



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

2016 memoria





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Aurkibidea

1. Sarrera 3

2. Informazioa 5

- 2.1. Argitalpenak 5
 - 2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak ... 6
 - 2.1.2. Aldizkariak 9
 - 2.1.3. Azterlanak 10
 - 2.1.4. Kontsumobideren 2015ko memoria.... 10

2.2. Sentsibilizazioa 11

- 2.2.1. Kontsumobide hedatzeko kanpaina 11
- 2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan 11

2.3. Kontsumobide Sarean 12

- 2.3.1. Webgunea 12
- 2.3.2. Bloga eta Sare Sozialak 13
- 2.3.3. Kontsumobide APP 13

3. Prestakuntza 14

- 3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan 14
- 3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan 16
- 3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat 18
- 3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza 19

4. Gatazkak konpontzea 20

- 4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin 20
- 4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin 22
 - 4.2.1. Kontsumobide 25

- 4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-Bulegoak (KIUB) 28

- 4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak 30

- 4.3. Zehapen-espedienteak 32

- 4.4. Kontsumoko Arbitrajea 34

- 4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari 34

- 4.4.2. Arbitraje-eskaerak 38

5. Merkatuaren kontrola 40

- 5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak 40

- 5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak 41

- 5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola 41

- 5.4. Ikuskatze-jarduerak 42

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzat 44

- 6.1. Babes ekonomikoa emateko programa 44

- 6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB) 44

- 6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak 47

- 6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea 48

- 6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak 49

Eranskinak (harremanetarako datuak) 50

- I. Eranskina: Kontsumobide 50

- II. Eranskina: Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (KIAZ sarea) 51



1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa 159/2011 Dekretuaren bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an, eta beraz, 5 urte eta erdi pasa dira harrezkero. Nolanahi ere, epe horretan, institutuak beti izan du kontuan zer helbururekin sortu zen.

Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari atxikitako erakunde autonomoa da, eta haren **helburua kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan Eusko Jaurlaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea da.**

Loturak 'Ezagutu Kontsumobide':

- ▶ [Helburuak eta funtzioak](#)
- ▶ [Kontsumobideren 2014-2018 Plan Estrategikoa](#)
- ▶ [Kontsumobiden euskararen erabilera normalizatzeko berariazko plana \(2013-2017\)](#)
- ▶ [Kontsumobideren egitura](#)
- ▶ [Harremanetarako datuak](#)
- ▶ [Memoriak](#)

Hau du xede memoria honek: Kontsumoko Euskal Institutuak 2016. urtearen joanean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan egindako jardun eta jardura garrantzitsuenak eta nabarmenenak euskal herritarrei eta gure erakundekoak ez diren beste profesional batzuei jakinaraztea. Beste modu batera esanda, dokumentu honen helburua ez da Kontsumobidek aipatutako epe horretan gauzatutako jardura guztiak zehatz-mehatz bilduko dituen laburpena izatea, baizik eta aipagarritzat hartutako jardueren berri ematea.

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

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

‘Informazioa’ eta **‘Prestakuntza’** ataletan Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatearen bidez gauzatutako jarduera adieraziko dugu batez ere. Informazioari eta prestakuntzari dagokionez, herritarrak beren **eskubide eta betebeharrei** buruz **kontzientziatu eta hezteko** ezinbesteko zereginak dira, modu kritiko, kontziente eta arduratsuan jardun dezaten produktu eta zerbitzuak kontsumitzeko garaian. Ikastaroak, konferentziak, hezkuntza-jarduerak, komunikabideak, gizarte-sareak, web-orriak, bertako zein kanpoko argitalpenak... Gaur egungo kontsumitzaileak zein etorkizunekoak informatzeko eta hezteko eskura dituen bitarteko guztiak erabili ditu Kontsumobidek.

‘Gatazken konponbidea’ atalean, erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatearen bidez gauzatutako jarduerak biltzen dira. Kontsumoarekin zerikusia duten arazoei irtenbidea emateko kontsumitzaileek erabilitako baliabide guztiak hartzen ditu bere baitan: kontsultak, erreklamazioak, zehapen-espedienteak, arbitraje-eskaerak...

‘Merkatuaren kontrola’ atala, berriz, Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatearen bidez, batik bat, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko gauzatutako jarduera guztiei buruzkoa da.

‘Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzatza’ atalean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteei (KE) emandako laguntza ekonomikoei buruzko informazioa adierazi dugu, bai eta beste erakunde batzuekiko (Kontsumoko Kontsulta Batzordea, AECOSAN, beste autonomia-erkidego batzuk...) harremanei buruzko informazioa ere.

Eta azkenik, bi **eranskinetan** biltzen dira **Kontsumobideren harremanetarako datuak** (I. eranskina), bai eta Euskadiko kontsumitzailearen informaziorako eta arretarako zentroen zerrenda ere (KIAZ sarea -Kontsumobidek koordinatutakoa-): **KIUB** eta **Kontsumitzaileen elkarteak** (II. eranskina).

2. Informazioa

2016. urtearen joanean, Kontsumobidek informazioaren alorrean egin zituen jarduerak ekimen hauen bidez gauzatu ziren:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ Kontsumobide Sarean

2.1. Argitalpenak

Kontsumobideren lehentasuneko helburu bat da kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zabaltzen zaien informazioa bultzatzea, eta, horretarako, **monografiak, liburuxkak, gidaliburuak eta kontsumo-gaiei buruzko askotariko materialak** erabiltzen dira.

Loturak:

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



2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2016. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaltu dira:



Erreklamazioak eta salaketak



Itzultzeak



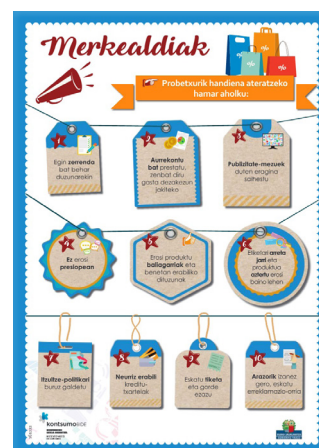
Kontsumoko Arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena



Kontsumoko Arbitrajea. Atxiki zakizkio arbitraje-sistemari!



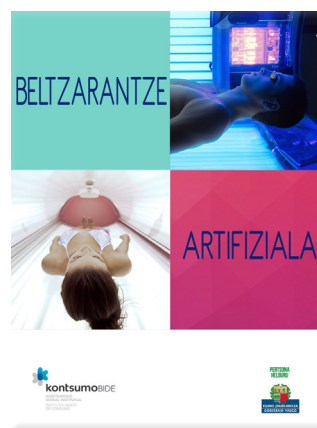
Arrautza: markatzea eta etiketatzea



Merkealdiak



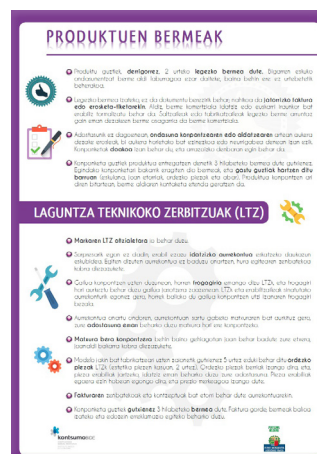
Eguzkitan jarri aurreko ardurak



Beltzarantze artifiziala



Babestu zure begiak eguzkitako betaurreko egokiekin



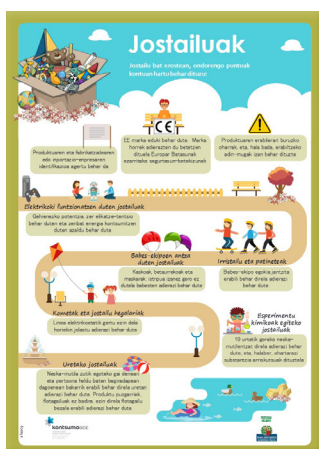
Produktuen bermeak



Bideo-jokoak



Etiketa



Jostailuak



Ibilgailuak, beti prest!



Phishing: datu pertsonalen lapurreta



Oporretarako aholkuak

2.1.2. Aldizkariak

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

► **Kontsumobide Aldizkaria:** 2016an 3 ale argitaratu dira. Horietan guztietan kontsumoari buruzko artikulua, gaurkotasun-albisteak, kontsultak, elkarrizketak... aurkitu ditzakezu. Aldizkariak Eusko Jaurlaritzako langileei zein kontsumoari buruzko profesionalei zabalduta dira.



- **26. zenbakia:** *Etxebizitza alokatuko duzu?*
- **27. zenbakia:** *Faktura elektrikoa*
- **28. zenbakia:** *Europak bertan behera utzi du 'Roaming'-a*

► Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)

► **“Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan” aldizkaria:** 2016an **11. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2015-2016 ikasturtean prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikulua, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dira. Programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da aldizkaria.



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

► **“Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan”:** 2016an **10. zenbakia** argitaratu da; bertan, prestakuntza-programan parte hartu duten EAEko adineko pertsonen zentroetan gauzatutako prestakuntza-programaren datuak jasotzen dira. Era berean, kontsumoarekin lotutako gaur egungo gaietan oinarritutako artikulua agertzen dira.



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

2.1.3. Azterlanak

2016. urtean, kontsumoari buruzko 3 prestakuntza-zentroen bidez, haietako erabiltzaileen artean **4 inkesta** egin dira:

- ▶ **Azterlana “Etiketatzeari. Kontsumitzaileen ohiturak”** (2016ko azaroa).
- ▶ **Azterlana ‘Adinekoak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak (LTZ)’** (2016ko urria).
- ▶ **Azterlana ‘Ohiturak eta erabilerak bidaien kontratazioan’** (2016ko uztaila).
- ▶ **Azterlana “Gailu mugikorren erabilera eta ohiturak”** (2016ko apirila).

