

2019 memoria



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Aurkibidea

1. Sarrera	3	4. Gatazkak konpontzea	21
2. Informazioa	5	4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin	21
2.1. Argitalpenak.....	5	4.2. Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin.....	23
2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak	6	4.2.1. Kontsumobide	26
2.1.2. Aldizkariak.....	8	4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal-Bulegoak (KIUB)	29
2.1.3. Azterlanak.....	10	4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak.....	31
2.1.4. Kontsumobideren 2018ko memoria	10	4.3. Zehapen-espedienteak	33
2.1.5. Kontsumotegia	10	4.4. Kontsumoko arbitrajea	35
2.1.6. Bideoak	11	4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari	35
2.2. Sentsibilizazioa	12	4.4.2. Arbitraje-eskaerak	37
2.2.1. Hedatzeko kanpaina	12	5. Merkatuaren kontrola	39
2.2.2. Kontsumobideren agerpenak komunikabideetan.....	12	5.1. Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	39
2.2.3. Ate irekien jardunaldiak.....	12	5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak	40
2.2.4. Kontsumitzailearen Munduko Eguna.....	13	5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola	40
2.2.5. Bestelako ekintzak	13	5.4. Ikuskatze-jarduerak	41
2.3. Kontsumobide Interneten	13	6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzat	43
2.3.1. Webgunea	13	6.1. Babes ekonomikoa emateko programa	43
2.3.2. Bloga	14	6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)	43
2.3.3. Sare sozialak	14	6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak	46
2.3.3.1. Facebook.....	15	6.2. Kontsumoko Aholku Batzordea	47
2.3.3.2. Twitter	15	6.3. Lankidetzat-hitzarmena Autocontrolarekin.....	48
2.3.3.3. Instagram	15	6.4. Kontsumo sariak	48
2.3.3.4. YouTube	15	6.3. Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak.....	48
3. Prestakuntza	16	Eranskinak (harremanetarako datuak)	49
3.1. Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan	16	I. Eranskina: Kontsumobide.....	49
3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan	18	II. Eranskina: Informaziorako eta arretarako zentroak	50
3.3. Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat	19		
3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	20		

1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa **159/2011 Dekretuaren** bidez onartu zen 2011ko uztailaren 12an. Denbora horretan, institutuak beti izan du kontuan zer helbururako sortu zen: kontsumitzaileak eta erabiltzaileak **defendatzeko eta babesteko** Eusko Jaurlaritzaren politikak **zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea**.

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua Eusko Jaurlaritzaren Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitako erakunde autonomoa da. 2020an amaituko da **2018-2020 Kontsumobideren Plan Estrategikoa**, 2019an berrikusi eta egokitu zena.

Gure webgunean, gu ezagutzeko eta, batez ere, kontsumitzaileen gaitasunak hobetzeko behar duzun informazioa aurkituko duzu:

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

Memoria hau, betebeharrak bat da Euskadiko herritarrentzat, oro har, eta gure erakundetik kanpoko kontsumoko profesionalentzat, bereziki. Ez da Kontsumobidek egindako jarduera guztiaren laburbilduma, baizik eta iragan ekitaldian egindako jarduera aipagarrien eta esanguratsuen laburpena.

Datuak **5 ataletan** banatu ditugu:

- ▶ Informazioa
- ▶ Prestakuntza
- ▶ Gatazkak konpontzea
- ▶ 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, sare sozialak, web-orriak, bertako zein kanpoko argitalpenak... Gaur egungo kontsumitzaileak zein etorkizunekoak informatzeko eta hezteko eskura dituen bitarteko guztiak erabili ditu Kontsumobidek.

‘Gatazkak konpontzea’ kapituluan, Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatearen bidez egindako jarduerak biltzen dira. Kontsumoarekin zerikusia duten arazoei irtenbidea emateko kontsumitzaileek erabilitako baliabide guztiak hartzen ditu bere baitan: kontsultak, erreklamazioak, arbitraje-eskaerak...

‘Merkatuaren kontrola’, batik bat, Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatearen bidez egiten da eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko Institutu honi dagozkion ikuskapen-lanei erantzuten die. Salgai dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko lana betetzen du.

‘Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzatza’ atalean, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoei (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteei emandako laguntza ekonomikoei buruzko informazioa adierazi dugu, bai eta beste erakunde batzuekiko (Kontsumoko Kontsulta Batzordea, Kontsumoko Ministerioa, 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 (CIAC sarea -Kontsumobidek koordinatutakoa-): **KIUB eta kontsumitzaileen elkarteak** (II. eranskina).



2. Informazioa

2019. urtearen joanean, Kontsumobidek informazio arloan egin zituen jarduerak **ekimen hauen bidez gauzatu** ziren:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ Kontsumobide Sarean

Azpirarratzekoa da Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektua. Eusko Legebiltzarrean aurkeztu zen, Merkataritza, Kontsumo eta Turismo Batzordean, 2019ko azaroaren 18an.

2.1. Argitalpenak

Kontsumobideren helburu nagusietako bat da kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa ematea, eta, horretarako, **monografiak, liburuxkak, gidaliburuak eta kontsumo-gaiei buruzko material desberdinak** erabiltzen dira. Aurten **ikus-entzunezko formatuak** indartzeko ahalegina egin dela nabarmendu behar dugu, kontsumitzaileek informazioa errazago jaso dezaten, batez ere, bideoak sortuz.

Loturak:

- ▶ Liburuxkak eta informazio-orriak
- ▶ Gidak eta eskuliburuak
- ▶ Ikasmateriala
- ▶ Azterlanak
- ▶ Aldizkariak



2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2019. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



[10 trikimailu berokuntzan aurrezteko](#)



[Online erosketak](#)



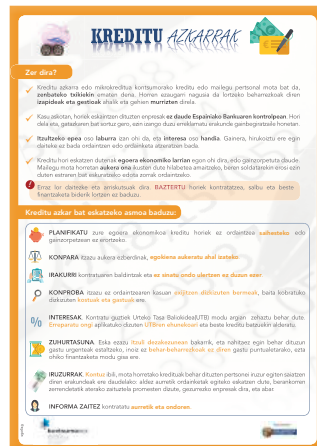
[Ibilgailuak konpontzeko tailerrak](#)



[Txikinet segurua](#)



[Badakizu zer botatzen duzun zaborretara?](#)



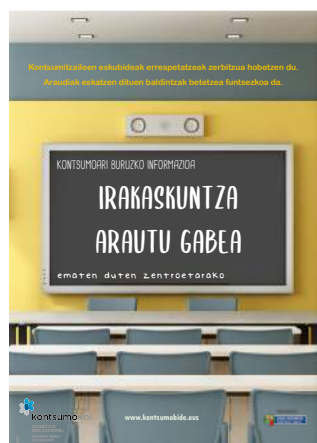
[Kreditu azkarrak](#)



[Kontsumoari buruzko informazioa ostalaritza enpresentzat](#)



[“Revolving” txartelak edo kreditu atzeratukoak](#)



[Irakaskuntza arautu gabea](#)



Zerbitzuen Karta 2019-2020



www.kontsumobide.eus

Zerbitzuen Karta 2019-2020



Kontsumo arduratsua gabonetan

UTXIA	OTZALA	OTZALA	OTZALA	OTZALA	OTZALA
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

2020ko egutegia

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



Kontsumoko prestakuntza Kontsumobideko zentroetan



Kontsumoko prestakuntza ikastetxeetan



Kontsumoko prestakuntza adinekoentzat

Gainera, **lau Infokontsumo** diseinatu dira. Formatu digitaleko dokumentuak dira, eta kontsumoarekin lotutako zenbait gairi buruzko informazioa barne hartzen dute esteka batzuen bitartez. Ikastetxeetako **gurasoei** zuzenduta daude.



Badakizu zer jaten duzun?



Aisia eta denbora librea



“Marka” ezazu alde



Elikagaien xahuketari ez

2.1.2. Aldizkariak

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

- **Kontsumobide Aldizkaria:** 2019an 3 ale argitaratu dira. Horietan guztietan kontsumoari buruzko artikuluak, gaurkotasun-albisteak, kontsultak, elkarrizketak... aurkitu ditzakezu.
- **34 zk.:** Argia eta gasa ethez etxe saltzea debekatu da
- **35 zk.:** Bidaia konbinatuak
- **36 zk.:** Zenbat janarik amaitzen du zaborretan?
- Lotura: [Kontsumobide Aldizkaria](#)



Aldizkari hau paperean banatzen zaie Euskadiko liburutegien sareko 290 liburutegiei. Era berean, formatu digitalean honako bidalketa hauek egin dira posta elektronikoz: 9.186 Eusko Jaurlaritzako langileei; 860 ikastetxetara; 272 mankomunitate eta udaletara; 39 KIUBetara; 19 Berritzegunetara; 23 kontsumitzaileen elkarteetara; 122 emakumeen elkarteetara eta landa-elkarteetara; 229 adinekoen elkarteetara; eta 115 beste elkarteei eta partikularrei.

► **Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan:**

2019an **14. zenbakia** argitaratu da, eta bertan 2018-2019 ikasturtean prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten ikastetxeek bidalitako artikuluak, argazkiak eta ekarpenak jasotzen dira. Programan parte hartu duten ikastetxeetan banatu da aldizkaria.



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

► **Kontsumorako prestakuntza adinekoen zentroetan:**

2019an **13. zenbakia** argitaratu da; bertan, prestakuntza-programan parte hartu duten EAEko adineko pertsonen zentroetan garatutako prestakuntza-programaren datuak jasotzen dira. Era berean, kontsumoarekin lotutako gaur egungo gaietan oinarritutako artikuluak agertzen dira.



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

2.1.3. Azterlanak

2019. urtean **galdeketa** bat egin da adineko pertsonentzako formakuntza programen erabiltzaileen artean:

- **“Adinekoen kontsumo-ohiturak”.**

Abenduan amaitu dira honako ikerketa hauek:

- **“Kontsumo kolaboratiboa: Zer dakigu horri buruz euskaldunok, nola darabilgu, zer tirabira sortzen zaizkigu, zer eskubide ditugu?”** (EHUrekin lankidetzan).
- **“EAEko bezero omnikanalen ohiturak”** (IKEIrekin lankidetzan).

