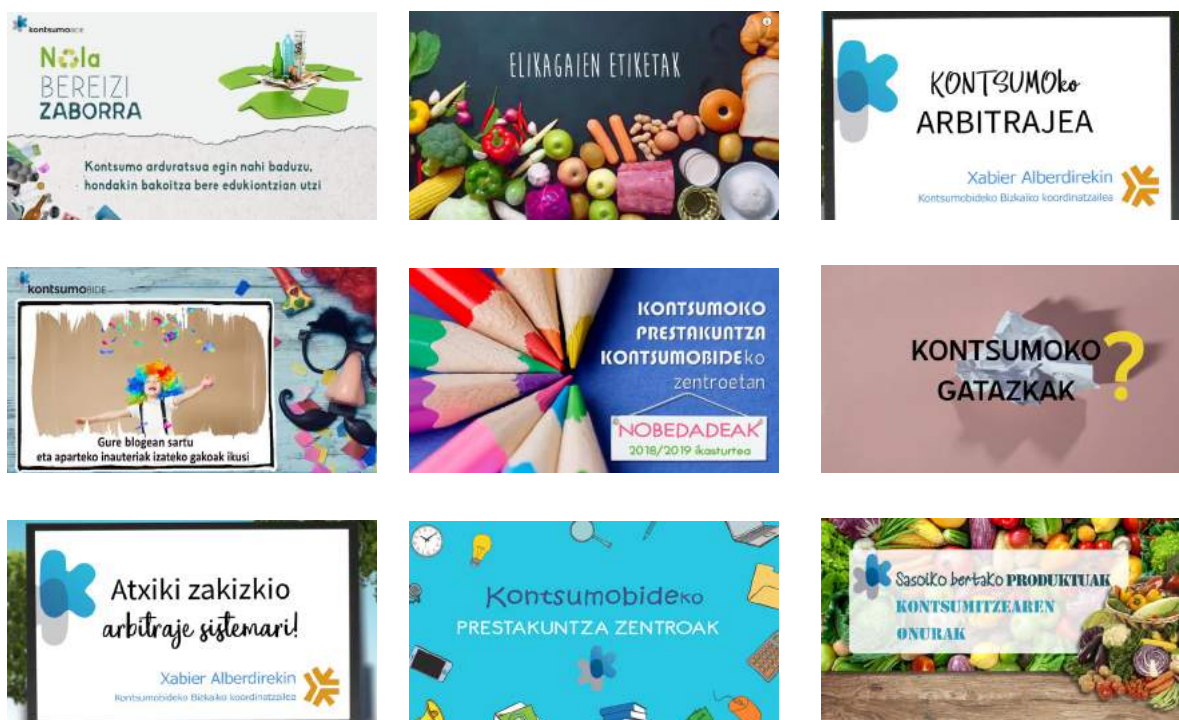


2.1.5. Kontsumotegia

2018an, Kontsumotegiaren **23 buletin** argitaratu dira guztira. Astero ateratzen den **informazio-buletin** bat da. Horren bidez, kontsumoaren arloarekin zerikusia duten **arau-aldaketen** eta **gaurkotasuneko** informazioaren berri ematen da. Borondatez harpidetzeko buletina da, eta hauei zuzenduta dago: Kontsumobideko langileei, kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetako langileei (KIUB) eta Euskadiko kontsumitzaileen elkarten Erregistroan inskribatutako kontsumitzaileen elkarteetako langileei.

2.1.6. Bideoak

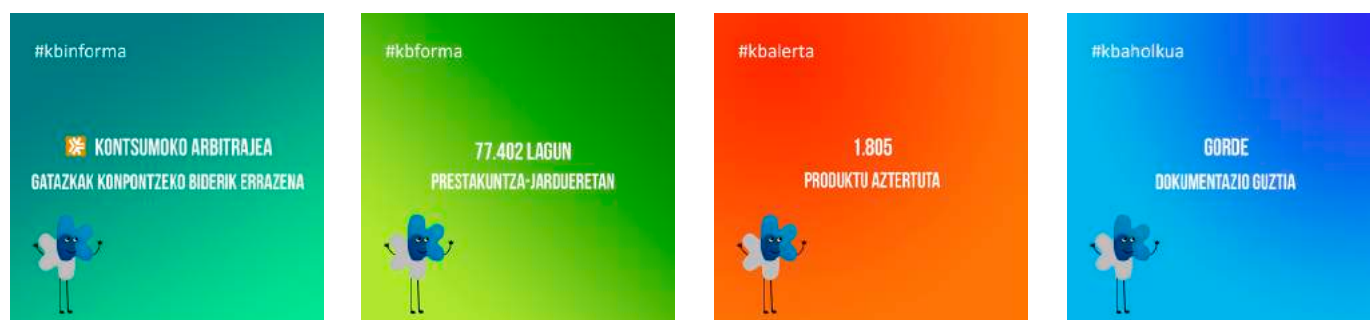
2018an, Kontsumobidek **18 bideo** egin ditu, eta YouTube kanalean eta erabiltzen dituen sare sozialetan argitaratu ditu.



2.1.7. Flash informatiboak

Kontsumobidek sare sozialetarako definitu duen estrategia digitalaren barnean, institutuaren **marka-irudia sendotzearen** aldeko apustua egin da, informazio-mezuak sortuz. *Hashtag*-ek eta horien kolore bereizgarriek adierazten dute mezu bakoitzaren helburua: #kbinforma, #kbforma, #kbalerta eta #kbaholkua.

2018an **70 flash informatibo** argitaratu dira.



2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Hedatzeko kanpaina

Kontsumobidek hainbat informazio-kanpaina egin ditu 2018an zehar: **irratian dibulgazio-kanpaina** bat, kontsumitzaileei beren eskubide eta betebeharren berri emateko, eta kontsumitzeko orduan izan ditzaketen hainbat egoerari buruzko aholkuak emateko. Mezuak honako irratikate hauetan hedatu dira: Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 principales, Onda Cero, Onda Vasca, Radio Nervión, COPE eta Cadena 100.

Horrez gain, **“KONTUZ etxez etxeko salmentekin”** izeneko kanpaina egin da, kontsumitzaileen eskubideei eta atez ateko saltzaileekin hartu beharreko neurriei buruz kontzientziatzeko. Azalpen-liburuxkaren 66.000 ale banatu dira eta informazio-hitzaldiak antolatu dira, batez ere adinekoei begira. Kanpaina irratian eta telebista bidez ere zabaldu da.

Bestetik, **online erosketen buruzko kanpaina** bat ere egin da, Interneteko kontsumitzaileen konfiantza, segurtasuna eta ezagutza areagotzeko asmoz. Gomendio espezifikoak eman dira Radio Euskadin, Euskadi Irratian, Gaztea Irratian, Radio Vitorian, Tele Bilbaon eta Tele7-n.

Era berean, Internet bidezko erosketen dagokienez, **Online Kontsumoaren eta Segurtasun Digitalaren Foroa** egin da lehen aldiz Donostian. Bertan, zenbait adituk aholkuak eta jarraibide egokiak eman dituzte, halako erosketetan egoera desatseginak saihesteko.

2.2.2. Agerpenak komunikabideetan

2018an, Kontsumobidek guztira **9 prentsaurrekotan** hartu du parte eta **17 prentsa-ohar** egin ditu. Horrez gain, institutua **69 aldiz agertu da idatzizko prentsan, 147 aldiz prentsa digitalean, 17 aldiz telebistan** eta **1.917, aldiz, irratian**. Komunikabideetan izandako presentzia hori gehitu behar zaie aurrez aipatutako komunikazio-kanpainei.

Halaber, iazko urritik, Kontsumobidek El Correoren **kontsumoari buruzko aholku-sailean** parte hartzen du, eta abenduaren 31ra arte kontsumitzaileen 11 kontsulta argitaratu dira. Institutuak Radio Vitoria eta Radio Euskadiko **“Consumidores”** saioko solasaldietan parte hartzen du, baita Onda Vasca kateko **“Atsalde Pasa”** saioan ere.

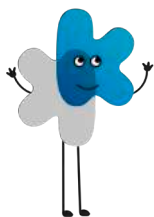
2.2.3. Ate irekien jardunaldiak prestakuntza-zentroetan

Zentroetan ematen den **prestakuntza ezagutarazteko** eta ikasturteko berritasunen berri emateko asmoz, Kontsumobidek ate irekien jardunaldia antolatu du ikasturtearen hasieran.