Inkesta horietako emaitzak txosten banatan bildu ditugu.

- ▶ Lotura: [Azterlanak](#)

2.1.4. Kontsumobideren 2015ko memoria

2016. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2015ko memoria](#).



2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Kontsumobide hedatzeko kanpaina

2016an, Kontsumobidek **dibulgazio kanpaina** abiarazi du **irratian**, kontsumitzaileei beren eskubideen eta betebeharren berri emateko eta kontsumitzean izan ditzaketen arriskuen gaineko aholkuak emateko. Kontsumoarekin zerikusia duten **gomendioak** igorri dira Cadena SER, EITB, 40 Principales, Onda Cero eta Onda Vasca dialetan.

2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan

Guztira, 2016an, Kontsumobidek komunikabideetarako **3 prentsaurreko** eta **11 prentsa ohar** egin ditu.

2016. urtearen joanean Kontsumobide **70** aldiz agertu da **prentsa idatzian**, **2.353** aldiz **prentsa digitalean**, **4** aldiz **telebistan** eta **566 irratian**.



2.3. Kontsumobide Sarean

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea

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

2016. urtean **112.190 bisita** egin dira. Web-orriaren bidez, Kontsumobidek kontsumoaren alorreko kalitatezko informazio eguneratua eta erraz topa daitekeena eskaini nahi du, Institutuaren lan-esparruei dagokienez.

Webgunearen **funtssezko helburua** kontsumitzaileei beren eskubideak erabiltzen eta beren betebeharrak betetzen laguntzea da, eta, horretarako, modu arduratsuan kontsumitzeko informazio praktikoa eskaintzea. Hala ere, kontsumitzaileentzako informazioa eta dokumentazioa eskaintzeaz gain, informazio zehatza ere eskaintzen die beste talde batzuei: kontsumoaren alorrean lan egiten duten enpresei, hezitzaileei eta profesionalei, hain zuzen.

The screenshot shows the homepage of the Kontsumobide website. At the top, there is a navigation bar with the Euskadi.eus logo and links for 'Harremanetarako', 'Laguntza', 'Mapa', 'Iragarrtasuna', and 'Egoitza elektronikoa'. Below this is a search bar and a menu with categories like 'EZAGUTU-GAITZAZU', 'GAUR EGUN', 'INFORMAZIOA', 'PRESTAKUNTZA', 'DOKUMENTAZIO ZENTROA', and 'KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK'. The main content area features a large banner for 'kontsumoBIDE ALDIZKARIA' with a date '28. urte URTARRILA - APIRILA'. To the left, there are links for 'Hipotekaren eratze-gastuak', 'Online kontratatzea', 'Gurpilaren etiketa', and 'Kontsumobide aldizkaria'. To the right, there is a 'BULEGO BIRTUALA' section with links for 'Egin zure kontsulta online', 'Egin zure erreklamazioa online', 'Laguntzak eta dirulaguntzak', 'Kontratazioa. Lehiaketak', and 'Erreklamazio-orriak online erostea [enpresentzat]'. Below the banner, there are three columns of information: 'GAUR EGUN' (Today's news), 'INFORMAZIOA EMATEN DUGU' (Information we provide), 'PRESTAKUNTZA EMATEN DUGU' (Service we provide), and 'LAGUNTZEN DIZUGU' (We help you). Each column contains a list of services and links. At the bottom, there are three icons: 'Zoru-klausulak', 'Non gauden', and 'Kontsumoko gaiak'. A red banner at the bottom reads 'ALERTA DUTEN PRODUKTUAK'.

Kontsumobideren webgunea

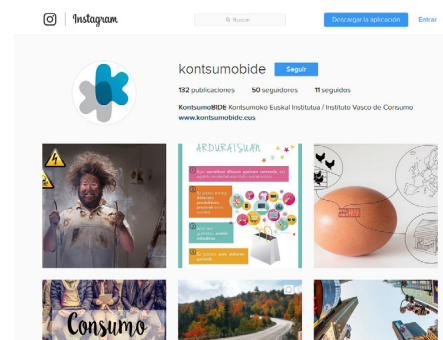
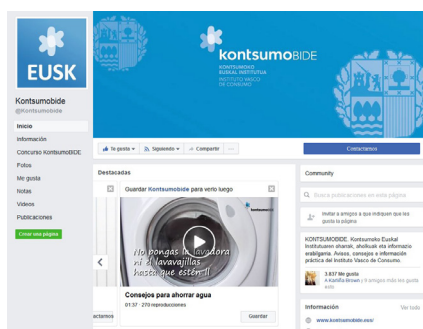
2.3.2. Bloga eta Sare Sozialak

Arazo teknikoengatik Kontsumobidek itxi egin behar izan zuen 2016an kontsumo-gaiei buruzko bloga, herritarrekiko komunikazio-tresna zuzena, urteetan martxan egon zena, lehendabizi Blogger plataformaren bitartez, eta beranduago Wordpresen bitartez. Urtean zehar, Kontsumobidek blog berri bat diseinatu eta osatu jardun du, Eusko Jaurlaritzako aplikazioen ingurune teknologikoari egokitutako blog bat, hain zuzen. Aurreikuspenen arabera, **blog berria 2017ko lehen hiruhilekoan** abiarazteko moduan egongo da.

Bestalde, herritarrek sare sozialak gero eta gehiago erabiltzen dituztela kontuan hartuta, 2016an Kontsumobidek areagotu egin du bere presentzia lehendik ere bazegoen hainbat tokitan (Facebook, Twitter eta YouTube), eta Instagram sare sozialean ere badago dagoeneko.

Zentzu honetan lortu dira **3.836 “Atsegin dut” Facebooken, 1.607 jarraitzaile Twitteren eta 42 Instagramen**. Horretaz gain, **14 bideo berri** argitaratu dira Youtuben.

Kontsumobideren profilak **Facebook, Twitter eta Instagram** sare sozialetan



2.3.3. Kontsumobide APP

Gailu mugikorretarako eta tabletetarako aplikazio mugikorren bitartez, 2016an ere Kontsumobidek jarraitu du kontsumo-gaiei buruzko informazio praktikoa ematen Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileei.

3. Prestakuntza

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak herritarrei zein kontsumoaren arloan lan egiten duten profesionalei zuzendutako doako prestakuntza- eta hezkuntza-programak antolatzen ditu.

Loturak:

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

Herritarrak kontsumoaren alorrean prestatu eta hezteko, Kontsumobidek hiru programa ditu, batez ere: **Kontsumobideren prestakuntza-zentroak, Kontsumoko prestakuntza ikastetxeetan eta Kontsumoko prestakuntza adinekoentzat**. 2016. urtean, **guztira 3** programa horietan, **4.821 prestakuntza-jarduera egin dira eta horiek 78.261 partaidetza izan dituzte**.

Kontsumoaren alorreko profesionalei zuzendutako prestakuntzari dagokionez, urtean zehar prestakuntza-programa bat jarraitu da. 2016an, **66 lagunek hartu dute parte**.

3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

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

Loturak:

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

2016. urtearen joanean, **2.036 prestakuntza-jarduera eman dira Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan, 7 jardunaldi teoriko-praktiko hezitzaileentzat eta 31 prestakuntza erakunde publikoetan**: 818 Bilbon, 784 Gasteizen eta 434 Donostian. Guztira, 171 taldek hartu dute parte.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **23.102 lagunek hartu dute parte**.

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

Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2016)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

Tailer espezifikoak

Publizitate arloa	178
Etiketen arloa	105
Erosketa eta zerbitzuen arloa	189
Iraunkortasun arloa	230
Kontsumitzaileen eskubideen arloa	118
Segurtasun arloa	162
Teknologia berrien arloa	120
Finantza-zerbitzuen arloa	77
Elikadura arloa	372

Tailer espezifikoak guztira **1.551**

Tailerrak (beste formatuak)

Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	162
Eskolako 21 Agenda	58
Begirunez kontsumitu	6
Herritartasunerako hezkuntza	9
Prestakuntza-paketeak	15
Kontsumoari buruzko maratoiak	102
Kontsumobide Jolasean (Pazko astea eta Uda)	84
Kontsumo Abentura	6
Case Study	1
Ingeleseko tailerrak	42

Tailerrak beste formatuak guztira **485**

TAILERRAK GUZTIRA 2.036

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak

Jardunaldiak hezitzaileentzat	7
Erakunde-jardunaldiak	31

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak guztira **38**

**JARDUERA PRESTAKUNTZA
ZENTROETAN GUZTIRA 2.074**

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

Guztira, 2016. urtean **29 material maileguan utzi dira**.

Prestakuntza zentroetan 2016. urtean kontsumitzaileek egin dituzten **informazio-kontsultak 2.065** izan dira. Bikoiztu egin da 2015ean egindako kontsulten kopurua.

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

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

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

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



Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.601 tailer** egin dira: **2.534 tailer ikasleentzat** (2.156 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 378 DBHko lehen zikloan) eta **67 gurasoentzat**.

