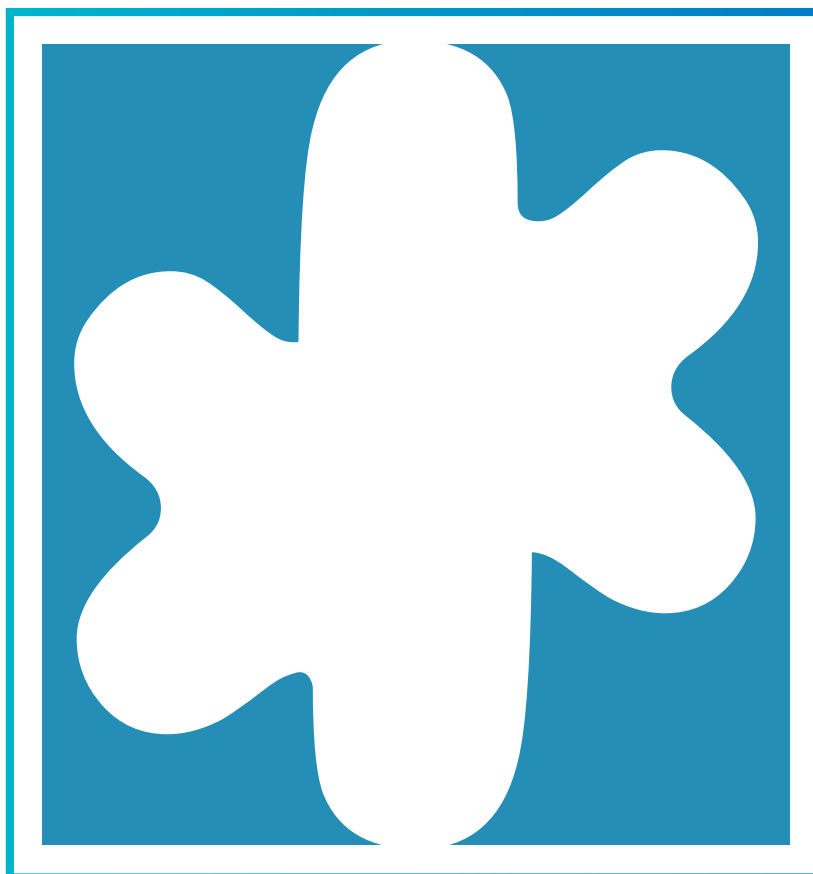




kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Memoria 2020

Aurkibidea

1 | SARRERA

2 | INFORMAZIOA

2.1 Argitalpenak	5
2.2 Sentsibilizazioa	10
2.3 Kontsumobide Interneten	15

3 | PRESTAKUNTZA

3.1 Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan	19
3.2 Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan	21
3.3 Kontsumorako prestakuntza adinekoentzat	22
3.4 Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	23
3.4 Online prestakuntza	24

4 | GATAZKAK KONPONTZEA

4.1 Kontsumoko kontsultak Euskadin	26
4.2 Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin	28
4.3 Zehapen-espedienteak	35
4.4 Kontsumoko arbitrajea	37

5 | MERKATUAREN KONTROLA

5.1 Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	41
5.2 SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak	42
5.3 Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola	40
5.4 Ikuskatze-jarduerak	43

6 | BESTE ERAKUNDE ETA AGENTE BATZUEKIN LANKIDETZA

6.1 Babes ekonomikoa emateko programa	45
6.2 Kontsumoko Aholku Batzordea	49
6.3 Lankidetza-hitzarmena	49
6.4 Kontsumo sariak	49
6.5 Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak	50

| Eranskinak (harremanetarako datuak)

I. Eranskina: Kontsumobide	51
II. Eranskina: Informaziorako eta arretarako zentroak	52

1. Sarrera

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua erakunde autonomoa da, Eusko Jaurlaritzan Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikia. 2011ko uztailaren 12an sortu zenetik helburu hauek ditu: kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko Eusko Jaurlaritzaren politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea.

2020a **COVID 19ak eragindako pandemiak markatu** du, eta zalantzarik gabe, egoera horrek institutuaren eguneroko jardura baldintzatu du, memoria honetan ikus daitekeen bezala.

Dokumentu hau aurreko ekitaldiko **jarduera nabarmen eta esanguratsuenaren laburpena** da, eta gardentasun-betebeharra da gizartearen aurrean, oro har, eta, bereziki, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren laguntzaile diren kontsumo-arloko profesional eta erakundeen aurrean.

Datuak **bost ataletan** banatu ditugu:

- Informazioa
- Prestakuntza
- Gatazkak konpontzea
- Merkatuaren kontrola
- Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzatza

‘Informazioa’ eta ‘Prestakuntza’ ataletan **Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatearen** bidez gauzatutako jardura adieraziko dugu batez ere. Esan bezala, Covid 19 pandemiak eta hark eragindako krisiak unitatearen plangintza nabarmen aldatzea ekarri dute. Ezarritako murrizketek kontratua ezinbestez ez betetzea edo lege-aldaketa ugari eragin dituzte. Testuinguru horretan, kontsumitzaileei zuzendutako informazioaren eguneratzea etengabea eta berehalakoa izan da.

Prestakuntza arloan eragina izan du, eta ezinbestekoa izan da zerbitzu hori birformulatzea eta ikaskuntza espres bat egitea, prestakuntza-tresnei online bidezko eskaintza indartzeko beharrezkoa den oinarri teknologikoa eman ahal izateko.

Kontsumobidek **eskura dituen baliabide guztiak** erabili ditu gaurko, baina baita biharko, kontsumitzaileei informazioa eta prestakuntza emateko, hainbat komunikazio-tresnaren bidez, hala nola sare sozialen, webgunearen eta argitalpenen bidez.

‘Gatazkak konpontzea’ kapituluak, 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” ataleko lana ere baldintzatu du Covid 19aren krisiak, eta kanpaina batzuk bertan behera utzi behar izan dira beste batzuk abiarazi diren bitartean, hala nola Covidarekin lotutako maskaren eta Covidarekin zerikusia duten produktuen salmenta. Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitateak egiten dituen ikuskatze kanpaina guztiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko etengabeko zaintza eta behaketa lanari erantzuten diote. Salgai dauden produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatutako baldintza guztiak (etiketei, informazioari eta segurtasunari dagokienez) betetzen dituztela egiaztatzeko lana betetzen du.

Azkenik, **‘Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetzak’** 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.

Memoria osatzeko, **bi eranskinetan** biltzen dira Kontsumobideren harremanetarako datuak (I. eranskina), bai eta Euskadiko kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroen zerrenda ere (CIAC sarea -Kontsumobideak koordinatutakoa-): KIUB eta kontsumitzaileen elkarteak (II. eranskina).



2. Informazioa

Kontsumobidek informazio-arloan 2020an egindako jarduerak **atal hauetan** sailka daitezke:

- ▶ Argitalpenak
- ▶ Sentsibilizazioa
- ▶ Kontsumobide Interneten

2.1. Argitalpenak

Kontsumobideren helburu nagusietako bat da kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa ematea, eta, horretarako, **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](#)
- ▶ [Ikasmaterialak](#)
- ▶ Azterlanak
- ▶ [Aldizkariak](#)



2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2020. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



Kontsumoko arbitrajea.
Atxiki zakizkio arbitrajeari!



Kontsumoko arbitrajea.
Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena



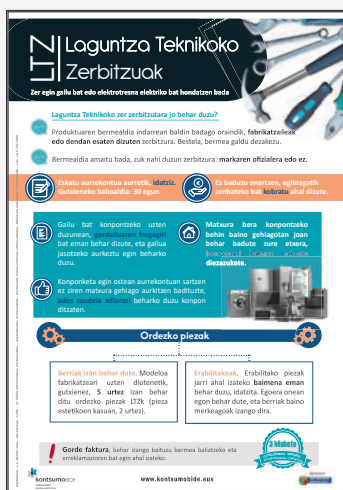
Telefono bidezko kontratuak



Kontsumoko arbitrajea:
Nola funtzionatzen du?



Bermea. Matxuratu egin al zaizu?



LTZ. Laguntza Teknikoko Zerbitzuak



Elkagaiei etiketak



2021ko egutegia



Kontsumoko prestakuntza
Kontsumobideko zentroetan



**Prestakuntza
ikastetxeetan
(Suspendido)**



**Prestakuntza
adinekoentzat
(Suspendido)**

Gainera, **lau Infokontsumo** argitaratu dira. Gurasoei zuzendutako formatu digitaleko dokumentuak dira. Honako hauek dira 2020. urtean jorratu diren gaiak:



Asmo berriak 2020 urterako (urtarrila)



Eroketak egitera goaz? (maiatza)



Etxeko hornidurak (iraila)



Ez nire mugikorrik gabe (abendua)

2.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek **hiru aldizkari argitaratzen ditu urtero**, kontsumo-gaieiburuzko artikuluak, gaurkotasun albisteak, kontsultak, elkarriketak eta abar biltzen dituztenak. Aldizkari horiek Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan, KIUBetan eta Euskadiko kontsumitzaileen elkarteetan banatzen dira.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren [webgunean](#) ere eskura daitezke argitalpenak.