2.2.4. Bestelako ekintzak

Kontsumobide **kalera irten** da, herritarrengandik gertuago egoteko. Horretarako, informazio-standak jarri ditu martxoaren 15ean (Kontsumitzailearen Eguna), maiatzaren 15ean eta abenduaren 21ean, liburuxkak eta dibulgazio-materiala banatzeko. Horrez gain, martxoaren 15ean kontsumo arduratsuari buruzko jarduerak egin dira Erriberako merkatuan, Bilbon.

2.2.5. Kabito, Kontsumobideren maskota



Kontsumobideren maskotak, zeina institutuaren logotipotik abiatuta sortu baitzen, askotariko materialetako protagonista izaten jarraitu du: bideoak, liburuxkak, informazio-flashak, etab.

2.3. Kontsumobide Interneten

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea



Kontsumobideren webgunea

(sarreraren % 92). Azkenik, Kontsumoko Euskal Institutuaren atarirako estekak dituzten beste webgune batzuen bidez hasitako saioak daude (% 6). 2018an, sarreraren % 43 gailu mugikorren eta tableten bidez egin dira.

Guztira **111.664 erabiltzaile** sartu dira Kontsumobideren webgunean. Denen artean, **150.702 saio** hasi dituzte eta **333.169 orrialde** bisitatu. Datuek agerian uzten dutenez, gorakada nabarmena izan da Googleko bilaketa bidezko Kontsumobideren webgunerako sarreretan; saio guztien % 71 izan dira. Horien atzetik daude zuzenean Kontsumobideren URLa tekletuta egindakoak (% 18) eta sare sozialen bidezkoak (% 5). Azken horietan nagusi dira Facebook bidezkoak

Hauek izan dira **gehien kontsultatutako edukiak**: erreklamazio bat nola aurkeztu eta kontsulta bat nola egin, erreklamazio-orriei buruzko alderdi esanguratsuenak, kontsumo-gatazkek ebazteko egin beharreko izapideak, Kontsumobideren bulegoen kokapena, produktuen bermeen gakoak eta kontsumo-arbitrajeari buruzko informazioa. 2018an webgunean argitaratutako **gai eta albiste** guztien artean harrera oso ona izan dute **gas-instalazioen ikuskapen eta azterketei** buruzko informazioek.

2.3.2. Bloga



Kontsumoari buruzko bloga www.kontsumobide.eus webgunearen barruan dago. Blogaren helburua da modu atsegin eta erabilerrazean heltzea alderdi garrantzitsuei, eskubideak eta betebeharrak jakin ditzaten herritarrek, era kritiko eta arduratsuan jardun ahal izateko kontsumo-egintzetan. Hortaz, erakunde honen webgunearen eta sare sozialetan duen presentziaren (Facebook, Twitter, Instagram edo YouTube) **osagarri izan nahi du**. Sarrerak hamar arlo tematikotan banatuta daude: oinarrizko argibideak, prestakuntza, merkatuaren kontrola, erosketak, finantza eta aseguruak, produktuak, zerbitzuak, telefonia eta Internet, garraioa eta turismoa, eta etxebizitza eta hornidurak.

2018an, Kontsumobidek askotariko gaiei buruzko **27 sarrera** argitaratu ditu blogean, eta guztira **30.220 bisita** izan ditu. Hauek dira gehien irakurri diren *postak*: "Zenbat irauten du produktu baten bermeak? Nori eta nola erreklamatu behar zaio?", "Zer egin erreklamazio-orririk ematen ez badizute" eta "Zer baldintza bete behar dituzte Internet bidez eskaintzen diren turistentzako etxebizitzek?".



Kontsumobidaren Bloga

2.3.3. Sare sozialak

Gaur egun sare sozialek herritarrengana iristeko duten rola ezagututa, 2018an, 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 % **10,38 handitu** da 2018an. Kontsumoko Euskal Institutuaren profilaren orria **8.701 pertsonari** gustatzen zaio. Urtean zehar **735 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, 2018an, **1.638.198 eragin** lortu dira guztira, eta **38.272 interakzio** egin dira herritarrekin.



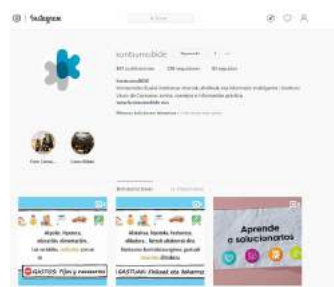
2.3.3.2. Twitter

Kontsumobideren Twitterreko profilak **2.132 jarraitzaile** lortu ditu 2018an, aurreko urtean baino %**21,55** gehiago. Horretarako, **1.164 txio** argitaratu dira, eta horiek **583.700 inprimatze izan dituzte** guztira, zehazki, **693 aipu** eta **2.590 interakzio**.



2.3.3.3. Instagram

Kontsumobideren Instagrameko profilak **220 jarraitzaile** lortu ditu 2018an. Horretarako, **150 post** argitaratu dira, eta horiek **966 interakzio** lortu dituzte.



2.3.3.4. YouTube

Kontsumobidek Youtuben kanal bat du, **94 harpidedun** dituena. Nagusiki, kanala gainerako sare sozialentzako informazio-banku gisa erabiltzen du institutuak. 2018an **18 bideo berri** igo dira kanalera.



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

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumobidek **hiru programa** ditu, batez ere: Prestakuntza **Kontsumobideko zentroetan**, Kontsumoko prestakuntza **ikastetxeetan** eta Kontsumoko prestakuntza **adinekoentzat**. 2018. urtean, guztira 3 programa horietan, **4.887 prestakuntza-jarduera** egin dira eta horiek **77.202 partaidetza** izan dituzte.

Kontsumoaren alorreko profesionaleri zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa bat jarraitu da.

3.1. Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

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

Loturak:

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



2018an zehar **2.067 prestakuntza-tailer** eman dira Kontsumobideren prestakuntza zentroetan. Guztira, 166 erakundek hartu dute parte ekintza horietan.

Horrez gain, hezitzaileentzako jardunaldi teoriko-praktiko bat egin da, eta 8 prestakuntza-saio eman dira erakunde publikoetan, "Kontsumobide zugandik gertu" kanpainaren barruan.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **20.849 lagunek hartu dute parte**.

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

Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2018)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

Tailer espezifikoak

Publizitate arloa	162
Etiketen arloa	190
Erosketa eta zerbitzuen arloa	140
Iraunkortasun arloa	232
Kontsumitzaileen eskubide eta betebeharren arloa	57
Segurtasun arloa	118
Teknologia berrien arloa	85
Finantza-zerbitzuen arloa	49
Elikadura arloa	335

Tailer espezifikoak guztira **1.368**

Tailerrak (beste formatuak)

Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	196
Proiektu zehatzak	47
KB Txiki Txokoa	81
Focus Group	12
KB Lanbide Heziketa	20
Kontsumoari buruzko maratoiak	69
Kontsumobide Jolasean (Pazko astea eta uda)	102
Kontsumo Abentura	95
Case Study	10
Ingeleseko tailerrak	59
Hitzaldiak	8

Beste formatuko tailerrak guztira **699**

TAILERRAK GUZTIRA 2.067

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak

Jardunaldiak hezitzaileentzat	1
Erakunde-publikoetan prestakuntza	
‘Kontsumobide, zuregandik gertu’ kanpaina	8

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak guztira **9**

JARDUERAK PRESTAKUNTZA ZENTROETAN GUZTIRA 2.076

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

Guztira, 2017. urtean **11 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 kolektiboari zuzendutako jarduerak dira: **ikasleak**, **gurasoak** eta **irakasleak**.

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



Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.690 tailer** egin dira: **2.631 tailer ikasleentzat** (2.347 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 284 DBHko lehen zikloan) eta **59 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko **136 ikastetxetan** eman dira, eta, guztira, **53.968 ikaslek** zein haien irakaslek eta **720 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2018)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAI ARLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	BIGARREN HEZKUNTZA	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	29	17	46
Elikadura	724	33	757
Kontsumo jasangarria	572	64	636
Aisia, jokoak eta jostailuak	381	7	388
Publizitatea	141	52	193
Segurtasuna	77	9	86
Erosketarako irizpideak eta etiketak	218	50	268
Teknologia berriak	205	52	257
TOTAL	2.347	284	2.631

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.

Kontsumobidek, **gurasoei** programaren prestakuntza-saioretara bertaratzeko erraztasunak emateko asmoarekin, haurtzaindegi eta ludotekako zerbitzua eskaini die, 2 urtetik 10 urtera bitarteko seme-alabentzat. 23 saio egin dira guztira, 115 hurren parte-hartzearekin.

Consumópolis:

Consumópolis kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da. Lehen Hezkuntzako 3. zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago, eta AECOSANek antolatzen du Kontsumobideren eta beste autonomia-erkidego batzuetako kontsumo-erakundeen laguntzarekin.