Inkesta horietako emaitzak hurrengo txostenetan bildu ditugu.

- Lotura: [Azterlanak](#)

2.1.4. Kontsumobideren 2018ko memoria

2019. urtean argitaratu da [Kontsumobideren 2018ko memoria](#).

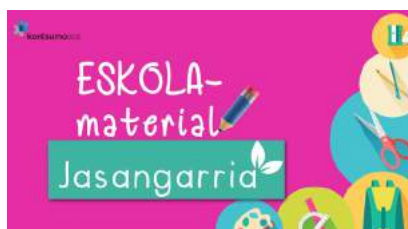


2.1.5. Kontsumotegia

2019an, Kontsumotegiaren **37 buletin** argitaratu dira guztira. Astero ateratzen den **informazio buletin** honetan, kontsumoaren arloarekin zerikusia duten **arau-aldaketen** eta **gaurkotasuneko** informazioaren berri ematen da. Harpidetza borondatezkoa da, eta hauei zuzenduta dago: Kontsumobideko langileei, kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetako langileei (KIUB) eta Euskadiko kontsumitzaileen elkarten erroldan inskribatutako kontsumitzaileen elkarteetako langileei. Era berean, jasotzeko eskaera egiten duen edonorentzat ere eskuragarri dago.

2.1.6. Bideoak

Kontsumobidek, 2019an, [32 bideo](#) egin ditu, eta YouTube kanalean eta erabiltzen dituen sare sozialetan argitaratu ditu. Hauek dira horietako batzuk:



2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Hedatzeko kanpaina

Kontsumobidek irratian egindako jarduera handia izan da 2019an. Mezu praktikoak zabaldu ditu, kontsumitzaileei beren eskubideen eta betebeharren berri emateko eta kontsumitzeko orduan gerta daitezkeen egoerei buruzko aholkuak emateko. Mezuak honako irratikate hauetan hedatu dira: Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 Principales, Onda Cero, Onda Vasca, Radio Nervión, COPE eta Cadena 100.

Bestalde, Radio Vitoria, Onda Vasca eta EITBrekin egindako akordioen bidez, 2019. urte osoan kontsumoan zentratutako espazioak edo mikroespazioak egin dira.

Webgunea, bloga eta sare sozialak modu koordinatuan erabili dira **aholkuak zabaltzeko** eta 'revolving' txartelei, garraioaren sektoreko greben aurrean erabiltzaileek dituzten eskubideei, online erosketei eta kontsumo arduratsuari buruzko ezagutza hobetzeko, besteak beste.

Elikagaien Xahuketaren Aurkako Euskal Plataformako partaide gisa, Kontsumobidek abenduan garatutako "Elikagaien Xahuketaren Aurkako Euskal Astea" parte hartu du, eta hainbat ekintza egin ditu. Horri dagokionez, nabarmentzekoa da Bilboko Kontsumoko Prestakuntza Zentroan *monologista* batekin egindako saioa. Bakarrizketa hori grabatu eta sare sozialetan zabaldu zen.

2.2.2. Agerpenak komunikabideetan

2019an, Kontsumobidek guztira **9 prentsaurrekotan** parte hartu du eta **28 prentsa-ohar** egin ditu. Horrez gain, institutua **91 aldiz agertu da idatzizko prentsan, 178 aldiz prentsa digitalean, 13 aldiz telebistan eta 1.005, aldiz, irratian**. Komunikabideetan izandako presentzia hori gehitu behar zaie aurrez aipatutako komunikazio-kanpainei.

Kontsumobidek El Correo-ko **kontsumoari buruzko aholku-sailean** parte hartzen jarraitu du 2019an. Kontsumitzaileen 28 kontsulta argitaratu dira. Esan bezala, Institutuak Radio Vitoria eta Radio Euskadiko "Consumidores" saioko solasaldietan parte hartzen du, baita Onda Vasca kateko "Atsalde Pasa" saioan ere. Gainera, Radio Vitoriako eta Radio Euskadiko Kontsumitzaileak eta Onda Vasca irratiko Atsalde Pasa saioko solasaldietan parte hartzen du.

2.2.3. Ate irekien jardunaldiak prestakuntza-zentroetan

Ikasturtearen hasieran, ate irekien jardunaldia egiten da prestakuntza zentroetan. Helburua, horietan egiten den prestakuntza ezagutaraztea eta ikastaroaren berrikuntzak **erakustea** da.

2.2.4. Kontsumitzailearen Munduko Eguna

Martxoaren 15ean Kontsumitzailearen Munduko Eguna ospatzen da. Egun horretan, Kontsumoko Euskal Institutua kalera ateratzen da hiru lurralde historikoetan, herritarrei hurbiltzeko, bai Institutua bera, bai kontsumo-ekintzetan gizarte arduratsua sortzeko prestakuntza eta kontzientziazioa. Informazio-standak jarri ziren Bilbon, Donostian eta Gasteizen. Horietan, liburuxkak eta dibulgazio-materiala banatu zen, eta bertaratutakoekin elkarriketa sortzeko modu bat izan da, kontsumitzaileen eskubideetan sakontzeko. Horrez gain, Bilboko Areatzako zubian, Kermesse moduludun azoka tradizional bat antolatu zen, non pertsonak kontsumo-erakundeak zuten probak gaituzten behar zituzten. Vitoria-Gasteizko Azoka Plazan, jarduera bat egin zen erosketari-erakundearen zozketaren bidez dinamizatuz.

2.2.5. Bestelako ekintzak

Maiatzaren 14an Kontsumobidek parte hartu zuen Tailer Agroekologiko honetan: "Unibertsitateko komunitatearen artean elikadura-ohitura jasagarriak zabaltzea". Stand bat jarri zuen Arabako campuseko Hezkuntza eta Kirol Fakultatearen kanpoaldean, Magisteritzako eraikinean.

Gainera, Gabonetako eta Santo Tomas eguneko azoka dela eta, abenduaren 19an Gasteizen eta abenduaren 21ean Bilbon eta Donostian stand informatiboak jarri ziren. Bertan egutegiak, oihalezko poltsak eta liburuxkak banatu ziren.

2.3. Kontsumobide Interneten

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea



Kontsumobideren webgunea

Guztira **130.241 erabiltzaile** sartu dira Kontsumobideren webgunean. Denen artean, **173.363 saio** hasi dituzte eta **339.680 orrialde** bisitatu. Datuek agerian uzten dutenez, saio guztien % 72a izan da Googleko bilaketaren bidez egin da. Ondoren dator zuzenean Kontsumobideren URLa teklatututa egindakoak (% 20) eta sare sozialen bidezkoak (% 3). Horien artean nagusi dira Facebook bidezkoak (sarreraren % 82). Azkenik, Kontsumoko Euskal Institutuaren atarirako estekak dituzten beste webgune batzuen bidez hasitako saioak daude (% 5).

2019an, sarreraren % 45 gailu mugikorren eta tableten bidez egin dira.

Hauek izan dira **gehien kontsultatutako edukiak**: erreklamazio bat nola aurkeztu eta kontsulta bat nola egin, erreklamazio-orriei buruzko alderdi esanguratsuenak, kontsumo-gatazkak ebazteko egin beharreko izapideak, Kontsumobideren bulegoen kokapena, produktuen bermeen gakoak eta kontsumo-arbitrajeari buruzko informazioa. 2019an webgunean argitaratutako **gai eta albiste** guztien artean harrera oso ona izan dute **gas-instalazioen ikuskapen eta azterketek**, baita **etxebizitzaren alokairuei** eta **merkataritza elektronikoari** buruzko informazioek ere.

Nabarmentzekoa da web orrian hitzezko epaiketetarako atal berri bat sortu dela. Eta atariaren auditoretza bat hasi dela irisgarritasuna, komunikazio-eraginkortasuna, erabilgarritasuna eta hedapena hobetzeko.

2.3.2. Bloga



Kontsumobideren Bloga

Kontsumoari buruzko bloga www.kontsumobide.eus webgunearen barruan dago. Blogaren helburua alderdi garrantzitsu batzuk modu atsegin eta erabilerrazean aurkeztea da. Herritarrak euren eskubide eta betebeharrak ezagutu ditzaten eta, horrela, era kritiko eta arduratsuan jardun ahal izateko kontsumo-egintzetan. Hortaz, erakunde honen webgunearen eta sare sozialetan duen presentziaren (Facebook, Twitter, Instagram edo YouTube) **osagarri izan nahi du**.

Sarrerak hamar arlo tematikotan banatuta daude: oinarritzko argibideak, prestakuntza, merkatuaren kontrola, erosketak, finantza eta aseguruak, produktuak, zerbitzuak, telefonia eta Internet, garraioa eta turismoa, eta etxebizitza eta hornidurak.

2019an, Kontsumobidek askotariko gaiei buruzko **28 sarrera** argitaratu ditu blogean, eta guztira **34.514 bisita** izan ditu. Hauek dira gehien irakurri diren *postak*: "Zenbat irauten du produktu baten bermeak? Nori eta nola erreklamatu behar zaio?", "Nola bereizi Europako CE eta Txinako CE markak?", "Trena berandu iritsi da: noiz eta zenbat erreklama dezakezu?" eta "Zer egin erreklamazio-orririk ematen ez badizute".

2.3.3. Sare sozialak

Kontsumoko Euskal Institutua sare sozialetan duen presentzia ondorengo **kanaletan** oinarritzen da: Facebook, Twitter, Instagram eta Youtube.

2019an, 3.665,50 euroko sustapenak egin dira Facebooken, Twitterren eta Instagramen. Sustatutako edukiak gai hauei buruz izan dira batez ere: Halloween; kontsumoari buruzko prestakuntza ikastetxeetan; eskubideak Gabonetan; neguko beherapenak; eta jostailuak erosteko aholkuak.



