

MEMORIA, KONTSUMOBASK - KONTSUMO BULEGOEN EUSKAL SAREA SORTZEKO DEKRETU-PROIEKTUAREN ARAU-ERAGINAREN ANALISIARENA

I.- SARRERA

Memoria hau Xedapen Orokorrak Egiteko Prozedurari buruzko ekainaren 30eko 6/2022 Legearen 15. artikuluan xedatutakoaren arabera egingo da. Proposamena aztertzea eta ulertzea erraztuko duen ikuspegi integrala emateko egingo da.

2.- PROPOSAMENAREN AUKERA

2.-1.- MOTIBAZIOA

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak, 17.11 artikuluan, udalerrien eskumen propiotzat aitortzen du honako hau:

“Erabiltzaileen eta kontsumitzaileen defentsa eta babesa antolatzea eta kudeatzea”

Agindu hori Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 6. artikuluan zehazten da. Artikulu horrek kontsumoaren arloko udal-eskumenak jasotzen ditu, honela:

“1. Udalek zaindu behar dute kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu eta defendatzen direla beren lurralde-eremuan, kontuan hartuta zer irismen eta eduki esleitzen dien lege honek eta aplikagarriak diren gainerako arau juridikoek. Hori guztia, Administrazioaren kudeaketa deszentralizatzeko eta biztanleengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorritik.”

2. Ikuskatzaileak badituzte, udalek funtzio hauek bete ahal izango dituzte:

a) Lege honen V. tituluaren aurreikusten diren neurriak hartzea, ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko.

b) Arloko zehatze-ahala gauzatzea, lege honen 134.d) artikuluan adierazten den moduan, helbidea udalerrian daukan enpresaburuak edo udalerrian dagoen establezimenduak egin badu arau-haustea.

3.– Era berean, udalei funtzio hauek dagozkie:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak sustatzea eta laguntzea beren lurralde-eremuan.

b) Informazio- eta prestakuntza-jarduerak gauzatzea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat.



c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta salaketak jasotzea, edo haiek ordezkatzeko dituzten elkarteak, halakoak jartzeko zilegitasuna dutenean.

4.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoen bidez garatuko dira aurreko apartatuan adierazitako funtzioak, baldin eta udalek, nork bere burua antolatzeak ahalik gauzatuz, halakorik badute. Halakoetan, bulego horiek kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetu ahal izango dituzte, eta bitartekaritza-funtzioak bete, lege honen IV. tituluan xedatzen denarekin bat.”

Hala ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 54. artikulua KIUBak sortzeko eta koordinatzeko mekanismoa ezartzen du:

“1. Beren eskubideak behar bezala baliatzeko kontsumitzaileek eta erabiltzaileek behar duten informazioa eta orientabideak emateko xedez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzako informazioko udal-bulegoak sortzea eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteak sortzea, eta aholkularitza teknikoak emango die horiek eratzeak, hala eskatuz gero.

2. Udaletako informazio-bulegoak sortzeko irizpidea izango da ahalik eta hurbilen egotea kontsumitzaileengandik eta erabiltzaileengandik, eta ahalik egongo dira 15.000 biztanletik gorako udalerri guztiek bulego bat izan dezaten, gutxienez, zuzenean edo modu mankomunatuan zerbitzua ematen.

3. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak koordinatuko du informazio-bulego publikoen eta pribatuen lana, haien efikazia hobetzeko eta disfuntzioak saihesteko. Batik bat, informazio-bulegoen sare bat osatzeko aukera emango du, informazioak bizkor zirkulatzeko, erreklamazioak izapidetzen direnean bikoiztasunik ez sortzeko eta arazoak identifikatzen eta jarduerak planifikatzen laguntzeko.

4. Artikulu honetan aipatzen diren informazio-bulegoetan, zeinak kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzenduta baitaude, debekatuta dago ondasunen eta zerbitzuen publizitatea egitea, espresuki nahiz ezkutuan.”

Bestalde, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzko ekainaren 29ko 9/2007 Legean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak bere helburuak betetzeko bere gain hartutako eginkizunen artean, honako hauek daude (4.1.j) artikuluan):

“Kontsumoaren arloan eskumenak erabiltzen dituzten udal-administrazioekin lankidetzan aritzea, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak hedatzea sustatzea, behar duten guztian aholkuak ematea euren eginkizunak hobeto bete ditzaten, eta lankidetzaren itunak sinatzea beren helburuak betetzeko ahalik eta teknikarik eta materialik onenen hornikuntza konpartitze aldera.”.

Kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko, administrazio-egitura modernoak eta koordinatuak behar dira, herritarren eskaerei eraginkortasunez erantzuteko gai direnak. Ildo horretan, apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 54. artikulua berariazko agindua ezartzen du informazio-bulegoek sarean funtziona dezaten ahalbidetzeko, informazioaren

zirkulazio arina bermatzeko, erreklamazioak izapidetzean bikoiztasunak saihesteko eta merkatuari eragiten dioten arazoak identifikatzen laguntzeko. Legezko agindu hori da koordinazio hori artikulatuko duen dekretu baten beharra justifikatzeko oinarria.

Kontsumoko informazio-bulegoen sareko funtzionamendua ez da araugintzako eskakizuna soilik, baizik eta ezinbesteko baldintza administrazioaren efizientzia ziurtatzeko. Bulegoen arteko konexioak aukera ematen du erreklamazioak modu bateratu eta koherentean izapidetzeko, beharrezkoak ez diren errepikapenak saihestuz eta erantzun-denborak murriztuz. Era berean, administrazio-mailen artean datuak arin zirkulatzeak abusuzko praktikak goiz detektatzea eta baterako jarduerak planifikatzea errazten du, eta gainbegiratzeko eta kontrolatzeko gaitasuna indartu.

Jarraibide komunak izatea funtsezkoa da sare horrek modu homogeen eta eraginkorrean funtziona dezan. Informazioa trukatzeko protokolo partekatuek, erreklamazioak izapidetzeko irizpide uniformeek eta sistema elkarreragileek bermatzen dute herritar guztiek babes-maila bera jasotzea, langileen beharrezko prestakuntza koordinatuaz gain.

2.-2.- HELBURUAK

Proiektatutako dekretuaren helburua da kontsumitzaileari arreta emateko sistema erabat koordinatua eta eraginkorra sortzea, kontsumitzaileen eskubideen defentsa homogeenoa bermatuko duena. Informazio-bulegoek benetako sare gisa funtzionatzea ahalbidetuko duen arau-esparru bat ezarri nahi da, tratu-berdintasuna eta araudiaren aplikazioaren koherentzia bermatuko duten protokolo komunak eta lankidetzak-mekanismoak izango dituen.

Era berean, dekretuaren helburua da bulego-sarea tresna estrategiko bihurtzea merkatuan arazoak goiz detektatzeko eta baterako jarduerak planifikatzeko. Horrela, administrazio publikoen gainbegiratze-gaitasuna indartzen da, eta babes eraginkorragoa bermatzen da abusuzko edo araudiaren aurkako praktiken aurrean.

Kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoen sarea sortzeak zatiketa administratiboa gainditzea eta kudeaketa-eredu partekatu baterantz aurrera egitea dakar, non kontsumoko informazio-bulego guztiek sistema beraren nodo gisa jarduten duten. Egitura horri esker, bulego bakoitza, bere lurralde-eremuari eta berariazko eskumenei eutsi arren, arreta-koherentzia eta uniformetasuna bermatzen dituen egitura komun baten parte izango da.

Sareak esan nahi du informazioa etengabe eta bi norabidetan dabilela, jarduera isolatua saihestuz. Horrela, lurralde edozein tokitan aurkeztutako erreklamazio bat ezagut eta kudea daiteke, erantzuna bakarra, baliozkoa eta bulego guztietan aitortua izango dela ziurtatuz.

Gainera, sarean lan egiteak baliabideak, ezagutzak eta esperientziak partekatzea dakar. Bulegoek ez dute modu isolatuan jarduten, baizik eta elkarri laguntzen diote protokolo komunen eta jarduteko irizpide homogeenen bidez. Sarearen dimentsio estrategikoa ere

garrantzitsua da; izan ere, bulego guztietako informazioa integratzean, merkatuan behin eta berriz agertzen diren arazoak garaiz detektatzea eta kontrol- eta prebentzio-neurriak batera planifikatzea errazten da.

Beraz, informazio-bulegoak sistema bakar, kohesionatu eta moderno batean integratzea dakar, eta, horregatik, hain zuzen ere, sare hori sortzea da dekretuaren azken helburua.

2.-3.- AUKERA ARAUTZAILEAK

1. aukera. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen sarearen funtzionamendu-eta antolaketa-araubidea ezartzen duen dekretu bat egiteko izapideak egitea, zehatzago eta eguneratuago.

Proiektatutako arauak erakunde- eta funtzionamendu-esparrua optimizatzea eta eguneratzea ahalbidetuko du, koordinazioa eta baterako lana areagotzeko, kontsumitzaileen eredua eta defentsa eta arreta finkatuko dituen kontsumo-arloko politika eraginkor eta efizientea diseinatu eta gauzatuko dela ziurtatuz.

2. aukera. Araua ez garatzea.

Alternatiba ez-arautzailea ez da aukera egokia; izan ere, egungo erregulazioa mantentzeak eragotzi egingo luke kontsumo-arloko politika baten diseinua eta betearazpena ziurtatzea ahalbidetuko duten aukerak ustiatzea, gobernantza- eta betetze-eredua finkatzeko Kontsumobideri kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoei dagokienez agindutako koordinazio-agindua.

2.-4.- KALITATE ARAUTZAILEAREN EDO ERREGULAZIO ONAREN PRINTZPIOETARA EGOKITZEA

Dekretu-proiektua bat dator Xedapen Orokorrak Egiteko Prozeduraren ekainaren 30eko 6/2022 Legearen 4. artikuluan xedatutakoarekin, arauen kalitatearen edo erregulazio onaren printzipioei dagokienez.

Beharraren printzipioari erantzuten dio, interes orokorreko arrazoi bati erantzuten baitio; izan ere, kontsumoko informazio-bulegoen sare bat sortzean datza, lurralde osoan kontsumitzaileen eskubideen defentsa homogeneoa bermatzeko bide eraginkor gisa. Egitura koordinaturik gabe, bulegoek modu isolatuan funtzionatuko lukete, herritarren konfiantza ahulduko luketen bikoiztasunak, atzerapenak eta erantzun desberdinak sortuz. Sarea, beraz, ezinbesteko tresna da kontsumitzaileen babesa benetakoa, eraginkorra eta koherentea dela ziurtatzeko.

Proportzionaltasun-printzipioa ere betetzen da; izan ere, legezko aginduak garatzeko bitarteko beharrezko eta nahikoa da, baina ez da berrikuntza bat, beharrezkoa ez dena edo lege-eskakizunak gainditzen dituen, beste neurririk ez dagoelako. Arauaren hartzaileei ezartzen zaizkien betebeharrak ezinbestekoak dira proiektatutako helburuak behar bezala lortzen direla ziurtatzeko.

Eraginkortasun-printzipioari dagokionez, araua tresna eraginkorra da lortu nahi diren helburuei erantzuteko. Era berean, arauan aurreikusitako betebeharren irismena argitzeko tresnarik egokiena dela uste da.

Era berean, segurtasun juridikoaren printzipioa betetzen da, proiektaturiko araua indarrean dagoen Zuzenbidera egokitzen baita. Funtzio hori Kontsumobideri esleitzeak, apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 54. artikulua bidez, bermatzen du kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoek ez dutela modu isolatuan jarduten, baizik eta jarraibide komunak arabera sare kohesionatu baten zati gisa dihardutela. Horrela, bulego batean aurkeztutako edozein erreklamazioek sistema osoan hartzen du balioa, kontraesanak saihestuz eta kontsumitzaileentzat zein operadore ekonomikoentzat segurtasun juridikoa indartuz.

Lege-artikulu horretan oinarrituta, Kontsumobidek jarduteko protokolo homogeneousak eta irizpide uniformeak ezartzeko gaitasuna du. Koordinazio horrek bermatzen du administrazio-erabakiak parametro argien eta aurreikusteko moduko parametroen arabera hartuko direla, erantzun desberdinak emateko aukera ezabatuz eta arau-esparru bat sendotuz, jarduteko jarraibide komunak eta irizpide homogeneousak ezarriz. Erreklamazioek eta kontsultek edozein bulegotan tratamendu bera jasoko dutela bermatzen da, eta ziurgabetasunak ezabatu.

Proiektatutako arauak ez dakar bikoiztasunik, apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 16. artikulua 3. eta 4. zenbakietan adierazitakoaren ildotik. Eusko Jaurlaritzaren eta udalen artean kontsumoaren arloan partekatutako eskumenak egotea ez da bikoiztasun gisa interpretatu behar, baizik eta kontsumitzaileak administrazioaren maila desberdinetatik babesteko errefortzu gisa. Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen 16. artikulua gainjartzeak saihestea eskatzen du, eta hori lortzeko sareko lankidetzaren sistema bat egituratzen da, non administrazio bakoitzak bere eginkizunak betetzen dituen esparru koordinatu eta osagarri baten barruan.