37 zk.: [Finantziatua ala ez?](#)



38 zk.: [Online erosketak izugarri igo dira](#)



39 zk.: [Modaren trapu zikinak](#)

Gainera, Kontsumobide aldizkaria paperean banatzen zaie Euskadiko liburutegien sarea osatzen duten **290 liburutegiei**. Formatu digitalean **10.865 bidalketa** egiten dira, honela banatuta:

- 9.186 Eusko Jaurlaritzako langileei;
- 860 ikastetxeetara;
- 272 mankomunitate eta udaletara;
- 37 KIUBetara;
- 19 Berritzeguneetara;
- 23 kontsumitzaileen elkarteetara;
- 122 emakume-elkarteetara eta landa-elkarteetara;
- 229 adineko pertsonen elkarteetara; eta
- 115, beste elkartei eta partikularrei.

2.1.3. Azterlanak

2020an **posizionamenduari eta irudiari buruzko azterlan bat** egin da lkerfel enpresarekin lankidetzan. Helburua zen euskal gizarteak Kontsumobideri buruz duen ezagutza maila ezagutzea, baita zerbitzuei buruz egiten duten balorazioa ere. Honako emaitza hauek nabarmendu ditzakegu.

- Elkarriketatutako 10 pertsonatik 6k kontsumo-gaiekiko interesa dute, baina interes hori txikiagoa da gazteen artean.
- Kontsumobideren nabaritasun espontaneoaren indizea % 7koa da, OCUn (% 33) eta KIUBen (% 18) atzetik.
- Iradokitako nabaritasun-indizea % 66 da, OCUn atzetik (% 82).
- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako kontsumitzaileen elkartearen ospea oso txikia da.
- Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituen erakunde gisa identifikatzen da, eta erreklamazioak eta kexak izapidetzeko eta kudeatzeko egiten duen lana nabarmentzen da, prestakuntzaren eta informazioaren gainetik.
- Herritarrak Kontsumobiderek harremanetan jartzen dira, batez ere, Kontsumobideren webgunearen bidez, arreta-telefonoaren bidez eta Kontsumobideren bulegoetako aurrez aurreko arretaren bidez.
- Elkarriketatutako pertsonen %12k harreman zuzenen bat izan du Kontsumobiderek.
- Kontsumobideko erabiltzaileen % 82k adierazi du berriz ere harremanetan jarriko litzatekeela gure erakundearekin eta/edo haren zerbitzuak erabiliko lituzketela.

2.1.4. Kontsumobideren 2019ko memoria

2020an Kontsumobideren [2019ko memoria](#) argitaratu da.

2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegi **astero ateratzen den informazio buletina** da, eta 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 elkartearen erroldan inskribatutako kontsumitzaileen elkarteetako langileei. Era berean, jasotzeko eskaera egiten duen edonorentzat ere eskuragarri dago.

2020. urtean **31 buletin** argitaratu dira guztira. Maiztasuna eten egin da COVID 19aren krisiaren hasierako eraginagatik eta oporraldiengatik.

2.1.6. Bideoak



Guztira **33 bideo** argitaratu ditugu gai desberdinei buruz, horietako batzuk 2019an ekoitziak eta [Youtubeko gure kanalean](#) ikus gai daudenak.

Gazteei zuzendutako bideo batzuk ere egin ditugu, eta sare sozialetan eta, batez ere, Instagramen zabaldu ditugu.

2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Publizitate-kanpainak

2020ak **irizpide-aldaketa** ekarri du Kontsumobidek garatutako publizitate- eta komunikazio-kanpainetan. Irratiak paper nagusia izateari utzi dio, eta euskarri bisualagoak aukeratu dira, hala nola kanpoko publizitatea eta telebista.

Bestalde, COVID 19aren krisiak plangintza guztiak aldatu ditu, bai gaiei dagokienez, bai horien planifikazioari dagokionez.

2.2.1.1. Aste Santuko kanpaina

Irrati bidez garatu zen eta Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailarekin lankidetzan egin zen. Covid-19aren krisiaren eraginpean, Aste santu arduratsuan jarri zen arreta, bai eta kontsumitzaileen eskubideetan ere, ezinbesteko ezeztatze eta ukoen aurrean.

2.2.1.2. Administrazio-epealdien berriaraztea

Pandemiak administrazio-epeak etetea ekarri zuen, eta horrek erreklamazioen epeei ere eragin zien. Ekainean, administrazio-epealdien berrabiaratzearekin batera, irrati- kanpaina bat egin zen kontsumitzaileei jakinarazteko epe horiek berriro hastean erreklamazioetarako epeak ere aktibatzen zirela, beren eskubideak egikaritzeko.

Irrati hauen bidez bideratu zen:

- Grupo Cadena Ser eta 40 principales
- Grupo Radio Euskadi, Euskadi Irratia Euskadi Gaztea
- Onda Cero
- Radio Nervión
- Bizkaia Irratia
- Onda Vasca

Irratien hautaketa irizpide hauen arabera egin zen: audientzia, bilatutako publikoengan duten eragin maila, eta audientziaren tipologia. 20 “-ko **281 iragarki** eman ziren 7 egunez.

2.2.1.3. Ekaineko kanpaina

Kanpaina hau hasiera batean sormena eta hedabideetarako espazioen kontratazioen kontratuan jaso zen, baina pandemia-egoera dela-eta eta enpresekin adostu ostean, hasieran aurreikusitako inbertsioa argaltzea eta inbertsio hori urte amaierara lekualdatzea erabaki zen

Hasiera batean kanpaina aurreikusita bazegoen ere kontsumitzaileen eskubideetan eragiteko, batez ere, bidaiei, ostalaritzari eta oporraldiei dagokienez, egoera ikusita, kanpainaren helburua aldatu zen eta kontsumitzaileen eskubideetan jarri zen arreta, krisialdian zehar **kontsumitzaileen eskubideak mantentzen zirela azpimarratuz**.

Erabilitako hedabideak honako hauek izan ziren:

- Euskadi Irratia, Radio Euskadi, Radio Vitoria eta Euskadi Gaztea
- Cadena Ser eta 40 principales
- Radio Nervi3n
- Bizkaia Irratia
- Onda Vasca
- Online hedabideak

Guztira 210 irrati-iragarki eta sarean eta sare sozialetan gailu anitzeko formatuarekin beste ekintza espezifikoak egin dira 18 eta 35 urte bitarteko publikoari zuzenduta.

2.2.1.4. Arbitrajearen aldeko kanpaina



EBren babesa du kanpaina honek. Bi fasetan egin da. Irailean, publiko orokorrarengana jo genuen, eta azpimarratu nahi izan genuen **oso garrantzitsua dela arbitrajeari atxikita dauden saltokiak aukeratzea, gatazkak konpontzeko metodo azkarra eta doakoa delako** eta, aldi berean, atxikitako saltokiek kalitatearekiko konpromisoa hartzen dutelako.

Bigarren zatian, berriz, komunikazioari sare sozialen, blogaren eta web orriaren bidezko laguntza ematera bideratu zen, azalpen-bideo errazak argitaratzearekin batera.

Hauek izan ziren hautatutako irratiak:

- Grupo Radio Euskadi eta Euskadi Gaztea.
- Grupo Cadena Ser eta 40 principales.
- Onda Vasca.

182 iragarki guztira.

Bigarren fasean bideoak argitaratu ziren **baliabide propioekin**, eta sare sozialetan presentzia indartu zen.

3.800 liburuxka argitaratu ziren, horietatik 2.300 enpresetan jardunbide egokiak sustatzeko kanpainarako. Kanpaina hori banatzeko prest dago, eta atzeratu egin da pandemia-egoera dela eta.

2.2.1.5. “Black Friday Gabonak” kanpaina



Kanpaina hau Black Friday aurretik egin zen, eta Gabonen hasieraraino mantendu nahi izan zen, baina ez zuen Gabonetara iritsi nahi, publizitate-saturazioarekin ez lehiatzeko. **Tokiko merkataritzaren aldeko apustu garbia egin zuen online erosketarekin alderatuta, baita hobeto eta modu jasangarriagoan erosteko planifikatzeko premian** zentratutako mezua ere, xahuketa saihestuz.

Kanpainarik garrantzitsuena izan da, eta mezua indartu egin da inbertsio gehigarriarekin osagarriarekin eta kanpaina txiki gehigarriekin.

Erabilitako hedabideak:

Irratia

- 20 segundoko 100 iragarki, Cadena Sser taldeko hainbat irratitan.
- 20 segundoko 76 iragarki 40 Principales taldeko hainbat irratitan.
- 20 segundoko 80 iragarki, EITB taldeko hainbat irratitan.
- 20 segundoko 20 iragarki, Onda Vascan
- 20 segundoko 20 iragarki Onda Cero irratian
- 20 segundoko 20 iragarki Radio Nervion irratian.
- 20 segundoko 20 iragarki, Bizkaia Irratian.

Guztira: 20 segundoko 336 iragarki.

Telebista

- 15 segundoko 30 pasaldi ETB2n, prime time programetan eta eguerdian (Atrapame si puedes, Teleberri).
- 15 segundoko 30 pasaldi ETB1en, prime time ordutegian.
- 15 pasaldi prime time ordutegian Tele Bilbaon.