2.3.3.1. Facebook



Kontsumobideren profilaren orriak **9.235 fan eta 9.293 jarraitzaile** lortu ditu. Urtean zehar **712 posts** argitaratu dira, eta sare sozial horretan presentzia optimizatu da, hartzaileengana hobeto iristeko eta haiekin elkarerraginean aritzeko, komunitatearen *engagement*-a areagotuz. Ildo horretan, 2019an guztira **1.528.522 eragin** lortu dira, eta horietatik 624.297 ordainpekoak izan dira. Herritarrekiko interakzioak 8.430 izan dira.



2.3.3.2. Twitter



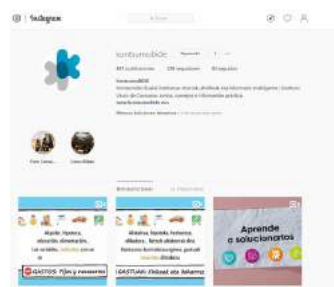
2019an **2.500 jarraitzaile** lortu ditu, aurreko urtean baino **415** gehiago. Horretarako, **957 txio** argitaratu dira, eta horiek, **1.195.800 eragin** izan dituzte guztira; horietatik 721.623 ordainpekoak dira. Herritarrekiko interakzioak 2.600 izan dira.



2.3.3.3. Instagram



Kontsumobideren Instagrameko profilak bikoiztu egin du bere eragina 2019an. **488 jarraitzaile** lortu ditu, aurreko urtean baino **268** gehiago. Horretarako, **606 post** argitaratu dira, eta horiek **3.400 interakzio** lortu dituzte.



2.3.3.4. YouTube



Kontsumobidek Youtuben kanal bat du, **110 harpidedun** dituena. Nagusiki, kanala gainerako sare sozialentzako informazio-banku gisa erabiltzen du institutuak. 2019an **32 bideo berri** igo dira kanalera.



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?](#)

Kontsumobidek **hiru programa** ditu, batez ere: Prestakuntza **Kontsumobideko zentroetan**, Kontsumoko prestakuntza **ikastetxeetan** eta Kontsumoko prestakuntza **adinekoentzat**. 2019. urtean, guztira 3 programa horietan, **5.024 prestakuntza-jarduera** egin dira eta horiek **75.884 partaidetza** izan dituzte.

Kontsumoaren alorreko **profesionalei zuzendutako prestakuntzari** dagokionez, etengabeko prestakuntza-programa egiten da urtean zehar.

3.1. Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

Kontsumobidek hiru prestakuntza-zentro ditu **lurralde historiko bakoitzean bat**.

Loturak:

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



2019an zehar **2.290 prestakuntza-tailer** eman dira Kontsumobideren prestakuntza zentroetan. Guztira, 177 erakundek hartu dute parte ekintza horietan.

Horrez gain, hezitzaileentzako 4 jardunaldi teoriko-praktiko egin dira, 31 prestakuntza-saio eman dira 23 erakunde publiko eta elkarteetan, "Kontsumobide zugandik gertu" kanpainaren barruan.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **23.472 lagunek hartu dute parte**.

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

Prestakuntza-jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2019)

JARDUERA MOTA

JARDUERA KOPURUA

Tailer espezifikoak arloka

Publizitatea	157
Etiketak	113
Erosketa eta zerbitzuak	111
Iraunkortasuna	207
Eskubide eta betebeharrak	38
Segurtasuna	102
Teknologia berriak	143
Finantza-zerbitzuak	44
Elikadura	379

Tailer espezifikoak guztira **1.294**

Tailerrak (beste formatuak)

Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	149
Proiektu zehatzak	48
Prestakuntza paketeak	4
KB Txiki Txokoa	113
Focus Group	29
KB Lanbide Heziketa	53
Kontsumoari buruzko maratoiak	117
Kontsumobide Jolasean (Gabonak, Pazko astea, uda)	129
Kontsumo Abentura	271
Case Study	9
Ingeleseko tailerrak	64
Hitzaldiak	10

Beste formatuko tailerrak guztira **996**

TAILERRAK GUZTIRA 2.290

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak

Jardunaldiak hezitzaileentzat	4
Erakunde-publikoetan prestakuntza	
‘Kontsumobide, zuregandik gertu’ kanpaina	31

Gainontzeko prestakuntza-jarduerak guztira **35**

**JARDUERAK PRESTAKUNTZA
ZENTROETAN GUZTIRA 2.325**

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

Guztira, 2019. urtean **11 material maileguan utzi dira**.

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

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

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

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



Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **2.577 tailer** egin dira: **2.502 tailer ikasleentzat** (2.266 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 236 DBHko lehen zikloan) eta **75 gurasoentzat**.

Tailer guztiak euskaraz zein gaztelaniaz ematen dira. Gainera, **ingelesezko 4 tailer** eskaini dira: 2 Lehen Hezkuntzan eta 2 Bigarren Hezkuntzan.

Tailer horiek EAEko **117 ikastetxetan** eman dira, eta, guztira, **49.842 ikaslek** zein haien irakaslek eta **868 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2019)

gai arloen eta ikasketa mailen arabera

GAIRLOAK	LEHEN HEZKUNTZA	BIGARREN HEZKUNTZA	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	41	16	57
Elikadura	695	37	732
Kontsumo jasagarria	533	47	580
Aisia, jokoak eta jostailuak	421	28	449
Publizitatea	122	40	162
Segurtasuna	49	0	60
Erosketarako irizpideak eta etiketak	223	11	280
Teknologia berriak	182	57	182
GUZTIRA	2.266	236	2.502

Gurasoentzako 7 tailer praktiko eskaini dira:

- ▶ 'Elikadura ere bada hezkuntza'.
- ▶ 'Publizitatea: babesik onena hezte'.
- ▶ 'Bideojokoak, badakigu zertan jolasten dugun?'.
- ▶ 'Adingabeak eta Internet zerbitzua'.
- ▶ 'Adingabeak eta sakeleko telefonoak'.
- ▶ 'Jostailu egokia aukeratzea'.
- ▶ 'Etxeko ekonomia' (familiar).

Irakasleentzako kontsumoaren alorreko **orientazio pedagogikorako zerbitzua** eta ikasmaterial osagarri bidezko laguntza eskaini da, gelan lan egiteko.

Kontsumobidek, **gurasoei** programaren prestakuntza-saioetara bertaratzeko erraztasunak emateko asmoarekin, haurtzaindegia eta ludotekako zerbitzua eskaini die, 2 urtetik 10 urtera bitarteko seme-alabentzat. 32 saio egin dira guztira, 162 haurren parte-hartzearekin.

Consumópolis:

Consumópolis kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da. Lehen Hezkuntzako 3. zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago, eta Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioko Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiak antolatzen du Kontsumobideren eta beste autonomia-erkidego batzuetako kontsumo-erakundeekin elkarlanean.

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

Consumópolis lehiaketaren 14. edizioan (2018/2019 ikasturtean), **'Zure segurtasunagatik: ba al dakizu zer kontsumitzen duzun?'** izenekoan, 6 ikastetxeetako 210 ikaslek parte hartu dute.

3.3. Kontsumoko prestakuntza adinekoentzat

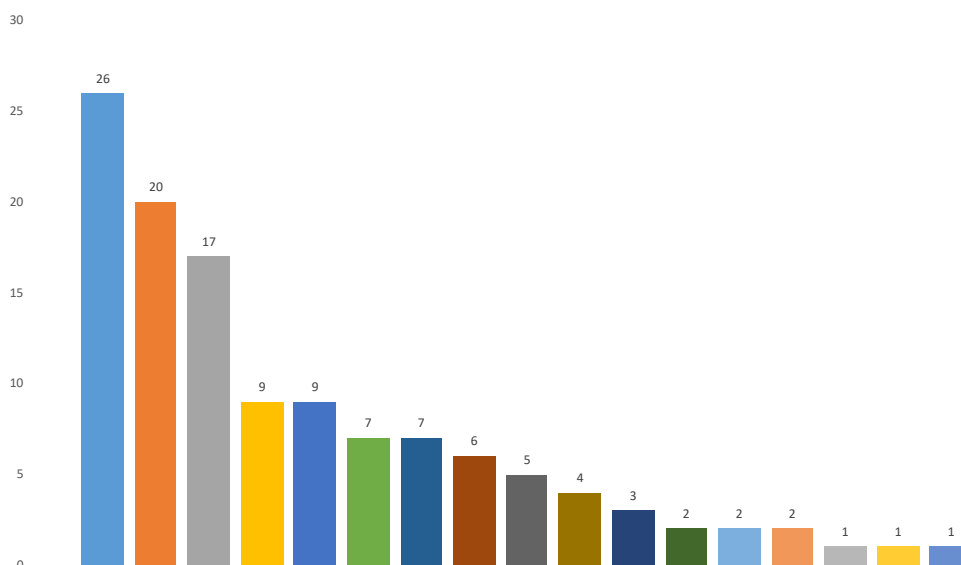
Nagusientzako prestakuntza funtsezkoa da Kontsumobideren plangintzan, bereziki kaltebera den kolektiboa baita.

Lotura: [Kontsumoko prestakuntza nagusientzat](#)



Programan **2.570 lagunek** hartu dute parte (**2.017 emakume eta 553 gizon**) **64 zentro, elkarte edo erakundeetan** banatuta. Guztira **122 tailer praktiko** garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Ez zaitzatela engaina: iruzur eta maula ohikoenak”, “Elikadura eta nutrizioa” eta “Medikamentuak: erabilera arduratsua”.

Gaiak



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

3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

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

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

2019. urtean, kontsumoaren alorreko profesionalentzako **prestakuntza-ekintza** hauek antolatu dira:

- Jardunaldia: '**Kontsumoa udaletan: merkataritza elektronikoa eta banku zerbitzuak**' (Irun, otsailaren 7an).
- Jardunaldia: '**Hitzezko epaiketa (prozedura zibilaren legeko -PZL 437-447 artikuluak)**' (Gasteiz, ekainaren 10ean).
- Ikastaroa: **Kontsumo-alorreko arauak gaurkotzea** (Bilbo, urriaren 16 eta 17an).