- ▶ Lotura: [Consumópolis. Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa](#)

Consumópolis lehiaketaren 13. Edizioan, **"Publizitatea: denak balio du?"** izenekoan, **2017/2018 ikasturtean** egin baita, Bilboko Nuestra Señora de Begoña ikastetxeko Pitagóricos taldea izan da estatu-mailako fasearen irabazlea, eta Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioaren saria jaso zuen.

3.3. Kontsumoko prestakuntza adinekoentzat

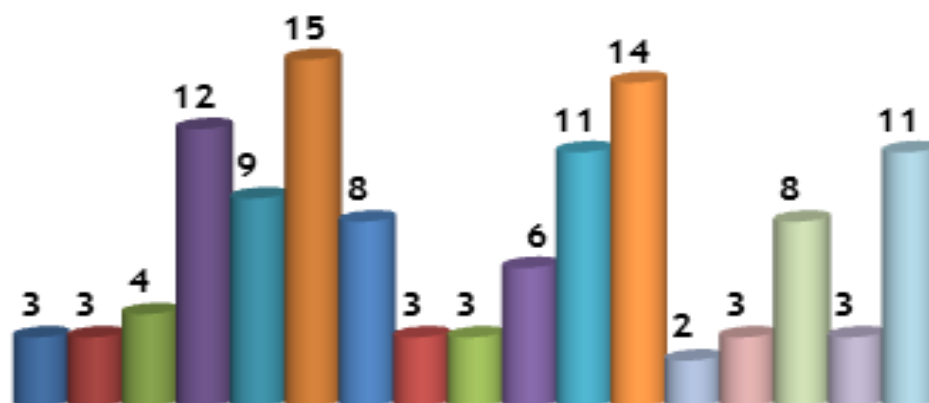
Aurreko urteetan bezala, 2018an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

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



Programan **2.306 lagunek** hartu dute parte (**1.817 emakume eta 489 gizon**), **56 taldeetan** banatuta. Guztira, **118 tailer praktiko** garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Elikadura eta nutrizioa” izan da, jarraian “Medikamentuak: erabilera arduratsua” eta “Publizitatearen trikimailuak” gaiak aurkitzen direlarik.

Gaiak



- Kontsumoari buruzko argibideak
- Bidaitu eskubide eta betebeharrekin
- Telefono zerbitzuak
- Elektrizitatea eta gasa
- Internet bidezko erosketak
- Medikamentuak: erabilera arduratsua
- Publizitatearen trikimailuak
- Bermeak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak
- Erosketa arduratsua
- Banku-zerbitzuak
- Elikadura eta nutrizioa
- Etxeko aurrezpena
- Saihestu arriskuak
- Kosmetikoak
- Produktuen etiketak
- Ez zaitzateela engaina: iruzur eta maula ohikoenak
- Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak

3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

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

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

2018. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako **prestakuntza-ekintza** hauek antolatu dira:

- > ‘Gizarte Bonu berria’ jardunaldia. (Vitoria-Gasteiz, urtarrilaren 15ean)
- > ‘Kontsumoko eredu berriak’ ikastaroa. (Bilbao, urriaren 22, 25 eta 30ean)

4. Gatazkak konpontzea

Kontsumobideren helburuetako bat da **bitartekaritza eta arbitrajea sendotzea**, kontsumo-gatazkak konpontzeko bide gisa, baita kontsumitzaileei legezko babes eraginkorra ematea ere. Horretarako, Kontsumobidek gatazkak konpontzeko informazioarekin eta izapideekin lotutako jarduketak sustatzen ditu.

4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin

2018an, kontsumoarekin lotutako **44.194 kontsultari erantzun zaie** Euskadi osoan. Horietatik **8.894 Kontsumobideri egin zaizkio** zuzenean, eta bide hauetatik jaso dira: aurrez aurre, telefono bidez (lurralde-zerbitzuetako arreta-telefonoen bidez) eta online. **KIUBetan 29.742** kontsulta argitu dituzte, eta **elkarteetan 5.558**.

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



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

Kontsumoko kontsultak Euskadin (2018)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	
Elikadura	35	76	7	118	%0,27
Etxeko-tresna elektrikoak	683	1.252	70	2.005	%4,54
Gasolina eta zerbitzuguneak	4	3	2	9	%0,02
Jostailuak	1	42	9	52	%0,12
Material elektrikoak	17	34	4	55	%0,12
Altzariak	152	352	41	545	%1,23
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	8	16	2	26	%0,06
Askotariko produktuak	161	390	31	582	%1,32
Ibilgailuen konponketa	621	1.143	148	1.912	%4,33
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	63	600	99	762	%1,72
Etxeko-tresnen konponketa	166	484	79	729	%1,65
Aseguruak	397	2.010	357	2.764	%6,25
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	898	2.989	320	4.207	%9,52
Osasun eta laguntza zerbitzuak	104	373	51	528	%1,19
Banku-zerbitzuak	489	2.126	1.342	3.957	%8,95
Askotariko zerbitzuak	958	5.587	674	7.219	%16,33
Telekomunikazioak	2.169	6.321	607	9.097	%20,58
Telefonia eta komunikazioa	20	109	6	135	%0,31
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	355	601	62	1.018	%2,30
Tindategiak eta garbitegiak	22	111	19	152	%0,34
Garraioak	548	1.992	253	2.793	%6,32
Ibilgailuak	210	613	54	877	%1,98
Bidaiak	266	776	100	1.142	%2,58
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	547	1.742	1.221	3.510	%7,94
GUZTIRA	8.894	29.742	5.558	44.194	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

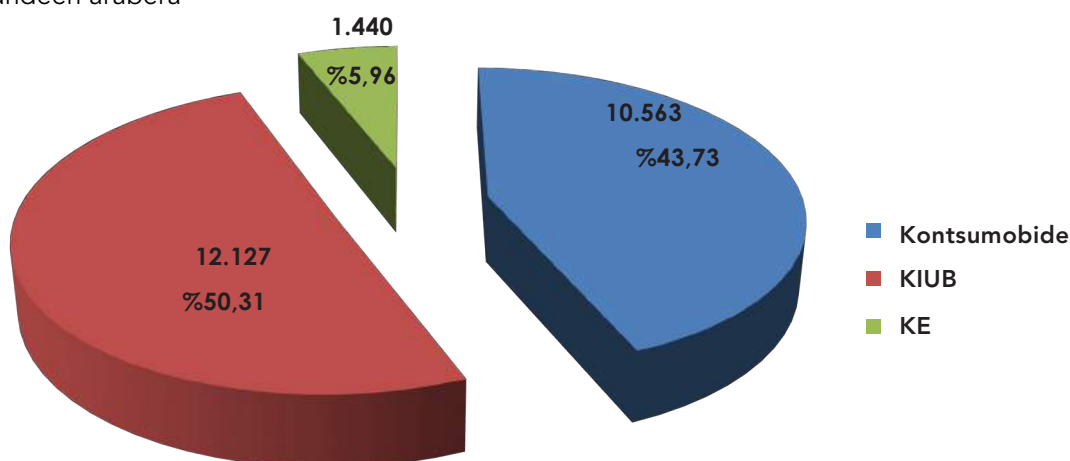
2018an, Euskadin, 24.130 erreklamazio izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 10.563 Kontsumobideren bidez, 12.127 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez eta 1.440 kontsumitzaile-elkarteen bidez.

Kontsumo-erakundeek bideratutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso** dituen, erreklamazioen %30,10, hain zuzen ere. **Hornidura zerbitzuak** (energia, ura, etab.) bigarren tokian ageri dira (%9,62), eta atzetik, **etxeko tresna elektriko**ei buruzko erreklamazioak (%7,56). Hain zuzen, hiru sektore horiek erreklamazio guztien ia erdia bildu dituzte (%47,28).