Guztira, 75 telebista pasaldi prime time ordutegian.

Kanpoko publizitatea

- 40 alde x 2 aste Bilbon, Metroan jarritako 10 barne.
- 32 alde x 2 aste Donostiako markesinetan
- 30 alde x 2 aste Vitoria-Gasteizko hiriko-altzarietan.

Guztira, 102 kanpoko publizitateko alde 2 astez.

Sare sozialak

- Inbertsioa Facebooken eta Instagramen.
- Joko bat diseinatu eta programatu genuen.

Guztira: sare sozialetan inbertitutako 10 egun.

2.2.1.6. Egunean Behin



Egunean behin mugikorraren bidez euskaraz egiten den lehiaketa bat da, eta egunero 60.000 pertsonak baino gehiagok parte hartzen dute. Bi astez babestu genuen Egunean Behin lehiaketa, eta lehiaketa horretan sartu ziren galderak sortu genituen.

Lehiaketan tokiko produktuen saskiak aukeratu ziren sari gisa tokiko kontsumoaren beharra azpimarratzeko.

2.2.1.7. ETBren babesletza

ETB1eko eta ETB2ko programen (Biba zuek, eguraldia, Qué me estas contando), Radio Vitoria iratiaren (Kontsumitzaileak) eta Radio Vitoria irratiko Boulevard, Faktoria eta Factoría Magacínen mikroespazioen babesletza eta kontratazioa.

2.2.2. Agerpenak komunikabideetan

2020ko egoera latzak prentsaurrekoak murriztu zituen; hala ere, Kontsumobidek **3 prentsaurreko** egin zituen, eta, guztira, **37 prentsa-ohar** idatzi eta bidali zituen komunikabideetara.

54 kasutan, prentsa idatziak Kontsumobidek sortutako informazioen berri eman du; 5 aldiz, Telebistan presentzia eduki dugu; eta, azkenik, 13tan, Kontsumobidek sortutako berriak irratietan jaso dira. Era berean, Institutua 91 aldiz egon da presente prentsa idatzian eta 174 aldiz prentsa digitalean. Komunikabideetan agertze horri aipatu komunikazio-kanpainak gehitu behar zaizkio.

Gainera, kontuan hartu behar dugu irratiekin lankidetzan aritu garela kontsumoari buruzko programa espezifikoekin (12 izan dira).



2.2.3. Ate irekien jardunaldiak prestakuntza-zentroetan

Ikasturtearen hasieran ate irekien jardunaldi bat egiten da prestakuntza-zentroetan, bertan egiten den prestakuntza ezagutarazteko eta ikasturteko nobedadeak erakusteko.

2.2.4. Kontsumitzailearen Munduko Eguna

Kontsumitzailearen munduko egunerako aurreikusitako jarduerak bertan behera utzi behar izan ziren, Covid 19a zela eta.

2.3. Kontsumobide Interneten

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea



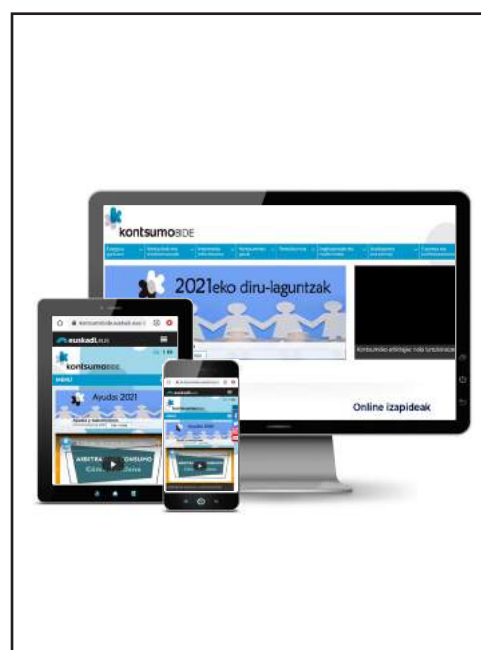
Kontsumobideren webgunea Kontsumobideren eta euskal herritarren arteko harremanetarako tresna nagusietako bat da. Kudeaketa, kontsulta eta erreklamazioetarako sarrera-atea izateaz gain, kontsumo-gaiei eta interes-arloen araberrako atalei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, oinarritzko legedira jotzeko aukera emanez.

2020an, **196.615 erabiltzaile** sartu dira webgunean 268.795 saiotan. Guztira 543.235 orrialde bisitatu dira. Hauek izan dira bisitatuenak:

- Home.
- Erreklamazioak nola egin.
- Online izapideak.
- COVID-19. Ohiko galderak.
- Produktuen bermea.
- Non gaude.
- Bilboko KIUB.
- Zenbat irauten du produktu baten bermeak?

138.243 erabiltzaile sartu dira webgunera **bilaketa organiko**en bidez, 48.259, helbidea zuzenean teklatuz eta 6.455 sare sozialetatik; gainerakoak hainbat sarbide-kanalen artean banatzen dira. 103.664 pertsona sartu dira ordenagailuaren bidez, 90.247 sakelako telefonoaren bidez, eta 4.320 tabletetik.

2020an bi sail berri inplemenetatu dira webgunean: Covid 19 eta enpresetarako informazioa. Covid 19ari eskaintako sail espezifikoak 4.531 bisita izan ditu atal desberdinetan. Enpresetarako sailak, ordea, oso bisita gutxi izan ditu. Nolanahi ere, ulertu behar da atal honen sustapena egiteke dagoela eta xede duen publikoa askoz ere mugatuagoa dela.



2020an, bi atal berri ezarri dira webgunean:

2.3.1.1. COVID-19



Kontsumoaren alorrean kokatutako sail horrek 16 azpiatal ditu, hala nola gaurkotasuna, bidaiak, akademiak, hornidurak, kontsumorako kredituak, FAQak edo legeria, besteak beste.

Sail horrek 4.531 bisita jaso ditu.

2.3.1.2. Enpresetarako informazioa

Kasu honetan sailak eskaintzen zuen edukia eta banaketa aldatu dira. 12 azpiatal dituen sail bat egin da, eta, era berean, beste kapitulu batzuk hartu ditzake. Edukiak kontsumitzailea babesteko araudi guztia eskaintzen du, enpresek nahitaez bete beharrekoa: bermea, etiketak, erreklamazio-orriak, etab.

Eguneratze hori 2021.urtean amaitu nahi den enpresen kanpainarekin lotuta dago. Sail horrek 15 bisita jaso ditu.



2.3.2. Bloga



Kontsumobideren bloga www.kontsumobide.eus webgunearen barruan dago, eta haren helburua **kontsumo gaiak modu atsegin eta erabilerrazean jorratzea** da. Herritarrak euren eskubide eta betebeharren jakitun egotea du asmoa, horrela eskubideak egikaritzeko aukera izango dute Erakunde honek webgunean eta sare sozialetan duen presentziaren osagarria da, Facebook, twitter, Instagram edo YouTube bidez. Sarrerak hamar gai-

arlotan biltzen dira: oinarrizko argibideak, prestakuntza, merkatuaren -kontrola, erosketak, finantzak eta aseguruak, produktuak, zerbitzuak, telefonia eta Internet, garraioa eta turismoa, eta etxebizitza eta hornidurak.

2020an, Kontsumobidek askotariko gaiei buruzko **22 sarrera** argitaratu ditu, 70.140 orrialde bisitatu dituzte eta 48.330 bisita lortu dira.

Hauek dira gehien irakurri diren postak:

- Zenbat irauten du produktu baten bermeak? Nori eta nola erreklamatu?
- Nola bereizi Europako CE eta Txinako CE markak.
- Zer eratako maskarak daude eta zelan erabili? (I)
- Trena berandu iritsi da: noiz eta zenbat erreklama dezakezu?
- Zer egin erreklamazio-orririk ematen ez badizute
- Zer eratako maskarak daude eta zelan erabili? NBE maskarak (III).
- Nire bidaia bertan behera utzi dut, agentziak dirua bueltatu behar dit?
- Zer eratako maskarak daude eta zelan erabili? Maskara kirurgikoa (II).

2.3.3. Sare sozialak



Kontsumoko Euskal Institutuak sare sozialetan duen presentzia honako **kanal hauetan** oinarritzen da: Facebook, Twitter, Instagram eta Youtube.

2.3.3.1. Facebook



Kontsumobideren profilaren orria **% 0,66 hazi** da; 61 jarraitzaile berri lortu ditu eta, beraz, Kontsumobideren orrian, 9.345 jarraitzaile daude guztira.

727.000 eragin lortu dira, **605 argitalpenekin**. Guztira 5.600 interakzio lortu dira; horietatik 3.600 erreakzioak izan dira, 120 iruzkinak, eta 1.900 alditan partekatu da Facebooken argitaratutako edukia. Kontsumobideren Facebookeko orrien jarraitzaileek 1.700 aldiz egin dute klik informazio desberdinetan.

Nabarmentzekoa da **pandemiaren hasierako uneetan eraginen kopurua batez bestekoaren gainera igo** zela, martxoan 48.197 eragin izan baitziren, apirilean 60.595, maiatzean 56.556, eta abuztuan 45.156.