4. Gatazkak konpontzea

Bitartekaritza eta arbitrajea dira kontsumo-gatazkak konpontzeko modurik onena, eta beraz, Kontsumobidek, urtez urte, bultzatzen eta indartzen duen helburu bat da. Jakina, kontsumitzaileen babes legal eta eraginkorra da jarduera guztien gidari. Helburu horiek lortzeko, Kontsumobidek informazio- eta izapide-jarduerak sustatzen ditu gatazkak konpontzeko.

4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin

2019an, kontsumoarekin lotutako **44.245 kontsultari erantzun zaie** Euskadi osoan. Horietatik **8.470 Kontsumobideri egin zaizkio** zuzenean, eta bide hauetatik jaso dira: aurrez aurre, telefono bidez eta online. Kontsumobidek online kanalaren aldeko apustua indartu du, herritarrei erraztasun handiagoak emateko. **KIUBetan 29.923** kontsulta argitu dituzte, eta **elkarteetan 5.852**.

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



Kontsumoko kontsultak Euskadin (2019)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE	KIUB	ELKARTEAK	GUZTIRA	
Elikadura	26	69	8	103	%0,23
Ettxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	640	1230	98	1968	%4,45
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	10	7	20	%0,05
Jostailuak	10	22	11	43	%0,10
Material elektrikoak	19	26	6	51	%0,12
Altzariak	177	512	65	754	%1,70
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	11	17	5	33	%0,07
Askotariko produktuak	184	331	49	564	%1,27
Ibilgailuen konponketa	610	1124	188	1922	%4,34
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	71	556	106	733	%1,66
Ettxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	139	525	64	728	%1,65
Aseguruak	369	1911	469	2749	%6,21
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	628	2236	261	3125	%7,06
Osasun eta laguntza zerbitzuak	116	514	69	699	%1,58
Banku-zerbitzuak	454	1697	1252	3403	%7,69
Askotariko zerbitzuak	827	6206	693	7726	%17,46
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	2354	7104	759	10217	%23,09
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	6	135	14	155	%0,35
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	297	521	81	899	%2,03
Tindategiak eta garbitegiak	19	100	19	138	%0,31
Garraioak	463	1955	292	2710	%6,12
Ibilgailuak	210	510	51	771	%1,74
Bidaia	239	878	127	1244	%2,81
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	598	1734	1158	3490	%7,89
GUZTIRA	8.470	29.923	5.852	44.245	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

2019an, Euskadin **25.869 erreklamazio, kexa eta salaketa** izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez, aurreko urtean baino % 7,21 gehiago: **12.084 Kontsumobideren** bidez; **12.211 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen (KIUB)** bitartez; eta **1.574 kontsumitzaile-elkarteen** bidez.

Kontsumo-erakunde desberdinek bideratutako erreklamazioak, kexak eta salaketak aztertu ondoren, agerian geratu da erreklamazio gehien jaso duten sektoreak berdinak direla:

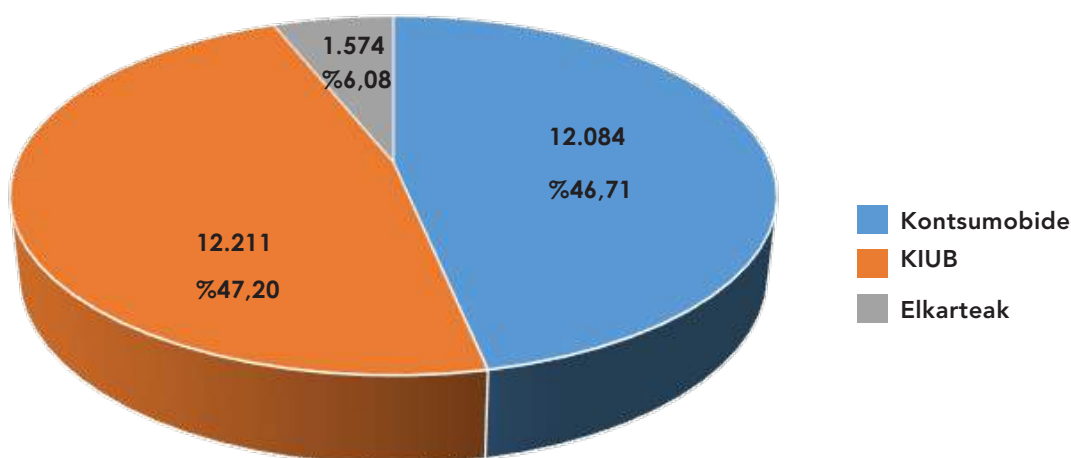
- **Telekomunikazioak:** % 36,38
- **Etxeko tresnak** (informatika ekipak eta ikus-entzunezkoak barne): % 6,95
- **Hornidura zerbitzuak** (energia, ura, etab.): % 6,15

Hiru sektore horiek erreklamazio guztien ia erdia bildu dituzte: % 49,48.

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

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2019)

erakundeen arabera



Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2019)

sektore eta erakundeen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	KONTSUMOBIDE		KIUB		ELKARTEAK	
Elikadura	92	%0,76	36	%0,29	3	%0,19
Ettxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.027	%8,50	745	%6,10	26	%1,65
Gasolina eta zerbitzuguneak	20	%0,17	6	%0,05	0	%0,00
Jostailuak	25	%0,21	11	%0,09	0	%0,00
Material elektrikoak	24	%0,20	16	%0,13	0	%0,00
Altzariak	304	%2,52	180	%1,47	21	%1,33
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	19	%0,16	13	%0,11	0	%0,00
Askotariko produktuak	205	%1,70	163	%1,33	12	%0,76
Ibilgailuen konponketa	644	%5,33	373	%3,05	32	%2,03
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	95	%0,79	135	%1,11	16	%1,02
Ettxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	181	%1,50	200	%1,64	16	%1,02
Aseguruak	112	%0,93	522	%4,27	123	%7,81
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	594	%4,92	924	%7,57	73	%4,64
Osasun eta laguntza zerbitzuak	207	%1,71	155	%1,27	14	%0,89
Banku-zerbitzuak	391	%3,24	577	%4,73	433	%27,51
Askotariko zerbitzuak	2.062	%17,06	1.544	%12,64	113	%7,18
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	4.295	%35,54	4.725	%38,69	390	%24,78
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	133	%1,10	87	%0,71	4	%0,25
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	368	%3,05	221	%1,81	11	%0,70
Tindategiak eta garbitegiak	51	%0,42	33	%0,27	3	%0,19
Garraioak	581	%4,81	808	%6,62	144	%9,15
Ibilgailuak	153	%1,27	192	%1,57	14	%0,89
Bidaiak	355	%2,94	359	%2,94	39	%2,48
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	146	%1,21	186	%1,52	87	%5,53
GUZTIRA	12.084	%100	12.211	%100	1.574	%100

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2019)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	11	%0,26	79	%0,53	41	%0,60	131	%0,51
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	326	%7,77	1226	%8,26	246	%3,60	1798	%6,95
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	%0,02	23	%0,16	2	%0,03	26	%0,10
Jostailuak	7	%0,17	22	%0,15	7	%0,10	36	%0,14
Material elektrikoak	9	%0,21	20	%0,13	11	%0,16	40	%0,15
Altzariak	131	%3,12	282	%1,90	92	%1,35	505	%1,95
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	5	%0,12	21	%0,14	6	%0,09	32	%0,12
Askotariko produktuak	75	%1,79	226	%1,52	79	%1,15	380	%1,47
Ibilgailuen konponketa	211	%5,03	567	%3,82	271	%3,96	1049	%4,06
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	36	%0,86	141	%0,95	69	%1,01	246	%0,95
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	42	%1,00	243	%1,64	112	%1,64	397	%1,53
Aseguruak	113	%2,69	483	%3,26	161	%2,35	757	%2,93
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	227	%5,41	871	%5,87	493	%7,21	1591	%6,15
Osasun eta laguntza zerbitzuak	29	%0,69	247	%1,67	100	%1,46	376	%1,45
Banku-zerbitzuak	254	%6,05	736	%4,96	411	%6,01	1401	%5,42
Askotariko zerbitzuak	573	%13,66	2189	%14,76	957	%13,99	3719	%14,38
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1638	%39,05	5064	%34,14	2708	%39,59	9410	%36,38
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	8	%0,19	112	%0,76	104	%1,52	224	%0,87
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	113	%2,69	375	%2,53	112	%1,64	600	%2,32
Tindategiak eta garbitegiak	15	%0,36	59	%0,40	13	%0,19	87	%0,34
Garraioak	178	%4,24	934	%6,30	421	%6,15	1533	%5,93
Ibilgailuak	41	%0,98	254	%1,71	64	%0,94	359	%1,39
Bidaiak	101	%2,41	459	%3,09	193	%2,82	753	%2,91
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	51	%1,22	201	%1,35	167	%2,44	419	%1,62
GUZTIRA	4.195	%100	14.834	%100	6.840	%100	25.869	%100

4.2.1. Kontsumobide

Kontsumobidek **12.084 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso** zituen: 2.690 Arabako Kontsumobideko bulegoan izapidetu ziren, 6.695 Bizkaikoan eta 2.699 Gipuzkoakoan.