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

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2018)

erakundeen arabera



Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2018)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	89	%0,84	35	%0,29	1	%0,07
Etxeko-tresna elektrikoak	1.016	%9,63	787	%6,48	21	%1,46
Gasolina eta zerbitzuguneak	13	%0,12	3	%0,02	0	%0,00
Jostailuak	42	%0,40	10	%0,08	0	%0,00
Material elektrikoak	23	%0,22	17	%0,14	1	%0,07
Altzariak	308	%2,92	180	%1,49	8	%0,56
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	25	%0,24	13	%0,11	0	%0,00
Askotariko produktuak	292	%2,76	168	%1,39	5	%0,35
Ibilgailuen konponketa	546	%5,15	381	%3,16	24	%1,60
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	74	%0,70	137	%1,13	15	%1,04
Etxeko-tresnen konponketa	162	%1,53	224	%1,85	18	%1,25
Aseguruak	89	%0,84	522	%4,30	73	%5,07
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	649	%6,12	1.583	%13,06	89	%6,18
Osasun eta laguntza zerbitzuak	201	%1,90	95	%0,78	13	%0,90
Banku-zerbitzuak	339	%3,21	769	%6,33	476	%33,08
Askotariko zerbitzuak	1.877	%17,78	1.311	%10,81	134	%9,31
Informatu gabe	0	%0,00	2	%0,02	0	%0,00
Telekomunikazioak	2.947	%27,92	4.030	%33,19	288	%20,01
Telefonia eta komunikazioa	280	%2,65	63	%0,52	4	%0,28
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	377	%3,57	228	%1,88	5	%0,35
Tindategiak eta garbitegiak	48	%0,45	50	%0,41	0	%0,00
Garrarioak	529	%5,01	826	%6,80	136	%9,45
Ibilgailuak	179	%1,69	184	%1,52	12	%0,83
Bidaia	324	%3,07	352	%2,90	28	%1,95
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	134	%1,26	157	%1,31	89	%6,18
GUZTIRA	10.563	%100	12.127	%100	1.440	%100

Kontsumoko erreklamazioak Euskadi (2018)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	17	%0,41	68	%0,50	40	%0,63	125	%0,52
Etxeko-tresna elektrikoak	336	% 8,11	1238	%9,10	250	%3,92	1.824	%7,56
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	% 0,07	10	%0,07	3	%0,05	16	%0,07
Jostailuak	16	% 0,39	25	%0,18	11	%0,17	52	%0,22
Material elektrikoa	4	% 0,10	22	%0,16	15	%0,24	41	%0,17
Altzariak	75	% 1,81	352	%2,59	69	%1,08	496	%2,06
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	12	% 0,29	20	%0,15	6	%0,09	38	%0,16
Askotariko produktuak	82	% 1,98	271	%1,99	112	%1,76	465	%1,93
Ibilgailuen konponketa	188	% 4,54	543	%3,99	220	%3,45	951	%3,94
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	34	% 0,82	126	%0,93	66	%1,04	226	%0,94
Etxeko-tresnen konponketa	58	% 1,40	237	%1,74	109	%1,71	404	%1,67
Aseguruak	113	% 2,73	448	%3,29	123	%1,93	684	%2,83
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	290	% 7,00	1236	%9,08	795	%12,47	2.321	%9,62
Osasun eta laguntza zerbitzuak	47	% 1,13	185	%1,36	77	%1,21	309	%1,28
Banku-zerbitzuak	240	% 5,79	846	%6,22	498	%7,81	1.584	%6,56
Askotariko zerbitzuak	604	% 14,58	1870	%13,74	848	%13,30	3.322	%13,77
Informatu gabe	0	%0,0	2	%0,01	0	% 0,0	2	%0,01
Telekomunikazioak	1466	%35,38	3799	%27,91	2.000	%31,37	7.265	%30,11
Telefonia eta komunikazioa	4	% 0,10	116	%0,85	227	%3,56	347	%1,44
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	103	% 2,49	402	%2,95	105	%1,65	610	%2,53
Tindategiak eta garbitegiak	18	% 0,43	66	%0,48	14	%0,22	98	%0,41
Garrarioak	257	% 6,20	844	%6,20	390	%6,12	1.491	%6,18
Ibilgailuak	28	% 0,68	278	%2,04	69	%1,08	375	%1,55
Bidaiak	103	% 2,49	457	%3,36	144	%2,26	704	%2,92
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	46	% 1,11	150	%1,10	184	%2,89	380	%1,57
GUZTIRA	4.144	%100	13.611	%100	6.375	%100	24.130	%100

4.2.1. Kontsumobide

Kontsumobidek **10.563 erreklamazio jaso** zituen: 2.400 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 5.749 Bizkaikoan eta 2.414 Gipuzkoakoan.

Erreklamazioen **% 39,36 urrutiko edo Internet bidezko erosketekin** lotuak dira.

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2018)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	12	%0,50	49	%0,85	28	%1,16	89	%0,84
Etxeko-tresna elektrikoak	282	%11,75	590	%10,27	144	%5,98	1.016	%9,63
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	%0,13	9	%0,16	1	%0,04	13	%0,12
Jostailuak	16	%0,67	18	%0,31	8	%0,33	42	%0,40
Material elektrikoa	3	%0,13	12	%0,21	8	%0,33	23	%0,22
Altzariak	59	%2,46	214	%3,72	35	%1,45	308	%2,92
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	9	%0,38	12	%0,21	4	%0,17	25	%0,24
Askotariko produktuak	56	%2,33	161	%2,78	75	%3,11	292	%2,76
Ibilgailuen konponketa	123	%5,09	304	%5,29	119	%4,90	546	%5,15
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	18	%0,75	38	%0,66	18	%0,75	74	%0,70
Etxeko-tresnen konponketa	31	%1,29	106	%1,84	25	%1,04	162	%1,53
Aseguruak	16	%0,67	58	%1,01	15	%0,62	89	%0,84
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	133	%5,54	297	%5,17	219	%8,97	649	%6,12
Osasun eta laguntza zerbitzuak	24	%1,00	127	%2,21	50	%2,08	201	%1,90
Banku-zerbitzuak	56	%2,33	196	%3,41	87	%3,61	339	%3,21
Askotariko zerbitzuak	387	%16,13	1.071	%18,62	419	%17,40	1.877	%17,78
Telekomunikazioak	886	%36,93	1.507	%26,22	554	%23,01	2.947	%27,92
Telefonia eta komunikazioa	3	%0,13	88	%1,53	189	%7,85	280	%2,65
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	78	%3,25	232	%4,04	67	%2,78	377	%3,57
Tindategiak eta garbitegiak	10	%0,42	31	%0,54	7	%0,29	48	%0,45
Garraioak	111	%4,63	251	%4,37	167	%6,94	529	%5,01
Ibilgailuak	11	%0,46	126	%2,19	42	%1,70	179	%1,69
Bidaiak	54	%2,25	197	%3,43	73	%3,03	324	%3,07
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	19	%0,79	55	%0,96	60	%2,45	134	%1,26
GUZTIRA	2.400	%100	5.749	%100	2.414	%100	10.563	%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 **arrazoia**k zehazten dira:

Telekomunikazioak (2018)

Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet		Telefonia zerbitzuak	
Altak	%0,03	Altak	%0,17	Altak	%0,54	Altak	%0,07
Bajak	%1,22	Bajak	%1,49	Bajak	%2,71	Bajak	%0,07
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%1,49	Estaldua	%0,10	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%3,05	Estaldua	%0,03
Fakturazioa	%8,59	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%5,50	Fakturazioa	%18,12	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%0,27
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%3,90	Fakturazioa	%10,76	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%14,39	Fakturazioa	%0,41
Informazio eskasa	%0,54	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%7,16	Informazio eskasa	%1,12	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%0,44
Etenaldiak	%0,48	Informazio eskasa	%0,61	Etenaldiak	%0,88	Etenaldiak	%0,17
Beste batzuk	%2,07	Etenaldiak	%0,48	Linea libre utzi	%0,10	Beste batzuk	%0,44
Eramangarritasuna	%1,26	Linea libre utzi	%0,07	Beste batzuk	%2,71	Eramangarritasuna	%0,03
Publizitate iruzurtia	%0,51	Beste batzuk	%3,70	Publizitate iruzurtia	%0,61		
Zehaztu gabe	%0,03	Eramangarritasuna	%3,39				
		Publizitate iruzurtia	%0,24				
		SMS	%0,03				

Etxeko-tresna elektrikoak (2018)

Gabeziak zerbitzuan	%11,12
Fakturazioa	%3,84
Bermeak	%13,98
Erreklamazio orriak: ez dute edo ezezkoa	%8,86
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%5,22
Emate-epa ez betetzea	%2,85
Informazio eskasa	%0,98
Muntatze akastuna	%9,84
Beste batzuk	%27,26
Produktu akastuna	%5,31
Publizitate iruzurtia	%10,73
Konponketa akastuna	

Hornidura zerbitzuak (2018)

Hornidura-mozketak	%4,47
Zerbitzuaren akatsak	%15,10
Irakurketekiko desadostasunak	%4,47
Fakturazioa	%34,51
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%9,40
Informazio eskasa	%4,62
Beste batzuk	%15,72
Publizitate engainagarria	%8,47
Enpresari eginiko erreklamazioak ebatzi gabe	%3,24

4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) **12.127 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 1.463 Arabako lurralde historikoan tramitatu ziren; 7.289, Bizkaian; eta 3.375, Gipuzkoan.

KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2018)

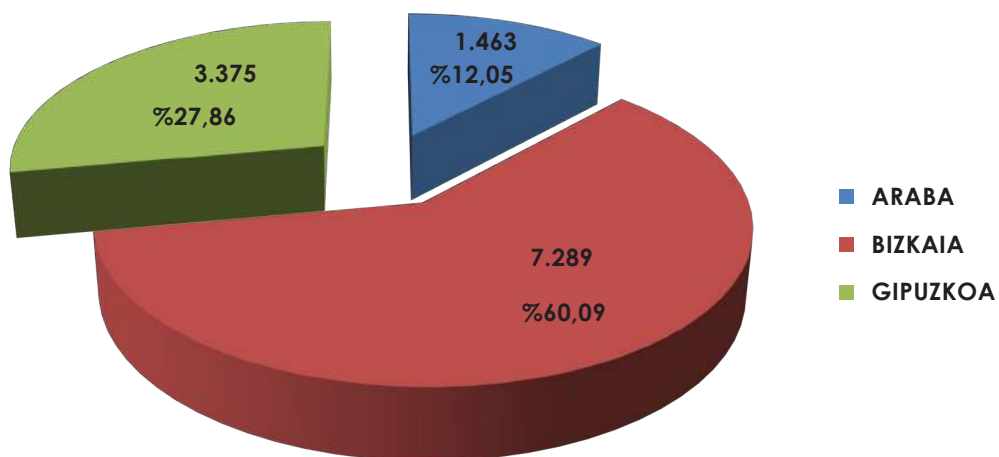
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	5	19	11	35	%0,29
Etxeko-tresna elektrikoak	50	636	101	787	%6,48
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	1	2	3	%0,02
Jostailuak	0	7	3	10	%0,08
Material elektrikoa	1	10	6	17	%0,14
Altzariak	15	131	34	180	%1,49
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	3	8	2	13	%0,11
Askotariko produktuak	23	108	37	168	%1,39
Ibilgailuen konponketa	60	229	92	381	%3,16
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	14	88	35	137	%1,13
Etxeko-tresnen konponketa	26	118	80	224	%1,85
Aseguruak	84	352	86	522	%4,30
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	152	895	536	1.583	%13,06
Osasun eta laguntza zerbitzuak	17	56	22	95	%0,78
Banku-zerbitzuak	74	500	195	769	%6,33
Askotariko zerbitzuak informatu gabe	0	2	0	2	%0,02
Telekomunikazioak	537	2.140	1.353	4.030	%33,19
Telefonia eta komunikazioa	1	27	35	63	%0,52
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	23	167	38	228	%1,88
Tindategiak eta garbitegiak	8	35	7	50	%0,41
Garraioak	92	548	186	826	%6,80
Ibilgailuak	16	143	25	184	%1,52
Bidaiak	42	241	69	352	%2,90
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	24	83	50	157	%1,31
GUZTIRA	1.463	7.289	3.375	12.127	%100

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

KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2018)

lurralde historikoen arabera



4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa eman. 2018an, elkarteek **1.430 erreklamazio** bideratu zituzten: 281 Araban, 573 Bizkaian eta 586 Gipuzkoan.

Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2018)

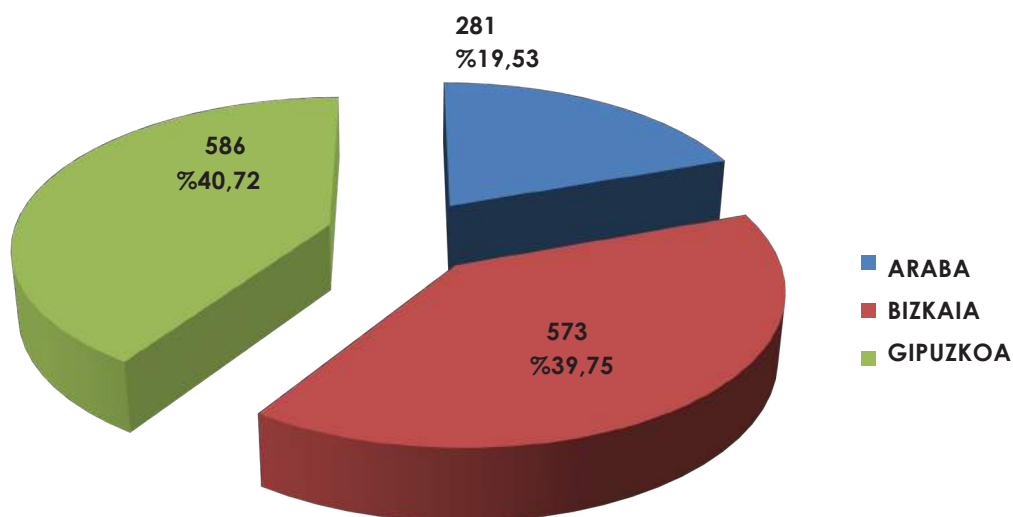
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	0	0	1	1	%0,07
Ettxeko-tresna elektrikoak	4	12	5	21	%1,46
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0,00
Jostailuak	0	0	0	0	%0,00
Material elektrikoak	0	0	1	1	%0,07
Altzariak	1	7	0	8	%0,56
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	0	0	0	0	%0,00
Askotariko produktuak	3	2	0	5	%0,35
Ibilgailuen konponketa	5	10	9	24	%1,60
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2	0	13	15	%1,04
Ettxeko-tresnen konponketa	1	13	4	18	%1,25
Aseguruak	13	38	22	73	%5,07
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	5	44	40	89	%6,18
Osasun eta laguntza zerbitzuak	6	2	5	13	%0,90
Banku-zerbitzuak	110	150	216	476	%33,08
Askotariko zerbitzuak	21	54	59	134	%9,31
Telekomunikazioak	43	152	93	288	%20,01
Telefonia eta komunikazioa	0	1	3	4	%0,28
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	2	3	0	5	%0,35
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	%0,00
Garraioak	54	45	37	136	%9,45
Ibilgailuak	1	9	2	12	%0,83
Bidaiak	7	19	2	28	%1,95
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	3	12	74	89	%6,18
GUZTIRA	281	573	586	1.440	%100

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

Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2018)

lurralde historikoen arabera



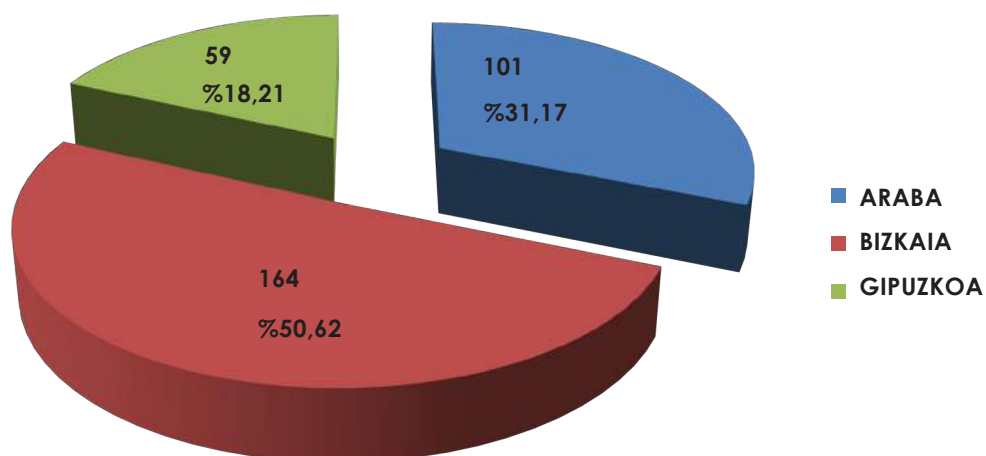
4.3. Zehapen-espedienteak

2018. urtean, **324 zehapen-espediente ireki** ziren, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 101 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 164 eta Gipuzkoan 59.

Abian jarritako zehapen-espedienteak (2018)

lurralde historikoen arabera



Telekomunikazioei dagozkie irekitako zehapen-espediente gehien (espediente guztien %9,88).