Kontsumobidek koordinazio, gainbegiratze eta plangintza estrategikoaren funtzioak betetzen ditu. Horrela, bermatu egiten da tokiko jarduketek babes autonomikoa dutela eta erabaki autonomikoak udal-eremuan jasotako informaziotik elikatzen direla. Egitura horri esker, gaitasunak ez dira bikoizten, sistema bakar batean integratzen dira.

Era berean, gardentasun-printzipioa aplikatuz, proposamena egin duen organoak aukera emango du bere lantze-prozesuaren berezko dokumentuetarako sarbide erraza, unibertsala eta eguneratua izateko, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 7. artikuluan ezarritakoaren arabera, dokumentazio hori Legegunea plataforman sartuta; argi eta garbi definitzen ditu ekimenaren helburuak eta azalpen-zatian justifikatzea; eta aukera emango du hartzaile izan daitezkeenek parte-hartze aktiboa izan dezaten araua egiteko orduan, prozedura hasteko aginduan aurreikusitako entzunaldi- eta informazio publikoko izapideen bidez.

Azkenik, arauak efizientzia-printzipioarekin koherentea izatea bilatu du, eta helburuetako bat karga gehigarriak ez ezartzea izan da.

3.- EDUKIA ETA AZTERKETA JURIDIKOA

Dekretu-proiektua arau-esparru honen barruan sartzen da:

3.-1.- EUOPAR BATASUNEN ZUZENBIDEA

Europar Batasunak kontsumoaren arloan duen Zuzenbidea da estatu kide guztietan kontsumitzaileen babesa bermatzen duen esparru erkidea. Europako araudiaren helburua da herritarrek eskubide-maila homogeneoa izatea, transakzioak zein herrialdetan egiten dituzten kontuan hartu gabe. Corpus arauemaile honen helburua informazioaren gardentasuna, produktuen segurtasuna eta enpresen eta kontsumitzaileen arteko kontratu-harremanen berdintasuna bermatzea da.

Funtsezko oinarrietako bat kontsumo-kontratuen erregulazioa da, urruneko erosketetan atzera egitea, legezko bermeak eskaintzeko betebeharra eta abusuzko klausulen debekua bezalako eskubideak ezartzen baititu. Xedapen horien helburua da kontsumitzaileak enpresarekiko duen posizioa orekatzea, kontratu-harremanean alderdi ahulagoa dela aitortuz.

Europar Batasunak merkataritza-praktika desleialen aurkako esparru sendo bat ere garatu du, debekatuz publizitate engainagarria, praktika oldarkorrak eta kontsumitzaileen portaera ekonomikoa desitxuratzen duen edozein jokabide. Era berean, prezioei, salmenta-baldintzei eta produktuen ezaugarriei buruzko informazioa argia, eskuragarria eta egiaztagarria izatea eskatzen da, gardentasun-printzipioa indartuz.

Funtsezko beste eremu bat produktuen segurtasuna da, merkaturatutako ondasunek segurtasun-estandar komunak betetzera behartzen duten erregelamenduen bidez bermatua. Horretarako, EBk alerta azkarreko sistemak ditu, merkatutik produktu arriskutsuak kentzeko eta kontsumitzaileak berehala babesteko.

Gaur egungo testuinguruan, Europako araudiak merkataritza digitalaren eta mugaz haraindiko merkataritzaren erronkei ere heltzen die, online erosketek tradizionalen berme berberak dituztela ziurtatuz. Debekatu egiten da justifikaziorik gabeko blokeo geografikoa, eta erraztu egiten da auziak mekanismo alternatiboen eta plataforma digitalen bidez konpontzea; horrek indartu egiten du merkataritza elektronikoarekiko konfiantza.

Azkenik, EBk kontsumoaren modernizazioa eta iraunkortasuna bultzatu ditu, ondasunen konponketa eta produktuen iraunkortasunari buruzko informazioa bezalako praktikak sustatuz. Neurri horien bidez, kontsumo-eskubidea trantsizio ekologikora eta ekonomia zirkularrera egokitu nahi da, etengabe aldatzen ari den ingurune ekonomikoan kontsumitzaileen babesa mantentzen dela bermatuz.

Kontsumitzailearen Europako Agenda Europar Batasunaren ibilbide-orria da, 2020tik 2025era bitartean kontsumitzaileen babesa indartzeko. Helburua da bermatzea herritarren eskubideak estatu kide guztietan homogeneousak direla, trantsizio digitaletik, jasangarritasunetik eta pandemiaren ondorio sozial eta ekonomikoetatik eratorritako erronketara egokituta. Esparru estrategiko horrek nazioz gaindiko zilegitasuna ematen die autonomia- eta toki-politikei, kontsumitzaileen defentsa modu koordinatuan eta eraginkorrean artikulatzea eskatzen baitu.

Lehentasunen artean, nabarmentzekoak dira trantsizio ekologikoa bultzatzeko beharra, kontsumitzaileei produktuen iraunkortasunari buruzko informazio argia eskainiz; eraldaketa digitala, online erosketek eta zerbitzu digitalek tradizionalen berme berak izango dituztela ziurtatuz; eta kontsumitzaile kalteberen babesa, arrisku handieneko egoeran dauden defentsa indartuz. Era berean, Agendak azpimarratzen du garrantzitsua dela araudia benetan betetzea eta nazioarteko lankidetzari indartzea, Europako kontsumitzaileen eskubideak babestuta egon daitezen transakzio globalen ere.

Kontsumitzailearen Europako Agendak lehentasuna ematen dio modernizazioari, digitalizazioari eta administrazio-lankidetzari, Batasun osoan kontsumitzaileen babesa indartzeko. Horrela, proposatzen den dekretua bat dator Europako konpromisoekin, eta segurtasun juridikoa, eraginkortasun administratiboa eta kontsumitzaileen eskubideen defentsa homogeneousak bermatzen ditu.

Azken batean, Europako araudiak administrazioaren maila desberdinen arteko koordinazioa ahalbidetzen eta sustatzen du, kontsumoko informazio-bulegoen sarea Erkidegoko esparruan erabat integratzeko. Horrela, dekretua bat dator Europako eskakizunekin, eta Euskadiko kontsumitzaileen defentsa koherentziaz, modu modernoan eta Batasuneko estandarren arabera egingo dela bermatzen du.

3.-2.- ESTATUKO ARAUDIA

Konstituzioaren 51.1 artikulua ezartzen duenez, *"botere publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa bermatuko dute, prozedura eraginkorren bidez horien segurtasuna, osasuna eta bidezko interes ekonomikoak babestuz"*.

Ez EKren 148. artikulua, ez 149. artikulua, ez dute arau espliziturik ezartzen kontsumitzaileen defentsarako eskumena bere gain hartzeari buruz, eta, beraz, ondoriozta daiteke eskumen hori autonomia-erkidegoek beren gain har dezaketela beren autonomia-estatutuetan (149.3 EK artikulua) edo transferentzien lege organikoetan. Esan bezala, Euskal Autonomia Erkidegoak Euskal Herriaren Autonomia Estatutuari buruzko abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaren 10.28 artikulua bidez bereganatu zuen.

Hala ere, eskumen hori eskusibotzat hartzeak ez du baztertzen Estatuaren eskumena (32/1983 KAE, apirilaren 28koa, 2. OJ), estatutu-eskumenak mugak baititu Estatuari dagozkion eskumen-titulu batzuetan, hala nola sistema ekonomikoaren gainean (Konstituzioaren 33., 38. eta 128. artikulua, besteak beste), merkatuaren batasunean

(139 EK artikulua), eta berdintasuna bermatuko duten baldintzen bermea (EKren 139. eta 149.1.1. EK artikulua).

Konstituzio Auzitegiak, gai horri buruzko oinarritzko bi epaietan, azaroaren 30eko 71/1982 KAEn eta urtarrilaren 26ko 15/1989KAEn, ezartzen duenez, kontsumitzaileen defentsa *"hain da zabala eta zehaztugabea, ezen, batzuetan, Estatuko edo autonomia-erkidegoko arau bat kalifikatzea zaila izanik, kontsumitzailearen babeserako balizko arau bat eskumena zehazten duen arau bat baino gehiagoren barruan dagoela uler daitekeelako, eta horrek eragingo luke arau bakar bat ezartzeak arazoa ez konpontzea. Izan ere, kontsumitzailea defendatzea helburu duen araua, aldi berean, diziplina juridiko jakin batean integratuta dago (legeria zibila, merkataritzakoa, prozesala, eta abar), eta diziplina horren eskumena berariaz eman dezaioke 149 EK artikulua Estatuari; beraz, ez da nahikoa autonomia-erkidego batek, nahiz eta eskumen eskusiboa bere gain hartu, kontsumitzaileak defendatzeko arau bat ematea bere lurralde-eremuaren barruan; aitzitik, defentsa-helburu hori artikulatzen duen diziplina zehatza bere eskumena den aztertu behar da, kasu zehatz bakoitzean aplikatu beharreko araua, estatukoa edo autonomikoa, zein den zehazteko".*

Horren arabera, Estatuak hainbat arau eman ditu, besteak beste, 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina onartzen duena, eta beste lege osagarri batzuk, kontsumo-harreman orotan errespetatu beharreko gutxieneko eskubideak ezartzen dituenak.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorrek zioen azalpenean aitortzen duenez, *"erakundeen arteko lankidetzaren arloko erregulazioa sartzeko da, bereziki garrantzitsua kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesean, autonomia-erkidegoen eta toki-erakundeen arloko eskumenak kontuan hartuta".*

Horregatik, dekretu hau bat dator Konstituzioaren esparruak ezartzen duen erakundeen arteko lankidetzarekin, baina horrek ez du esan nahi Estatuak arlo horretan duen oinarritzko araudian esku-sartzerik dagoenik.

3.-3.- AUTONOMIA ERKIDEGOKO ARAUDIA

Behin baino gehiagotan adierazi den bezala, Euskal Herriaren Autonomia Estatutuari buruzko abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaren 10.28 artikuluan ezartzen denez, Euskadiren eskumen eskusiboa da *"kontsumitzailea eta erabiltzailea defendatzea, aurreko paragrafoan adierazitako moduan"*, hau da, prezioen politika orokorrari, Estatuko lurraldean ondasunen zirkulazio askeari eta lehiaren defentsari buruzko legeriari kalterik egin gabe.

Eskumen horri jarraiki, 4/2023 Legea onartu zen, apirilaren 27koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena. I. kapituluak, "administrazioen eskumenak" izenekoak, honako hau arautzen du:

"4. artikulua. – Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eskumenak.

1.– Eusko Jaurlaritzak eskumen hauek ditu:

a) Diseinatzea zer plangintza orokor egin bere lurralde-eremuko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko politika egiteko, eta sailen arteko jarduera-planak sustatzea horretarako.

b) Lege hau garatu eta betetzeko erregelamenduak onartzea.

c) Alor honetan zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

2.– Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren arloko eskumena duen sailari dagokio lege honetan aurreikusitako funtzioak garatzea, eta, bereziki, honako jarduketak hauek, gutxienez:

a) Ondasun eta produktuen merkatua ikuskatzea eta kontrolatzea, eta kontsumitzaileak arrisku mota bakoitzetik babesteko administrazio-neurri egokiak hartzea.

b) Kontsumo-gatazkak auzibidetik kanpo ebazteko sistemak sustatzea eta garatzea.

c) Kontsumoko asoziazionismoa sustatzea.

d) Zehatze-ahala gauzatzea, lege honetan arautzen den moduan.

e) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko Zuzendaritzak emandako egintza administratiboen kontra jarritako gorako errekursoak ebaztea.

3.– Lege honen arabera Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari dagozkion eskumenak gorabehera, Eusko Jaurlaritzan osasun-, etxebizitza-, nekazaritza- eta elikadura-, ingurumen- eta turismo-arloko eta beste arlo espezifiko batzuetako eskumenak dituzten sailek beteko dituzte araudi sektorial aplikagarriak espresuki esleitzen dizkien funtzioak, espezialitate-printzipioari jarraikiz.

5. artikulua.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eskumenak. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak beteko ditu kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko funtzioak, lege honek espresuki beste organo edo administrazio batzuei esleitzen ez dizkienak; bereziki gauzatuko ditu 9/2007 Legearen 4. artikulua ezartzen dituenak. 9/2007 Legeak, ekainaren 29koak, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortu zuen.

6. artikulua.– Udalen eskumenak.

1.– Udalek zaindu behar dute kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestu eta defendatzen direla beren lurralde-eremuan, kontuan hartuta zer irismen eta eduki esleitzen dien lege honek eta aplikagarriak diren gainerako arau juridikoek. Hori guztia, Administrazioaren kudeaketa deszentralizatzeko eta biztanleengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorritik.

2.– Ikuskatzaileak badituzte, udalek funtzio hauek bete ahal izango dituzte:

a) Lege honen V. tituluan aurreikusten diren neurriak hartzea, ondasunak eta zerbitzuak zaindu eta kontrolatzeko.

b) Arloko zehatze-ahala gauzatzea, lege honen 134.d) artikuluan adierazten den moduan, helbidea udalerrian daukan enpresaburuak edo udalerrian dagoen establezimenduak egin badu arau-haustea.