ERREKLAMAZIOAK, KEXAK ETA SALAKETAK KONTSUMOBIDEN 2019				
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Erreklamazioa	2.399	6.040	2.358	10.797
Kexa	226	626	244	1.096
Salaketa	65	29	97	191
Guztira	2.690	6.695	2.699	12.084

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak 2019 sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		GUZTIRA	
Elikadura	11	%0,41	51	%0,76	30	%1,11	92	%0,76
Ettxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	269	%10,00	616	%9,20	142	%5,26	1.027	%8,50
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	%0,00	19	%0,28	1	%0,04	20	%0,17
Jostailuak	6	%0,22	14	%0,21	5	%0,19	25	%0,21
Material elektrikoak	3	%0,11	12	%0,18	9	%0,33	24	%0,20
Altzariak	101	%3,75	153	%2,29	50	%1,85	304	%2,52
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	3	%0,11	11	%0,16	5	%0,19	19	%0,16
Askotariko produktuak	46	%1,71	115	%1,72	44	%1,63	205	%1,70
Ibilgailuen konponketa	140	%5,20	349	%5,21	155	%5,74	644	%5,33
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	16	%0,59	56	%0,84	23	%0,85	95	%0,79
Ettxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	17	%0,63	123	%1,84	41	%1,52	181	%1,50
Aseguruak	19	%0,71	72	%1,08	21	%0,78	112	%0,93
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	135	%5,02	290	%4,33	169	%6,26	594	%4,92
Osasun eta laguntza zerbitzuak	19	%0,71	114	%1,70	74	%2,74	207	%1,71
Banku-zerbitzuak	71	%2,64	214	%3,20	106	%3,93	391	%3,24
Askotariko zerbitzuak	423	%15,72	1.169	%17,46	470	%17,41	2.062	%17,06
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1.119	%41,60	2.288	%34,17	888	%32,90	4.295	%35,54
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	2	%0,07	56	%0,84	75	%2,78	133	%1,10
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	91	%3,38	222	%3,32	55	%2,04	368	%3,05
Tindategiak eta garbitegiak	10	%0,37	31	%0,46	10	%0,37	51	%0,42
Garraioak	86	%3,20	340	%5,08	155	%5,74	581	%4,81
Ibilgailuak	19	%0,71	97	%1,45	37	%1,37	153	%1,27
Bidaia	54	%2,01	211	%3,15	90	%3,33	355	%2,94
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	30	%1,12	72	%1,08	44	%1,63	146	%1,21
GUZTIRA	2.690	%100	6.695	%100	2.699	%100	12.084	%100

Kontsumobidek jaso dituen 10.797 erreklamazioetatik, lehen hiru postuetan daude: **telefoniazerbitzuak** (4.289), **etxeko-tresnak** (978) eta **hornidura zerbitzuak** (energia, ura, etab.) (576).

Ereklamazioen **zergatiak**:

Telekomunikazioak (2019)							
Telefonía finkoa		Telefonia mugikorra		Internet		Telefonia zerbitzuak	
Fakturazioa	651	Fakturazioa	412	Fakturazioa	627	Fakturazioa	1
Kontratua/eskaintza ez betetzea	343	Kontratua/eskaintza ez betetzea	382	Kontratua/eskaintza ez betetzea	501	Kontratua/eskaintza ez betetzea	1
Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	176	Beste batzuk	134	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	135	Telefonia eta komunikazioa	
Bajak	81	Kontratatu ez diren zerbitzuak kobratu	94	Bajak	89		
Beste batzuk	47	Bajak	92	Kontratua/eskaintza ez betetzea	76		
Eramangarritasuna	23	Eramangarritasuna	83	Informazio eskasa	48		
Informazio eskasa	18	Informazio eskasa	26	Etenaldiak	45		
Etenaldiak	13	Etenaldiak	24	Linea libre utzi	14	Beste batzuk	43
Publizitate iruzurtia	4	Publizitate iruzurtia	6	Beste batzuk	6	Bermeak	38
Altak	3	Altak	5	Publizitate iruzurtia	2	Konponketa akastuna	19
		Estaldura	4			Itzultzeak	13
		Linea libre utzi	3			Publizitate iruzurtia	6
						Informazio eskasa	1

Etxeko-tresnak (2019)	
Produktu akastuna	313
Bermeak	138
Kontratua/eskaintza ez betetzea	113
Gabeziak zerbitzuan	111
Konponketa akastuna	88
Beste batzuk	78
Fakturazioa	46
Emate-epea ez betetzea	34
Publizitate iruzurtia	30
Informazio eskasa	20
Muntatze akastuna	7

Hornidura zerbitzuak (2019)	
Fakturazioa	271
Zerbitzuaren akatsak	90
Beste batzuk	77
Kontratua/eskaintza ez betetzea	43
Hornidura-mozketak	29
Irakurketekiko desadostasunak	29
Enpresari eginiko erreklamazioak ebatzi gabe	20
Informazio eskasa	8
Publizitate iruzurtia	8
Erreklamazio orriak: ez dute edo ezezkoa	1

Kontsumobidek, kontsumitzaileek aurkeztzen dituzten erreklamazioak kudeatzen ditu eta gatazka konpontzeko bitartekaritza egitea du ardatz. 2019an, bitartekaritza horiek direla-eta, kasuen % 57,33tan, akordio osoak eta/edo partzialak lortuz, erreklamazioak itxi ahal izan dira.

4.2.2. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)

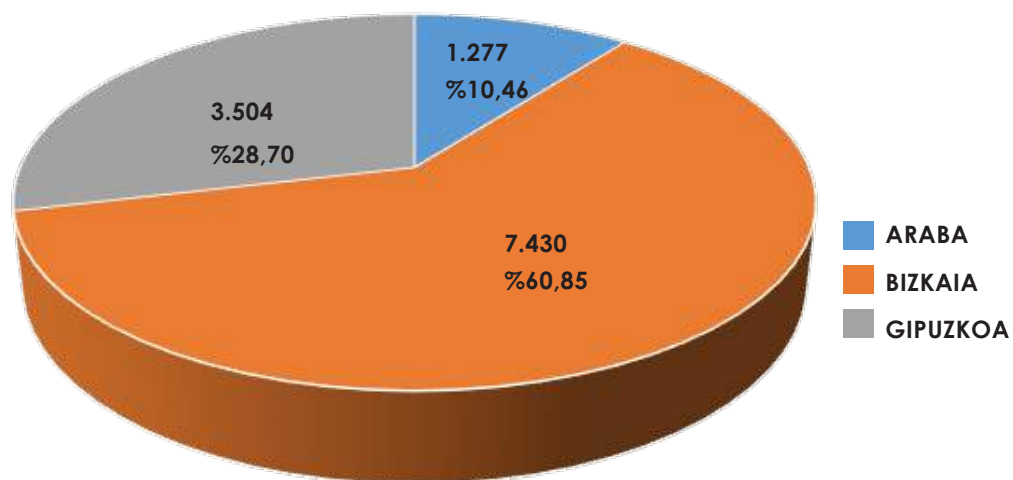
Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB) **12.211 erreklamazio, kexa eta salaketa** jaso zituzten guztira: 1.277 Araban tramitatu ziren; 7.430 Bizkaian eta 3.504 Gipuzkoan.

KIUBetan aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak (2019) sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	0	28	8	36	%0,29
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	51	595	99	745	%6,10
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	4	1	6	%0,05
Jostailuak	1	8	2	11	%0,09
Material elektrikoa	6	8	2	16	%0,13
Altzariak	27	119	34	180	%1,47
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	2	10	1	13	%0,11
Askotariko produktuak	23	107	33	163	%1,33
Ibilgailuen konponketa	67	201	105	373	%3,05
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	18	80	37	135	%1,11
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	24	111	65	200	%1,64
Aseguruak	74	353	95	522	%4,27
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	88	540	296	924	%7,57
Osasun eta laguntza zerbitzuak	10	125	20	155	%1,27
Banku-zerbitzuak	93	360	124	577	%4,73
Askotariko zerbitzuak	140	959	445	1544	%12,64
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	472	2.575	1.678	4725	%38,69
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	4	54	29	87	%0,71
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	22	144	55	221	%1,81
Tindategiak eta garbategiak	5	25	3	33	%0,27
Garraioak	69	523	216	808	%6,62
Ibilgailuak	22	145	25	192	%1,57
Bidaia	39	231	89	359	%2,94
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	19	125	42	186	%1,52
TOTAL	1.277	7.430	3.504	12.211	%100

KIUBetan aurkeztutako kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak (2019)

lurralde historikoen arabera



4.2.3. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteak Kontsumobiderekin lankidetzan aritzen diren erakunde pribatuak dira. Honako zeregin hauek betetzen dituzte: informatu, aholkularitza eman, bitartekotza eskaini eta defentsa juridikoa eman. 2019an, elkarteek **1.574 erreklamazio, kexa eta salaketa** bideratu zituzten: 228 Araban, 709 Bizkaian eta 637 Gipuzkoan.

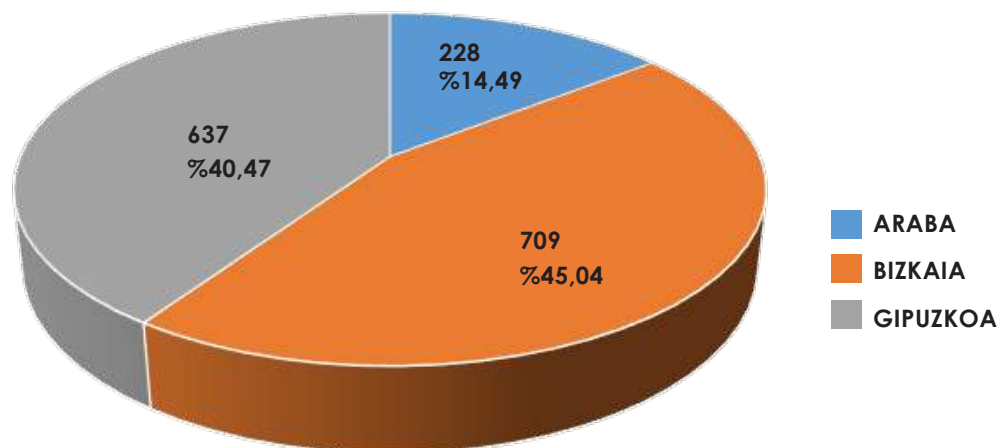
Erreklamazioak, kexak eta salaketak elkarteetan (2019)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	0	0	3	3	%0,19
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	6	15	5	26	%1,65
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	0	0	0	%0,00
Jostailuak	0	0	0	0	%0,00
Material elektrikoa	0	0	0	0	%0,00
Altzariak	3	10	8	21	%1,33
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	0	0	0	0	%0,00
Askotariko produktuak	6	4	2	12	%0,76
Ibilgailuen konponketa	4	17	11	32	%2,03
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2	5	9	16	%1,02
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1	9	6	16	%1,02
Aseguruak	20	58	45	123	%7,81
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	4	41	28	73	%4,64
Osasun eta laguntza zerbitzuak	0	8	6	14	%0,89
Banku-zerbitzuak	90	162	181	433	%27,51
Askotariko zerbitzuak	10	61	42	113	%7,18
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	47	201	142	390	%24,78
Telefonía eta komunikazioa (gailuak)	2	2	0	4	%0,25
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	0	9	2	11	%0,70
Tindategiak eta garbategiak	0	3	0	3	%0,19
Garraioak	23	71	50	144	%9,15
Ibilgailuak	0	12	2	14	%0,89
Bidaia	8	17	14	39	%2,48
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	2	4	81	87	%5,53
GUZTIRA	228	709	637	1.574	%100

Erreklamazioak, kexak eta salaketak elkarteetan (2019)

lurralde historikoen arabera



4.3. Zehapen-espedienteak

Kontsumobidek izapidetzen dituen zehapen-espedienteak bere eskumenen esparruan egiten dira, eta bi bidetatik hasten dira: merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainen **detektatutako arau-hausteen** ondorioz edo **jasotako erreklamazioen** ondorioz.