Tailer horiek EAEko 133 ikastetxetan eman dira, eta, guztira, **50.735 ikaslek** zein haien irakaslek eta **823 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2016)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAI ARLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	2. HEZKUNTZA (1. ZIKLOA)	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	48	27	75
Elikadura	778	80	858
Kontsumo jasangarria	519	67	586
Aisia, jokoak eta jostailuak	307	40	347
Publizitatea	126	40	166
Segurtasuna	38	1	39
Erosketarako irizpideak eta etiketak	163	54	217
Teknologia berriak	177	69	246
TOTAL	2.156	378	2.534

Gurasoentzako 8 jarduera eskaini dira:

- ▶ Hitzaldi bat haien ikastetxean programaren esperientziari buruz.
- ▶ 'Elikadura ere bada hezkuntza' tailerra.
- ▶ 'Publizitatea: babesik onena heztea' tailerra.
- ▶ 'Bideojokoak, badakigu zertan jolasten dugun?' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta Internet zerbitzua' tailerra.
- ▶ 'Adingabeak eta sakeleko telefonoak' tailerra.
- ▶ 'Jostailu egokia aukeratzea' tailerra.
- ▶ 'Etxeko ekonomia' tailerra.

Irakasleentzako kontsumoaren alorreko orientazio pedagogikorako zerbitzua eta ikasmaterial osagarri bidezko laguntza eskaini da, gelan lan egiteko (web quest eta dossier pedagogikoak).

Consumópolis:

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

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

Lehiaketaren 11. edizioan (**Consumópolis11. “Zuk kontsumitzen duzu: berdin egiten dute leku guztietan?” 2015-2016 ikasturtea**), EAERI dagokionez, **26 eskola-taldeak** hartu dute parte. Fase autonomikoaren irabazleak honako hauek izan dira:

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

2016. urteko azken hiruhilekoan, lehiaketaren 12. edizioaren lehiaketaren lehen zatia gauzatu da (**Consumópolis12. “Internet: zure erabilera arduratsua da? 2016-2017 ikasturtea**).

3.3. Kontsumoko prestakuntza adinekoen zentroetan

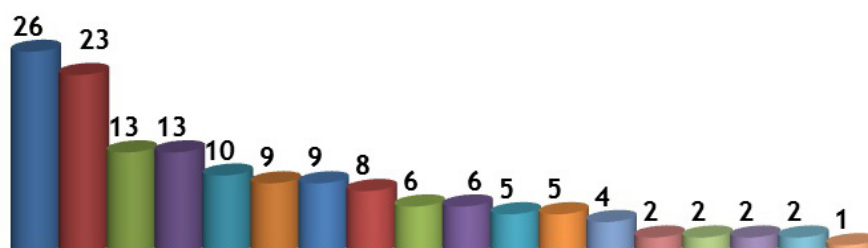
Aurreko urteetan bezala, 2016an ere, bereziki hirugarren adinekoen zentroei zuzendutako prestakuntza-jarduerak egin dira.

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

Programan **3.601 lagunek** hartu dute parte (2.756 emakume eta 845 gizon), **75 taldeetan** banatuta. Guztira, **63 hitzaldi** eta **83 tailer** praktiko garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Medikazioa eta automedikazioa” izan da, jarraian “Elikadura eta nutrizioa” eta “Adinekoen segurtasuna” gaiak aurkitzen direlarik.

Horrez gain, guztira, **29 bisita** egin dira kontsumoari buruzko produkzio-, zerbitzu- zein prestakuntza-zentroetara. 2016. urtean, adineko zentroentzako prestakuntza-programan parte hartu dutenek ekoizpen-zentro eta erakunde hauetan izan dira bisitan: Ekoetxea Urdaibai (Torremadariaga), Cafés la Brasileña, Hazi, Mercabilbao, Nestle, Vicrila, Cementos Rezola Museoa, Cafés Dromedario, Artigas Konpostegia, Artigas Zabortegiko Ingurune Ikasgela eta El Correo.

Gaiak



- | | |
|---|--|
| ■ Medikazioa eta automedikazioa | ■ Elikagaien segurtasuna |
| ■ Elikadura eta nutrizioa | ■ Telefono eta Internet zerbitzuak |
| ■ Elektrizitatea eta gasa | ■ Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak eta mirari-produktuak |
| ■ Adinekoen segurtasuna | ■ Erosketa arduratsua |
| ■ Banku-zerbitzuak | ■ Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak |
| ■ Elikagaiak, bertakoak eta sasoikoak | ■ Aseguruak |
| ■ Kontsumo iraunkorra | ■ Ur kontsumoa eta aurrezteak |
| ■ Bidaia-iraren eskubideak | ■ Produktuen etiketak |
| ■ Produktuen bermea eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak | ■ Publizitatea eta salmentak |

3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

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

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

2016. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako **ikastaro bat** antolatu da:

Ikastaroa: 'Iruzurrezko publizitatea eta produktuen etiketatzea'

15 orduko iraupena duen jardunaldia, Kontsumobidek antolatuta. **Kontsumo alorreko 66 profesionalak parte hartu** zuten. Eusko Jaurlaritzak Bilbon duen Ekitaldi Aretoan ospatu zen (2016ko azaroak 9, 16 eta 23).

4. Gatazkak konpontzea

Herriarrei zerbitzu eraginkorra eskaintzea da Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren lehentasuna, baita haiei beharrezko baliabide guztiak eskaintzea ere, herritarrek kontsumoaren alorrean dituzten eskubideak eta hartu behar dituzten arreta-neurriak zein diren jakin dezaten.

4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin

2016. urtearen joanean, **kontsumoari buruzko 38.158 kontsulta erantzun ditu guztira, Euskadin**. Haietatik, **8.144 kontsulta zuzenean Kontsumobidera bideratu dira**, eta bide hauek erabili dira kontsulta horietarako: aurrez aurre, telefonoa (bai jendearen arretarako lurralde-zerbitzuetako telefonoen bidez) eta online.

Era berean, beste hainbat kontsumo-erakundek ere jaso dituzte kontsumitzaileen kontsultak; esaterako, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteek. Hain zuzen ere, **2016an, KIUBek 25.188 kontsultari erantzun diete**, eta **kontsumitzaileen elkarteek, 4.825 kontsultari**.

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



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

Kontsumoko kontsultak Euskadin (2016)

sektore eta erakundearen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	KE	GUZTIRA	%
Elikadura	23	97	10	130	%0,34
Etxeko-tresna elektrikoak	637	1.210	63	1.910	%5,01
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	3	3	7	%0,02
Jostailuak	6	17	3	26	%0,07
Material elektrikoa	11	19	2	32	%0,08
Altzariak	160	353	31	544	%1,43
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	4	21	5	30	%0,08
Askotariko produktuak	199	344	38	581	%1,52
Ibilgailuen konponketa	505	919	168	1.592	%4,17
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	62	377	105	544	%1,43
Etxeko-tresnen konponketa	159	523	87	769	%2,02
Aseguruak	405	1.767	342	2.514	%6,59
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	889	2.954	433	4.276	%11,21
Osasun eta laguntza zerbitzuak	90	313	48	451	%1,18
Banku-zerbitzuak	406	1.719	824	2.949	%7,73
Askotariko zerbitzuak	968	4.946	620	6.534	%17,12
Informatu gabe	14	0	0	14	%0,04
Telekomunikazioak	1.962	5.271	581	7.814	%20,48
Telefonia eta komunikazioa	19	79	12	110	%0,29
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	269	457	53	779	%2,04
Tindategiak eta garbitegiak	44	90	23	157	%0,41
Garraioak	417	1.109	218	1.744	%4,57
Ibilgailuak	133	494	59	686	%1,80
Bidaia	241	592	92	925	%2,42
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	521	1.514	1.005	3.040	%7,97
GUZTIRA	8.145	25.188	4.825	38.158	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak Euskadin

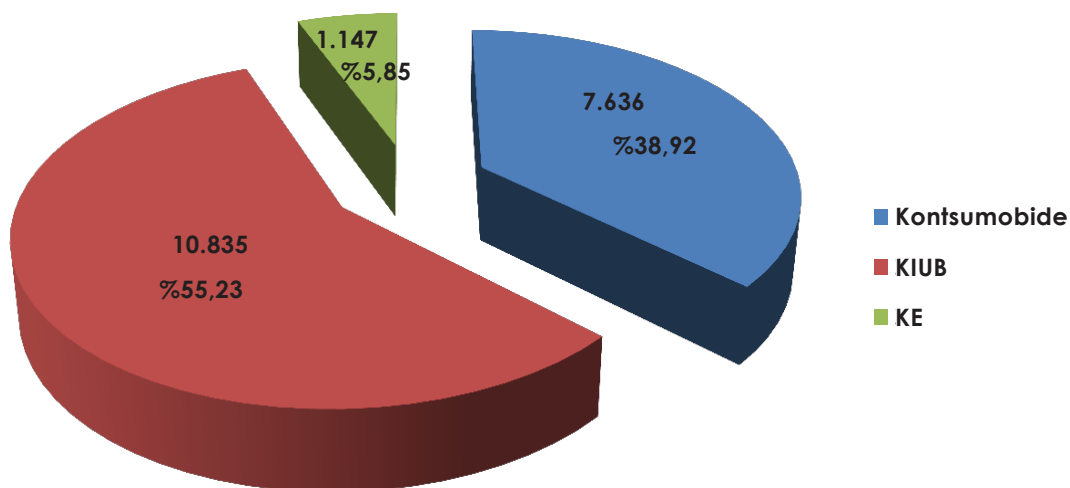
2016an, **Euskadin, 19.618 erreklamazio izapidetu ziren** kontsumo-bulegoen bidez: **7.636 Kontsumobideren bidez, 10.835 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB) bidez** eta **1.147 kontsumitzaile-elkarteen bidez**.