3.– Era berean, udalei funtzio hauek dagozkie:

a) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak sustatzea eta laguntzea beren lurralde-eremuan.

b) Informazio- eta prestakuntza-jarduerak gauzatzea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta salaketak jasotzea, edo haiek ordezkatzeko dituzten elkartenak, halakoak jartzeko zilegitasuna dutenean.

4.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako udal-bulegoen bidez garatuko dira aurreko apartatuan adierazitako funtzioak, baldin eta udalek, nork bere burua antolatzeke ahala gauzatuz, halakorik badute. Halakoetan, bulego horiek kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetu ahal izango dituzte, eta bitartekaritza-funtzioak bete, lege honen IV. tituluan xedatzen denarekin bat.”

Azkenik, 8. artikulua, “Administrazio-lankidetzak” izenpetutak, honako hau dio:

“1.– Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek, nork bere eskumen-eremuan, sustatuko dute kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babes-maila handia izatea, eta lankidetzak eta 87. zk. 2023ko maiatzaren 10a, asteazkena EUSKAL HERRIKO AGINTARITZAREN ALDIZKARIA 2023/2169 (73/14) elkarlan-printzipioak beteko dituzte beren jardueretan, administrazioen arteko harremanei buruzko arau orokorren arabera.

2.– Eusko Jaurlaritzak lankidetzak hitzarmenak ezarri ahal izango ditu Estatuko Administrazioarekin, autonomia-erkidegoekin eta Europako eskualdeekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes-maila hobetzeko.

3.– Era berean, Eusko Jaurlaritzak eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak neurriak adostu ahal izango dituzte beste administrazio batzuekin, giza baliabideen eta baliabide materialen erabilera optimizatzeko eta eraginkortasunez eta efikaziaz kontrolatzeko ea betetzen diren kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauak.

4.– Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eskatuz gero, udalek eta foru-aldundiek informazio eguneratua emango diote beren lurralde-eremuko enpresa eta saltokien titulartasunari eta kokapenari buruz.”

Horrenbestez, dekretu-proiektuaren proiektua eskumen horietan txertatzen da.

3.-4.- INDARGABETZEAK

Proiektaturiko arauak ez dakar Euskadiko ordenamendu juridikoko arau juridikorik indargabetzerik.

3.-5.- URTEKO ARAUGINTZA-PLANEAN EZ DAGO AURREIKUSITA

Proiektaturiko araua ez dago aurreikusita 2026rako Urteko Araugintza Planean. Hala ere, guztiz bidezkotzat jotzen da, aurrez azaldutako helburuak garatzeko eta kontsumoaren arloan toki-erakundeen eta Kontsumobideren artean gutxieneko koordinazio- eta harreman-esparrurik ez egotea konpontzeko.

3.-6.- EDUKIA

Eranskin gisa erantsi da.

4.- ARAUA ESKUMENAK BANATZEKO ORDENARA EGOKITZEA

Ekainaren 30eko 6/2022 Legeak, Xedapen Orokorrak Egiteko Prozedurarenak, 12.1 artikuluan ezartzen duenez, proiektaturiko arau-xedapenaren gaia dela-eta eskumena duen saileko sailburuaren aginduz hasiko da prozedura hori.

Euskal Herriaren Autonomia Estatutuari buruzko abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaren 10.28 artikuluan ezartzen denez, kontsumoa Euskadiren eskumen eskusiboa da, eta, beraz, arau-ekimenak bat egiten du Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutuak kontsumoaren arloan ematen dituen eskumenen esparruarekin.

Lehendakariaren ekainaren 23ko 18/2024 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituenak eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituenak, honako hau ezartzen du 2.m) artikuluan:

“Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra honako sail hauetan antolatzen da:

m) Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa.”

38/2025 Dekretua, otsailaren 11koa, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena, 1. artikuluan:

“Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari honako egiteko eta jardun-arlo hauek dagozkio, betiere Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorri dagozkion eskumenen barruan, eta lehendakariaren ekainaren 23ko 18/2024 Dekretuaren 18. artikulua garatze aldera (18/2024 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioko sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituenak eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituenak):

a) Turismoa.

b) Merkataritza.

c) Merkataritza-, industria- eta nabigazio-ganberak.

d) Kontsumoa.

e) Prezioen politika.

f) Sailari atxikita dauden edo haren mendeko diren sektore publikoko entitateak zuzentzea, legeek eta erregelamenduek ezartzen dutenaren arabera.

g) Legeek eta erregelamenduek ematen dizkioten gainerako ahalmenak.”

Bestalde, 2. artikulua, “Egitura orokorra” izenpetuta, honako hau ezartzen du:

“Honako hauek Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikita geratzen dira:

a) «Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua» organismo autonomo administratiboa, ekainaren 29ko 9/2007 Legeaz sortua.”

Beraz, dekretu-proiektuak Euskal Autonomia Erkidegora mugatzen du bere aplikazio-eremua, eta ezarritako eskumen-banaketaren hurrenkera, berriz, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari dagokio, gaiaren arabera.

5.- INPAKTUEN AZTERKETA

a) Aurrekontu- eta finantza-eremuan duen eragina.

Gaur egun arte, toki-administrazioekiko lankidetzat, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeko ekainaren 29ko 9/2007 Legean ezarritako 4.1.j) artikuluan ezarritakoa, eta bulegoen koordinazioa eta sareko lana, dirulaguntzen deialdien bidez egiten ziren. Arau honen bidez, arau-esparrura egokitzen da, eta, beraz, dekretu honek horiek ordeztu ditu, gastu-betebehar eta diru-sarrera gehigarri berririk sortu gabe, zenbatekoa baliokidea izango baita. Ez du eraginik defizit publikoan, eta ez dakar EB-ren finantzaketarik. Ondorioz, aurrekontu-eragina oso txikia da, eta ez da aldaketa esanguratsurik aurreikusten.

Ez dakar zerbitzu berriak finantzatzea, eta, beraz, aurrekontuetan eragin nulua du. Ez da aurreikusten diru-bilketa handitzea, proiektatutako arauak ez baitu zehapen-araubiderik arautzen ondorio ekonomikoekin, salbu eta, dagokion hitzarmena bete ezean, hura baliogabetzea eta horri lotutako etekinak galtzea. Beraz, ez da ikusten kostuetan igoera nabarmenik izan denik, ezta zuzkidura gehigarrien beharrik ere.

b) Enpleguan eta enpresen lehiakortasunean eragina.

Kontsumo-bulegoen sare bat sortzea antolaketari eta herritarrei arreta emateari buruzkoa baino ez da, eta ez du eraginik enpresa-lehiakortasunean. Beraz, ez da aurreikusten merkatuari edo enpresen jarduerari eragingo dionik.

c) Gizarte-eragina/erabiltzaileengan.

Interesdun gisa identifikatzen dira euskal herritar guztiak, une jakin batean guztiak baitira kontsumitzaileak eta KIUBak erabiltzeko modukoak.

Arauak eragin sozial ona du, kontsumitzaileen babesa eta aholkularitza indartzen baititu, Euskadin dauden KIUB guztiak koordinatuz eta sarean funtzionaraziz.

Sarea eratzea aurrerapausoa da kontsumitzaileen eskubideen bermean, eta informazioa, orientazioa eta gatazkak konpontzeko mekanismoak koordinatuta eskuratzeko aukera ematen du, eta horren eraginez, kontsumitzaileek merkatuan duten posizioa sendotu, defendatzeko gaitasuna areagotu eta arreta eta aholkularitza espezializatuko zerbitzuetarako irisgarritasuna hobetzen da.

d) Ingurumen-inpaktua.

Proiektatutako araua onartzeak ez du zuzeneko ondoriorik izango natura-ondarearen kontserbazioan eta babesean. Kontsumo-bulegoen sarea sortzeak ez dakar ingurumen-inpaktu nabarmenik, antolaketa- eta administrazio-izaerako neurria baita, natura-inguruneari eragiten dioten jarduerak sartu gabe eta emisio, isurketa edo hondakin gehigarriak sortu gabe, eta ez dakar aldaketarik baliabide naturalen erabileran, hondakinen kudeaketan eta airearen edo uraren kalitatean.

e) Merkatuko lehiaren gaineko eragina.

Proiektatutako dekretua onartzeak ez ditu merkatuko lehian izango dituen ondoriorik. Edukia kontsumitzaileei arreta emateko udal-bulegoak koordinatzera eta sarean lan egitera mugatzen da, bulego horien arreta eta babesera hertsiki bideratutako helburuarekin. Ez die betebeharrak gehigarriak ezartzen eragile ekonomikoei, eta ez ditu aldatzen merkatuan sartzeko edo irauteko baldintzak. Halaber, ez ditu ezartzen erregulazio-oztopoak, lehia-abantailak eta lehia askearen funtzionamendua desitxuratzen duten kostuak. Ondorioz, enpresa-lehiaren gaineko eraginik ez dagoela uste da, eta jarduera ekonomikoaren eta merkatu-harremanen arloan indarrean dagoen arau-esparrua ez da aldatu.

f) ETEen gaineko eragina.

Dekretu honek, kontsumitzaileei arreta emateko udal-bulegoen sarea ezartzean, antolaketa- eta administrazio-izaera baino ez du, haren funtzionamendura mugatuta. Ondorioz, ez die betebeharrak juridikorik edo karga ekonomikorik ezartzen enpresa txiki eta ertainei, haien arau-edukiak ez baitie eragiten. Aitzitik, ETEek kontsumo-ingurune gardenagoa eta seguruagoa izan dezakete zeharka, baldintza gehigarriak ezarri gabe eta arauetan aldaketarik egin gabe. Horregatik guztiatik, ondorioztatzen da arauak ez duela eraginik ETEetan.

g) Administrazio-kargen gaineko eragina.

Administrazio-kargatzat hartzen dira Administrazioak, enpresek eta herritarrek araudiaren ondoriozko betebeharrak betetzeko egin behar dituzten administrazio-jarduerak.

Kontsumitzaileei arreta emateko udal-bulegoen sarea eratzeak kudeaketa-eredu koordinatua eta homogeneoa eskatzen du, herritarrentzako eta enpresentzako izapideak sinplifikatzen dituen. Sarean lan egitean, erreklamazioak edo kontsultak aurkeztean bikoiztasunak saihesten dira, jarduteko irizpideak bateratzen dira eta informaziorako

sarbidea errazten da, eta horrek itxaronaldiak eta administrazio-kostuak murrizten ditu. Horrela, arauak karga burokratikoak murrizten laguntzen du, eta ingurune eraginkorragoa eta eskuragarriagoa sustatzen du, bai kontsumitzaileentzat, bai enpresa txiki eta ertainentzat.

Horri honako hau gehitu behar zaio:

1.- Prozeduraren izapidetze elektronikoa: Dekretu-proiektuak ez du berariaz ezartzen prozeduren izapidetze elektronikoa, baina honako araudi hau hartu behar da kontuan:

- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 3/2022 Legea, maiatzaren 12koa, Euskal Sektore Publikoari buruzkoa.
- 91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integrala eta kanal anitzekoa emateari eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeari buruzkoa.

Adierazitako araudiaren arabera, administrazioen arteko harremanak bitarteko elektronikoen bidez egingo dira.

2.- Prozedurak bateratzea eta sinplifikatzea: irizpideak bateratzea eta prozedurak sinplifikatzea dakar, protokolo homogeneoak eta kanal koordinatuak ezartzen baititu lurralde osoan. Eredu horrek erreklamazioak eta kontsultak izapidetzean bikoiztasunak saihesten ditu, dokumentazioa hainbat instantzian aurkezteko beharra murrizten du eta edozein bulegok zerbitzu baliokidea ematea bermatzen du, edozein udalerritan kokatuta dagoela ere. Horrela, arauak herritarrentzako eta enpresa txiki eta ertainentzako administrazio-kargak murrizten laguntzen du, Administrazioarekiko harremanetan ingurune eraginkorragoa, gardenagoa eta irisgarriagoa bultzatuz.

3.- Administrazio-isiltasuna: toki-erakundeek sarera atxikitzeke egindako eskaerei dagokienez, gehienez ere hiru hilabeteko epea aurreikusten da ebazpena emateko, eskaera aurkezten den egunetik zenbatzen hasita. Epe horretan berariazko ebazpenik ematen ez bada, ezetsizat joko da (11. artikulua).

h) Genero-arrazoiengatiko eragina.

Xedapen Orokorrak Egiteko Prozeduraren ekainaren 30eko 6/2022 Legearen 15.3.f) artikulua eskatzen du aipatutako txostena egitea. Honako hau ezartzen du artikulua horrek: "*Espedientearen instrukzioa egiteko eskumena duen zuzendaritza-zentroak arau-eraginaren azterketari buruzko memoria egingo du, nahitaez. Memoria horretan bildu edo berretsiko da hasiera emateko aginduaren inguruan proposamena egin duen organoaren iritziz azpimarragarria izan daitekeen edozein alderdi, eta, nolanahi ere, honako hauek:*

- *Generoaren arabera eraginari buruzko txostena, non agerian utzi beharko den 4/2005 Legea betetzeko jarraitu zaien izapide guztien,*
- *lortutako emaitzen, eta*
- *berdintasuna bultzatzeko barneratutako neurrien azalpen zehatz bat."*

Proiektuaren edukia eta erregulazioaren izaera kontuan hartuta, honako hau baieztatu daiteke:

- Ez dago diskriminazio positiborik, ez baitago gizonen eta emakumeen arteko aukera- eta tratu-berdintasunaren inguruko hasierako desberdintasunik, eta proposatutako proiektuak ez du inolako diskriminaziorik sustatzen, ez zuzenik ez zeharkakorik.
- Ez dago zuzeneko diskriminaziorik, hau da, sexuagatiko tratamendu kaltegarriarik, eta hori ez da inolara ere jasotzen proiektatutako Dekretuan.
- Ez dago zeharkako diskriminaziorik, hau da, itxuraz neutrala den arau, politika edo praktika batek sexu bateko edo besteko pertsonengan neurritz kanpoko eragin kaltegarria duenean gertatzen dena. Proiektuan ere ez da horrelakorik gertatzen.
- Ez da ondorio negatiborik sortuko, sexuagatiko diskriminazio-egoerei mesede egiten dienik.