2019. urtean **583 zehapen-espediente ireki** ziren: Araban 178; Bizkaian 199; eta Gipuzkoan 206.

Etxebizitza, higiezinaren sustapenaren sektoreari dagokio **irekitako zehapen-espediente gehien** (espediente guztien % 16,47).

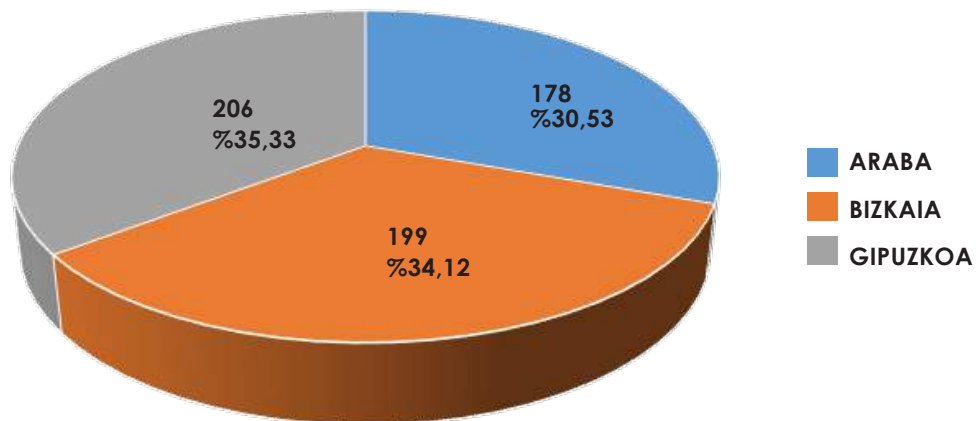
Irekitako zehapen-espedienteak (2019)

sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	
Elikadura	6	16	15	37	%6,35
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	14	10	10	34	%5,83
Jostailuak	6	3	2	11	%1,89
Material elektrikoa	0	0	1	1	%0,17
Altzariak	1	7	3	11	%1,89
Askotariko produktuak	9	3	5	17	%2,92
Ibilgailuen konponketa	12	16	8	36	%6,17
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	3	1	5	%0,86
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1	4	5	10	%1,72
Aseguruak	0	1	0	1	%0,17
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	0	0	19	19	%3,26
Osasun eta laguntza zerbitzuak	1	3	4	8	%1,37
Banku-zerbitzuak	4	15	0	19	%3,26
Askotariko zerbitzuak	31	50	46	127	%21,78
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	46	18	27	91	%15,61
Telefonia eta komunikazioa (gailuak)	0	2	0	2	%0,34
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	10	4	6	20	%3,43
Tindategiak eta garbitegiak	6	0	0	6	%1,03
Garraioak	2	7	5	14	%2,40
Ibilgailuak	1	4	3	8	%1,37
Bidaiak	2	3	2	7	%1,20
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	25	28	43	96	%16,47
Beste batzuk	0	2	1	3	%0,51
GUZTIRA	178	199	206	583	%100

Irekitako zehapen-espedienteak (2019)

lurralde historikoen arabera



4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko Arbitraje Sistema da **biderik azkar eta errazena** kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresen arteko gatazkak konpontzeko.

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

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

► Lotura: [Kontsumoko arbitrajea: gatazkak konpontzeko biderik errazena](#)



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

4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

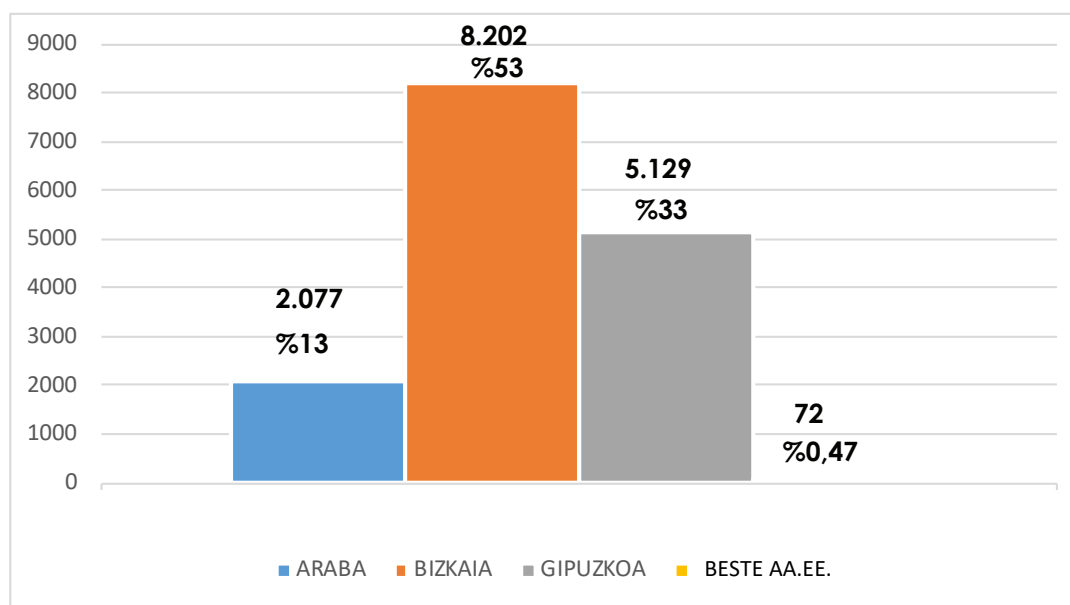
Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak bezerogaien konfiantza eskuratzen du, kontsumo-arloko desadostasunak **azkar konponduko** direla bermatzen baitie. Atxikitzea publizitate positiboa da; izan ere, establezimenduek kontsumo-arlorako ezarritako araudia beteko dutela bermatzen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

► Lotura: [Enpresak kide egitea arbitrajean](#)

Kontsumoko Arbitraje Sistemak sendotzen jarraitzen du; hau da, urtetik urtera gero eta **enpresa, profesional eta saltoki gehiago atxikitzen** dira.

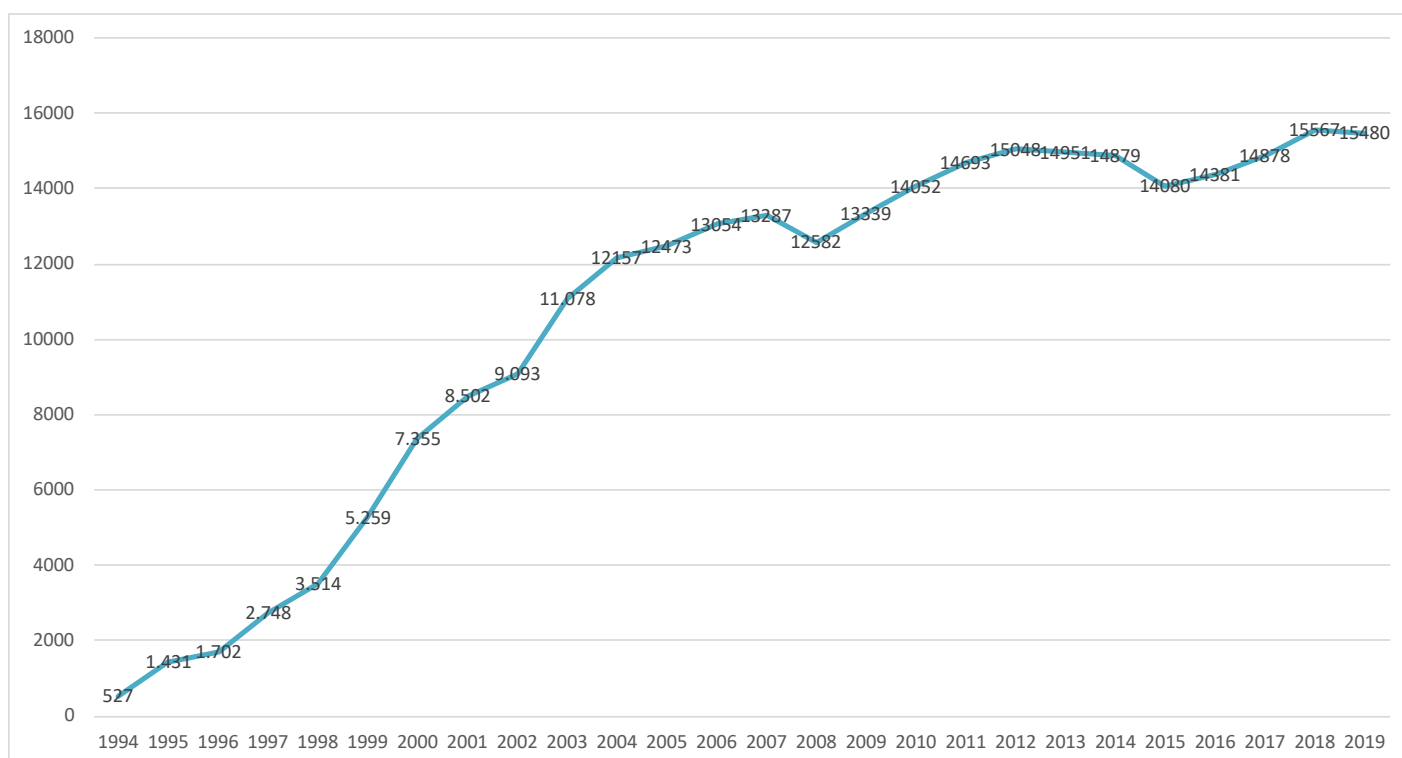
2019ko abenduaren 31n, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita, guztira, **15.480 enpresa** daude. Grafikoan ikus daitekeenez honela banatzen dira lurralde historikoaren arabera: Araban: 2.077; Bizkaian: 8.202; Gipuzkoan: 5.129; eta beste autonomi erkidegoak: 72.