Kontsumo-erakundeek izapidetutako erreklamazioak aztertu ondoren, agerian geratu da sektore berberak direla erreklamatuena; horien guztien artean, **telekomunikazioen sektorea da erreklamazio gehien jaso dituen**, erreklamazioen %27,33, hain zuzen ere. Energia-zerbitzuak bigarren tokian ageri dira (%11,96), eta atzetik, etxeko-tresna elektrikoak (%8,61) eta garraioak (%6,84). Hain zuzen, lau sektore horiek erreklamazio guztien erdia baino gehiago bildu dituzte (%54,75).

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

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2016)

erakundeen arabera



Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2016)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		KE	
Elikadura	25	%0,33	42	%0,39	3	%0,26
Etxeko-tresna elektrikoak	554	%7,26	1.103	%10,18	32	%2,79
Gasolina eta zerbitzuguneak	25	%0,33	4	%0,04	0	%0
Jostailuak	16	%0,21	9	%0,08	1	%0,09
Material elektrikoa	4	%0,05	10	%0,09	0	%0
Altzariak	160	%2,10	166	%1,53	25	%2,18
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	11	%0,14	10	%0,09	0	%0
Askotariko produktuak	124	%1,62	160	%1,48	14	%1,22
Ibilgailuen konponketa	462	%6,05	302	%2,79	22	%1,92
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	65	%0,85	80	%0,74	8	%0,70
Etxeko-tresnen konponketa	233	%3,05	218	%2,01	16	%1,39
Aseguruak	38	%0,50	456	%4,21	65	%5,67
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	576	%7,54	1.651	%15,24	120	%10,46
Osasun eta laguntza zerbitzuak	89	%1,17	78	%0,72	10	%0,87
Banku-zerbitzuak	307	%4,02	404	%3,73	181	%15,78
Askotariko zerbitzuak	1.813	%23,74	1.238	%11,43	109	%9,50
Informatu gabe	0	%0	8	%0,07	0	%0
Telekomunikazioak	1.786	%23,39	3.249	%29,99	327	%28,51
Telefonia eta komunikazioa	112	%1,47	92	%0,85	3	%0,26
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	234	%3,06	180	%1,66	11	%0,96
Tindategiak eta garbitegiak	62	%0,81	60	%0,55	5	%0,44
Garrarioak	510	%6,68	732	%6,76	100	%8,72
Ibilgailuak	122	%1,60	117	%1,08	9	%0,78
Bidaiak	192	%2,51	322	%2,97	42	%3,66
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	116	%1,52	144	%1,33	44	%3,84
GUZTIRA	7.636	%100	10.835	%100	1.147	%100

Kontsumoko erreklamazioak Euskadin (2016)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	12	%0,37	44	%0,41	14	%0,25	70	%0,36
Etxeko-tresna elektrikoak	304	%9,36	1.185	%10,95	200	%3,60	1.689	%8,61
Gasolina eta zerbitzuguneak	4	%0,12	19	%0,18	6	%0,11	29	%0,15
Jostailuak	7	%0,22	16	%0,15	3	%0,05	26	%0,13
Material elektrikoak	1	%0,03	12	%0,11	1	%0,02	14	%0,07
Altzariak	68	%2,09	233	%2,15	50	%0,90	351	%1,79
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	7	%0,22	10	%0,09	4	%0,07	21	%0,11
Askotariko produktuak	46	%1,42	179	%1,65	73	%1,31	298	%1,52
Ibilgailuen konponketa	174	%5,36	443	%4,09	169	%3,04	786	%4,01
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	25	%0,77	91	%0,84	37	%0,67	153	%0,78
Etxeko-tresnen konponketa	79	%2,43	262	%2,42	126	%2,27	467	%2,38
Aseguruak	118	%3,63	339	%3,13	102	%1,84	559	%2,85
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	309	%9,52	1.199	%11,08	839	%15,11	2.347	%11,96
Osasun eta laguntza zerbitzuak	35	%1,08	86	%0,79	56	%1,01	177	%0,90
Banku-zerbitzuak	138	%4,25	506	%4,68	248	%4,47	892	%4,55
Askotariko zerbitzuak	523	%16,11	1.646	%15,21	991	%17,85	3.160	%16,11
Informatu gabe	1	%0,03	1	%0,01	6	%0,11	8	%0,04
Telekomunikazioak	921	%28,36	2.627	%24,28	1.814	%32,68	5.362	%27,33
Telefonia eta komunikazioa	20	%0,62	132	%1,22	55	%0,99	207	%1,06
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	95	%2,93	268	%2,48	62	%1,12	425	%2,17
Tindategiak eta garbitegiak	14	%0,43	82	%0,76	31	%0,56	127	%0,65
Garrarioak	174	%5,36	791	%7,31	377	%6,79	1.342	%6,84
Ibilgailuak	25	%0,77	182	%1,68	41	%0,74	248	%1,26
Bidaiak	103	%3,17	329	%3,04	124	%2,23	556	%2,83
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	44	%1,36	137	%1,27	123	%2,22	304	%1,55
GUZTIRA	3.247	%100	10.819	%100	5.552	%100	19.618	%100

4.2.1. Kontsumobide

2016. urtearen joanean, Kontsumobidek **7.636 erreklamazio jaso zituen** aurrez aurre (hiru lurralde-zerbitzuen bidez: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) zein telematikoki. Honako hau da bulegoetan egindako erreklamazioen lurraldekako banaketa: 1.618 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 3.822 Bizkaikoan eta 2.196 Gipuzkoakoan. Horien guztien artean **109 erreklamazio online** jaso ziren.

2016an Kontsumobiden jasotako erreklamazio guztiak kontuan hartuta, hauek dira nabarmentzeko moduko datuak, besteak beste:

- ▶ **Bereziki bultzatu da Kontsumobideren bitartekotza-lana** 2016. urtean: **4.803 kasutan bideratu zen modu horretan, eta haietatik, 2.218 kasutan lortu zen adostasun-motaren bat** (erabatekoa edo partziala).
- ▶ **500 erreklamazio beste erakunde batzuetara** bideratu ziren, haiek ebatz zitzaizkion, Kontsumobideren eskumenekoak ez ziren gaiei buruzkoak baitziren.
- ▶ **176 erreklamazio Arbitraje Batzordera bideratu ziren.**
- ▶ Kontsumobidek **272 erreklamaziozehapen-espedientekoproposamenarekin itxi zituen**, salatutako enpresentzat.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak (2016)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	3	%0,19	22	%0,58	0	%0	25	%0,33
Etxeko-tresna elektrikoak	205	%12,67	302	%7,90	47	%2,14	554	%7,26
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	%0,19	16	%0,42	6	%0,27	25	%0,33
Jostailuak	6	%0,37	7	%0,18	3	%0,14	16	%0,21
Material elektrikoa	1	%0,06	3	%0,08	0	%0	4	%0,05
Altzariak	44	%2,72	107	%2,80	9	%0,41	160	%2,10
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	5	%0,31	5	%0,13	1	%0,05	11	%0,14
Askotariko produktuak	27	%1,67	66	%1,73	31	%1,41	124	%1,62
Ibilgailuen konponketa	114	%7,05	255	%6,67	93	%4,23	462	%6,05
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	6	%0,37	36	%0,94	23	%1,05	65	%0,85
Etxeko-tresnen konponketa	31	%1,92	139	%3,64	63	%2,87	233	%3,05
Aseguruak	11	%0,68	23	%0,60	4	%0,18	38	%0,50
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	139	%8,59	225	%5,89	212	%9,65	576	%7,54
Osasun eta laguntza zerbitzuak	14	%0,87	43	%1,13	32	%1,46	89	%1,17
Banku-zerbitzuak	60	%3,71	135	%3,53	112	%5,10	307	%4,02
Askotariko zerbitzuak	278	%17,18	942	%24,65	593	%27,00	1.813	%23,74
Informatu gabe	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
Telekomunikazioak	476	%29,42	724	%18,94	586	%26,68	1.786	%23,39
Telefonia eta komunikazioa	0	%0	93	%2,43	19	%0,87	112	%1,47
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	64	%3,96	147	%3,85	23	%1,05	234	%3,06
Tindategiak eta garbitegiak	6	%0,37	34	%0,89	22	%1,00	62	%0,81
Garraioak	69	%4,26	232	%6,07	209	%9,52	510	%6,68
Ibilgailuak	6	%0,37	91	%2,38	25	%1,14	122	%1,60
Bidaia	38	%2,35	113	%2,96	41	%1,87	192	%2,51
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	12	%0,74	62	%1,62	42	%1,91	116	%1,52
GUZTIRA	1.618	%100	3.822	%100	2.196	%100	7.636	%100

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

Erreklamazioen zergatiak

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

Telekomunikazioak (2016)

Telefonia finkoa		Telefonia mugikorra		Internet		Telefonia zerbitzuak	
Altak	%1,96	Altak	%0,50	Altak	%4,08	Bajak	%1,44
Bajak	%10,78	Bajak	%6,24	Bajak	%11,73	Estaldura	%0,72
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%7,84	Estaldura	%0,20	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%5,36	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%10,79
Fakturazioa	%43,14	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	%9,90	Fakturazioa	%31,89	Fakturazioa	%29,50
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%18,14	Fakturazioa	%35,25	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%35,97	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%28,06
Informazio eskasa	%0,98	Kontratua/eskaintza ez betetzea	%23,37	Informazio eskasa	%1,28	Informazio eskasa	%3,60
Etenaldiak	%4,90	Informazio eskasa	%1,58	Etenaldiak	%4,34	Etenaldiak	%1,44
Beste batzuk	%7,35	Etenaldiak	%2,77	Beste batzuk	%5,10	Linea libre utzi	%0,72
Eramangarritasuna	%4,90	Linea libre utzi	%0,20	Publizitate iruzurtia	%0,26	Beste batzuk	%20,86
		Beste batzuk	%14,65			Eramangarritasuna	%2,88
		Eramangarritasuna	%4,16				
		Publizitate iruzurtia	%0,69				
		SMS	%0,50				