Beraz, arauaren testuak ez du inoiz sexuen arteko bereizkeria-neurririk jasotzen. Era berean, idazketan kontuan hartu da hizkera ez-sexista erabiltzea.

Azkenik, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina onartzen duen martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 17. artikuluan xedatutakoa betez, sexuaren aldagaia sistematikoki sartu beharko da estatistiketan, inkestetan eta datu-bilketan.

i) Euskararen erabileraren normalizazioaren gaineko eragina.

Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen 8. artikulua, 6/2022 Legeak emandako idazketan, hau ezartzen du: *"Euskal Autonomia Erkidegoan dauden herri-aginteei emandako arau-xedapen edo ebazpen ofizial orok bi hizkuntzatan idatzita egon beharko du, publikitate ofizialari dagokionez. Eusko Jaurlaritzan egiten diren xedapen orokorrak egiteko prozeduran euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegia txertatzeko, nahitaezko aholkularitza-txosten bat egingo da. Txosten horretan, izapidetzen den xedapenaren eremu objektiboan euskararen erabilera normalizatzeko neurriak proposatuko dira. Era berean, erabaki bat emango da hizkuntzaren arloan indarrean dagoen araudira egokitzeari buruz, beste organo informatzaile batzuei dagozkien eginkizunei kalterik egin gabe".*

Era berean, prozedura izapidetzeko ardura duen organoak sortzen duen dokumentazio guztia gaztelaniaz eta euskaraz egingo da, bi bertsioen arteko kontrastea eta baliokidetasuna bermatuz.

Dekretu-proiektuari dagokionez, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioen arteko baliokidetasuna ziurtatzeko modua itzulpenekoa izango da; hala, arau-testuak hizkuntza ofizialetako batean idatziko dira, eta IZOra (IVAPeko Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala) bidaliko dira, Tramitaguneren bidez, itzultzeko.

Herri-administrazioei lotutako erakundeak direnez, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei arreta euskaraz eta gaztelaniaz emango zaiela bermatu behar da.

j) Haur eta nerabeen gaineko eragina.

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoen sarean antolatzeak haurren eta gazteen babesa sustatzen du, sarbide homogeneoa eta haien beharretara egokituia bermatzen baitu, kontsumo arduratsuan hezte eta adingabeei zuzendutako abusuzko praktikak goiz detektatzea erraztuz. Ikuspegi koordinatu horrek bulegoen prebentzio- eta prestakuntza-gaitasuna zabaltzen du, eta gazteen artean kontsumo-ohitura seguruagoak eta iraunkorragoak sortzen laguntzen du.

Halaber, Haur eta Nerabeei buruzko otsailaren 15eko 2/2024 Legearen 3.4 artikulua betez, Haur eta Nerabeen Behatokiak dekretu-proiektuari buruzko txostena egingo du.

k) Gazteen gaineko eragina.

Gazteriari buruzko martxoaren 10eko 2/2022 Legeak honako hau ezartzen du gazteriari eta kontsumoari buruz (20.l artikuluan):

“1.– EAEko administrazio publikoek gazteen prestakuntza sustatuko dute, informazio-kanpainen edo programa espezifikoen bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideak ezagutu eta arduraz, ikuspegi kritiko eta elkertasunez erabil ditzaten.

2.– Era berean, sustatu egingo da arrazoizko kontsumoaren kultura, bai eta kontsumo-eredu jasagarria eta bidezko merkataritza-eredua ere; hartara, elikadura-burujabetzaren aldeko ekimenak bultzatu eta gazteek kontsumo- eta ekoizpen-dinamiketan parte hartzeko baliabideak lagunduko dira, haien proiektuak garatzeko baliabideak ezarrita.”

Gazteen kasuan, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) koordinazioak eta sareko lanak balio estrategiko berezia hartzen dute. Gazteak, beren bizi-etapa dela eta, hezkuntzari, etxebizitzari, enpleguari, teknologiari eta aisialdiari lotutako kontsumo-erabakiei aurre egin behar izaten dieten kolektiboak dira, askotan alde aurreko esperientziarik eta informazio nahikorik izan gabe.

KIUBak sarean antolatzeak gazteei zuzendutako sentsibilizazio-kanpaina bateratuak diseinatzea ahalbidetzen du, kontsumitzaile gisa dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko mezu argiak emateko eta ohitura arduratsuak eta iraunkorrak sustatzeko.

l) Irisgarritasun unibertsalaren gaineko eragina.

Irisgarritasuna, dimentsio fisikoan zein digitalean eta komunikatiboan ulertuta, oinarritzko eskubidea da, eta aukera-berdintasuna bermatzen du informazioa eskuratzeko eta kontsumitzaileak babesteko orduan. Hala ere, oraindik ere oztopoak daude desgaitasuna duten pertsonen, adinekoen, kalteberatasun-egoeran dauden gazteen edo muga teknologikoak dituzten kolektiboek KIUBen zerbitzuen onura osoa jasotzea zailtzen dutenak.

Identifikatutako arazoa irisgarritasun-irizpideen homogeneotasunik eza da, kontsumo-politiken eraginkortasuna mugatzen baitu. Proposatutako arauak KIUB guztietan irisgarritasun-estandar komunak ezartzea ahalbidetuko du. Herritarrentzat, kontsumitzailea babesteko informazio eta zerbitzuetarako sarbide zuzenagoa eta unibertsalagoa aurreikusten da.

m) Beste inpaktu batzuk.

Ez da bestelako inpakturik hauteman.

6.- IZAPIDEAK

Dekretu-proiektua izapidetzeko, Xedapen Orokorrak Egiteko Prozedurari buruzko ekainaren 30eko 6/2022 Legearen II. kapituluan ezarritako prozedurari jarraituko zaio.

- 11.1 artikulua arabera, xedapen orokorra izapidetzea sustatu duen organoak edo zuzendaritza-zentroak kontsulta publikoan eskatuko du herritarren iritzia gizartean, arau-testu juridikoen proposamenak idatzi aurretik. Iragarki adierazgarria argitaratu da Irekian eta Eusko Jaurlaritzako iragarki-taulan.
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburuaren agindua, araua egiteko prozedura hasteari buruzkoa – Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren iragarki-taulan argitaratuko da.
- Aurreikusitako araudiak zuzenean eragin diezaiekeen beste administrazio batzuetan parte hartzea eta kontsulta egitea.
- Aldez aurreko onarpenaren agindua
- Entzunaldia eta informazio publikoa, eragindako erakunde eta elkarteei eta, oro har, herritarrei.
- Nahitaezko txostenak eta irizpenak:
 1. Enpresan duen eraginari buruzko txostena: Euskadiko Ekintzaileei eta Enpresa Txikiari Laguntzeko ekainaren 28ko 16/2012 Legearen 6. artikuluan xedatutakoaren arabera.
 2. Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundearen egiaztapen-txostena.
 3. Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren txostena, xedapen orokorrekin euskararen erabileraren normalizazioan duten eraginari eta xedapen orokorrak egiteko prozeduran euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegia txertatzeko araubidea ezartzen

- duen azaroaren 6ko 233/2012 Dekretuak arautzen duen hizkuntza-arloko indarreko araudiari egokitzeari buruzkoa.
4. Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzaren nahitaezko txostena, Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen urriaren 29ko 317/2024 Dekretuaren 12.d artikulua arabera.
 5. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua erakunde autonomoaren txostena. 9/2007 Legearen 4.1 o) artikulua ezartzen du nahitaezko txostena eskatuko dela, proiektuak kontsumitzaile eta erabiltzaileei eragiten dielako.
 6. Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordeari kontsulta egitea, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 10.a) artikulua arabera, izapidetzen ari den arau-proiektuak gai horri eragiten baitio.
 7. Lehiaren Euskal Agintaritzaren txostena, Lehiaren Euskal Agintaritzari buruzko 1/2012 Legearen 3.5 artikulua arabera, nahitaezko irizpena ematen baitu gai horri eragiten dioten proiektuetan.
 8. Haurren eta Nerabeen Behatokiaren txostena, Haur eta Nerabeei buruzko otsailaren 15eko 2/2024 Legearen 3.4 artikulua emandako zentzuan.
- Nahitaezko funtsezko txostenak eta irizpenak:
 1. Euskadiko Tokiko Gobernuen Batzordearen txostena: Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 88.1.b) artikuluan ezarritakoaren arabera. Bere funtzioen artean honako hau dago: *"Xedapen orokorren aurreproiektuak prestatzen parte hartzea, 91. artikuluan ezarritako eran, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eskumen-eremuan udalerrien eskumen propioei eragiten dieten araugintza bultzatzeko proposamenak aurkeztea, betiere udalerrien eskumenen gaineko araudian bertan ezarritako eran, lege honen 86.1.b artikuluan xedatutakoari jarraituz"*.
 2. Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen (EGAB) txostena: 8/2012 Legea, maiatzaren 17koa, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearena; 3. artikuluan ezartzen duenez, ekonomia- eta gizarte-politikarekin zerikusia duten dekretu-proiektuei buruzko nahitaezko txostenak egin beharko dira, aurreko ekitaldietan onartutakoen jarraipena dakarten edo funtsezko berrikuntzarik edo aldaketarik ez dakarten dekretu-proiektuak alde batera utzita.
 3. Kontrol Ekonomikoko Bulegoaren ekonomia- eta araudi-kontrolari buruzko txostena. Txostena nahitaezkoa da, Euskal Autonomia Erkidegoko Ekonomia Kontrolari eta Kontabilitateari buruzko Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 19ko 2/2017 Legegintzako Dekretuan (25. artikulua eta hurrengoak) eta eremu horretako barne-kontrol ekonomikoa eta kontabilitatea garatzen dituen 464/1995 Dekretuan (41. artikulua eta hurrengoak) xedatutakoa aplikatuz.
 4. Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren nahitaezko irizpena: Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoari buruzko azaroaren 24ko 9/2004 Legearen 3.1.c)

artikuluaren arabera, kontsulta egin behar zaio "Eusko Jaurlaritzak Legebiltzarraren legeak garatzeko edo betearazteko ematen dituen erregelamendu-xedapenen proiektuei" dagokienez.

- Agindu-proiektuaren izapidetzea amaitu ondoren, eta proiektua onartu aurretik, prozedura osoaren memoria labur bat egingo da, XOEPLen 24.2 artikulua adierazten duen edukiarekin, aurrekariak eta egindako izapideak aipatuz.
- Gobernu Kontseiluak onartzea.

Azkenik, eta Jaurlaritzari buruzko ekainaren 30eko 7/1981 Legearen 64. artikuluekin bat etorritik, behin dekretu-proiektu hau onartuta, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian (EHAA) argitaratuko da.

15.- EX POST EBALUAZIOA

Eusko Jaurlaritzak araugintza-plan bat onartzen du urtero, eta bertan jasoko dira urte horretan Gobernu Kontseiluan onartzeko aurkeztuko diren legegintza- edo erregelamendu-ekimenak.

Eusko Jaurlaritzaren urteko araugintza-plana urte bakoitzeko lehen hiru hilabeteetan argitaratuko da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoan eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian, behar den informazioa eta parte-hartzea bermatzeko.

Ex post ebaluazioa honela defini daiteke: erregulazio baten egokitasuna behatzera, ebaluatzeraz eta informatzeraz bideratutako jardueren multzoa, hura mantentzeko, aldatzeko edo indargabetzeko. Beraz, indarrean dagoen xedapen batek denbora-tarte batean benetan izan duen eraginkortasun materiala baloratu nahi du. Horretarako, zenbait irizpide hartu behar dira kontuan:

- a) Administrazioarentzat garrantzitsua den aurrekontu-kostua edo -aurrezpena.
- b) Arauaren hartzailentzako karga administratiboak handitzea edo murriztea, baldin eta esanguratsua bada eragindako biztanleria-bolumenagatik edo lehentasunezko sektore ekonomiko edo sozialetan eragina izateagatik.
- c) Konstituzio-eskubide eta -askatasunetan eragin nabarmena izatea.
- e) Ekonomian oro har edo ekonomia horretako sektore nabarmenetan izango duen eragina.
- f) Merkatu-batasunaren, lehiaren, lehiakortasunaren edo enpresa txiki eta ertainen gaineko ondorio esanguratsuak.
- g) Generoaren araberako eragin garrantzitsua.
- h) Haurtzaroan eta nerabezeroan edo familian duen eragin nabarmena.