2.3.3.2. Twitter



2020an Kontsumobideren Twitterreko kontuaren hazkundera **% 4.46** izan da, guztira 114 jarraitzaile gehiago, 2.672 izatera iritsi arte.

Orotara **668.000 eragin lortu dira, 741 txio** argitaratu dira, eta Facebooken bezala, pandemiaren hasierako hilabeteetan gizarte-sare horrekiko interes handiagoa piztu da: 53.400 eragin martxoan, 43.500 apirilean eta 39.000 maiatzan. Ondoren, urtarrila dago, 32.400 eraginekin.

Kontsumobideren kontutik 741 txio argitaratu dira, eta guztira 2.200 interakzio lortu dituzte; horietatik 1.500 likeak izan dira, 615 birtxioak eta 83 iruzkinak.

2.3.3.3. Instagram



Instagramen profilaren **jarraitzaile kopurua bikoiztu** egin da: 1.086 jarraitzaile izan ditu, hau da, %109 gehiago. Hazkunde horren garrantzia erabiltzaileen profilean datza, kontsumo-gaiekiko interes gutxien erakusten duen biztanleria-segmentuarekin bat etorritz.

Azaroan, **Instagramen berariazko promozio** bat egin zen, eta **650 pertsona baino gehiagok parte hartu** zuten. Horri esker, jarraitzaileen kopurua nabarmen handitu zen: urrian 760 izatetik 1.058 izatera pasa ziren azaroan. Instagram da 2021 honetan parte hartu beharko dugun kanaletako bat.

Guztira 787.000 eragin organiko lortu dira eta 420 post argitaratu, eta horiek 3.200 interakzio lortu dituzte herritarrekin.

2.3.3.4. YouTube



Kontsumobideren Youtubeko kanalak **ia bikoiztu egin du harpidedunen kopurua** (110etik 208ra). Nagusiki, kanala gainerako sare sozialentzako informazio-ontzi gisa erabiltzen du institutuak. 2020an 33 bideo berri igo dira kanalera.

3. Prestakuntza

Prestakuntza **modu kontzientean eta arduratsuan kontsumitzen duen gizartea eraikitzeko oinarrietako** bat da. 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**. 2020. urtean, guztira 3 programa horietan, **2.591 prestakuntza-jarduera** egin dira eta horiek **34.891 partaidetza** izan dituzte. Covid-19aren krisiak eragin handia izan dute programa horien garapenean, eta berriz asmatu behar izan dira, prestakuntza telematikoa eta teknologia berriei garrantzi handiagoa emanez.

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](#)



2020. urtean zehar, **1.868 prestakuntza-tailer** eman dira Kontsumobideren prestakuntza zentroetan. Guztira, 241 erakundek hartu dute parte ekintza horietan.

Horrez gain, Barakaldoko KIUBek hornidurei buruzko hitzaldi bat eskatu zuen "Kontsumobide zuregangandik gertu" kanpainaren barruan. Martxotik aurrera, kanpaina honetan eskatu eta programatu ziren ekintza guztiak bertan behera utzi ziren, pandemia zela-eta, beste data batzuetan berriro egiteko aukerarik gabe. Une horretan teknologia berrien erabileran sakondu zen, bertan behera utzi beharreko aurrez aurreko prestakuntzaren ordezkotako gisa.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan antolatu diren prestakuntza-jardueretan, guztira, **20.276 lagunek hartu dute parte.**

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

Jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2020)	
Jarduera mota	Jarduera kopurua
Tailer espezifikoak arloka	
Publizitatea	184
Etiketak	123
Erosketak eta zerbitzuak	121
Iraunkortasuna	201
Eskubideak eta betebeharrak	40
Segurtasuna	106
Teknologia berriak	109
Finantza-zerbitzuak	47
Elikadura	212
Guztira	1.143
Beste formatuko tailerrak	
Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	158
Proiektu zehatzak	63
Focus Group	10
KB Lanbide Heziketak	55
Kontsumoari buruzko maratoiak	132
Kontsumobide Jolasean (Gabonak, Pazko astea, uda)	60
Kontsumo abentura	176
Case Study	16
Ingeleseko tailerrak	50
Hitzaldiak	5
Guztira	725
TAILERRAK GUZTIRA	1.868
Gainontzeko prestakuntza-jarduerak	
"Kontsumobide Zuregandik gertu" kanpaina	1
JARDUERA PRESTAKUNTZA ZENTROETAN GUZTIRA	1.869

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

Guztira, 2020. urtean **6 material** maileguan utzi dira.

3.2. Kontsumorako prestakuntza ikastetxeetan

Lehen Hezkuntzako ikastetxeei eta **Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako** lehen zikloari zuzenduta dago programa hau. Pandemiaren hasieran, eten egin behar izan zen, eta Kontsumobideren prestakuntza-zentroetatik eta online eman ziren haren zerbitzuak, subsidiarioki.

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

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

Ikastetxez ikastetxeko programa horren baitan, kontsumoari buruzko **678 tailer** egin dira: **663 tailer ikasleentzat** (587 Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan eta 76 DBHko lehen zikloan) eta **15 gurasoentzat**.

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

Tailer horiek EAEko **59 ikastetxetan** eman dira, eta, guztira, **13.606 ikaslek** zein haien irakaslek eta **179 gurasok hartu dute parte**.

Ikastetxeetan ikasleei emandako tailer kopurua (2020) gai arloen eta ikasketa mailen arabera			
Gai arloak	Lehen Hezkuntza	Bigarren Hezkuntza	GUZTIRA
Eskubideak eta betebeharrak	6	1	7
Elikadura	173	5	178
Kontsumo jasangarria	146	26	172
Aisia, jokoak eta jostailuak	92	4	96
Publizitatea	38	6	44
Segurtasuna	15	0	15
Erosketarako irizpideak eta etiketak	57	22	79
Teknologia berriak	60	12	72
GUZTIRA	587	76	663

Gurasoentzako 7 tailer praktiko eskaini dira:

- ▶ 'Elikadura ere bada hezkuntza'.
- ▶ 'Publizitatea: babesik onena heztea'.
- ▶ '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, haurtzaindegi eta ludotekako zerbitzua eskaini die, 2 urtetik 10 urtera bitarteko seme-alabentzat. 21 saio egin dira guztira, 90 haurren parte-hartzearekin.

Consumópolis:

Consumópolis kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da. Lehen Hezkuntzako 3. zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzenduta dago, eta Kontsumo Ministerioako Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiak antolatzen du Kontsumobideren eta beste autonomia-erkidego batzuetako kontsumo-erakundeekin elkarlanean. Lehiaketa 2020an bertan behera utzi dute COVID 19 delakoaren krisiaren ondorioz.

Lotura:

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

3.3. Kontsumoko prestakuntza adinekoentzat

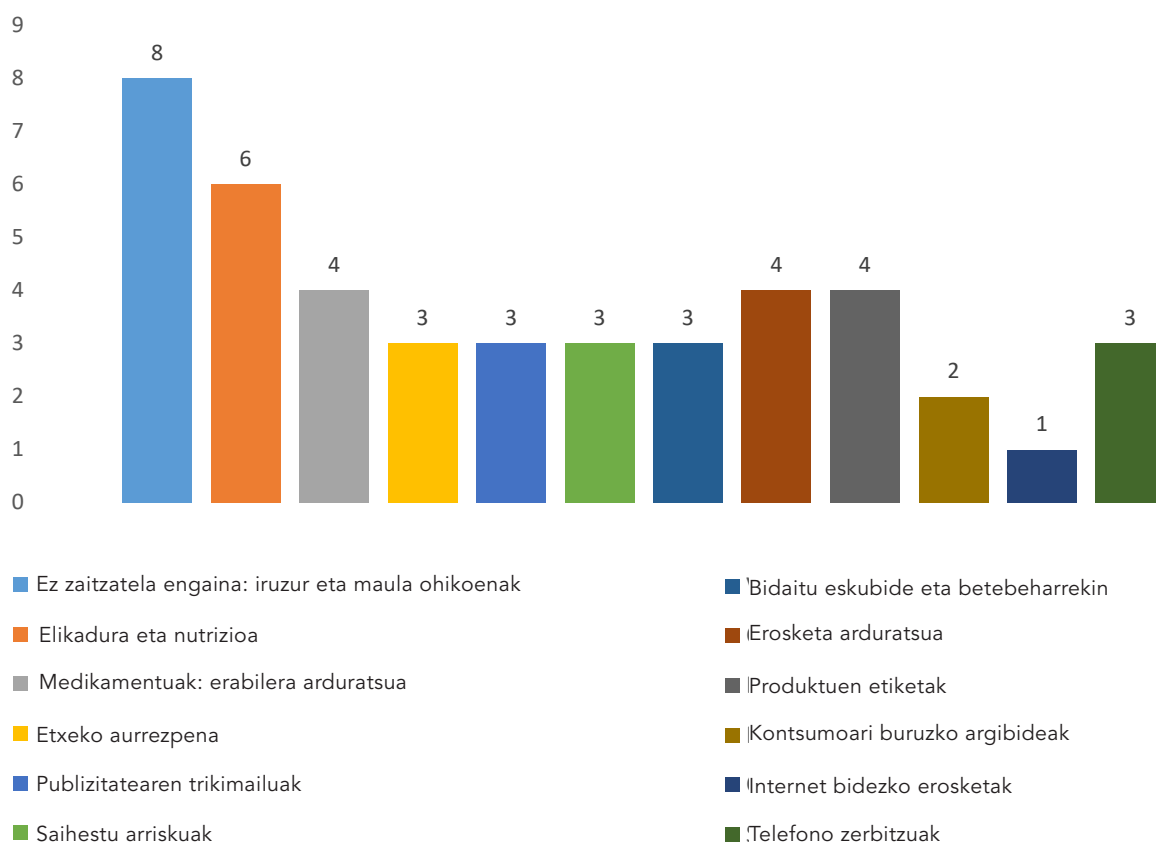
Nagusientzako prestakuntza funtsezkoa da Kontsumobideren plangintzan, bereziki kaltebera den kolektiboa baita. Pandemiaren hasieran, eten egin behar izan zen, eta Kontsumobideren prestakuntza-zentroetatik eman ziren haren zerbitzuak.