Hornidura zerbitzuak (energia, ura...) (2016)

Hornidura etenaldiak	%6,98
Gabeziak zerbitzuan	%12,16
Desadostasunak irakurketekin	%9,12
Fakturazioa	%40,07
Erreklamazio orriak: ez dute / ez dute eman nahi	%0,18
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%8,59
Informazio eskasa	%2,15
Beste batzuk	%14,49
Publizitate iruzurtia	%2,15
Enpresari aurkeztutako erreklamazioa ez da ebatzi	%4,11

Etxetresna elektrikoak (2016)

Gabeziak zerbitzuan	%17,56
Fakturazioa	%3,05
Bermeak	%25,76
Kontratua/eskaintza ez betetzea	%7,25
Emate-epea ez betetzea	%4,39
Informazio eskasa	%2,29
Muntatze akastuna	%1,15
Beste batzuk	%6,11
Produktu akastuna	%22,33
Publizitate iruzurtia	%2,10
Konponketa akastuna	%8,02

4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) **10.835 erreklamazio** jaso zituzten guztira. 1.514 Arabako lurralde historikoan izapidetu ziren; 6.253, Bizkaian; eta 3.068, Gipuzkoan.

KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak (2016)

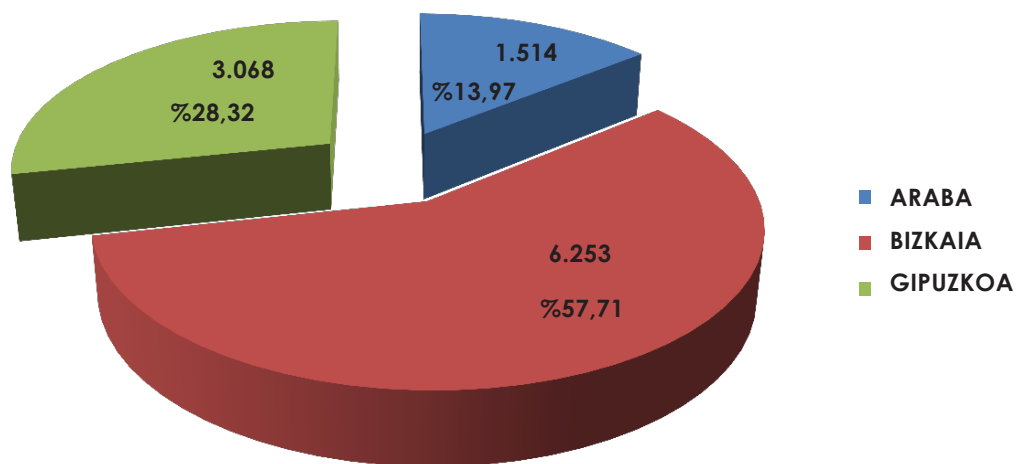
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	7	22	13	42	%0,39
Etxeko-tresna elektrikoak	96	856	151	1.103	%10,18
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	3	0	4	%0,04
Jostailuak	1	8	0	9	%0,08
Material elektrikoa	0	9	1	10	%0,09
Altzariak	22	104	40	166	%1,53
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	2	5	3	10	%0,09
Askotariko produktuak	15	105	40	160	%1,48
Ibilgailuen konponketa	57	178	67	302	%2,79
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	17	53	10	80	%0,74
Etxeko-tresnen konponketa	48	112	58	218	%2,01
Aseguruak	99	272	85	456	%4,21
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	160	910	581	1.651	%15,24
Osasun eta laguntza zerbitzuak	17	40	21	78	%0,72
Banku-zerbitzuak	59	240	105	404	%3,73
Askotariko zerbitzuak	233	641	364	1.238	%11,43
Informatu gabe	1	1	6	8	%0,07
Telekomunikazioak	422	1.667	1.160	3.249	%29,99
Telefonia eta komunikazioa	17	39	36	92	%0,85
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	30	112	38	180	%1,66
Tindategiak eta garbitegiak	8	44	8	60	%0,55
Garraioak	89	491	152	732	%6,76
Ibilgailuak	18	84	15	117	%1,08
Bidaia	64	186	72	322	%2,97
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	31	71	42	144	%1,33
GUZTIRA	1.514	6.253	3.068	10.835	%100

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

KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2016)

lurralde historikoen arabera



4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteek honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa. 2016an, elkarteek **1.147 erreklamazio** izapidetu zituzten: 115 Araban, 744 Bizkaian eta 288 Gipuzkoan.

Kontsumitzaileen elkarteetan (KE) aurkeztutako erreklamazioak (2016)

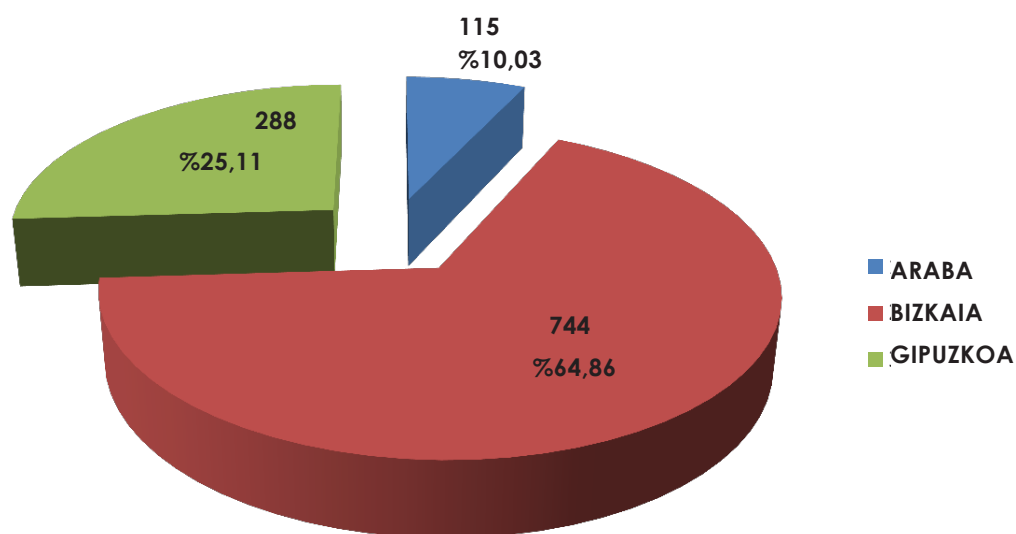
sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	2	0	1	3	%0,26
Etxeko-tresna elektrikoak	3	27	2	32	%2,79
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Jostailuak	0	1	0	1	%0,09
Material elektrikoa	0	0	0	0	%0
Altzariak	2	22	1	25	%2,18
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	0	0	0	0	%0
Askotariko produktuak	4	8	2	14	%1,22
Ibilgailuen konponketa	3	10	9	22	%1,92
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2	2	4	8	%0,70
Etxeko-tresnen konponketa	0	11	5	16	%1,39
Aseguruak	8	44	13	65	%5,67
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	10	64	46	120	%10,46
Osasun eta laguntza zerbitzuak	4	3	3	10	%0,87
Banku-zerbitzuak	19	131	31	181	%15,78
Askotariko zerbitzuak	12	63	34	109	%9,50
Informatu gabe	0	0	0	0	%0
Telekomunikazioak	23	236	68	327	%28,51
Telefonia eta komunikazioa	3	0	0	3	%0,26
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	9	1	11	%0,96
Tindategiak eta garbitegiak	0	4	1	5	%0,44
Garraioak	16	68	16	100	%8,72
Ibilgailuak	1	7	1	9	%0,78
Bidaia	1	30	11	42	%3,66
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	1	4	39	44	%3,84
GUZTIRA	115	744	288	1.147	%100

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

Kontsumitzaileen elkarteetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak (2016)

lurralde historikoen arabera



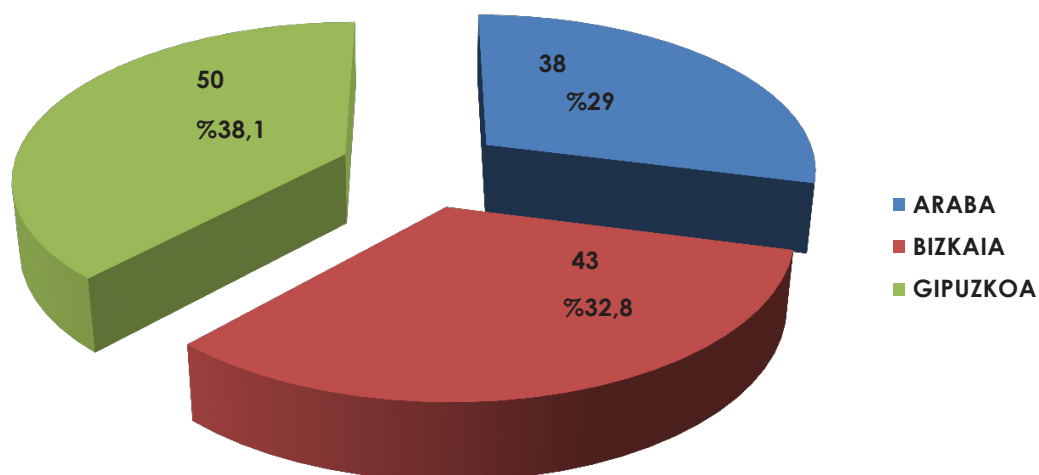
4.3. Zehapen-espedienteak

2016. urtean, **131 zehapen-espediente ireki ziren**, jasotako erreklamazioen ondorioz, zein programatutako ikuskapen-kanpainen bidez hautemandakoaren ondorioz.