Proiektatutako arauaren izaera eta edukia kontuan hartuta, adierazitako irizpideen arabera, uste da ez dela ebaluatu behar izateko modukorik.

Sinadura data honetan elektronikoki sinatuta: Miguel Angel Bodegas – Kontsumobide Bizkaiko Koordinatzailea.

ERANSKINA – DEKRETU-PROIEKTUAREN ZIRRIBORROA

XX/XXXX DEKRETUA, XXXXko XX (e) koa, KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea sortzen duena

Zioen azalpena

Espainiako Konstituzioaren 51. artikulua botere publikoei esleitzen die kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa, haien segurtasuna, osasuna eta interes ekonomiko legitimoak prozedura eraginkorren bidez babesteko eginkizuna. Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, Autonomia Estatutuaren 10.28 artikulua Euskal Autonomia Erkidegoari esleitzen dio kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsaren arloko eskumen eskusiboa.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren apirilaren 27ko 4/2023 Legea onesteak mugarri bat ekarri du EAEko arau-esparrua eguneratzeko, errealitate sozial berrira eta egungo kontsumo-ohituretara egokitzen baitu. Arau horrek, 2. artikuluan, printzipio orokor hau ezartzen du: kontsumitzaileen defentsa eta babesa izango dira EAEko administrazio publikoen jardunaren gidari.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eraginkortasunez babesteko, administrazioak herritarrengandik hurbil jardun behar du. Ildo horretan, 4/2023 Legeak udalerrien funtsezko zeregina aitortzen du, eta 6. artikuluan eskumena esleitzen die beren lurralde-eremuan kontsumitzaileak babesteko eta defendatzeko, deszentralizazioaren eta ahalik eta hurbiltasun handienaren printzipioekin bat etorritz.

Era berean, lege horren 54. artikulua 1. apartatuak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari agintzen dio udal-informazioko bulegoen sorrera sustatzea, kontsumitzaileen eskubideak behar bezala baliatzeko orientazio zehatza errazteko; 3. apartatuan, berriz, informazio-bulegoen lana koordinatzea esleitzen dio, haien eraginkortasuna hobetzeko eta disfuntzioak saihesteko. Ildo beretik, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa ezartzen dituen uztailaren 12ko 159/2011 Dekretuaren 2. artikulua erakunde horri esleitzen dizkio, ekainaren 29ko 9/2007 Legean aurreikusitako beste eginkizun batzuen artean, honako hauek: toki-administrazioekin lankidetzan aritzea kontsumoaren arloan; udal-informazio-bulegoen hedapena sustatzea; eta aholkularitza tekniko ematea eta lankidetzak hitzarmenak sinatzea bere helburuak betetzeko baliabideak, teknikak eta materialak partekatzeak.

Azken batean, legegileak aukera ematen du Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren jarduketara, izaera espezializatuagoa duena eta kontsumoaren arloko politika publikoen ikuspegi globalagoa duena, udalerrienarekin osatzeko. Izan ere, udalerririk hurbiltasun handiagoa dute kontsumitzaile eta erabiltzaileekin, eta, administrazio-jarduketan konkurrentziaren kasuan, espezialitatearen, subsidiarotasunaren, lankidetzaren, koordinazioaren eta ekintza-batasunaren printzipioak aplikatzea ahalbidetzen du, legearen 7. artikulua ezartzen duen bezala, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei babes hobea eta eraginkorragoa eskaintzeko.

EAEko administrazioaren beste eremu batzuetan arrakasta izan duen erakunde arteko lankidetzak ereduari jarraituz, beharrezkoa da kontsumitzaileei arreta emateko EAEko sare bat finkatzea, Kontsumobideren eta Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) ahaleginak integratuko dituen. Informazio-egitura nahikorik ez egoteak edo bere

kalitate eskasak politika publikoen eraginkortasuna murriz dezakeen bezala, kontsumoaren arloko baliabideen sakabanaketak herritarrei zerbitzu integrala eta homogeneoa eskaintzea eragozten du.

Dekretu honen xedea da, beraz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eta toki-erakundeen arteko lankidetzarako esparru juridiko egonkorra ezartzea, elkarrekiko eskubide eta betebeharren sistema baten bidez kontsumoko tokiko zentro eta zerbitzuei eutsiko zaiela bermatzeko, kalitate-estandarrak, arreta-ordutegiak eta kudeaketa koordinatua bermatuz tresna informatiko komun bidez. Era berean, prestakuntza-, ikuskapen- eta merkatu-kontrolako jarduerak itunduta egitea sustatu nahi da, eskura dauden baliabide publikoak optimizatzeko.

Dekretu honek lau kapitulu, azken xedapen bat eta bi eranskin ditu.

I. kapituluak arauaren xedea definitzen du — KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea sortzea —, bai eta haren funtzionamendua arautzen duten printzipioak ere. II. kapituluak bulegoari eska dakizkizkiekeen gutxienezko baldintzak zehazten dira, irisgarritasunari, ekipamendu teknikoari eta arreta-ordutegiei dagokienez, lurralde osoan kalitate-estandar homogeneoa bermatzeko. III. kapituluak Sareari borondatez atxikitzearen administrazio-prozedura eta toki-erakundeak integratzeko baldintzak arautzen ditu. Azkenik, IV. kapituluak kideen eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren eskubideen eta betebeharren esparrua ezartzen du, eta hor sartzen dira baztertzeko eta berriz sartzeko araubidea, marka instituzionalaren kudeaketa eta Sarearen Erregistroaren sorrera.

I. KAPITULUA

Xedapen orokorrak

1. artikulua.- Xedea.

Dekretu honen xedea da Kontsumoko Bulegoen Euskal Sarea – KONTSUMOBASK – sortzea, sarea osatzen duten bulegoen jarduna modu uniforme, eguneratuan eta homogeneoan koordinatzeko, Euskadin kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko sistema bateratu eta koordinatu bat eratuz, eta sare horri atxikitzearen prozedura eta baldintzak arautzea.

2. artikulua.- KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea.

1.- Sarea administrazio edo toki-erakundeen mende dauden titulartasun publikoko kontsumo-bulegoek osatuko dute, baldin eta Dekretu honetan ezarritako baldintzak betetzen badituzte.

2.- Kontsumitzaileari informazioa emateko bulegoa toki-administrazio edo -erakundeen mendeko zerbitzu espezializatuak dira. Zerbitzu horietan, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei kontsumo-arloko informazioa, orientazioa, aholkularitza eta laguntza ematen zaie etengabe, beren eskubideak benetan baliatzen direla bermatzeko.

3.- Sareak koordinazioaren, lankidetzaren, kalitatearen eta eraginkortasunaren printzipioak beteko ditu, eta kontsumitzaile guztientzako arreta eskuragarria bermatuko du.

3. artikulua.- Sarean sartzea

1.- KONTSUMOBASK-Kontsumo Bulegoen Euskal Sarean integratzeko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzaren ebazpena beharko da, Administrazioak edo toki-erakundeak eskaera egin ondoren eta dekretu honen III. kapituluan ezarritako prozeduraren arabera.

2.- Kontsumitzaileak informatzeko bulegoek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren dirulaguntzak, laguntzak edo laguntza teknikoa jaso ahal izateko, ezinbestekoa izango da sarean sartzea.

II. KAPITULUA

Gutxieneko baldintzak

4. artikulua.- Espazioak eta irisgarritasuna

1.- Bulego bakoitzak jendeari arreta emateko eremu bereizi bat izango du, kontsumitzaileen arreta pertsonalizatua eta pribatutasuna bermatzeko neurri nahikoarekin, bai eta itxaroteko gune bat ere, euskarazko eta gaztelaniazko euskarrietako oinarritzko informazioarekin.

2.- Instalazioek irisgarritasunaren arloan indarrean dagoen araudia bete beharko dute, mugikortasun murritzua edo premia bereziak dituzten pertsonen arreta bermatuz.

3.- Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoek (KIUB) lokala beste administrazio-zerbitzu edo -bulego batzuekin partekatzen dutenean, argi eta garbi identifikatuta egon beharko dute errotuluen, seinaleen edo elementu grafikoen bidez, eta bermatu beharko dute zerbitzurako sarbidea argia eta herritarrentzat ulergarria dela.

4.- Neurriek ahalbidetzen dutenean, bulegoek kontsumoaren arloko hezkuntza- eta sentsibilizazio-jardueretarako, prestakuntza-tailerretarako edo informazio-hitzaldietarako eremuak prestatuko dituzte.

5. artikulua.- Altzariak eta ekipamendua

1.- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) altzari eta ekipamendu egokiak eta nahikoak izan beharko dituzte erabiltzaileen arreta bermatzeko.

2.- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) beren eginkizunak betetzeko behar duten oinarritzko ekipamendu teknikoa izan beharko dute.

3.- Ekipamendu horretan, gutxienez, honako hauek sartuko dira:

a) Kontsultak, erreklamazioak eta espedienteak kudeatzeko ekipo informatiko egokiak.

b) Komunikazio-sareetarako konexio egonkorra.

c) Dokumentuak kudeatzeko sistemak, egindako jardueren erregistroa, artxiboa eta jarraipena ziurtatuko dutenak, datu pertsonalen segurtasuna eta babesa bermatuta.

d) Arreta telematikoko sistemak, hala nola posta elektronikoa, formulario elektronikoak eta/edo antzekoak.

6. artikulua.- Segurtasun-, osasun- eta ingurumen-baldintzak betetzea

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) indarrean dagoen araudiaren arabera eska daitezkeen segurtasuneko, babeseko, osasungarritasuneko eta ingurumeneko baldintza orokorrak bete beharko dituzte uneoro.

7. artikulua.- Ordutegia eta irekitzeko aldia

1.- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) jendeari arreta emateko ordutegi bat ezarri beharko dute, herritarrek eskaintzen dituzten zerbitzuetarako sarbidea bermatzeko, eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinaraziko diote.

2.- Nolanahi ere, ordutegiek gutxienez hauek bete beharko dituzte:

a) 20.000 biztanletik gora: astean gutxienez 20 orduz egongo dira jendearentzat irekita.

b) 10.000 eta 20.000 biztanle artean: astean gutxienez 8 orduz egongo dira irekita.

c) 10.000 biztanle baino gutxiago: astean gutxienez 4 orduz egongo dira irekita.

3.- Arreta-ordutegiak publikoa eta ikusteko modukoa izan beharko du bulegoaren kanpoaldean, bai eta haren kanal telematikotik ere, eta gardentasuna eta kontsumitzaileentzako informazioa bermatu beharko ditu.

4.- Asteko irekiera-egunak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinarazi beharko zaizkio.

8. artikulua.- Langileak

1.- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) behar adina langile izan beharko dituzte erabiltzaileen arreta bermatzeko. Zerbitzua zuzenean edo zeharka eman ahal izango da, toki-administrazioaren beraren irizpidearen arabera. Hala ere, Bulegoak kontsumoaren arloan ikuskarpen-funtzioak betetzen baditu, ikuskatzaileak funtzionario-izaera izan beharko du.

2.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua arduratuko da bulegoetako langileei kontsumoaren arloko prestakuntza emateaz, eta etengabeko prestakuntza eguneratua ziurtatuko du.

III. KAPITULUA

Atxikitze prozedura

9. artikulua.- Eskabidea.

1. – KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sareko kide izan nahi duten administrazio eta erakunde publikoek borondatez eskatu ahal izango diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikitze. Horretarako, dagokion eskabidea aurkeztu beharko dute, dekretu honen I. ERANSKINEAN ezarritako formularioa beteta.

2.- Atxikitze eskabidearekin batera, honako baldintza hauek betetzen direla egiaztatzen duten agiriak aurkeztu beharko dira:

- a) Gobernu-organo eskudunak hartutako erabakiaren ziurtagiria, atxikitzeko asmoa berariaz adierazten duena.
- b) Bulegoaren funtzionamendurako aurtengo ekitaldirako aurrekontu-zuzkidura, jarduera-memoriarekin batera.
- c) Zerbitzua nola emango den. Zuzenean lan egiten duten langileen kopurua eta administrazio-kategoria.
- d) Erantzukizunpeko adierazpena, bulegoa dekretu honetan barne-espazioari, oinarritzko ekipamenduari, funtzionamendu-aldiari eta langileei buruz ezarritako ezaugarrietara egokitzen dela adierazten duena, II. ERANSKINEAN ezarritako eredua betez.

3.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak agiri osagarriak edo argibideak eskatu ahal izango ditu, atxikitzeko baldintzak betetzen direla egiaztatzeko beharrezkotzat jotzen badu. Horretarako, hamar eguneko epea emango da. Zuzenketa hori egiten ez bada, atzera egin duela ulertuko da eta eskaera artxibatu egingo da.

4.- Atxikimendua lortzeko eskatzen den dokumentazioa telematikoki aurkeztu beharko da eskabidearekin batera.

10. artikulua.- Atxikitzeko eskabideen ebaluazioa

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zerbitzu teknikoek eskabideak eta aurkeztutako agiriak aztertuko dituzte, eta beharrezko egiaztapenak egin ahal izango dituzte dekretu honetan sareari atxikitzeko ezarritako baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.

2.- Jarduketa horiek egin ondoren, txosten teknikoa igorriko diote Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariari, ebatz dezan.