Lotura:

[Kontsumoko prestakuntza nagusientzat](#)

Programan **978 lagunek** hartu dute parte (**693 emakume eta 285 gizon**) **24 zentro, elkarte edo erakundeetan** banatuta. Guztira **44 tailer praktiko** garatu dira. Gehien eskatu den gaia “Ez zaitzatela engaina: iruzur eta maula ohikoenak”, “Elikadura eta nutrizioa” eta “Medikamentuak: erabilera arduratsua”. Datu horiek irakurtzean, kontuan hartu behar da programa hori etenda egon dela denbora luzez.

Gaiak



3.4. Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza

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

Lotura:

► [Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza](#)

2020an, honako prestakuntza-ekintza hau antolatu eta eman da, eta 31 pertsonak parte hartu dute:

- Online ikastaroa: **“Energia-horniduren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa”**, 2020ko azaroaren 10, 11 eta 13.

3.5. Online prestakuntza

Osasun-alarmagatik aurrez aurreko jarduera eten ondoren, tailerrak **formatu desberdinetara egokitu** ziren, online eman ahal izateko. Horrekin batera, gehien eskatzen ziren tailerren gaiekin **"Kontsumo erronkak"** deiturikoak sortu ziren, edukiak etxez etxe eta banaka formatu digitalean garatzen jarraitu ahal izateko. Aldi berean, kontsumoko hainbat gairi buruzko hainbat **joko interaktibo** sortu ziren. Joko hauek herritarrentzat zabalik daude.

3.5.1. Kontsumo erronkak

"Kontsumo erronkak" **PDF nabigagarriak** dira, eta hainbat jarduera dituzte erronka moduan; horietan, jolasteaz gain, kontsumoari buruzko ezagutzak eskuratzen dira. Gaia askotarikoa da eta 9 arlotan banatuta dago: Elikadura; erosketak eta zerbitzuak; eskubideak eta betebeharrak; etiketatzea; publizitatea; segurtasuna; finantza-zerbitzuak; jasangarritasuna; eta IKT (informazioaren eta komunikazioaren teknologiak). Hezkuntza-premia berezietara egokitutako erronkak ere badaude.



Eskuragai dauden "Kontsumo erronkak":

- 26 gaztelaniaz.
- 27 euskaraz.
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten pertsonentzat:
 - 4 euskaraz eta 5 gaztelaniaz.
- 3 ingelesez.

3.5.2. Online jokoak

Webguneari **prestakuntza- eta jolas-eduki gehiago emateko**, 2020an online joko hauek egin dira:



Makinan harrapatuta:

Bideojokoen eta online jokoen erabilera seguru eta arduratsuari buruzko jokia, 10 eta 14 urte bitarteko ikasleentzat.



Zenbat dakizu kontsumo arduratsuari buruz?

Pertsona guztiei zuzendutako jokia da, Genially tresnarekin garatua.



Kontsumoko Tribial jolasa:

Galdera-erantzunen joko klasikoan oinarrituta, kontsumoko 6 gairi buruzko ezagutza-maila neurtzen da:

- Atzera egiteko eskubidea.
- Produktuen etiketatzea.
- Berankortasun-fitxategiak.
- Publizitatea.
- Etxez etxeko merkataritza-jardunbide oldarkorrak edo engainagarriak.
- Produktuen bermea.



Ihes-gela: Aketx operazioa.

Joko horrek ihes-gela baten itxura egiten du, eta, bertan, hainbat probaren bidez, kontsumitzaileek kontsumoaren arloan dituzten eskubideak ezagutu ditzakete, osasun-pandemiaren ondorioz.



Eskaintzen ehiza:

Kontsumitzaileek beren eskubideei eta betebeharrei buruz dituzten ezagutzak sendotu nahi dituen jokia.



Orain ohartu naiz:

Telefono mugikorraren erabilera egokiari eta Interneten modu seguruan nabigatzeari buruzko jokia.

Gainera, 2020an, **“Mundu jasangarri baterako frutak eta barazkiak”** jokia eguneratu da, nabigatzaile berrietara egokituz.

4. Gatazkak konpontzea

Kontsumobidek kontsumoko gatazkak konpontzeko egiten duen apustua **bitartekaritza eta arbitrajea** dira. Urtez urte sustatzen eta indartzen diren jarduerak dira.

Helburu horiek lortzeko, Kontsumobidek bitartekaritza txertatzen du erreklamazio-espeditenteak izapidetzean. Hala ere, EAEko arbitraje-sistema gatazkak azkar eta doan konpontzeko aukera bat da kontsumitzaileentzat eta enpresentzat.

4.1. Kontsumoko kontsultak Euskadin

Euskadin, 55.595 kontsultari erantzun zaie. Horietatik 13.459 Kontsumobidera zuzendu dira zuzenean, KIUBek 34.887 kontsultari erantzun diete eta elkarteek 7.237 kontsultari.

Aipatzekoak dira, beste behin ere, telefoniako eta Interneteko zerbitzuak: kontsulten % 16,63 eragin dutela eta, ondoren, garraioak (kontsulten% 11,99) eta bidaiak (% 11,84). Bestalde, osasun- eta laguntza-zerbitzuek sortu dituzte kontsulten % 7,68, neurri handi batean Dentix enpresak eskatutako hartzekodunen konkurtsoaren ondorioz.

Lotura:

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

Kontsumoko kontsultak Euskadin 2020 aurkezteko moduaren arabera

Aurkezteko modua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Otros	GUZTIRA
TELEFONOA	18.067	7.454	4.105	2	29.628
AURREZ AURREKOA	12.259	2.820	1.731	0	16.810
POSTA ELEKTRONIKOA	3.952	233	1.064	4	5.253
WEBA	563	2.941	235	6	3.745
APP	11	0	97	0	108
POSTA	23	11	4	0	38
FAXA	12	0	1	0	13
GUZTIRA	34.887	13.459	7.237	12	55.595

Kontsumoko kontsultak Euskadin (2019)

sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Bestelakoak	Guztira	
Telefonia eta komunikazioa	6.276	2.251	716	0	9.243	%16,63
Garraioak	4.198	1.914	556	0	6.668	%11,99
Bidaiak	4.124	1.858	599	2	6.583	%11,84
Osasun eta laguntza zerbitzuak	2.302	979	991	0	4.272	%7,68
Banku-zerbitzuak	1.898	659	1.201	0	3.758	%6,76
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	1.396	642	1.129	0	3.167	%5,70
Aseguruak	1.675	415	379	0	2.469	%4,44
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1.320	559	257	0	2.136	%3,84
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.308	697	126	1	2.132	%3,83
Ibilgailuak	763	505	84	1	1.353	%2,43
Ibilgailuen konponketa	598	304	127	0	1.029	%1,85
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	467	351	75	3	896	%1,61
Altzariak	363	172	51	0	586	%1,05
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	362	70	94	0	526	%0,95
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	303	118	79	0	500	%0,90
Elikadura	91	49	18	0	158	%0,28
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	43	44	11	1	99	%0,18
Jostailuak	35	26	26	0	87	%0,16
Tindategiak, garbitegiak	37	18	29	0	84	%0,15
Material elektrikoa	27	23	6	1	57	%0,10
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	2	4	0	9	%0,02
Askotariko zerbitzuak	6.582	1.168	615	3	8.368	%15,05
Askotariko produktuak	716	597	64	0	1.377	%2,48
Informatu gabe	0	38	0	0	38	%0,07
TOTAL	34.887	13.459	7.237	12	55.595	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

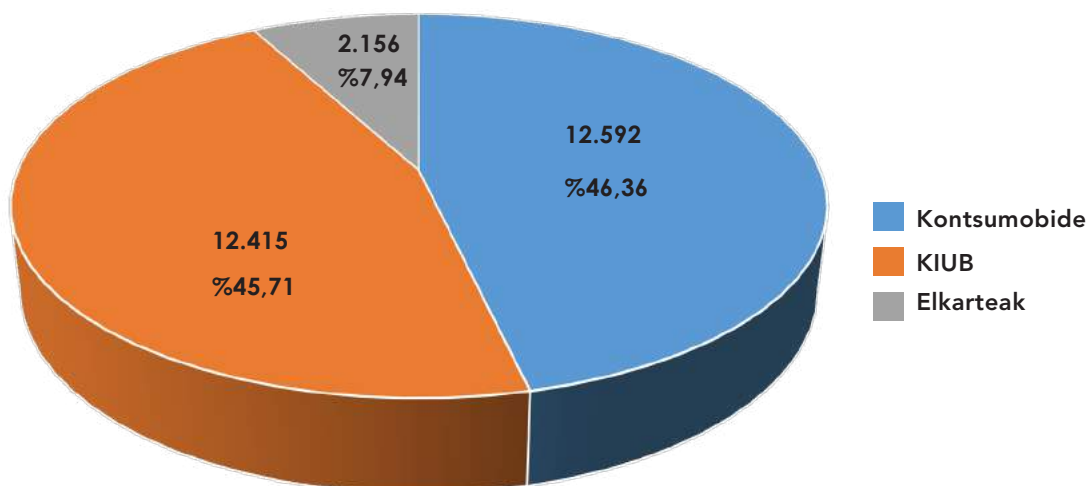
2020an, Euskadin **27.163 erreklamazio, kexa eta salaketa** izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: **12.415 Kontsumobideren** bidez; **12.592 kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen** bidez; eta **2.156 kontsumitzaile-en elkarteen** bidez.