Lurraldeka, Araban 38 zehapen-espediente ireki ziren, Bizkaian 43 eta Gipuzkoan 50.

Abian jarritako zehapen-espedienteak (2016)

lurralde historikoen arabera



Telefonia mugikorreko enpresei dagozkie irekitako zehapen-espediente gehien (espediente guztien %19,08).

Irekitako zehapen-espedienteak (2016)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
Elikadura	0	0	0	0	%0
Etxeko-tresna elektrikoak	1	7	2	10	%7,63
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0
Jostailuak	0	0	0	0	%0
Material elektrikoa	0	0	0	0	%0
Altzariak	3	1	1	5	%3,82
Kosmetikoak, drogeria, lurringarriak...	0	0	0	0	%0
Askotariko produktuak	0	0	0	0	%0
Ibilgailuen konponketa	4	4	3	11	%8,39
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	0	2	2	4	%3,05
Etxeko-tresnen konponketa	1	6	2	9	%6,87
Aseguruak	0	0	0	0	%0
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	4	1	2	7	%5,34
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	0	1	1	%0,76
Banku-zerbitzuak	4	1	0	5	%3,82
Askotariko zerbitzuak	4	7	11	22	%16,79
Informatu gabe	1	6	7	14	%10,69
Telekomunikazioak	6	4	15	25	%19,08
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	5	1	1	7	%5,34
Tindategiak eta garbitegiak	0	0	0	0	%0
Garraioak	2	2	1	5	%3,82
Ibilgailuak	0	0	0	0	%0
Bidaia	2	1	0	3	%2,29
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	1	0	2	3	%2,29
GUZTIRA	38	43	50	131	%100

4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko Arbitraje Sistema biderik errazena eta azkarrena da **kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko**; kontsumo-harreman horietan parte hartzen dute, batetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileek, eta, bestetik, enpresek.

Kontsumoko Arbitraje Sistemak **prozedura berezia** du, **ezaugarri** hauek dituen oinarri: borondatezkoa izatea, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna eta doakotasuna.

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

- Lotura: [Kontsumoko Arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena.](#)



4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezeroen konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak azkar konponduko direla bermatzen baitie. Atxikitzea publizitate positiboa da; izan ere, establezimenduek kontsumo-arlorako ezarritako araudia beteko dutela bermatzen da, a priori.

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

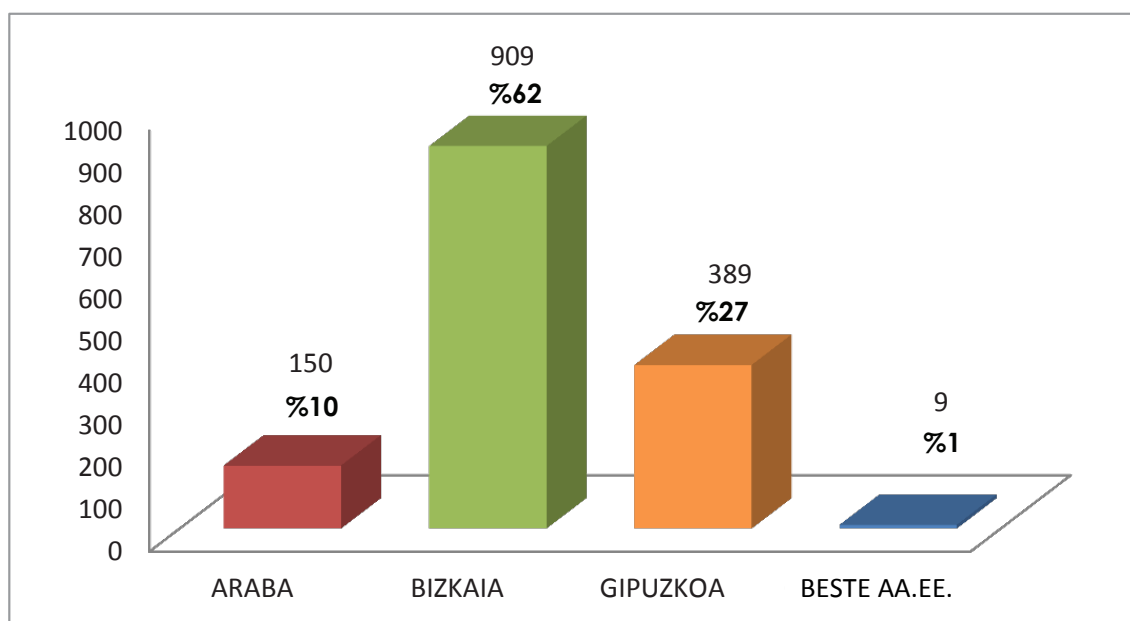
Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin sor daitezkeen gatazkak konpontzeko bide egokiena dela uste baitute.

Aurten ere balantzea positiboa izan da: **1.457 enpresa berrik egin zuten bat sistemarekin**, 2016an. Horrenbestez, **2016ko abenduaren 31n**, Kontsumoko Arbitraje Sistemari **atxikita, guztira, 14.381 enpresa daude**.

Grafikoan ikus daitekeenez, 2016an **atxikimendu berri** hauek izan dira lurralde historiko bakoitzean:

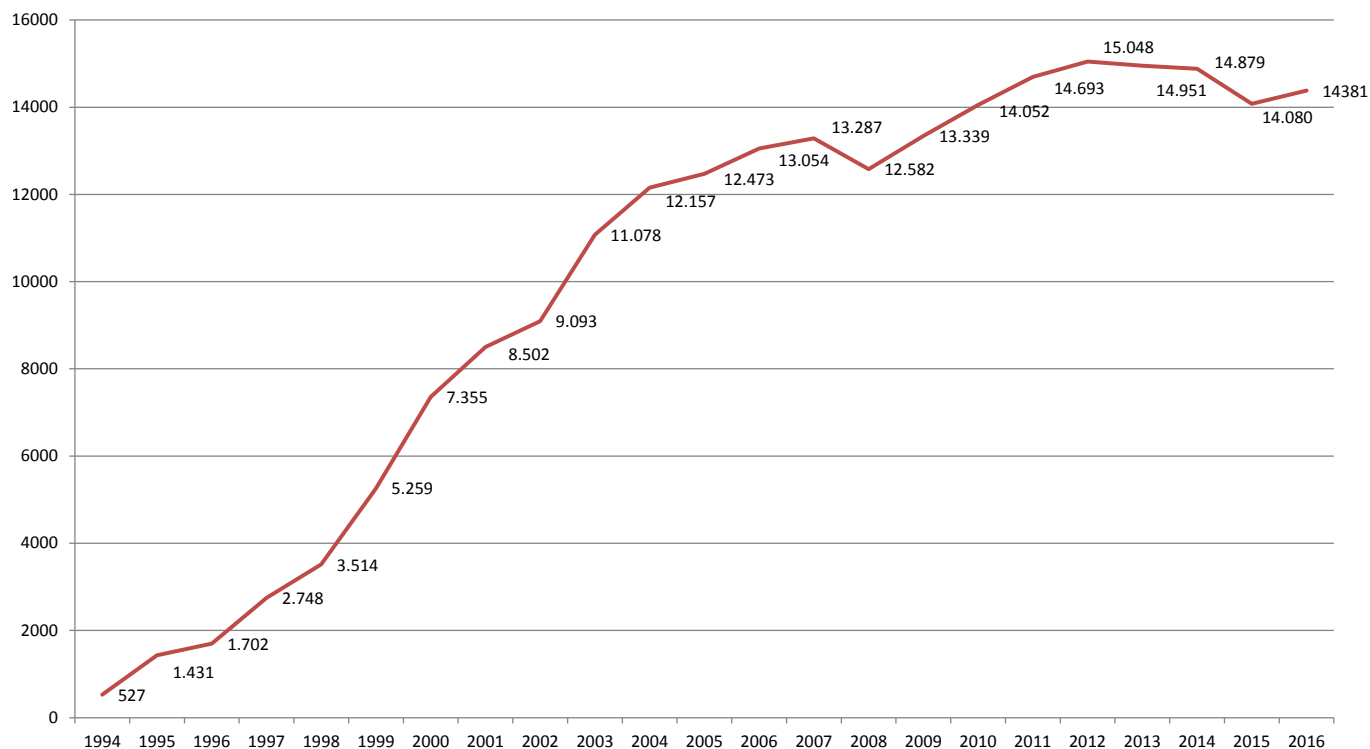
Atxikipen berriak arbitraje sistemari (2016)

lurralde historikoen arabera



ARBITRAJE SISTEMARI ATXIKITUTAKO ENPRESAK

1994 - 2016 BILAKAERA



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2016ko abenduak 31)

jarduera arloen arabera

ATXIKITUTAKO ENPRESAK

% ATXIKIPENA EUSKADIKO ENPRESAK KONTUAN HARTUZ

Aisialdiak jarduerak	58	%0,40
Bidaia-agentziak	40	%0,28
Elikadura	1.117	%7,77
Ibilgailuak	1.029	%7,15
Bazarrak	48	%0,33
Merkataritza elektronikoa	8	%0,05
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	409	%2,84
Energia	21	%0,15
Irakaskuntza	312	%2,17
Gremioak, etxebizitza	1.859	%12,93
Ostalaritza	510	%3,55
Informatika	163	%1,13
Bitxigintza, erlojugintza	346	%2,41
Altzariak	868	%6,03
Bestelako txikikazko merkataritza	2.572	%17,89
Beste batzuk	2.449	%17,03
Higiezinaren sustapena	190	%1,32
Publizitatea	7	%0,05
Aseguruak	53	%0,37
Telefonia	115	%0,80
EHunak, oinetakoak	2.012	%14
Tindategiak	116	%0,81
Garraioak	79	%0,50
GUZTIRA	14.381	%100

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

708 arbitraje-eskaera jaso ziren 2016an, eta taula honetan ageri den moduan banatu ziren sektoreka:

Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

► **683 eskaera (%96,47)** arbitraje-batzordearen bidez **izapidetu ziren**. Haietatik, 126 Kontsumobidek bitartekotza-lana egin zuen enpresekin, eta aurretiko hitzarmenak lortu ziren, arbitrajera jo beharrik izan gabe.