3.- Salbuespen gisa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Dekretu honetan ezarritako betekizunen bat betetzetik salbuetsi ahal izango du, baldin eta behar bezala justifikatzen diren inguruabar materialak, antolamenduzkoak edo bestelakoak gertatzen badira, eta egiaztatzen bada administrazio edo erakunde publiko eskatzaileak bermatzen duela, beste bide batzuen bidez, kontsumoaren arloko informazio-, orientazio- eta aholkularitza-zerbitzuak behar bezala ematen direla.

Atxikitzeko ebazpenean behar bezala arrazoituta egon beharko du salbuespenak, eta emandako baldintza eta ez aplikatzea justifikatzen duten arrazoiak adierazi beharko dira. Inola ere ezingo dira salbuetsi zerbitzuaren doakotasunari, langile nahikoak eta kualifikatuak izateari eta erabiltzaileentzako gutxieneko irisgarritasun-baldintzei buruzko funtsezko betekizunak.

11. artikulua.- Ebazpena

1.- Atxikitzeari buruzko ebazpena gehienez ere hiru hilabeteko epean eman beharko da, eskabidea aurkeztzen den egunetik zenbatzen hasita. Epe horretan berariazko ebazpenik ematen ez bada, ezetsizat joko da.

2.- Atxikipenak aldeko ebazpena jakinarazten den egunetik aurrera izango ditu ondorioak, eta Kontsumo Bulegoen Sareko erregistroan inskribatuko da bulegoa.

3.- Ebazpenaren aurka errekurtsua jarri ahal izango da, aplikatzekoa den administrazio-legerian aurreikusitako moduan.

IV. KAPITULUA

Eskubideak eta betebeharrak

12. artikulua. Kontsumo Bulegoen Euskal Sareko kideen eskubideak

Sareko kideek eskubide hauek izango dituzte:

- a) Instalazio eta komunikazioetan Sarearen izen eta bereizgarri ofizialak erabiltzea.
- b) Kontsumobask – Kontsumoko Euskal Sarearen barruan bulego bakoitzak behar bezala funtzionatzeko behar duen laguntza ekonomikoa eta teknikoa jasotzea. Laguntza hori Kontsumobidek sareko sistemaren antolaketarako eta funtzionamendurako ezartzen dituen irizpideen arabera zehaztu eta banatuko da.
- c) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak antolatutako prestakuntza- eta eguneratze-jardueretan parte hartzea.
- d) Kontsumitzaileak informatzeko eta haiei prestakuntza emateko Sareak sustatutako programetan, kanpainetan eta jardueretan parte hartzea.
- e) Sarearen helburuak, jomugak eta funtzioak lortzen laguntzea, hobekuntzak proposatuz eta gauzatzen diren programa edo ekintzetan parte hartuz.
- f) Sareko baliabide komunak eskuratzea, informazio-materialak, datu-baseak eta tresna digitalak barne.
- g) Sarearen erregistro ofizialean eta hedapen-kanaletan sartzea.

13. artikulua.- Kontsumo Bulegoen Euskal Sareko kideen betebeharrak

Sareko kideek honako betebeharrak hauek izango dituzte:

- a) Informazio- eta orientazio-jarduerak gauzatzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileek beren eskubideei, betebeharrei eta erreklamazio-bideei buruzko aholkularitza egokia jasotzen dutela bermatuz.
- b) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak ezarritako funtzionamendu- eta koordinazio-arauak betetzea.
- c) Kontsumitzailearentzako informazio-, orientazio- eta aholkularitza-zerbitzuen doakotasuna bermatzea.
- d) Zerbitzua emateko langile nahikoak eta kualifikatuak izatea.
- e) Sarearen funtzionamendua ebaluatzea ahalbidetuko duten estatistika- eta kudeaketa-datuak ematea.

f) Instalazioak irisgarritasun- eta arreta-baldintza egokietan mantentzea.

14. artikulua.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren betebeharrak.

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari dagokio sarearen funtzionamendua eta garapena zaintzea. Horretarako, honako jarduera hauek egingo ditu:

a) Sarea hobetzeko eta garatzeko ekintzak proposatzea.

b) Sarearen irudia eta marka instituzionala kudeatzea, koherentzia eta erabilera egokia ziurtatuta.

c) Bulego berriei atxikitzeko eskabideak onartzea, ezarritako baldintzen arabera.

d) Sarean dauden bulegoen beharrak koordinatzea, baliabideak eta laguntza teknikoa emanaz.

e) Programatutako jardueren garapena gainbegiratzea, betetzen direla eta kalitatea bermatzen dela egiaztatzeko.

f) Sareko jarduerak behar bezala garatzeko jarraibideak eta lehentasunak zehaztea.

g) Kalitate- eta funtzionamendu-irizpide komunak ezartzea.

2. – Era berean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua lankidetzan arituko da Sarean sartuta dauden Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoak (KIUB) menpean dituzten herri-administrazioekin:

a) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak argitaratutako materiala eta argitalpenak hornituko ditu.

b) Bulegoetako langileen prestakuntza- eta gaikuntza-plana diseinatu eta sustatuko du.

c) Sareko bulego guztietarako informazio-sistema digital integratua eta irisgarria bultzatuko du.

d) Estatistika-tresna komunak eman eta sarean sartutako bulego bakoitzak banaka biltzen dituen kontsulten datuak aztertuko ditu, adierazle homogeenak lortzeko eta jardueren plangintza hobetzeko.

e) Sarearen identitate korporatiboa definitu eta mantenduko du, irudiaren koherentzia eta herritarrei informazioa eraginkortasunez transmititzea bermatuko duten komunikazio-irizpide uniformeak ezarriz.

f) Sarean sartutako bulegoak menpean dituzten administrazioekin eta toki-erakundeekin lankidetzan arituko da.

3.- Aurreko paragrafoetan ezarritako eskubideak eta betebeharrak betetzeko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak lankidetzan hitzarmenak sinatuko ditu Sarean sartutako bulegoak menpean dituzten administrazio eta toki-erakundeekin.

Hitzarmen horietan neurriak ezarriko dira kontsumitzaileentzako informazio- eta arreta-

zerbitzu egokia bermatzeko, bai eta Kontsumo Bulegoen Euskal Sareak eskaintzen dituen zerbitzuetarako sarbidea bermatzeko ere.

15. artikulua.- Ez-betetzeak

1.- Sareko bulegoei eskatzen zaizkien betebeharrak espezifikoak betetzen ez badira, Sareko kide izateari utziko zaio, eta, ondorioz, aldi baterako edo behin betiko baztertuko da. Horretarako, aldez aurretik espedienteak instruitu beharko dira, eta espediente horretan interesdunari entzutea bermatuko da.

2.- Saretik kanpo uzteak atxikitzearen ondoriozko eskubideak galtzea ekarriko du, eta Kontsumo Bulegoen Euskal Sareko erregistroan jasoko da, inskripzioa ezeztatuz.

3. Bulegoak II. kapituluaren jasotako funtsezko betekizunak betetzeari uzten dionean edo 16.1 artikuluan ezarritako baztertze-arrazoiaren bat duenean, aldi baterako baztertuko da. Berriz ere lanera itzuli ahal izango da, ebazpenean ezarritako epean akatsa zuzendu dela egiaztatzen ondoren, eta, halakorik ezean, gehienez urtebeteko epean.

4.- Behin betiko baztertzea 16.2 eta 16.3 artikuluetan aurreikusitako kasuetan gertatuko da, eta urtebeteko epean beste atxikitze-eskaera bat aurkeztea eragotziko du, 16.2 eta 16.3 a) artikuluetan ezarritako kasuetan izan ezik.

5.- Baztertzeak ebazpenak arrazoitua izan beharko du, eta horren aurka aplikatu daitezkeen administrazio-legerian aurreikusitako errekurtsoak jarri ahal izango dira.

16. artikulua.- Baztertzeak arrazoiak

1.- Aldi baterako baztertzea bidezkoa izango da honako zirkunstantzia hauetakoren bat gertatzen denean:

a) Bulegoaren jarduerarik eza oinarritzko eginkizunak betetzea eragozten duen aldi jarraitu batean, betiere zuzendu badaiteke.

b) Informazioa igortzean edo baterako jarduketetan parte hartzean behin eta berriz izandako atzerapenak, ez-betetze larria ez denean.

c) Kontsumitzaileenganako arretan dauden hutsuneak, hobekuntza-neurrien bidez zuzendu daitezkeenak.

d) Zerbitzuaren berezko betebeharrak ez betetzea, kalte larriak eragiten ez duenean.

e) Eskatutako gutxieneko baliabide materialak edo giza baliabideak aldi baterako ez edukitzea, zuzendu badaiteke.

2.- Aldi baterako baztertzea behin betikotzat joko da aldi baterako baztertzeak akordiotik urtebete igaro ondoren, eta baztertzea eragin duen arrazoiak zuzendu ez bada.

3.- Behin betiko baztertzea bidezkoa izango da honako zirkunstantzia hauetakoren bat gertatzen denean:

a) Bulegoaren jarduera uztea edo haren instalazioak ixtea.

b) Sarearen funtsezko betebeharrak modu larrian edo behin eta berriz ez betetzea.

- c) Sarearen izena, irudia edo bereizgarriak behar ez bezala erabiltzea, haren sinesgarritasunari eragiten badio.
- d) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari bere eginkizunak betetzen laguntzeari behin eta berriz uko egitea.
- e) Sarera bidalitako datuak edo dokumentuak faltsutzea.
- f) Kontsumitzaileei edo sarearen irudi publikoari kalte larria eragiten dieten jarduerak.
- g) Aldi baterako bazterketa eragin zuten kausetan berrerortzea.

17. artikulua.- Kontsumo Bulegoen Euskal Sarera itzultzea

- 1.- Saretik aldi baterako baztertuak izan diren bulegoek itzultzeko eskatu ahal izango dute, hura eragin zuten arrazoiak zuzendu ondoren.
- 2.- Itzultzeko eskaerarekin batera, atzemandako akatsak zuzentzeko hartutako neurrien justifikazio-txostena aurkeztu beharko da.
- 3.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko Zuzendaritzak 3 hilabeteko epean ebatziko du itzultzea, aldeztatik aldeko txosten teknikoa eginda, eta ebazpena jakinarazten den egunetik aurrera izango ditu ondorioak.
- 4.- Behin betiko baztertuak izan diren bulegoen kasuan, urtebeteko epea igarotakoan, berriro eskatu ahal izango du sarean sartzeko, atxikitze ohiko prozedurari jarraituz. Itzultzeko baldintza izango da kide izateko baldintza orokorrak betetzen direla egiaztatzea eta baztertzeko arrazoi berririk ez egotea. Administrazio eskudunak eskaera baloratu eta ebazpen arrazoitua emango du.

18. artikulua.- Marka instituzionala

- 1.- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Informaziorako Bulegoen Euskal Sareak marka instituzional propioa izango du, integratutako bulego guztiak modu homogeneoan identifikatuko dituen eta herritarrek ezagutzea bermatuko duena.
- 2.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzak sarearen erakunde-marka eta identitate bisual eta komunikatiboa ezarriko ditu, eta hedapen-euskarri eta -kanal guztietan koherentzia bermatuko du.
- 3.- Erakunde-marka erabiltzea nahitaezkoa izango da bulegoetako instalazioetan, dokumentazioan, informazio-kanpainetan eta Sareko bulegoek egindako beste edozein materialetan.
- 4.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak marka instituzionala erabiltzeko irizpideak ezarriko ditu, diseinu grafikoari, komunikazio digitalari eta komunikabideetako presentziari buruzko arauak barne, kontsumitzaileei zuzendutako informazioaren uniformetasuna bermatzeko.

19. artikulua.- Erregistroa.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzaren ebazpen bidez,

Kontsumoko Euskal Sarearen Erregistroa sortuko da, honako datu hauekin:

- Izena
- Lurralde-eremua
- Helbidea
- Jendaurreko ordutegia
- Harremanetarako telefonoa
- Helbide elektronikoa.

Erregistroa publikoa izango da Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren webgunean.

Azken xedapenetako lehenengoa. Garatzeko ahalmena.

Ahalmena ematen zaio Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saileko titularrari, bere eskumenen esparruan, dekretu honetan aurreikusitakoa garatzeko eta gauzatzeko behar diren xedapen guztiak emateko.

Azken xedapenetako bigarrena. Indarrean sartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

I. ERANSKINA. ATXIKITZEKO ESKAERA

KONTSUMO BULEGOEN EUSKAL SARERA ATXIKITZEKO ESKAERA

1. ERAKUNDE ESKATZAILEAREN DATUAK

Erakundearen izena:

IFZ:

Helbidea:

Herria eta lurralde historikoa:

Harremanetarako telefonoa:

Posta elektronikoa:

Harremanetarako pertsona/arduraduna:

2. ATXIKITZEKO ESKAERA

Idazki honen bidez, sinatzaileak, goian adierazitako erakundearen ordezkari gisa, Kontsumo Bulegoen Euskal Sareari atxikitze eskatzen du formalki, eta honako hau adierazten du erantzukizunez:

- Araudi aplikagarria ezagutzen duela, bereziki XXXXko XX/XXXX Dekretua, KONTSUMOBASK - Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea sortzen duena.
- Haren aplikazio-eremuaren barruan dagoela.
- Dekretu horretan zerrendatutako betebeharrak betetzeko konpromisoa hartzen duela.