Irekitako zehapen-espedienteak (2018)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	0	2	2	4	%1,23
Etxeko-tresna elektrikoak	9	10	2	21	%6,48
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Jostailuak	3	0	1	4	%1,23
Material elektrikoa	1	1	1	3	%0,93
Altzariak	1	6	1	8	%2,47
Kosmetikoak, drogeria, lurringarririk...	0	0	0	0	%0
Askotariko produktuak	6	6	0	12	%3,70
Ibilgailuen konponketa	2	12	2	16	%4,94
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	3	2	6	%1,85
Etxeko-tresnen konponketa	1	5	1	7	%2,16
Aseguruak	0	0	0	0	%0
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	2	7	0	9	%2,78
Osasun eta laguntza zerbitzuak	3	15	0	18	%5,56
Banku-zerbitzuak	8	12	1	21	%6,48
Askotariko zerbitzuak	40	39	34	113	%34,88
Informatu gabe	1	4	4	9	%2,78
Telekomunikazioak	16	15	1	32	%9,88
Telefonia eta komunikazioa	0	1	1	2	%0,62
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	7	0	8	%2,47
Tindategiak eta garbitegiak	1	1	0	2	%0,62
Garraioak	4	7	0	11	%3,40
Ibilgailuak	1	4	4	9	%2,78
Bidaiak	0	3	0	3	%0,93
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	0	4	2	6	%1,85
GUZTIRA	101	164	59	324	%100

4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko Arbitraje Sistema da **biderik azkar eta errazena** kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresen arteko gatazkak konpontzeko, halakorik sortuz gero; 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](#)



Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea **ADR gisa akreditatu** da, azaroaren 2ko 7/2017 Legearekin bat etorritik (Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/UE Zuzentaraua –kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa– Espainiako ordenamendu juridikora ekartzen duena), eta erakunde akreditatuen zerrenda nazionalen sartu da.

4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezerogaien 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](#)

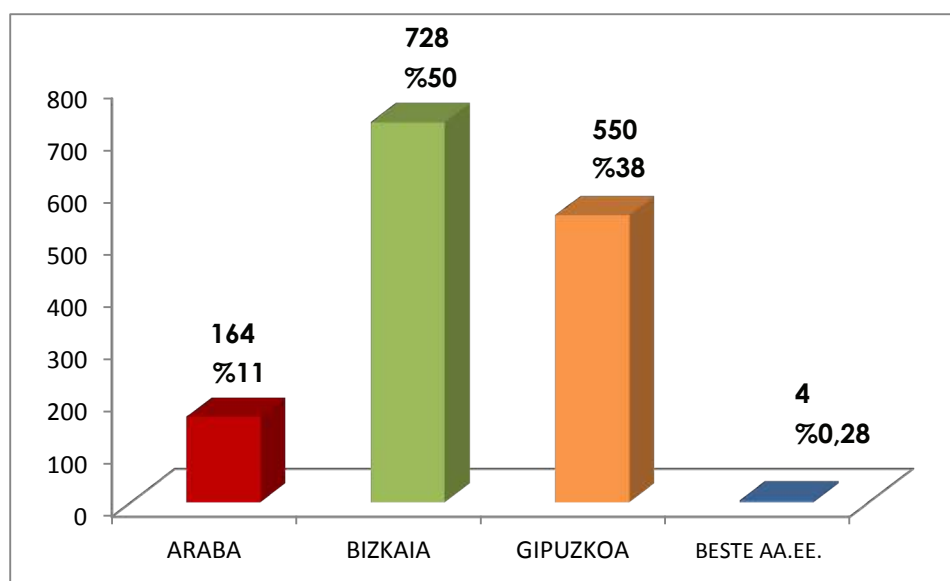
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta **enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen** dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **1.446 enpresa berrik** egin zuten bat sistemarekin, 2018an. Horrenbestez, 2018ko abenduaren 31n, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita, guztira, **15.567 enpresa daude**.

Grafikoan ikus daitekeenez, 2018an **atxikimendu berri** hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

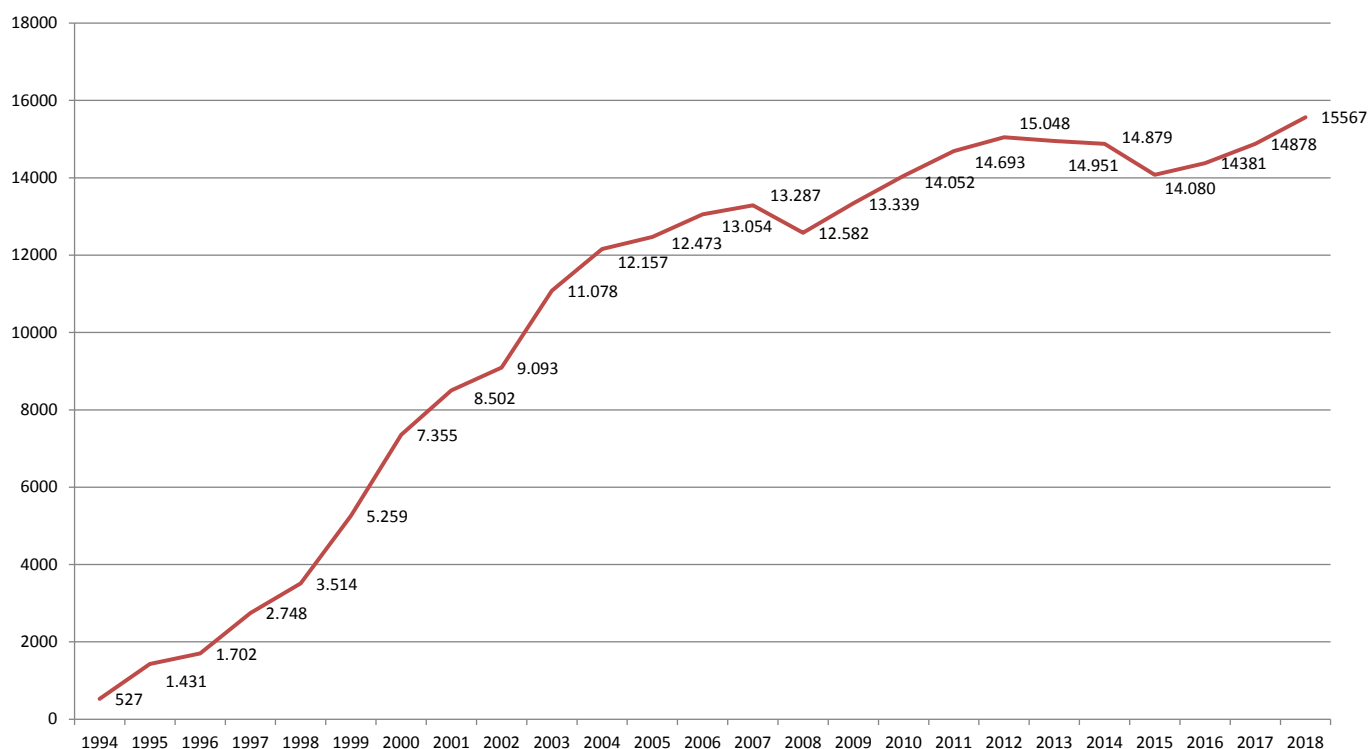
Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2018)

lurralde historikoen arabera



ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK

1994 - 2018 BILAKAERA



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2018ko abenduak 31) jarduera arloen arabera

ATXIKITUTAKO ENPRESAK		% ATXIKIPENA EUSKADIKO ENPRESAK KONTUAN HARTUZ
Aisialdiak jarduerak	63	%0,40
Bidaia-agentziak	44	%0,28
Elikadura	1.423	%9,14
Ibilgailuak	994	%6,39
Bazarrak	49	%0,31
Merkataritza elektronikoa	11	%0,07
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	381	%2,45
Energia	21	%0,13
Irakaskuntza	356	%2,29
Gremioak, etxebizitza	1.891	%12,15
Ostalaritza	829	%5,33
Informatika	165	%1,06
Bitxigintza, erlojugintza	329	%2,09
Altzariak	888	%5,70
Bestelako txikikazko merkataritza	2.754	%17,69
Beste batzuk	2.810	%18,05
Higiezinaren sustapena	254	%1,63
Publizitatea	8	%0,05
Aseguruak	64	%0,41
Telefonia	113	%0,73
Ehunak, oinetakoak	1.933	%12,42
Tindategiak	108	%0,69
Garraioak	82	%0,53
GUZTIRA	15.567	%100

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

863 arbitraje-eskaera jaso ziren 2018an, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