Beste behin ere, **Telekomunikazioen eta Telefoniaren** sektorea da rankingaren buruan, erreklamazio gehien jaso duen sektorea baita, guztizkoaren **% 26.15**. Aurten garrantzi berezia hartu dute garraioen (% 12,02) eta bidaien (% 11,09) sektoreek; izan ere, Covid 19aren eragina ikusi da. Nabarmenezkoa da, halaber, osasun- eta laguntza-sektoreak izandako hazkundera, erreklamazio, kexa eta salaketen % 0,89 izatetik % 3,95 izatera igaro baita. Hazkunde hori Dentixen hartzekodunen konkurtsoaren deklarazioak eta horrek Euskadiko kontsumitzaileen artean izan duen eraginak azal dezake.

Loturak:

- [Kontsumoko erreklamazioak nola egin](#)
- [Kontsumoko salaketak nola egin](#)
- [Kontsumoko gatazkak konpontzeko izapideak](#)

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2020) erakundeen arabera



Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2020)

sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Guztira	
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	3.501	3.274	327	7.102	% 26,15
Garraioak	1.952	1.054	309	3.313	% 12,20
Bidaia	1.639	1.134	233	3.006	% 11,07
Banku-zerbitzuak	980	475	511	1.966	% 7,24
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	562	1.197	34	1.793	% 6,60
Osasun eta laguntza zerbitzuak	495	492	304	1.291	% 4,75
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	519	473	69	1.061	% 3,91
Ibilgailuen konponketa	173	484	26	683	% 2,51
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	185	407	13	605	% 2,23
Aseguruak	336	156	80	572	% 2,11
Altzariak	184	317	22	523	% 1,93
Ibilgailuak	240	234	10	484	% 1,78
Etxebizitza, higiezin sustapena	133	255	81	469	% 1,73
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	114	198	12	324	% 1,19
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	94	51	14	159	% 0,59
Elikadura	33	68	1	102	% 0,38
Tindategiak, garbitegiak	16	40	1	57	% 0,21
Material elektrikoa	43	7	4	54	% 0,20
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	21	21	0	42	% 0,15
Jostailuak	11	25	0	36	% 0,13
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	14	0	15	% 0,06
Askotariko zerbitzuak	1.111	1.586	100	2.797	% 10,30
Askotariko produktuak	249	453	5	707	% 2,60
GUZTIRA	12.592	12.415	2.156	27.163	%100

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2020)

sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1.404	3.655	2.043	7.102	%26,15
Garraioak	351	2.403	559	3.313	%12,20
Bidaia	470	1.861	675	3.006	%11,07
Banku-zerbitzuak	578	1.011	377	1.966	%7,24
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	378	1.042	373	1.793	%6,60
Osasun eta laguntza zerbitzuak	114	688	489	1.291	%4,75
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	178	573	310	1.061	%3,91
Ibilgailuen konponketa	127	418	138	683	%2,51
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	86	400	119	605	%2,23
Aseguruak	104	380	88	572	%2,11
Altzariak	106	328	89	523	%1,93
Ibilgailuak	68	334	82	484	%1,78
Etxebizitza, higiezin sustapena	60	238	171	469	%1,73
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	43	199	82	324	%1,19
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	17	87	55	159	%0,59
Elikadura	20	53	29	102	%0,38
Tindategiak, garbitegiak	7	39	11	57	%0,21
Material elektrikoa	7	42	5	54	%0,20
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	2	33	7	42	%0,15
Jostailuak	8	21	7	36	%0,13
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	13	1	15	%0,06
Askotariko zerbitzuak	487	1.735	575	2.797	%10,30
Askotariko produktuak	180	396	131	707	%2,60
Informatu gabe	0	1	1	2	%0,01
GUZTIRA	12.592	12.415	2.156	27.163	%100

4.2.1. Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak

Kontsumobidek **12.415 erreklamazio, kexa eta salaketa** jaso zituen. Horietatik **%55,3 Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik** izan ziren, **%39,67 establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik** eta **%5 establezimendutik kanpo kontratatutakoengatik**.

Azpirarratzekoa da online bidez aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak gora egin dutela, 2019an % 8.68 izatetik 2020an guztizkoaren % 45,98 izatera igaro baita. Webguneko izapideak sinplifikatzeak eragin du igoera horren herena baino gehiago, eta gainerakoa, 2020an aurrez aurreko arreta mugatu delako gertatu da.

Kontsumobidek jaso dituen 12.415 erreklamazioetatik, lehenengo postuetan daude telefonia-zerbitzuak (3.274), askotariko zerbitzuak (1.586), etxetresna elektrikoak (1.197) eta bidaiak (1.134) eta garraioak (1.053).

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2020) produktu eta zerbitzuaren arabera			
Produktua / Zerbitzua	Guztira	Produktua / Zerbitzua	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	3.274	Aseguruak	156
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.197	Elikadura	68
Bidaiak	1.134	Etxebizitza (konponketak, gremioak)	51
Garraioak	1.053	Tindategiak, garbitegiak	40
Osasun eta laguntza zerbitzuak	492	Jostailuak	25
Ibilgailuen konponketa	484	Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	21
Banku-zerbitzuak	475	Gasolina eta zerbitzuguneak	14
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	473	Material elektrikoa	7
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	407		
Altzariak	317	Askotariko zerbitzuak	1586
Etxebizitza, higiezen sustapena	255	Askotariko produktuak	453
Ibilgailuak	234		
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	198	Informatu gabe	1
GUZTIRA 12.415			

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2020) aurkezteko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Guztira	Guztira
Posta elektronikoa	1.136	% 9,15
Posta	820	% 6,60
Aurrez aurrekoa	5.865	% 47,24
Telefonia	21	% 0,17
Weba	3.208	% 25,84
Weba - Ziurtagiririk gabe	1.365	% 10,99
GUZTIRA	12.415	% 100

2020an, kontsumitzaileen % 45,98k aurkeztu zuen eskabidea online.
2019an, ehunekoa % 8,68 izan zen.

2019	1.049
2020	5.709
Hazkundera 2020an	% 444,23

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2020) sektore eta saltzeko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Urrunekoa / Internet	Establezimendua	Establezimendutik kanpo	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	2.692	336	246	3.274
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	589	572	36	1.197
Bidaiak	850	274	10	1.134
Garraioak	837	184	33	1.054
Osasun eta laguntza zerbitzuak	17	473	2	492
Ibilgailuen konponketa	25	455	4	484
Banku-zerbitzuak	195	261	19	475
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	315	84	74	473
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	208	199		407
Altzariak	71	241	5	317
Etxebizitza, higiezen sustapena	48	173	34	255
Ibilgailuak	65	163	6	234
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	90	61	47	198
Aseguruak	72	76	8	156
Elikadura	18	50	0	68
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	5	37	9	51
Tindategiak, garbitegiak	5	35	0	40
Jostailuak	16	9	0	25
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	11	10	0	21
Gasolina eta zerbitzuguneak	0	14	0	14
Material elektrikoa	2	3	2	7
Askotariko zerbitzuak	574	944	68	1.586
Askotariko produktuak	164	271	18	453
GUZTIRA	6.869 (%55,33)	4.925 (%39,67)	621 (%5)	12.415

2020an Kontsumobiden jasotako erreklamazio, kexa eta salaketen % 12,28 **Covid 19rekin lotutako gaietan zentratu** dira.