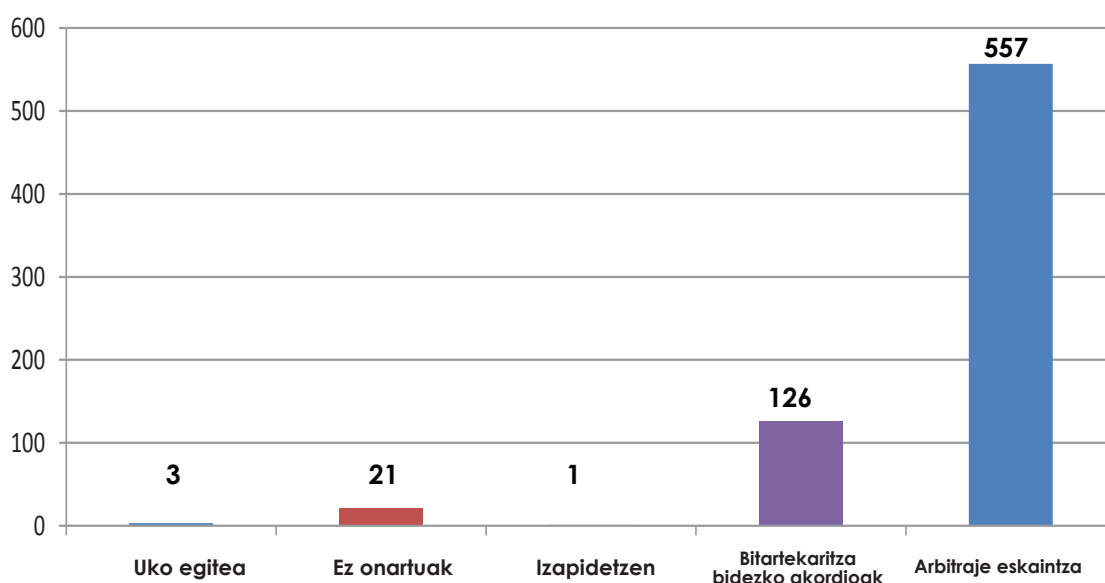
► **24 eskaera (%3,39)** ez ziren izapidetu (3 kontsumitzaileak berak atzera egin zuelako, eta 21 onartu ez zirelako).

► **Eskaera bat (%0,14)** 2016ko abenduaren 31n izapidetzen ari ziren.

Arbitraje-eskaerak (2016)

Jarduera-arloak	Eskaera kopurua
Aisialdi-jarduerak	2
Bidaia-agentziak	8
Elikadura	4
Ibilgailuak	24
Merkataritza elektronikoa	1
Etxeko-tresna elektrikoak, LTZ	20
Energia	79
Irakaskuntza	6
Gremioak, etxebizitza	39
Informatika	1
Bitxigintza, erlojugintza	2
Altzariak	24
Bestelako txikikazko merkataritza	21
Beste batzuk	23
Higiezinaren sustapena	1
Aseguruak	7
Banku-zerbitzuak	6
Telefonia	419
Ehunak, oinetakoak	2
Tindategiak	15
Garraioak	4
GUZTIRA	708

Arbitraje eskaerei emandako tratamendua (2016)



557 kasutan, enpresei arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zitzairen. Haietatik, 376 kasutan, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden enpresak, eta 26 kasutan arbitrajea onartu zuten. Gainerako 155 kasuri dagokienez, ez zuten arbitrajea onartu.

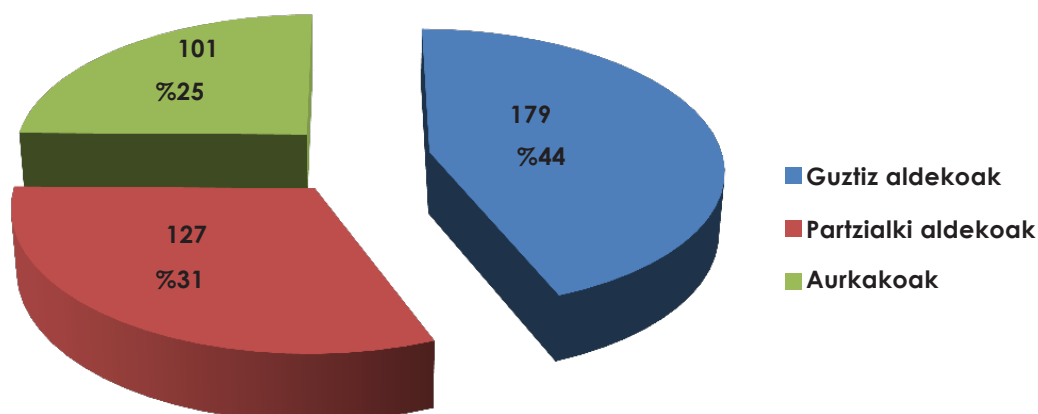
2016an, Arbitraje Batzordeak **407 laudo** eman zituen.

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

Emaitzei dagokienez, **179 kontsumitzailearen aldekoak** izan ziren **osorik** eta **127 zati batean**; **101 kasutan**, irizpena kontsumitzailearen **aurkakoa** izan zen.

Laudoak (2016)

erabaki motaren arabera



5. Merkatuaren kontrola

Merkatuaren kontrolari dagokionez, kontsumitzaileen eskura dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela **egiaztatzeko jardueren sorta** da.

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

- ▶ **Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak;** jarduera programatuak dira, eta horien helburu nagusia araudia bete dadin zaintzea da. Bereziki erreparatzen zaie zorrotz araututa dauden sektoreen ikuskapen sistematikoari eta hainbat produkturen etiketatzeari.
- ▶ Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak **identifikatzea, ibilgetzea, eta**, beharrezkoa den kasuetan, **merkatutik kentzea**.

5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak

Hainbat arrazoi direla-eta (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio-kopurua, arazoak hauteman, normalizazio-premiak eta abar), berariaz kontrolatzeko hautatzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen edota merkataritza-praktiken inguruan programatzen dira ikuskapen-kanpainak.

Hainbat ikuskatze-kanpaina abiarazi ziren 2016an, arlo ezberdinetakoak: ontziratutako elikagai-produktuei buruzko nahitaezko informazioa, edari energetikoak, etiketatzea, kromoaren analisi-kontrola oinetakoetan, norbanakoak babestekoa elementuak (NBE), on-line salmenta eskaintzen duten web-orriak, beirazko dewar-a duten termoak, eta abar.

- ▶ Enlace: [Ikuskatzeko kanpainak \(2016. urtea\)](#)



5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Kontsumobidek SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Erregulatzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatuta ere egin ditu zenbait jarduera, inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauak betetzen direla egiaztatzeari dagokionez (330/2008 Errege Dekretua).

Kontsumobideko ikuskaritza-zerbitzuek **SOIVREekin koordinatuta** 2016an **gauzatutako jarduerak** ageri dira taula honetan:

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2016)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	32	50.949
Material elektrikoa	16	55.123
Jostailuak	9	34.572
Altzariak	7	1.081
Norbanakoaren babeserako ekipoak	5	83.831
GUZTIRA	69	225.556

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola

Europar Batasuna osatzen duten estatuen arteko mugak ezabatzearen ondorioz iritsi da zirkulazio librea, eta jatorria Erkidegoko herrialdeetan edo beste herrialde batzuetan duten produktu ugari biltzen dira gure merkatuan. Beraz, produktu seguruak merkaturatzen direla ziurtatzeko kontrol-mekanismo gehiago ezarri behar dira, eta hori **Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemari** esker lortu da. Hain zuzen ere, sistema horrek produktuen segurtasun orokorrari buruzko 2001eko abenduaren 3ko Europako Parlamentuko eta Kontseiluko 2001/95/EE Zuzentaraua du oinarri, eta produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bitartez txertatu da gure antolamendu juridikoan.

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

Alertatutako produktuak (2016)

Produktuak	Guztira
Jokoak eta jostailuak	800
Ehunak-oinetakoak	325
Material elektrikoa	318
Ibilgailuak	562
Etxeko-tresna elektrikoak	166
Produktu kimikoak	200
Askotariko produktuak	504
GUZTIRA	2.875

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2016)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Jokoak eta jostailuak	36	3.148
Material elektrikoa	21	807
Etxeko-tresna elektrikoak	8	6.169
Ehunak, oinerakoak eta osagarriak	8	2.370
Artikulu apaingarri batzuk	19	453
GUZTIRA	92	12.947

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 2.013 ikuskapen egin ditu 2016an**, bai kanpainaren barrukoak, bai programatu gabeak; bigarren horien jatorriak hauek dira, nagusiki: salaketak, erreklamazioak, SOIVREekin elkarlanean egindako jarduerak, produktu irregularrak edo inhibizioak agertzea, eta autonomia-erkidegoen arteko komunikazioak.