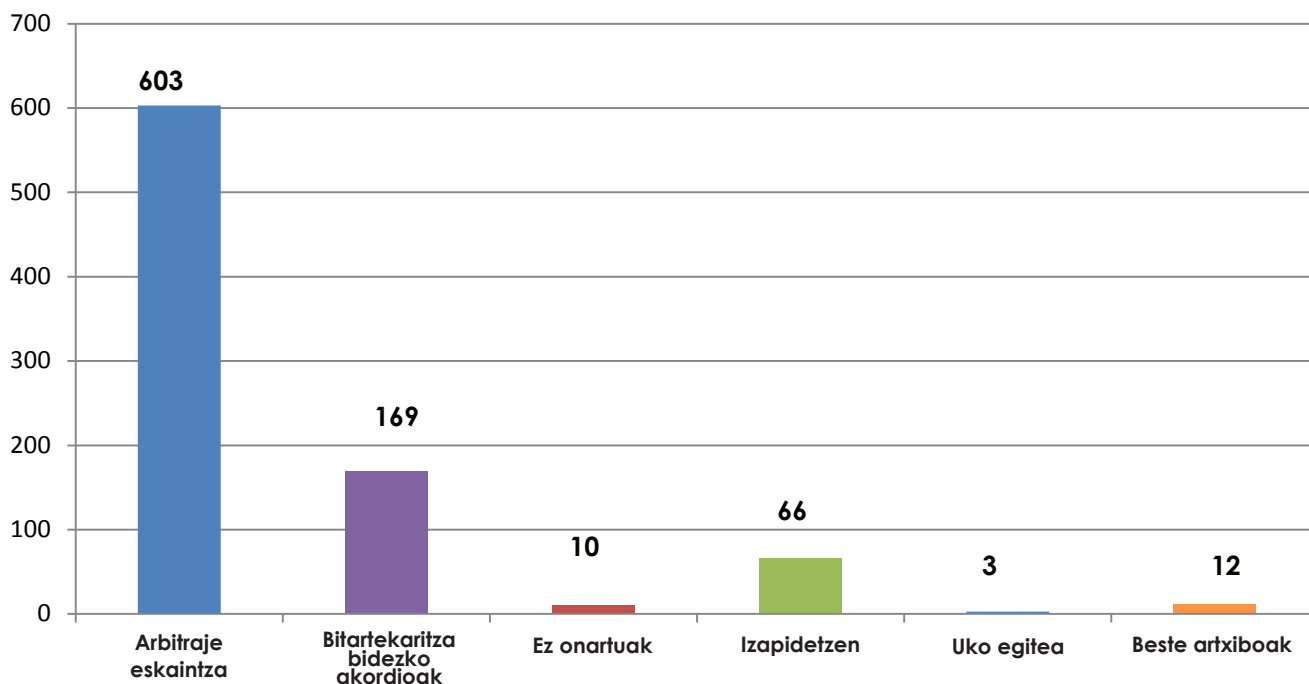
Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ Arbitraje Batzordeak **772** eskaera **izapidetu** ditu. Horietatik 169tan, Kontsumobide enpresekiko bitartekari aritu da eta aldez aurreko akordioak lortu ditu, laudorik eman beharrik gabe.
- ▶ **10** eskaera **ez dira onartu** (ez delako azken kontsumitzailea, lesioak delituak...).
- ▶ **66** eskaera **izapidetze-prozesuan daude** 2018ko abenduaren 31n.
- ▶ **3** eskaeratan **atzera egin du** kontsumitzaileak.
- ▶ **12** eskaera **artxibatu** egin dira, zenbait arrazoi direla eta: espediente-pilaketa, iraungipena, lekualdaketa, etab.

Arbitraje-eskaerak (2018)

Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Bidaia-agentziak	9
Elikadura	4
Ibilgailuak	31
Azokak	1
Merkataritza elektronikoa	4
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	43
Energia	79
Irakaskuntza	12
Gremioak, etxebizitza	37
Ostalaritza	1
Altzariak	23
Bestelako txikikazko merkataritza	18
Beste batzuk	27
Higiezinaren sustapena	1
Aseguruak	1
Banku-zerbitzuak	10
Telefonia	534
Ehunak, oinetakoak	9
Tindategiak	12
Garraioak	6
GUZTIRA	863

Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2018)



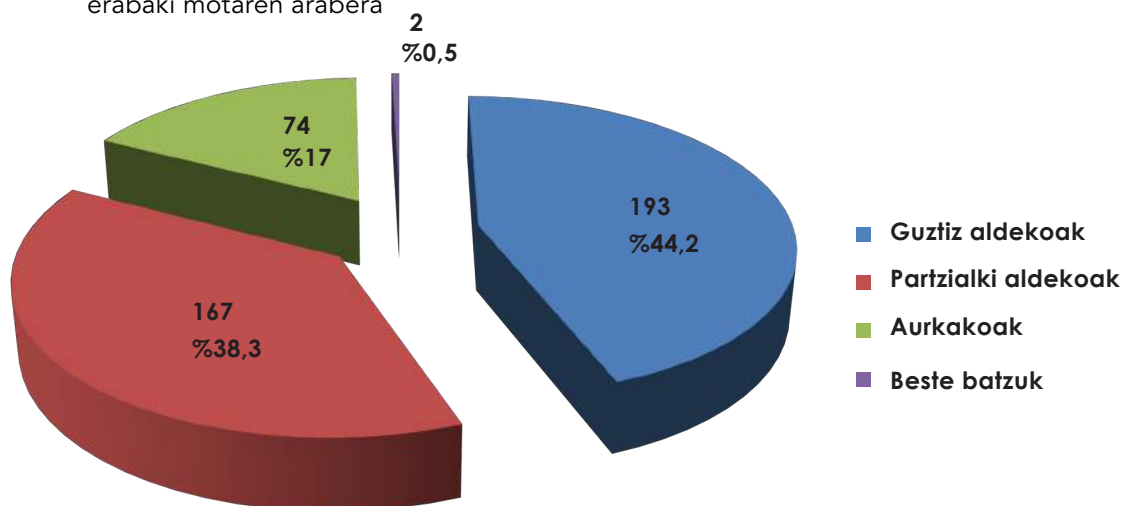
603 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zaie. Haietatik, **416 kasutan**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita dauden enpresak izan dira, eta **20 kasutan** arbitrajea onartu dute. Gainerako **167 kasuri** dagokienez, ez dute arbitrajea onartu.

2018an, Arbitraje Batzordeak **436 laudo** eman dira eta **laudo gehien** izan dituen sektorea **telefonía** izan da.

Emaitzei dagokienez, **193 kontsumitzailearen aldekoak izan dira osorik**; **167 zati batean**; **74 kasutan, irizpena kontsumitzailearen aurkakoa izan da**; eta **bi laudo inhibitzaileak** izan dira.

Laudoak (2018)

erabaki motaren arabera



5. Merkatuaren kontrola

Merkatuaren kontrolari dagokionez, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legeriak 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. Berezi 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.

Hainbat ikuskatze-kanpaina abiarazi ziren 2018an, arlo ezberdinetakoak:

- 14 urtetik beherakoentzako mozerroak: etiketa eta segurtasuna.
- Moldeko ogia: etiketa eta osagaiak.
- Ostalaritzako prezioen eta erreklamazio-orrien kontrola.
- Atun-kontserben merkatuko ikuskapena eta kontrola.
- Arrain freskoaren etiketen kontrola.
- Zordun-posizioengatiko komisioa hipoteka-maileguetan.
- Internet bidezko erosketak.
- Europa-AEB baterako kanpaina (2018ko Gabonak).

- ▶ Lotura: [2018. 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** 2018an **gauzatutako jarduerak** ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2018)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	47	145.614
Material elektrikoa	3	38.352
Jostailuak	21	57.600
Altzariak	7	1.063
Norbanakoaren babeserako ekipak	7	93.056
Beste batzuk	4	47.931
GUZTIRA	89	383.616

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 azaldu dira gure merkatuan. Beraz, produktu seguruak merkaturatzen direla ziurtatzeko kontrol-mekanismo gehiago ezarri behar dira, eta hori **Informazioa Azkar Trukatze 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 (2018)

Produktuak	Guztira
Jokoak eta jostailuak	1.026
Ibilgailuak	562
Material elektrikoa	306
Ehunak-oinetakoak	301
Produktu kimikoak	245
Etxeko-tresna elektrikoak	142
Askotariko produktuak	420
GUZTIRA	3.002

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2018)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Jokoak eta jostailuak	40	2.167
Material elektrikoa	7	96
Ehunak, oinerakoak eta osagarriak	5	26
Etxeko-tresna elektrikoak	2	17
Artikulu apaingarri batzuk	19	3.809
GUZTIRA	73	6.115

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 2.166 ikuskapen egin ditu** 2018an, 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 arrazoaren eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze-jarduerak (2018)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

IKUSKATZEAREN ARRAZOIA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Alerta sarea	185	673	434	1.292
Kanpaina	172	337	238	747
Erreklamazioa / Salaketa	24	25	49	98
Beste batzuk	1	6	22	29
GUZTIRA	382	1.041	743	2.166

Ikuskatze-jarduerak (2018)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Jostailuak	125	496	248	869
Elikadura	70	151	110	331
Material elektrikoak	48	79	115	242
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	27	38	33	98
Etxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak	11	21	32	64
Altzariak	4	5	6	15
Askotariko produktuak	45	120	115	280
Askotariko zerbitzuak	52	131	84	267
GUZTIRA	382	1.041	743	2.166

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Euskadin 38 KIUBeko sarea dugu (5 Araban, 21 Bizkaian eta 12 Gipuzkoan). 2018an, bulego berri bat ireki da Trapagaranen.