KORONABIRUSA

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2020) sektore eta saltzeko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Urrunekoa / Internet	Establezimendua	Establezimendutik kanpo	Guztira
Bidaiak	483	134	7	624
Garraioak	457	19	5	481
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	31	2	3	36
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	25	7	0	32
Osasun eta laguntza zerbitzuak	1	28	1	30
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	12	6	0	18
Ibilgailuak	5	3	1	9
Elikadura	4	4	0	8
Banku-zerbitzuak	1	7	0	8
Etxebizitza, higiezin sustapena	5	2	0	7
Altzariak	3	3	0	6
Etxeko-tresnen konponeta (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	6	0	0	6
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	5	0	1	6
Ibilgailuen konponketa		4	0	4
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	2	0	0	2
Aseguruak	2	0	0	2
Jostailuak	1	0	0	1
Askotariko produktuak	10	15	0	25
Askotariko zerbitzuak	99	112	9	220
GUZTIRA	1.152	346	27	1.525

4.3. Zehapen-espedienteak

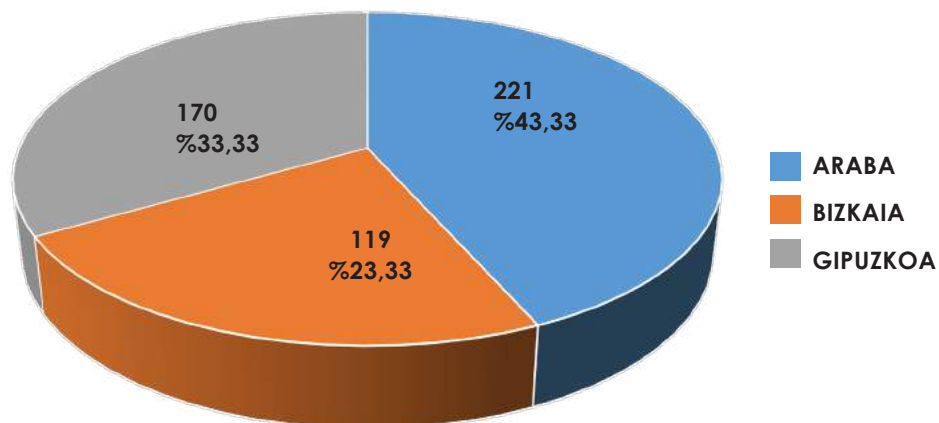
2020. urtean **510 zehapen-espediente ireki** ziren: 221 Araban, 170 Gipuzkoan eta 119 Bizkaian. Zehapen-espedienteak bi bidetatik hasten dira, merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainen eta edo jasotako erreklamazioetan hautemandako arau-hausteen ondorioz.

Telekomunikazioen sektoreak **103 zehapen-espediente** pilatu ditu, eta bera dago zerrenda horren buru.

Irekitako zehapen-espedienteak (2020) sektore eta lurralde historikoen arabera				
Produktu / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	50	17	36	103
Ibilgailuen konponketa	31	18	15	64
Jostailuak	24	3	19	46
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	14	9	5	28
Ibilgailuak	6	8	5	19
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	3	10	3	16
Altzariak	11	1	3	15
Garraioak	6	3	6	15
Bidaiak	4	6	2	12
Osasun eta laguntza zerbitzuak	4	2	5	11
Material elektrikoa	2	1	7	10
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	0	5	3	8
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	4	1	6
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	0	5	6
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	4	0	1	5
Banku-zerbitzuak	0	2	3	5
Tindategiak, garbitegiak	4	1		5
Aseguruak	0	0	1	1
Askotariko zerbitzuak	47	20	40	107
Askotariko produktuak	9	5	10	24
Informatu gabe	0	4	0	4
GUZTIRA	221	119	170	510

Irekitako zehapen-espedienteak (2020)

lurralde historikoen arabera



4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitraje-sistema kontsumo gatazkak konpontzeko **prozedura berezia** da, eta ezaugarri hauek ditu oinarri: borondatezkoa izatea, azkartasuna, eraginkortasuna, inpartzialtasuna eta doakotasuna. Kontsumitzaileen eta enpresen artean egon daitezkeen gatazkak konpontzeko **bide erraza, azkarra eta doakoa da**.

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



Lotura:

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

Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordea **ADR** (Alternative Dispute Resolution) **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

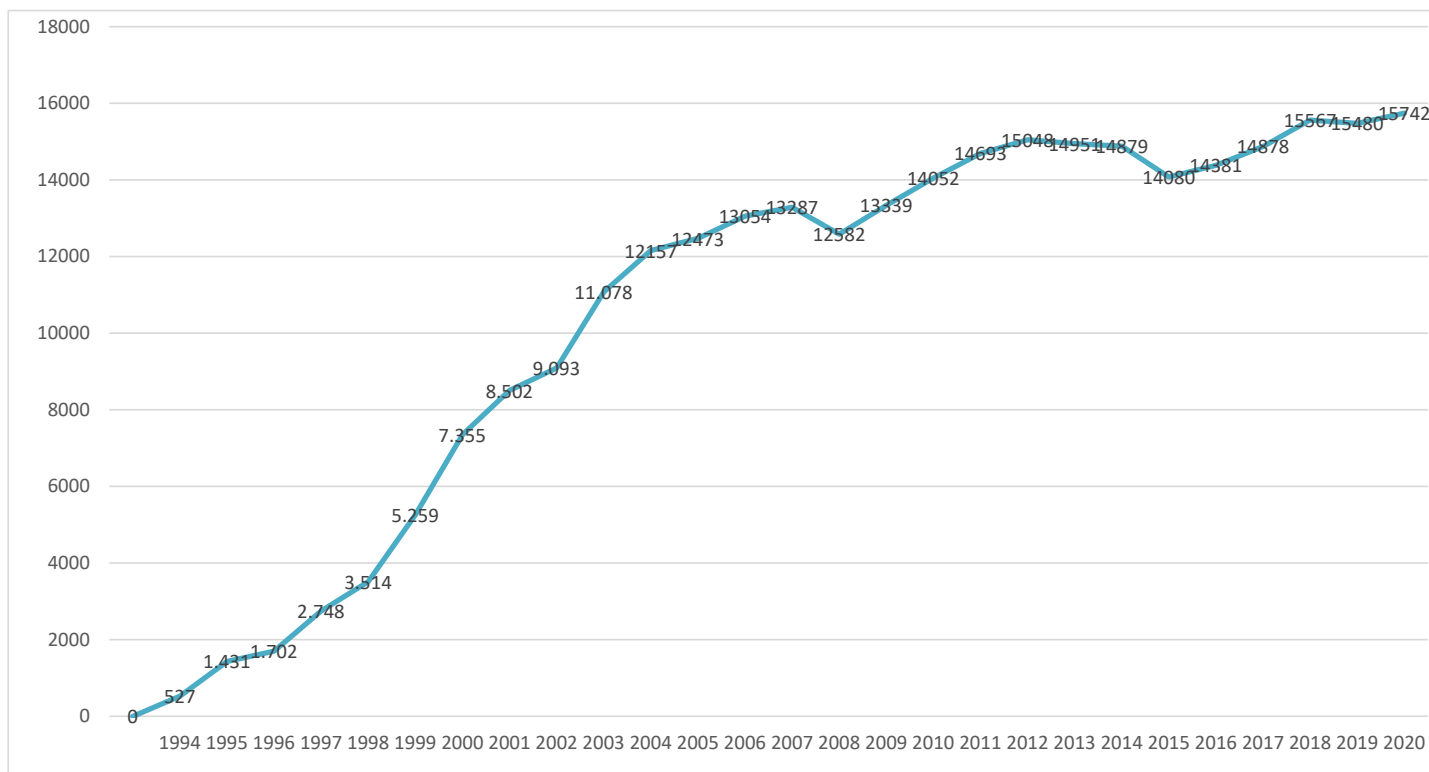
Arbitraje Sistemaren eraginpean jartzen den enpresak edo komertzioak **konpromiso publikoa** hartzen du kontsumitzaileen eskubideak babestearekin eta adiskidetasunezko bidera jotzeko berariazko borondatea ere kontsumo-arloko gatazkak konpontzeko. Atxikitzea publizitate positiboa da; izan ere, establezimenduek kontsumo-arlorako ezarritako araudia beteko dutela bermatzen da, a priori.

Lotura:

► [Enpresak kide egitea arbitrajean](#)

2020an, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Sistemari 15.742 enpresa atxiki zitzaizkion.