Hurrengo tauletan, **ikuskatze-jardunak** (aktak nahiz txostenak) zehazten dira **lurraldeka**, eta arrazoiaren eta produktu/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze-jarduerak (2016)

arrazoi eta lurralde historikoen arabera

KUSKATZEAREN ARRAZIOA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Alerta sarea	157	956	408	1.521
Kanpaina	95	132	106	333
Erreklamazioa / Salaketa	34	71	37	142
Beste batzuk	3	8	6	17
GUZTIRA	289	1.167	557	2.013

Ikuskatze-jarduerak (2016)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTU / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Material elektrikoa	49	282	208	539
Jostailuak	65	312	89	466
Etxeko-tresna elektrikoak, informatika eta ikusentzunezkoak (salmenta eta konponketa)	9	85	19	113
Ibilgailuak (salmenta eta konponketa)	9	19	13	41
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	22	125	50	197
Elikadura	24	21	30	75
Etxebizitza (higiezinaren sustapena, gremioak-konponketak)	33	40	30	103
Altzariak	3	3	6	12
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria, lurringarriak)	1	27	16	44
Askotariko produktuak	44	202	71	317
Askotariko zerbitzuak	30	51	25	106
GUZTIRA	289	1.167	557	2.013

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzaz

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Kontsumobideko zuzendariaren **2015eko abenduaren 10ko Ebazpen bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako diru-laguntzen deialdia** argitaratu zen, **2016ko ekitaldirako kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatu eta babesteko.**

- ▶ Lotura: [Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko toki erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei diru-laguntzak.](#)

2016an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoa **940.220,22 eurokoa izan zen, 3 laguntza-lerrotan banatuta:**

- ▶ Kontsumitzaile eta erabiltzaileen informazio- eta prestakuntza-jardueren funtzionamenduak eta haiek gauzatzeak eragindako gastuak, eta kontsumitzaileei informazioa emateko helburua duten udal-bulegoetara bidaltzekoak diren zentro eta zerbitzuen argitalpenen edizio-, zabalkuntza- eta argitalpen-gastuak ordaintzea.
- ▶ Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuak ordaintzea.
- ▶ Kontsumoko ikuskapen-jarduerak egiteak eragiten dituen gastuak ordaintzea.

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoen (KIUB) funtzionamendu-gastuetara eta haiek egindako jardueretara bideratutako diru-laguntzak **859.170,32 eurokoa** izan zen 2016an, eta kopuru hori horrela banatu zen:

KIUBen funtzionamendu-gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2016)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA ETAN

ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	14.342,55 €
ANDOAINGO UDALA	16.768,83 €
BALMASEDAKO UDALA	10.353,53 €
BILBOKO UDALA	60.000,00 €
DONOSTIAKO UDALA	40.930,95 €
EIBARKO UDALA	21.281,02 €
ERANDIOKO UDALA	31.374,33 €
ERMUAKO UDALA	17.700,77 €
ETXEBARRIKO UDALA	16.344,53 €
IRUNGO UDALA	44.820,48 €
LASARTE-ORIAKO UDALA	15.035,43 €
LEKEITIOKO UDALA	6.315,30 €
LAUDIOKO UDALA	23.530,75 €
ORTUELLAKO UDALA	14.342,55 €
PORTUGALETEKO UDALA	44.820,48 €
SANTURTZIKO UDALA	44.820,48 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	60.000,00 €
ZIERBENAKO UDALA	3.626,87 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	22.649,11 €
AÑANAKO KUADRILLA	5.064,71 €
KANPEZU-ARABAR MENDATEKO KUADRILLA	2.270,90 €
LAGUARDIA-ARABAR ERRIOXAKO KUADRILLA	9.681,22 €
ELGOIBARKO UDALA	7.650,30 €
FORLAN	15.463,06 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	20.656,97 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	30.434,42 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	14.764,71 €
UROLA GARAIO MANKOMUNITATEA	26.354,44 €
DURANGOKO MERINDADEKO MANKOMUNITATEA	29.496,89 €
ENKARTERRIKO MANKOMUNITATEA	29.626,33 €
URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	39.217,92 €
OARSOALDEA	44.820,48 €
ONDARROAKO UDALA	4.400,28 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	10.209,28 €
GUZTIRA	859.170,32 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoetarako (KIUB) zentroetako zein zerbitzuetako instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideratutako laguntza 1.050 eurokoa izan zen 2016an:

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak. (2016)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA € TAN

URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	1.050,00 €
TOTAL	1.050,00 €

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-bulegoek (KIUB) egindako ikuskatze-jardueretarako laguntza ekonomikoa 79.999,90 eurokoa izan zen 2016an.

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2016)

ERAKUNDE ONURADUNA

LAGUNTZA € TAN

BILBOKO UDALA	16.027,42 €
ERANDIOKO UDALA	9.449,43 €
IRUNGO UDALA	10.351,50 €
PORTUGALETEKO UDALA	14.665,08 €
SANTURTZIKO UDALA	12.020,56 €
VITORIA-GASTEIZKO UDALA	16.027,42 €
FORLAN	1.458,49 €
GUZTIRA	79.999,90€

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumobide Zuzendariaren **2015eko abenduaren 16ko ebazpenaren** bidez, Kontsumitzaileen Elkarteetara bideratutako **diru-laguntzen** deialdia argitaratu zen 2016. urtean zehar funtzionamendu, laguntza juridiko eta kontsumo proiektuen inguruko garapen gastuak ordaintzeko.

Lotura: [Kontsumitzaileen elkarteak](#)

Kontsumitzaileen Elkarteetara bideratutako diru-laguntza 2016. urterako, **402.015,74** eurokoa izan zen:

Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa - EKE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	72.717,05 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	28.965,52 €
3. ILDOA: PROIEKTUAK	9.675,82 €
Kontsumerismoa sare sozialetan	7.998,46 €
Kontsumitzailea aseguru-kontratuen aurrean	1.677,36 €
GUZTIRA	111.358,39€

Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna - EKB

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	84.355,61 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	32.261,38 €
3. ILDOA: PROIEKTUAK	10.491,37 €
“Kontsumitzaile” aldizkari digitala	2.001,27 €
Banku-negozioaren aldaketak kontsumitzaileengan daukan eragina	7.188,70 €
Internet bidezko erosketen eboluzioa: merkataritza elektronikoa	1.301,40 €
GUZTIRA	127.108,36€

Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Elkarteak - ACUV/EKA

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	103.716,18 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	50.000,00 €
3. ILDOA: PROIEKTUAK	9.832,81 €
Komunikabideak eta sare sozialak	7.866,25 €
Kontsumoaren zuzenbidea goi mailako prestakuntza	1.966,56 €
GUZTIRA	163.548,99€

6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea

Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordeak –Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dagoen erakundea da, eta honako hauek osatzen dute: gizartearen, profesionalen eta ekonomiaren alorreko interesen ordezkariak, kontsumoaren sektorearekin zerikusia duten administrazio publikoetako ordezkariak, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak–, 2016. urtean zehar, **lege-proiektu hauen azterketei buruzko txostenak egin zituen:**

- ▶ [76/2016 DEKRETUA, maiatzaren 17koa, Euskadiko nekazaritzako elikagaien ekoizpeneko hainbat arlotan betekizun higieniko eta sanitarioak egokitzeko baldintzak ezartzeko dena.](#)
- ▶ Gizarte Aurreikuspenaren Euskal Kontseiluaren Osoko Bilkurarako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkari baten proposamena.
- ▶ [120/2016 DEKRETUA, uztailaren 27koa, Euskal Autonomia Erkidegoan jokoaren erregelamendu orokorra onesten duena.](#)
- ▶ [AGINDUA 2016ko ekainaren 15ekoa, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena, Eraikingintzaren Kontrol Akustikoari buruzkoa.](#)
- ▶ [AGINDUA, 2016ko maiatzaren 10ekoa, Osasuneko sailburuarena, Gaixotasun Infekzioso Berrien Euskadiko Aholku-batzortea sortzeko dena.](#)
- ▶ Euskal Autonomia Erkidegoko zentro soziosanitarioetan farmaziako zerbitzuei eta sendagaien biltegiei buruzko dekretu-proiektua.
- ▶ Euskal Autonomia Erkidegoko osasun zerbitzuen erakundeen egituraren antolamendua eta Kudeaketa Klinikoko Unitateak eratze eta jarduteko araubidea arautzeko den dekretu-proiektua.
- ▶ Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluaren eta koordinazio soziosanitarioko beste lurralde-egitura batzuen eginkizunak, osaera eta funtzionamendua arautzen dituen Dekretua.
- ▶ [105/2016 DEKRETUA, uztailaren 7koa, Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas Jardueren Euskal Kontseiluarena.](#)
- ▶ Dekretu Proiektua ibilgailuen erregaien txikikako zerbitzuko baldintzei buruz.

6.3. AECOSAN eta gainerako autonomia-erkidegoak

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

- ▶ **Araudietako** lan-taldea, Kontsumoko Lankidetzaren Batzordearena.
- ▶ **Informazio, Prestakuntza eta Heziketako** lan-taldea.
- ▶ **Arbitrajeko** lan-taldea.
- ▶ **Merkatuaren kontrolerako** lan-taldea.



I. ERANSKINA

Kontsumobide. Harremanetarako datuak.

► Kontsumobide (egoitza nagusia)

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

► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

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

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

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

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

► Kontsumorako Prestakuntza Zentroak

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

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

II. ERANSKINA

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

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