Kontsumobideko zuzendariaren **2017eko abenduaren 11ko** Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako **diru-laguntzen deialdia** argitaratu zen, 2018ko 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](#)

2018an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoa **958.568,48** 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 **859.170,80** eurokoa izan zen **2018an**, eta kopuru hori horrela banatu zen:

KIUBen funtzionamendu gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2018)

ERAKUNDE ONURADUNA	LAGUNTZA €TAN
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.571,29 €
ANDOAINGO UDALA	16.000,92 €
VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARANGO UDALA	3.818,44 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	43.665,26 €
EIBARKO UDALA	23.263,20 €
ERANDIOKO UDALA	30.565,68 €
ERMUAKO UDALA	19.355,47 €
ETXEBARRIKO UDALA	13.070,47 €
GETXOKO UDALA	21.609,99 €
IRUNGO UDALA	43.665,26 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	14.785,20 €
LEKEITIOKO UDALA	8.541,72 €
LAUDIOKO UDALA	24.743,65 €
ORTUELLAKO UDALA	12.881,25 €
PORTUGALETEKO UDALA	43.665,26 €
SANTURTZIKO UDALA	43.665,26 €
SESTAOKO UDALA	7.229,20 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
ZIERBENAKO UDALA	3.119,27 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	17.605,99 €
AÑANAKO KUADRILLA	3.798,87 €
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	1.892,16 €
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	7.743,30 €
ELGOIBARKO UDALA	7.284,02 €
FORLAN	15.064,51 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	18.265,76 €
HERNANIKO UDALA	30.401,45 €
INGURALDE	43.665,26 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.541,97 €
UROLA GARAIKO MANKOMUNITATEA	24.867,37 €
DURANGOKO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	38.843,39 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	38.207,10 €
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	38.207,10 €
OARSOALDEA	42.851,24 €
ONDARROAKO UDALA	4.912,59 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	6.828,93 €
GUZTIRA	859.170,80 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntza **19.397,98 eurokoa** izan zen 2018an:

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak (2018)

ERAKUNDE ONURADUNA	LAGUNTZA €TAN
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	1.191,31 €
VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARANGO UDALA	14.646,03 €
GETXOKO UDALA	447,80 €
ENKARTERRIKO UDALA	594,77 €
ERANDIOKO UDALA	2.518,07 €
GUZTIRA	19.397,98 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoa **79.999,70 eurokoa** izan zen 2018an.

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2018)

ERAKUNDE ONURADUNA	LAGUNTZA €TAN
BILBOKO UDALA	15.812,61 €
ERANDIOKO UDALA	10.334,99 €
IRUNGO UDALA	10.272,55 €
PORTUGALETEKO UDALA	12.096,65 €
SANTURTZIKO UDALA	14.231,35 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	15.812,61 €
FORLAN	1.438,94 €
GUZTIRA	79.999,70€

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Euskadiko Kontsumitzaileen Erakundeak Errolda digitalizatu da 2018an. Izapidetze elektronikoari esker, Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren bidez izapidetu daitezke altak eta bajak, edota datuak aldatu eta Erroldan inskribatzeko ziurtagiria eskatu.

- ▶ Lotura: [Online izapideak kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeentzat](#)

Kontsumobide Zuzendariaren **2017ko abenduaren 20ko ebazpenaren bidez**, Kontsumitzaileen Elkartetara bideratutako **diru-laguntzen** deialdia argitaratu zen 2018. urtean zehar funtzionamendu, laguntza juridiko, kontsumo proiektuak eta berrikuntza teknologikoari buruzko proiektuen inguruko garapen gastuak ordaintzeko.

Kontsumitzaileen Elkartetara bideratutako diru-laguntza 2018. urterako, **388.887,24 eurokoa** izan zen:

Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa - EKE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	58.177,52 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	18.331,50 €
3. ILDOA: KONTSUMOKO PROIEKTUAK	0 €
4. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	
Webgunea eraberritzea	10.000,00 €
GUZTIRA	86.509,02€

Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna - UCE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	93.411,24 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	39.438,00 €
3. ILDOA: KONTSUMOKO PROIEKTUAK	3.570,00 €
Banku-komisioak entitateen analisi konpariboa	3.570,00 €
4. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	4.961,00 €
Sare sozialen etekina	4.961,00 €
GUZTIRA	141.380,24€

Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Elkartea - ACUV/EKA

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	93.411,24 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	52.486,74 €
3. ILDOA: KONTSUMOKO PROIEKTUAK	2.100,00 €
Kontsumo eskubidea Goi Mailako Hezkuntza	2.100,00 €
4. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	13.000,00 €
Teknologia berriak	13.000,00 €
GUZTIRA	160.997,98€

6.2. Kontsumoko Kontsulta Batzordea

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikitako erakundea da. Interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak osatzen dute, baita kontsumoaren sektoreari lotutako administrazio publikoek eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek ere. 2018an zehar, **Batzordeak araudi-proiektu hauei buruzko txostenak** egin ditu:

- ▶ [166/2018 Dekretua, azaroaren 20koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Hilotzen Sanitate-alderdiei buruzko Erregelamendua onartzen duen Dekretua aldatzeko dena](#)
- ▶ [Agindua, 2018ko ekainaren 25ekoa, Osasuneko sailburuarena, Lehen Mailako Arretako Euskadiko Aholku Batzordea eratzen duena.](#)
- ▶ Dekretua, Jokoaren Erregelamendu Orokorra aldatzen duena.
- ▶ Dekretu-Proiektua, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtapenari eta ziurtapenaren kontrol-prozedurari eta erregistroari buruzkoa.
- ▶ Agindua, hasieran ematen zaio landare-jatorriko produktuen sektorearen betekizun higieniko-sanitarioak egokitzeko arau tekniko espezifikoak onartuko dituen xedapen orokor bat osatzeko prozedurari.
- ▶ Agindua, hasieran ematen zaio okintza, pastelgintza eta iringintzako produktuen sektorearen betekizun higieniko-sanitarioak egokitzeko arau tekniko espezifikoak onartuko dituen xedapen orokor bat osatzeko prozedurari
- ▶ [Agindua, 2018ko urriaren 2koa, Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburuarena, indargabetuta uzten duena Osasun eta Kontsumoko sailburuaren 2010eko otsailaren 17ko Agindua, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko tokierakundeei eta haiek sustatutako erakundeei diru-laguntzak emateko programa arautzen duena.](#)
- ▶ Dekretua, zeinaren bidez bigarren aldiz aldatzen baita Euskadiko Osasun-sistemako langileek agindutako tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzen dituen dekretua.

6.3. Lankidetzaren hitzarmena Autocontrol erakundearekin

2018an, lankidetzaren hitzarmen bat sinatu da **Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartearekin (Autocontrol)**, **publizitatearen** segimendua egiteko **aukera** emango duen baterako lankidetzaren esparru bat ezartzeko. Hitzarmen horri esker, Kontsumobidek mekanismo gehiago ditu kontsumitzaileak babesteko merkataritza-jardunbide desleialen aurrean.

6.4. Kontsumo sariak

Lehen aldiz, Kontsumobidek 2018ko Euskadiko Kontsumo Sariak antolatu ditu. Ibilbide profesionalak eta kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko jarduketak saritu dira. Hauek izan dira sarituak:

- ▶ **Ibilbide profesionalaren saria:** Celina Menaza Ezenarro, kontsumoaren munduan izan duen ibilbide luzeagatik, Euskadiko kontsumitzaile erabiltzaileak babesteko egindako ekarpenagatik eta zeregin horretan aitzindaria izateagatik.
- ▶ **Kontsumitzaileak hobeto babestea** eta kontsumitzaile arduradunak izateko prestatzea xede duten jarduketak egiteagatik saria jaso du Irungo Udalaren Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoak, 1984an zabaldu baitzuten. Bulego hori aitzindaria da kontsumoaren arloko eskola-prestakuntza ematen, eta oso lan aktiboa egiten du kontsumitzaileen eskubideak defendatzen.

6.5. 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

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.: 944032436
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

► Kontsumorako prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI 20 - 1º
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945016600
Fax: 945016601
formacion-araba@kontsumobide.eus

Bilbao

Nicolás Alcorta 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 (CIAC sarea). Harremanetarako datuak.

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