3. ERANTSITAKO AGIRIAK

Kontsumoko Bulegoen Euskal Sarea (KONTSUMOBASK) sortzen duen XXXXko XX/XXXX Dekretuaren 9.2 artikulua arabera, inprimaki honekin batera honako dokumentazio hau aurkeztu da:

a) Gobernu-organo eskudunak hartutako erabakiaren ziurtagiria, atxikitze asmoa berariaz adierazten duena.

b) Hala dagokionean, eskatzailearen ordezkaritza-ahalordea egiaztatzen duen dokumentazioa.

c) Bulegoaren funtzionamendurako aurtengo ekitaldirako aurrekontu-zuzkidura, jarduera-memoriarekin batera.

d) Zerbitzua nola emango den. Zuzenean lan egiten duten langileen kopurua eta

administrazio-kategoria.

e) Erantzukizunpeko adierazpena, Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea – KONTSUMOBASK – sortzen duen XXXX (e) ko XX/XXXX Dekretuan ezarritako ezaugarrietara egokitzen dela bulegoa, barne-espazioari, oinarrizko ekipamenduari, funtzionamendu-aldiari eta langileei dagokienez (II. eranskinaren arabera).

4. KONTSUMOKO EUSKAL SAREA ERREGISTRATZEKO DATUAK

Halaber, baimena ematen du honako datu hauek Kontsumoko Euskal Sarearen Erregistroan sartzeko. Erregistro hori horretarako eratuko da, Kontsumoko Bulegoen Euskal Sarea – KONTSUMOBASK sortzen duen XXXXeko XX/XXXX Dekretuaren 19. artikuluaaren arabera:

- Izena
- Lurralde-eremua
- Helbidea
- Jendaurreko ordutegia
- Harremanetarako telefona
- Helbide elektronikoa

XXXXXXX (e) n, sinadura elektronikoaren egunean

Sin.: Erakundearen ordezkari gisa sinatzen duen pertsonaren izena eta kargua

Atxikitzeko eskatzen den dokumentazioa telematikoki aurkeztu beharko da eskabide honekin batera Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzan, EAEko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoan: <https://www.euskadi.eus/kontsumobide>.

Izapidetzearekin jarraitzeko eta espedientearen egoeraren jarraipena egiteko, [Nire karpeta](#) erabiliko da.

II. ERANSKINA. ERANTZUKIZUNPEKO ADIERAZPENA

Erantzukizunpeko adierazpena, XXXX (e) ko XX/XXXX Dekretuaren II. kapituluaren kontsumitzaileei informazioa eta arreta emateko zehaztutako zerbitzuak emateko eskatzen diren gutxieneko baldintzak betetzen direla adierazten duena.

1. ERAKUNDE ESKATZAILEAREN DATUAK

Erakundearen izena:

IFZ:

2. ERANTZUKIZUNPEKO ADIERAZPENA

Erakunde eskatzaileak adierazten du betetzen dituela XXXXko XX/XXXX Dekretuko II. Kapituluaren kontsumitzaileei informazioa eta arreta emateko ezarritako zerbitzuak emateko eskatzen diren gutxieneko baldintzak, bai eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Sareak eta Zuzendaritzak eskatzen dizkioten arreta-protokoloak ere.

XXXXXXX (e) n, sinadura elektronikoaren egunean

Sin.: Erakundearen ordezkari gisa sinatzen duen pertsonaren izena eta kargua

Atxikitzeko eskatzen den dokumentazioa telematikoki aurkeztu beharko da eskabide honekin batera Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzan, EAEko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoan: <https://www.euskadi.eus/kontsumobide>.

Izapidetzearekin jarraitzeko eta espedientearen egoeraren jarraipena egiteko, [Nire karpeta](#) erabiliko da.

III. ERANSKINA – LANKIDETZA-HITZARMENAREN EREDUA

LANKIDETZA-HITZARMENA, EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO OROKORRAREN (KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUAREN BIDEZ) ETA _____ ERAKUNDEAREN ARTEKOA, KONTSUMITZAILEEI AHOLKULARITZA, INFORMAZIOA ETA ARRETA ZERBITZUAK EMATEKO, KONTSUMOBASK KONTSUMOKO EUSKAL SAREAN INTEGRATUTAKO KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOAREN (KIUB) BITARTEZ

BILDUTA

Alde batetik, jn./and., Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria, urriaren 7ko 196/2025 Dekretuaren bidez izendatu baitzuten, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren izenean eta haren ordezkari gisa jardun baitzuen, 2024ko uztailaren 16ko Gobernu Kontseiluaren Erabakian xedatutakoaren arabera.

Bestetik, _____ jauna/andrea, _____ (e) ko
_____ gisa, _____ IFZ duena eta _____ (e) n
helbidea duena, eta erakunde horren ordezkari gisa,

(e) an xedatutakoaren arabera.

Bi alderdiek hitzarmen hau formalizatzeko gaitasun nahikoa aitortzen diote elkarri, eta, horretarako, honako hau

ADIERAZTEN DUTE:

LEHENENGOA. -

Euskal Herriaren Autonomia Estatutuari buruzko abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaren 10.28 artikuluan xedatutakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoak eskumen eskusiboa du kontsumitzailearen eta erabiltzailearen defentsaren arloan.

Eskumen horri jarraiki, Euskal Autonomia Erkidegoak 4/2023 Legea eman du, apirilaren 27koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoa. Lege horren 54.1 artikulua ezartzen duenez, "kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideak behar bezala baliatzeko behar duten informazioa eta orientazioa emateko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak informazio-bulegoak sortuko ditu udal kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteentzat, eta aholkularitza teknika emango die bulego horiek ezartzeko, hala eskatuz gero".

Bestalde, aipatutako legearen 54. artikuluen 3. paragrafoak Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari esleitzen dio informazio-bulegoen lana koordinatzea, haien eraginkortasuna hobetzeko eta disfuntzioak saihesteko. Bereziki, informazio-bulegoek sarean funtzionatzea ahalbidetuko du, informazioaren zirkulazio arina errazteko, erreklamazioak izapidetzean bikoiztasunak saihesteko eta arazoak identifikatzen eta jarduerak planifikatzen laguntzeko".

BIGARRENA. -

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzko ekainaren 29ko 9/2007 Legearen 4.j) artikulua honako eginkizun hau esleitzen dio: "kontsumoaren arloan eskumenak dituzten toki-administrazioekin lankidetzan aritzea, kontsumitzailearen informaziorako udal-bulegoen hedapena indartzea, eginkizunak hobeto betetzeko beharrezkoa den guztian aholkuak ematea, eta lankidetzak hitzarmenak sinatzea, helburuak betetzeko teknikarik eta materialik onenen hornidura partekatzea".

Bestalde, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 17.11 artikulua ezartzen duenez, udalerrien berezko eskumenak dira "erabiltzaileen eta kontsumitzaileen defentsa eta babesa antolatzea eta kudeatzea".

HIRUGARRENA. -

Kontsumitzaileen babesa, informazioa eta defentsa interes komuneke eta lehentasunezko eremua dela bi administrazioentzat, eta helburuak bat datozela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa ziurtatzeko beharrarekin. Helburuak bat etortze horren ondorioz, koordinazioa eta esfortzuen batuketara ez dira soilik komenigarria, baizik eta ezinbestekoa kontsumo-politika publiko integral, eraginkor eta irisgarri bat garatzeko euskal herritar guztientzat.

Euskadin, sareko lanaren bidez babestu behar da kontsumitzailea. Bi alderdiek uste dute sare-egitura hori mekanismorik egokiena dela arreta homogeneoa eta eraginkorra bermatzeko.

Interes partekatu horietatik abiatuta, bi alderdiek ezinbestekotzat jotzen dute erakundeen arteko lankidetzaren indartzea. Arreta-eredu homogeneo, eraginkor eta irisgarri bat finkatzea da helburua, kontsumo-gatazken aurrean erantzun publikoa zatitzea saihesteko.

LAUGARRENA. -

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) funtsezko zeregina betetzen dute herritarrei arreta zuzena emateko; izan ere, informazio-zerbitzuak, aholkularitza-zerbitzuak eta erreklamazioak izapidetzeko zerbitzuak eskaintzen dituzte, kontsumo-gorabeherak arin eta eraginkortasunez konpontzeko. Zerbitzu horiek euskal lurralde osoan kalitatez, jarraitutasunez eta homogeneotasunez ematen direla bermatu behar da; horregatik, funtsezkoa da KIUBak baliabide egokiez hornitzea eta sare koordinatu batean integratzen direla ziurtatzea.

Horrela, interes komun horiek gauzatzeko, beharrezkoa da lankidetzaren teknikorako, operatiborako eta ekonomikorako esparru egonkor bat ezartzea. Esparru horrek KIUBak indartzea ahalbidetu behar du, kontsumoko euskal sistemaren funtsezko atalak diren aldetik. Bulego horiei sendotasun eta baliabide gehiago ematen dienez, kontsumoko zerbitzu publikoak bitartekaritza, prestakuntza eta aholkularitza kalitate handiagoa izango duela bermatzen da, gizartearen eskaerei erantzunez.

Ondorioz, administrazioen arteko lankidetzaren eta finantzaketa espezifikoaren ekarpena ezinbesteko tresna dira kontsumitzaileak babesteko sistema publikoa indartzeko eta euskal herritar guztiek, berdintasun-baldintzetan, kontsumoko udal-zerbitzuak eskuratu ahal izatea bermatzeko.

BOSGARRENA.-

XXXXren XX/XXXX Dekretuak, KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea sortzen duenak, KONTSUMOBASK Kontsumo Bulegoen Euskal Sarea sortzea ezarri zuen, sarea osatzen duten bulegoen jarduna modu uniformearen, eguneratua eta homogeneoan koordinatzeko.

Dekretu horren 9. artikularen arabera, _____
erakundeak sare horri atxikitzeko eskatu zuen, XXXXko XXaren XX (e)an.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariaren 20XXko XX_ren XXko Ebazpenaren bidez, _____ (e) ko Kontsumitzaileari Laguntzeko Udal Bulegoa KONTSUMOBASK Kontsumitzaileen Informaziorako Bulegoen Euskal Sareari atxikitzea.

Dekretu horren 14.3 artikulua xedatzen duenez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak lankidetzaren hitzarmenak sinatzeko dituen Sarean sartuta dauden bulegoen mende

dauden administrazioekin eta toki-erakundeekin.

Bi alderdiek adostu dute administrazioen arteko hitzarmen hau sinatzea, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 47.2.a) artikuluan xedatutakoaren arabera. Hona hemen hitzarmenaren

KLAUSULAK

1.- XEDEA

Hitzarmen honen xedea da Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuaren eta [Udalerriaren Izena] (e) ko Udalaren arteko lankidetzaz-esparrua ezartzea, kontsumitzaileei arreta eraginkorra, homogeneouskoa eta kalitatezkoa bermatzeko.

Horretarako, bi alderdiek lankidetzaz artikulatzea adostu dute, laguntza teknikoak, baliabide ekonomikoak eta koordinazio-mekanismoak barne, Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoaren (KIUB) gaitasun operatiboa indartzeko, KONTSUMOBASK Kontsumoko Euskal Sarean integratutako zerbitzu gisa.

2.- ALDERDIEN BETEBEHARRAK

Hitzarmen honen xedea lortzeko, aldeek honako konpromiso ekonomiko hauek hartzen dituzte beren gain:

1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak bere gain hartutako konpromisoak:

a) Sarearen funtzionamendu orokorra koordinatzea, ezarritako irizpide teknikoak, antolamendukoak eta prozedurazkoak modu homogeneousoan aplikatzen direla bermatuz.

b) Sareko bulegoen artean kalitate-estandarrak, jarduera-protokoloak eta kudeaketa-, arreta- eta informazio-trukerako prozedura komunak ezartzea.

c) Sarean lan egiteko beharrezkoak diren tresna teknologikoak ematea, bai eta tresna horiek behar bezala erabiltzeko euskarri teknikoak ere.

d) Sareko udal-bulegoetako langileei zuzendutako prestakuntza-, eguneratze- eta gaikuntza-ekintzak bultzatzea.

e) KIUBei laguntza tekniko jarraitua ematea, aholkularitza espezializatua, hobekuntzak ezartzen laguntzea eta intzidentzia operatiboak konpontzen laguntzea barne.

f) Kontsumitzaileei informazioa, aholkularitza eta arreta emateko udal-zerbitzuaren gastuak finantzatzen laguntzea.

g) Sarearen funtzionamenduaren jarraipena eta ebaluazioa egitea, etengabeko hobekuntzak sustatuz eta prozesu horietan _____ -(r)en parte hartzea erraztuz.