Arbitraje sistemari atxikitutako enpresak (2019)



Arbitraje sistemari atxikitutako enpresak

1994 - 2019 bilakaera



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2019ko abenduak 31) jarduera arloen arabera

Bestelako txikikazko merkataritza	2786	Etxeko-tresnak, LTZ	354	Aseguruak	66
Ehunak, oinetakoak	1822	Bitxigintza, erlojugintza	314	Bazarrak	62
Gremioak, etxebizitza	1819	Higiezinaren sustapena	272	Bidaia-agentziak	51
Elikadura	1464	Informatika	146	Energia	23
Ibilgailuak	953	Telefonia	99	Merkataritza elektronikoa	10
Ostalaritza	909	Tindategiak	98	Publizitatea	7
Altzariak	868	Garraioak	73	Etkez-etxeko salmenta	1
Irakaskuntza	380	Aisialdiak jarduerak	70	Beste batzuk	283

GUZTIRA 15.480

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

Jasotako **1.045 arbitraje-eskaerak** horrela banatu dira sektoreka:

ARBITRAJE-ESKAERAK

Telefonia	678	Bestelako txikikazko merkataritza	14	Bitxigintza, erlojugintza	5
Etxeko-tresnak, LTZ	64	Tindategiak	14	Garraioak	5
Energia	58	Ehunak, oinetakoak	11	Informatika	4
Gremioak, etxebizitza	55	Bidaia-agentziak	10	Elikadura	2
Ibilgailuak	40	Irakaskuntza	10	Merkataritza elektronikoa	2
Altzariak	33	Bazarrak	6	Higiezinaren sustapena	2
Beste batzuk	24	Banku-zerbitzuak	6	Aseguruak	1

GUZTIRA 1.045

Jasotako eskaera horietatik guztietatik,

- ▶ Kontsumobide enpresekiko bitartekari aritu da eta alde aurreko 283 akordio lortu ditu, laudorik eman beharrik gabe.
- ▶ **33** eskaera **ez dira onartu** (ez delako azken kontsumitzailea, lesioak delituak...).
- ▶ **35** eskaera **izapidetze-prozesuan daude** 2019ko abenduaren 31n.
- ▶ **9** eskaeratan **atzera egin du** kontsumitzaileak.
- ▶ **233** eskaera **artxibatu** egin dira, zenbait arrazoi direla eta: espediente-pilaketa, ez dira onartu, lokalizatu edo zuzendu, etab.

Arbitraje-sistemara jotzeko proposatu zaien enpresen artean, **416** kasutan Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita zeuden eta 187, ez. Atxikita ez zeuden enpresei arbitrajea onartzeko proposatu zitzaizen: **24** enpresek onartu zuten eta **163** enpresek aldiz, ez.

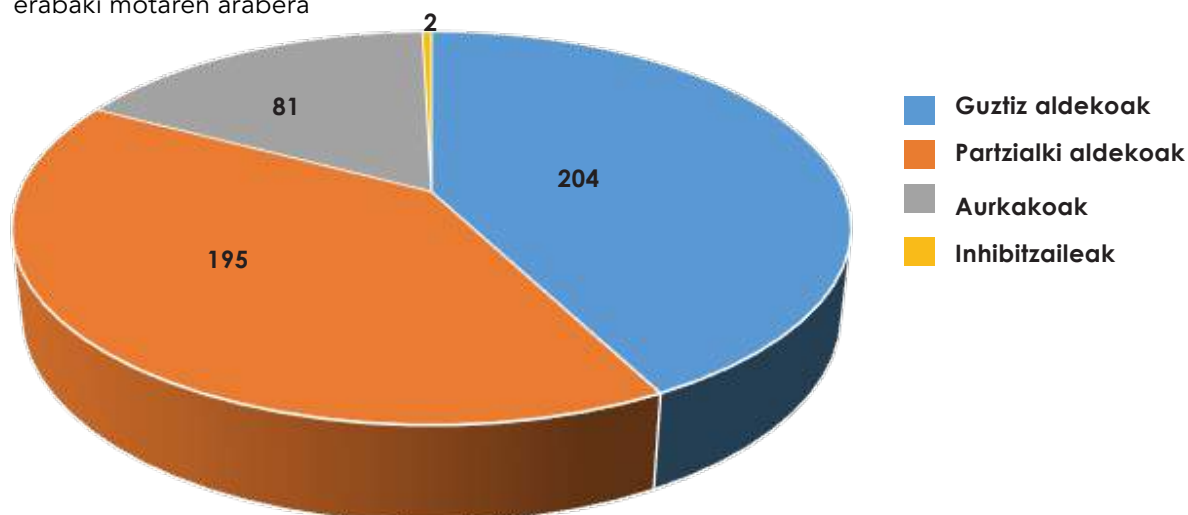
2019an, **482 laudo** eman dira eta **laudo gehien** izan dituen sektorea **telefonía** izan da.

Ekitate arbitraje bidez ebatzi dira laudoetako 456 (% 94,61) eta **zuzenbidearen** arabera 26 (% 5,39)*.

Emaitzei dagokienez, **204 laudo** kontsumitzailearen **aldekoak** izan dira **osorik**; **195 zati batean**; **81** kasutan, irizpena kontsumitzailearen **aurkakoa** izan da; eta **bi laudo inhibitzaileak** izan dira.

Laudoak (2019)

erabaki motaren arabera



* **Zuzenbidearen arabera arbitrajean**, arbitroek zuzenbideko goi-mailako titulazioa dute eta gatazka ebazten dute indarrean dagoen ordenamendu juridikoa aplikatuz. **Ekitate bidezko arbitrajean**, arbitroek sektorea ezagutzen dute eta beraien uste eta jakituriaren arabera ebazten dute. Kontsumoko arbitrajea beti ekitatezkoa da, salbu eta alderdiek berariaz adierazten badute zuzenbidezkoa izateko borondatea dutela (231/2008 Errege Dekretuaren 17., 25. eta 33. artikulua).

5. Merkatuaren kontrola

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

Honako jarduera hauek biltzen ditu:

- ▶ **Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak**; jardura 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.

Honako ikuskatze-kanpaina abiarazi ziren 2019an, arlo ezberdinetakoak:

- Arautu gabeko irakaskuntza ematen duten zentroak
- Jostailu merkeak
- Aisialdian erabilitako norbera babesteko ekipamenduak
- Arrain freskoaren etiketatze-kontrola
- Kontsumitzaileari eraikinen efizientzia energetikoari buruzko informazioa emateko betebeharren kontrola
- Internet bidezko erosketak
- Ibilgailuak konpontzeko tailerren kontrola

- ▶ Lotura: [2019. urtean egindako ikuskapen-kanpainen emaitzak](#)

5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Kontsumobidek SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Erregulatzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatuta ere egin ditu 2019an zenbait jarduera, inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauak betetzen direla egiaztatzeari dagokionez (330/2008 Errege Dekretua).

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2019)		
Produktuak	Ikuskapenak	Kontrolatutako unitateak
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	59	316.450
Askotariko produktuak	9	62.424
Jostailuak	5	10.356
Altzariak	6	4.684
GUZTIRA	79	393.914

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola

Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemak, 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. Sistema horrek **produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko** mekanismoak areagotzea lortu du. Europar Batasunak badaki esparru hori indartu behar dela, barne-mugak kentzeak aukera ematen baitu jatorria eta helmuga arau-ezberdintasun handiak dituzten produktuak igarotzeko.

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

Alertatutako produktuak (2019)

Produktuak	Guztira
Jostailuak	967
Ibilgailuak	630
Material elektrikoa	371
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	269
Produktu kimikoak	217
Etxeko-tresnak	149
Askotariko produktuak	451
GUZTIRA	3.054

Aurkitutako eta erretiratutako alertatutako produktuak Euskadin (2019)

Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Material elektrikoa	12	4.544
Jostailuak	15	3.715
Etxeko-tresnak	2	1.944
Askotariko produktuak	11	342
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	6	25
GUZTIRA	46	10.570

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 2.980 ikuskapen egin ditu** 2019an, 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 (2019) arrazoi eta lurralde historikoen arabera

IKUSKATZEAREN ARRAZOIA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Alerta sarea	295	884	809	1.988
Kanpaina	242	301	280	823
SOIVRE	12	17	26	55
Beste batzuk	8	24	18	50
Eskaerak (kontsumitzaileenak)	13	9	17	39
Kanpoko komunikazioa	4	15	1	20
Salaketak	0	3	2	5
GUZTIRA	574	1.253	1.153	2.980

Ikuskatze-jarduerak (2019) sektore eta lurralde historikoen arabera

PRODUKTUA / ZERBITZUA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Jostailuak	0	413	306	889
Material elektrikoa	69	111	221	401
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	60	79	56	195
Elikadura	45	49	50	144
Ibilgailuen konponketa	28	57	43	128
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	16	48	45	109
Etxeko-tresna elektrikoak (informatika eta ikusentzunezkoak barne)	12	26	39	77
Askotariko produktuak	131	396	305	832
Askotariko zerbitzuak	43	74	88	205
GUZTIRA	574	1.253	1.153	2.980

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzan

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Euskadin 38 KIUBeko sarea dugu (5 Araban, 21 Bizkaian eta 12 Gipuzkoan).