2.- _____ -(r)en betebeharrak

_____, honako betebehar hauek bere gain hartzen ditu:

- a) Kontsumoko Euskal Sarera atxikitzea eragin zuten baldintzak betetzen jarraitzea.
- b) Kontsumitzaileen informaziorako, aholkularitzarako eta arretarako udal-zerbitzua benetan ematen dela bermatzea, XXXXXXXX dekretuan aurreikusitako baldintzetan.
- c) Giza baliabide eta baliabide material egokiak izatea zerbitzuaren kalitatea eta Kontsumoko Euskal Sareak ezarritako estandarrak betetzen direla ziurtatzeko, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak ezarritako irizpideak, protokoloak eta estandarrak aplikatuz.
- d) Zerbitzuari atxikitako langileek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatutako prestakuntza-, koordinazio- eta eguneratze-ekintzetan parte hartzen dutela ziurtatzea.
- e) Autonomia Erkidegoak emandako tresna teknologiko komunak erabiltzea eta sistemak behar bezala funtzionatzeko behar den informazioa eguneratuta edukitzea.
- f) Zerbitzuaren jarraipen-, ebaluazio- eta hobekuntza-prozesuetan laguntzea, horretarako eskatzen diren informazioa eta datuak emanez.
- g) Hitzarmenaren arabera jasotzen dituen funtsak behar bezala aplikatzea, aurreikusitako helburuetarako soilik.
- h) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren ekarpena gainditzen duten zerbitzua emateko beharrezkoak diren gainerako kostuak bere gain hartzea.
- i) Datu pertsonalak babestearen arloan indarrean dagoen araudia betetzen dela bermatzea hitzarmen honen ondoriozko jarduera guztietan.
- j) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari zerbitzua ebaluatzeko beharrezkoa den informaziorako sarbidea erraztea, estatistikak, jarduera-adierazleak eta eskatutako beste edozein datu barne.
- k) Jasotako funtsak aurreikusitako helburuetarako soilik erabiltzen direla ziurtatzea, eta aparteko kontabilitate-sistema edo berariazko kontabilitate-kodifikazioa mantentzea, hitzarmenari egotzitako gastuak argi eta garbi identifikatzeko.
- l) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinaraztea zerbitzua emateari eragiten dion edozein gorabehera garrantzitsu.
- m) KIUBari buruzko informazio publikoa eguneratuta edukitzea, ordutegiak, emandako zerbitzuak eta arreta-bideak barne.
- n) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari funtsen aplikazioa justifikatzea, hitzarmen honen seigarren klausulan eskatutako dokumentazio ekonomikoa eta teknikoa aurkeztuta.
- o) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak egin ditzakeen egiaztapen-, ikuskapen- eta kontrol-jarduerak onartzea.

3.- FINANTZAKETA

1. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak konpromisoa hartzen du urteko..... euroko zenbatekoa edo lankidetzaz gauzatzen den aldiari dagokion zati proportzionala emateko, urte bat baino gutxiagokoa denean, KIUBek Kontsumobask kontsumoko euskal sarean integratutako bulego gisa garatzen dituen jardueretan laguntzeko,..... dekretuan ezarritakoaren arabera, eta betiere aurrekontu-ekitaldi bakoitzean kreditu egokia eta nahikoa egotearen mende.

Ekarpen hori urtez urte ordainduko da, hitzarmena sinatzen denetik zenbatzen hasita, eta toki-erakundeak hitzarmen honen bigarren klausularen 2.n) idatz-zatian aipatzen den urteko zenbatekoaren memoria eta gastuen justifikazioa aurkeztu ondoren.

2. Horretarako, Kontsumobideren _____ -(r)i ekarpena _____ aurrekontu-kredituaren kontura egingo da, edo hurrengo ekitaldietan hura ordeztzen duenaren kontura.

4.- KOORDINAZIORAKO ETA JARRAIPENERAKO BATZORDE MISTOA

1. Hitzarmen honetan aurreikusitako neurrien betearazpenaren jarraipena egiteko, Koordinazio eta Jarraipenerako Batzorde Mistoak sortu da, alderdi sinatzaileen ordezkari hauek osatua:

a) Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariak izendatutako bi ordezkari; horietako bat lehendakaria izango da.

b) Toki-erakundeak izendatutako bi ordezkari; horietako bat idazkaria izango da.

2. Jarraipen Batzordea urtero bilduko da ohiko bilkuran. Hori gorabehera, bi alderdiei aitortzen zaie Jarraipen Batzordearen ezohiko bilera bat eskatzeko ahalmena.

3. Jarraipen Batzordeak beharrezkotzat jotzen dituen adituak eta teknikariak gonbidatu ahal izango ditu bileretara, Batzordeari aztertzen diren gaiei buruzko aholkuak emateko.

4. – Koordinaziorako eta Jarraipenerako Batzorde Mistoak honako eskumen hauek izango ditu:

a) Hitzarmen honetan aurreikusitako jarduerak gauzatu direla egiaztatzea, bai eta lortu nahi diren helburuekin bat datozela eta zenbateraino egin duten aurrera egiaztatzea ere, eta sareko dinamika, estandar eta prozedura komunekiko integrazio eta koherentzia egokia dutela gainbegiratzea.

b) Hitzarmenaren antolaketa eta funtzionamendu hoberako egokitzea jotzen dituen neurriak hartzea.

c) Hitzarmena interpretatzeko eta betetzeko arazoak ebaztea.

d) Hitzarmena gauzatzeko beharrezkoak diren jarduerak koordinatzea, bai eta hura gainbegiratzeko, jarraipena egiteko eta kontrolatzeko ere.

e) Proiektuak eta jarduerak gauzatzeko, horien jarraipena egiteko eta ebaluatzeak beharrezkoak diren dokumentu teknikoak eta txostenak zehaztea.

f) Organo sinatzaileei hitzarmenaren helburuak betetzeko beharrezkotzat jotzen diren aldaketak proposatzea.

5. Ordezkatutako alderdien adostasunez hartuko dira erabakiak. Klausula honetan berariaz ezarri ez denari dagokionez, Batzordeak, bere funtzionamenduari eta araubide juridikoari dagokienez, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen atariko tituluaren II. kapituluko 3. atalean xedatutakoa bete beharko du.

5.- PUBLIZITATEA

1. Horretarako, Kontsumoko Euskal Sarearen (KONTSUMOBASK) irudi korporatiboa erabiliko da, sortzen diren materialetan, euskarrietan eta komunikazioetan haren logotipoa txertatuta, hargatik eragotzi gabe, hala badagokio, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren logotipo instituzionala sartzea.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak erabili beharko dira jarduerarekin lotutako ekintzen argitalpenean, iragarkian eta publizitatean, eta Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testuategina onartzen duen martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuan xedatutakoa bete beharko da, hizkuntzaren eta irudien erabilera inklusiboari dagokionez.

6.- JUSTIFIKAZIOA

1. Urte bakoitza amaitutakoan, toki-erakundeak justifikazio-agiriak bidali beharko dizkio Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari, 3 hilabeteko gehieneko epean, eta hitzarmen honen esparruan KIUBek garatutako jarduerak behar bezala gauzatu direla egiaztatu beharko du. Hurrengo dokumentazioa aurkeztu beharko da:

a) Azalpen-memoria bat, aurreikusitako jardueren betetze-maila jasotzen duena, KIUBaren funtzionamenduari eta hobekuntzari Kontsumoko Euskal Sarearen esparruan egiten dion ekarpena zehaztuz.

b) Egindako jarduketa bakoitzeko berariazko txosten bat, edukia, irismena, emaitzak eta Sarearen irizpide eta prozedura komunekin bat datorrela deskribatuz.

c) Egindako jardueren kostua justifikatzeko memoria ekonomikoa, honako hauek jasoko dituen:

Egotzitako gastuen zerrenda sailkatua, hartzekoduna, agiriaren zenbakia eta data, zenbatekoa eta, hala badagokio, ordainketa-data adierazita.

Fakturak edo merkataritzako trafiko juridikoan baliokidea den froga-balioa duten dokumentuak, edo eraginkortasun administratiboa dutenak, eta, hala dagokionean, ordainketa egiaztatzen duen dokumentazioa.

d) Udaleko kontu-hartzailetzaren txosten bat, egindako gastuak egiazkoak direla eta hitzarmen honen esparruan finantzatutako jarduerekin bat datorrela egiaztatzeko.

2. Aurkeztutako dokumentazioa osatu gabea bada edo formazko akatsak baditu, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariak hamar egun balioduneko epea emango dio toki-erakundeari akatsak zuzen ditzan, eta berariaz adieraziko dio, errekerimenduari jaramonik egin ezean, ulertuko dela justifikazio-betebeharra ez dela bete.

7.- EZ BETETZEA ETA ITZULTZEA

1.- Ezarritako baldintzak betetzen ez direla egiaztatzen bada, jasotako zenbatekoak eta legezko interesak itzuli beharko zaizkio Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari.

2.- Ez-betetze partzialen kasuan, proportzionaltasun-printzipioa aplikatuz zehaztuko da itzuli beharreko zenbatekoa, eta kontuan hartuko da ez-betetze hori nabarmen hurbiltzen bada erabat betetzera, eta toki-erakunde betearazleak zalantzarik gabe egiaztatzen badu bere konpromisoak betetzera bideratutako jarduketa bat.

3.- Itzultzeko prozedura Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Zuzendaritzaren ebazpen bidez hasiko da, eta itzulketa eragin duen arrazoia, bete ez diren betebeharrak eta horien zenbatekoa arrazoituko dira. Ebazpen hori toki-erakundeari helaraziko zaio, hamabost eguneko epean alegazioak egin eta bere eskubideen alde egokitzen jotzen dituen frogak aurkez dituzan. Itzulketa ebazteko eta jakinarazteko gehieneko epea sei hilabetekoa izango da, prozedura ofizialki hasi eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita. Itzulketa-ebazpenak honako hauek jasoko ditu: ez-betetzea eragin duen toki-erakundearen identifikazioa, itzulketa eragin duen arrazoia eta itzulketaren zenbatekoa, legezko interesekin batera.

8.- EBAZPENA ETA ALDAKETA

1.- Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 51. artikuluan aurreikusitakoak izango dira azkentzeko arrazoiak:

- a) Hitzarmenaren indarraldia igarotzea, ez bada luzatzea erabaki.
- b) Sinatzaile guztiek aho batez hala erabakitzea.
- c) Sinatzaileetako batek bere gain hartutako betebeharrak eta konpromisoak ez betetzea.

Kasu horretan, alderdietako edozeinek errekerimendu bat jakinarazi ahal izango dio betebeharrak ase ez dituen alderdiari, epe jakin batean bete dituzan urratutzat jotzen diren betebeharrak edo konpromisoak. Errekerimendu hori hitzarmenaren betearazpenaren jarraipen, zaintza eta kontrolerako mekanismoaren arduradunari eta gainerako alderdi sinatzaileei jakinaraziko zaie.

Errekerimenduan adierazitako epea igaro ondoren ez-betetzeak jarraitzen badu, hura egin zuen alderdiak alderdi sinatzaileei jakinaraziko die suntsiarazteko arrazoia dagoela, eta hitzarmena suntsiarazitzat joko da. Arrazoi horrengatik hitzarmena suntsiarazten bada, eragindako kalteen kalte-ordaina eman ahal izango da, hala aurreikusi bada.

d) Hitzarmena deuseza dela adierazten duen erabaki judizial baten ondorioz.

e) Aurreko arrazoiez bestelakoengatik, hitzarmenean edo beste lege batzuetan aurreikusitakoengatik.

2.- Hitzarmen hau aldatzeko, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 49.g) artikuluan xedatutakoari jarraituko zaio, eta eranskin bidez formalizatuko da, lege aurreikusitako izapideen arabera, beharrezkoa den kasuetan.

9.- DATUEN BABESA

1. Alderdi sinatzaileek nahitaez bete behar dituzte, datuen babesari dagokionez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EU) Erregelamendua, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa eta 95/46/EE Zuzentaraua (datuak babesteko erregelamendu orokorra) indargabetzen duena, eta abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

2. Hitzarmen honetan _____ tokiko erakundea izango da tratamenduaren arduraduna, aipatutako araudian ezarritako baldintzetan eta bertan ezarritako betebeharrak eta baldintzekin.

10.- INDARRALDIA

1.- Hitzarmen honek lau (4) urte naturaleko iraupena izango du, sinatzen denetik zenbatzen hasita.

2.- Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea amaitu baino lehen, hitzarmenaren sinatzaileek aho batez adostu ahal izango dute hitzarmena bi (2) urte gehiagoz luzatzea edo azkentzea, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren 40/2015 Legearen 49. h) artikuluan xedatutakoaren arabera.

11.- APLIKATU BEHARREKO ARAUBIDE JURIDIKOA.

1.- Hitzarmen honi aplikatu beharreko araubide juridikoa Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen atariko tituluko VI. kapituluaren ezarritakoa da. Era berean, Dirulaguntzen Araubidea Arazten duen abenduaren 21eko 20/2023 Legearen eta Dirulaguntzei buruzko azaroaren 8ko 38/2003 Lege Orokorrean aplikatuko da, eta Administrazio Zuzenbideko gainerako arauak aplikatuko dira, sinatzen den hitzarmenean jasotzen ez diren gaiak interpretatu, aldatu eta ebatzeari dagokionez.

2.- Hitzarmen hau interpretatzean eta betetzean sortzen diren auziak administrazioarekiko auzien jurisdikzioaren eskumenekoak izango dira.

Eta ados daudela adierazteko, hitzarmen honen bi ale sinatu dituzte, Gasteizen, sinadura elektronikoaren egunean.

Jn/And.
Kontsumobide- Kontsumoko Euskal Institutuaren zuzendaria

Jn/And.
(toki-erakundeak)