Kontsumobideko zuzendariaren **2018ko azaroaren 15eko** ebazpenaren bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako 2019. ekitaldiko **dirulaguntzen deialdia** argitaratu zen, 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](#)

2019an, toki-erakundeentzako laguntza ekonomikoa **958.569,81** 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. Zenbatekoa: **859.170,85 euro.**
- ▶ Kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetarako zentroetako zein zerbitzuetako **instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek** eragindako gastuak ordaintzea. Zenbatekoa: **19.398,98 euro.**
- ▶ Kontsumoko **ikuskapen-jarduerak** egiteak eragiten dituen gastuak ordaintzea. Zenbatekoa: **79.999,980 euro.**

Laguntzen kopurua horrela banatu zen:

KIUBen funtzionamendu gastuetara eta haien jarduetara bideraturiko diru-laguntzak (2019)

ERAKUNDE ONURADUNA	ZENBATEKOA
Bilboko Udala	60.000,00 €
Vitoria-Gasteizko Udala	60.000,00 €
Santurtziko Udala	60.000,00 €
Oarsoaldea SA	39.673,43 €
Donostiako Udala	39.673,43 €
Portugaleteko Udala	39.673,43 €
Durangoko merindadeko mankomunitatea	39.673,43 €
Irungo Udala	39.673,43 €
Inguralde	39.673,43 €
Uribe-kostako zerbitzu mankomunitatea	34.714,25 €
Enkarterriko mankomunitatea	34.714,25 €
Hernaniko udaleko zerbitzu sozialak	29.932,25 €
Getxoko Udala	29.809,06 €
Erandioko Udala	27.771,40 €
Urola Garaiko mankomunitatea	23.823,89 €
Laudioko Udala	23.142,83 €
Eibarko Udala	23.075,82 €
Bermeoko gizarte ongizaterako udal patronatua	22.869,45 €
Goierriko ekimena SA	19.575,42 €
Ermuako Udala	17.586,01 €
Lasarte-Oriako Udala	16.407,90 €
Andoaingo Udala	14.231,91 €
Forlan	13.885,70 €
Etxebarriko Udala	13.594,76 €
Iraurgi lantzen SA	12.845,14 €
Ortuellako Udala	12.695,49 €
Tolosaldea garatzen SA	11.454,72 €
Elgoibarko Udala	9.976,60 €
Abanto-Zierbena zerbitzuak SL	9.323,25 €
Lekeitio Udala	8.053,70 €
Laguardia-Arabar Errioxako Kuadrilla	7.141,21 €
Añanako Kuadrilla	6.208,89 €
Zierbenako Udala	5.882,55 €
Valle de Trapaga-Trapagarango Udala	4.825,94 €
Ondarroako Udala	4.678,50 €
Kanpezuko Kuadrilla	2.909,38 €
GUZTIRA	859.170,85 €

KIUBen instalazioek, handitze-lanek, ekipamenduek eta kokapen-aldaketek eragindako gastuetara bideraturiko diru-laguntzak (2019)

ERAKUNDE ONURADUNA	ZENBATEKOA
Uribe-Kostako zerbitzu mankomunitatea	16.862,34 €
Oarsoaldea SA	1.320,37 €
Donostiako Udala	471,35 €
Valle de Trapaga-Trapagarango Udala	460,97 €
Forlan	283,95 €
GUZTIRA	19.398,98 €

KIUBek egindako ikuskatze-jarduetarako bideraturiko diru-laguntzak (2019)

ERAKUNDE ONURADUNA	ZENBATEKOA
Vitoria-Gasteizko Udala	18.415,65 €
Bilboko Udala	18.415,65 €
Irungo Udala	14.301,54 €
Erandioko Udala	13.655,82 €
Portugaleteko Udala	13.535,50 €
Forlan	1.675,82 €
GUZTIRA	79.999,98€

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

2019. urtean, **Kontsumitzaileen Elkarteetara** bideratutako dirulaguntza **389.545,78 eurokoa** izan da. Kontsumobideko zuzendariaren 2018ko abenduaren 4ko Ebazpenak arautzen ditu funtzionamenduko, laguntza juridikoko eta berrikuntza teknologikoko proiektuak gauzatzeko dirulaguntzak, eta honela banatu dira:

Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Elkarteak - ACUV/EKA

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	84.823,91 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	55.000,00 €
3. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	15.000,00€
TOTAL	154.823,91€

Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna - UCE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	84.823,91 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	40.449,40 €
3. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	5.000,00€
GUZTIRA	130.273,31€

Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa - EKE

1. ILDOA: FUNTZIONAMENDUA	70.352,17 €
2. ILDOA: LAGUNTZA JURIDIKOA	24.096,39 €
3. ILDOA: BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOARI BURUZKO PROIEKTUAK	10.000,00€
GUZTIRA	104.448,56€

2019an Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaileen Erakundeek Erroldan alta eman du FACUA elkarteak. Alta berri horrek indartu egiten du euskal gizarte-sarea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideen defentsan.

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

6.2. Kontsumoko Kontsulta Batzordea

Kontsulta-organo hori Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari **atxikita** dago. Hauek osatzen dute: interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak; kontsumoaren sektoreari lotutako administrazio publikoak; eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak.

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordearen osaera eta funtzionamendua arautzen dituen dekretu berria 2019ko abenduaren 17an onartu zen Gobernu Kontseiluan, eta 2020ko urtarrilaren 9ko EHAAn argitaratu zen.

2019an, Batzordeak honako **araudi-proiektu hauei buruzko txostenak egin** ditu:

- ▶ [Agindua, 2019ko otsailaren 20koa, Ekonomiaren Garapeneko eta Azpiegituretako sailburuarena, Turismo-automobiletako bidaiarien hiriarteko garraio publikoaren zerbitzuen tarifa berriak onartzen dituen, Euskal Autonomia Erkidegoaren barruan](#) (martxoaren 5eko EHAA).
- ▶ [112/2019 Dekretua, uztailaren 16koa, Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroari buruzkoa](#) (uztailaren 31ko EHAA).
- ▶ [119/2019 Dekretua, uztailaren 23koa, jendaurreko ikuskizunen eta jolas-jardueren Legea garatzeko Erregelamendua onartzen duen Dekretua aldatzen duena](#) (uztailaren 29ko EHAA).
- ▶ [187/2019 Dekretua, azaroaren 26koa, edari alkoholduen, tabako-produktuen eta nikotina aska dezaketen gailuen seinaleztapenari buruzkoa](#) (abenduaren 4ko EHAA).
- ▶ [200/2019 Dekretua, abenduaren 17koa, Euskal Autonomia Erkidegoan Estatu-mailako baimena \(VTC-N\) duten ibilgailuak gidari eta guzti alokatzeko zerbitzua emateko baldintzei buruzkoa](#) (abenduaren 20ko EHAA).
- ▶ Euskadiko Mugikortasun Jasangarriari buruzko Legearen aurreproiektua.
- ▶ Euskal Autonomia Erkidegoko Miokardioko Infartu Akutuaren Erregistroa sortu eta arautzeko dekretu-proiektua.
- ▶ Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren lehen mailako arretaren esparruan osasun-profesionalak hautatzeko eskubidea arautzen duen dekretua.
- ▶ Osasun-arloko profesionalen informazio-sistemari buruzko dekretua.

6.3. Lankidetza-hitzarmenak

Hitzarmenak tresna bat dira kontsumitzaileen babeserako eta prestakuntzarako mekanismoak areagotzeko. Alde batetik, **Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartearekin (Autocontrol)** dagoen lankidetza-hitzarmena mantentzen da, **publizitatearen** segimendua egiteko **aukera** eta jardunbide komertzial desleialen aurrean babesa emango duen elkarrekiko lankidetza-esparru bat ezartzeko. Bestalde, **Euskal Herriko Unibertsitatearekin** sinatutako hitzarmenak indarrean jarraitzen du, eta hori funtsezkoa da belaunaldi berriak kontsumoaren esparruan trebatzeko.

6.4. Kontsumo sariak

Kontsumobidek Euskadiko Kontsumo Sarien **bigarren ediziorako** deialdia egin du. Kontsumitzaileei babes handiagoa emateko eta kontsumitzaile arduratsuak izateko prestakuntza jarduerak saritu dira, bai eta kontsumo arduratsuaren aldeko enpresa-jardunbide egokiak ere. Sariak honako hauek izan dira:

- ▶ **Kontsumitzaileei babes handiagoa emateko eta kontsumitzaile arduratsuak izateko prestakuntza jarduketan saria:** Bilboko Udalaren Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB). 1984ko abenduaren 18an sortu zen KIUBa eta 2006an bere zerbitzu-karta ziurtatu zuen, Estatuan ziurtatzen den lehena KIUB izanik.
- ▶ **Kontsumo arduratsuaren aldeko enpresa-jardunbide egokien saria:** Bizi Slow, Barakaldon. Denda kontzeptu berri bat da eta leloa "zaindu zu eta zure ingurua" da. Besteak beste, solteko garbiketa-produktu biodegradagarriak eskaintzen ditu. Nabarmendu behar da hainbat elkarterekin egiten duen elkarlana, hitzaldi informatiboak ematen dituela eta ohitura iraunkorrak edukitzeko ikasi nahi duten talde eta elkarteei harrera egiten diela.
- ▶ **Aipamen berezia: Santurtziko KIUBa.** Aipamen berezia egiten zaio, 1983tik etengabe garatzen ari den jardueraren bidez kontsumitzaileen eskubideak babesten egiten duen ekarpen garrantzitsuagatik.

6.5. Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia erkidegoak

Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioko Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiak autonomia-erkidegoen artean kontsumoaren alorreko lankidetza-jarduerak sustatzen ditu. Horren haritik, **Kontsumoko Lankidetza Batzordean** parte hartzeaz gain, Kontsumobidek **zenbait lan-taldetan** ere parte hartu du:

- ▶ **Araudietako** lan-taldea.
- ▶ **Informazio, Prestakuntza eta Heziketako** lan-taldea.
- ▶ **Arbitrajeko** lan-taldea.
- ▶ **Merkatuaren kontrolerako** lan-taldea.
- ▶ Kontsumoaren gaineko asoziazionismoa
- ▶ Erreklamazioak.

I. ERANSKINA

Harremanetarako datuak

► Kontsumobideren egoitza nagusia

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

► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

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

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Rekalde Zumarkalea 39 A behekoa
48008 Bilbao
Tel.: 944032436
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

► Kontsumorako prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

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

II. ERANSKINA

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

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