Arbitraje sistemari atxikitutako enpresak 1994 - 2020 bilakaera



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2020ko abenduak 31) jarduera arloen arabera

Beste batzuk	2849	Irakaskuntza	396	Aisialdiak jarduerak	69
Bestelako txikikazko merkataritza	2770	Etzeko-tresnak, LTZ	344	Aseguruak	67
Ehunak, oinetakoak	1799	Bitxigintza, erlojugintza	316	Garraioak	67
Gremioak, etxebizitza	1796	Higiezinaren sustapena	296	Bidaia-agentziak	49
Elikadura	1560	Bazarrak	241	Energia	27
Ibilgailuak	948	Informatika	140	Merkataritza elektronikoa	9
Ostalaritza	945	Telefonia	98	Publizitatea	7
Altzariak	857	Tindategiak	91	Etkez-etzeko salmenta	1

GUZTIRA 15.742

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

Jasotako **904 arbitraje-eskaerak** horrela banatu dira sektoreka:

Arbitraje-eskaerak					
Telefonia	657	Etxeko-tresnak, LTZ	16	Bazarrak	2
Energia	43	Irakaskuntza	15	Higiezinaren sustapena	2
Gremioak, etxebizitza	30	Aisialdiak jarduerak	9	Aseguruak	2
Beste batzuk	29	Tindategiak	9	Elikadura	1
Ibilgailuak	26	Bestelako txikikazko merkataritza	8	Merkataritza elektronikoa	1
Bidaia-agentziak	19	Garraioak	8	Ostalaritza	1
Altzariak	17	Ehunak, oinetakoak	7	Informatika	1
				Banku-zerbitzuak	1
					GUZTIRA 904

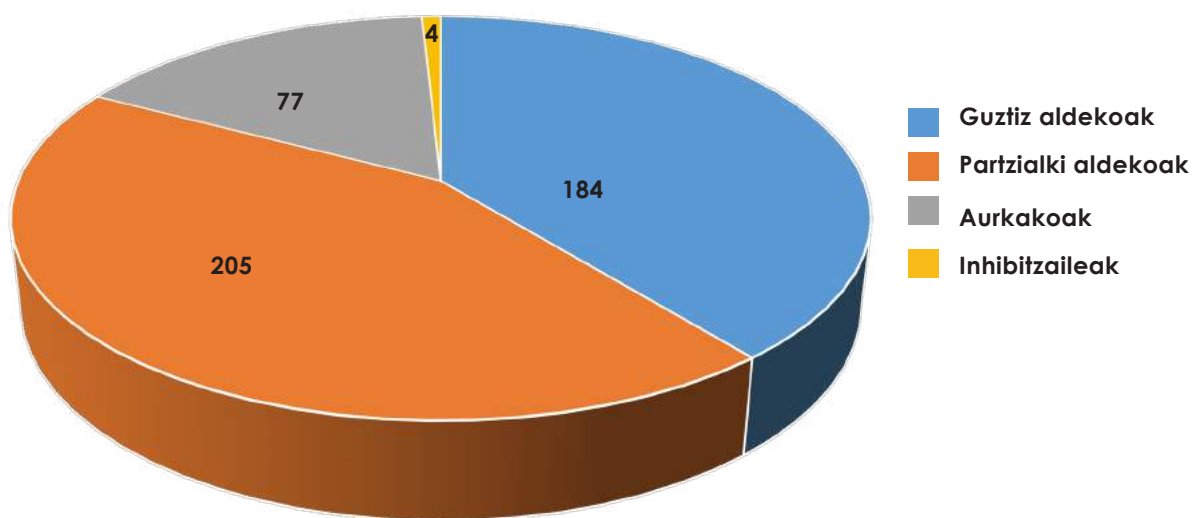
Jasotako eskabide guztietatik:

- ▶ Abenduaren 31n, 70 izapidetze prozesuan zeuden, eta **834 dagoeneko ebatzita**.
- ▶ Kontsumobidek bitartekaritza-lanak egin ditu enpresekin, eta **237 aurretiko akordio** lortu dira, laudorik emateko beharrik gabe.
- ▶ **39 eskaera ez dira onartu** (azken kontsumitzailea ez izateagatik, lesioak, delituak...).
- ▶ Atxikita ez zeuden **125 enpresei** Kontsumoko Arbitraje Sistema onartzeko eskaria egin zien Kontsumobidek (kontsumitzaile elkarteen hala eskatuta), baina ez zuten onartu.

Guztira **470 laudo** eman dira: **205 kontsumitzailearen aldekoak** izan dira zati batean, **184 baiespen osorik**, **77 kasutan ezetsiak** izan dira eta **4 laudo inhibitzaileak** izan dira.

Ekitate arbitraje bidez 438 laudo ebatzi dira eta zuzenbidearen arabera 32*

Laudoak (2020) erabaki motaren arabera



* **Zuzenbidearen arabera arbitrajea**, arbitroek zuzenbideko goi-mailako titulazioa dute eta gatazka ebazten dute indarrean dagoen ordenamendu juridikoa aplikatuz. **Ekitate bidezko arbitrajea**, 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**; 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.

2020an, ikuskapen-kanpaina hauek egin dira:

- ▶ Autozerbitzuko ikuztegien ikuskapen-kanpaina.
- ▶ NBE maskaren etiketen eta dokumentazioaren gaineko kontrola kanpaina.
- ▶ Maskara higienikoen etiketak eta dokumentazioa kontrolatzeko kanpaina.
- ▶ Online saltzen diren NBE maskaren eta maskara higienikoen etiketa kontrolatzeko kanpaina.
- ▶ Telefonía-zerbitzuen urruneko kontratazioa kanpaina.
- ▶ Internet bidezko produktu-salmentaren ikuskapenerako kanpaina.
- ▶ Internet bidezko salmentarako webguneen ikuskapena, Covid-19ak eragindako krisialdian zehar.
- ▶ Merkataritza-jarduera desleialen eta neurritz gaineko prezioen kontrola maskara, erabilera bakarreko eskularru eta gel hidroalkoholikoetan.

Lotura:

▶ [2020. urtean egindako ikuskapen-kanpainen emaitzak](#)

5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Ohikoa den bezala, SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Erregulatzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatutako hainbat jarduera egin ditu Kontsumobidek 2020an, inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-gaietan aplikatu beharreko arauak betetzen direla egiaztatzeko (330/2008 Errege Dekretua).

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2020)		
Produktuak	Jasotako komunikazioak	Kontrolatutako unitateak
Material elektrikoa	1	80.050
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	11	59.799
Askotariko produktuak	25	9.228
Jostailuak	7	8.903
Altzariak	23	8.379
GUZTIRA	67	166.359

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 (2020)	
Produktuak	Guztira
Jostailuak	792
Ibilgailuak	589
Material elektrikoa	332
Produktu kimikoak (Kosmetikoak, drogeria eta lurrigintza)	190
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	173
Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	136
Askotariko produktuak	731
GUZTIRA	2.943

Aurkitutako eta erretiratutako produktuak Euskadin (2020)		
Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Maskarak eta maskara higienikoak	30	7.607
Jostailuak	22	338
Material elektrikoa	9	86
Askotariko produktuak	2	27
Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	3	9
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	4	7
GUZTIRA	70	8.074

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Guztira, **Kontsumobidek 3.611 ikuskapen egin ditu 2020an (2019an baino 631 gehiago)**, eta bertan sartzen dira kanpainaren barruko ikuskatze-jarduerak, bai eta programatu gabekoak; 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 (2020) arrazoi eta lurralde historikoen arabera

Arrazoia	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Alerta sarea	342	1.258	1.013	2.613
Kanpaina	245	346	270	861
SOIVRE	5	14	2	21
Beste batzuk	32	17	30	79
Eskaerak (Kontsumitzaileenak)	2	0	16	18
Kanpoko komunikazioa	3	9	1	13
Salaketak	1	4	1	6
TOTAL	630	1.648	1.333	3.611

Ikuskatze-jarduerak (2020) sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Jostailuak	164	548	397	1.109
Material elektrikoa	60	212	288	560
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	101	123	100	324
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	36	118	75	229
Ettxeko-tresna elektrikoak (Informatika eta ikusentzunezkoak barne)	18	46	32	96
Ibilgailuak	14	19	24	57
Ibilgailuen konponeta	17	2		19
Askotariko produktuak	139	486	321	946
Askotariko zerbitzuak	81	94	96	271
GUZTIRA	630	1.648	1.333	3.611

6. Beste erakunde eta agente batzuekin lankidetza

6.1. Babes ekonomikoa emateko programa

6.1.1. Toki-erakundeak (KIUB)

Euskadin 37 KIUBeko sarea dugu (5 Araban, 20 Bizkaian eta 12 Gipuzkoan). Kontsumitzailearen informaziorako Udal Bulego horiekiko lankidetza hainbat mailatan ematen da, baita ekonomiaren esparruan ere.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariaren 2020ko irailaren 28ko Ebazpenaren bidez (zeinaren bidez 2020ko ekitaldian dirulaguntzak ematen baitzaizkie toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak susta eta babes ditzaten) 2020ko ekitaldirako dirulaguntzak ebatzi ziren. Honela banatu ziren:

Lotura:

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

Programa ekonomikoa hiru laguntza-lerrotan banatzen da.

6.1.1.1. Funtzionamendurako diru-laguntza

Lehenengoa eta garrantzitsuena **KIUBen funtzionamendua babestera bideratuta** dago eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei argibideak eta prestakuntza emateko jarduerak egitera, eta kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetarako (KIUB) diren zentro eta zerbitzuen argitalpenak editatu eta zabaltzeko jarduerak egitera bideratuta. **Zenbatekoa: 867.374,84 euro.**

ARABA	
Erakundea	Emandako diru-laguntzaren zenbatekoa
Vitoria – Gasteizko Udala	60.000,00 €
Laudioko Udala	19.681,84 €
Guardiako – Arabar Errioxako Kuadrilla	6.925,39 €
Añanako Kuadrilla	6.311,25 €
Kanpezuko Kuadrilla	3.554,16 €

BIZKAIA	
Erakundea	Emandako diru-laguntzaren zenbatekoa
Bilboko Udala	60.000,00 €
Santurtziko Udala	60.000,00 €
Portugaleteko Udala	39.200,36 €
Inguralde	39.200,36 €
Durangoko merindadeko mankomunitatea	39.200,36 €
Uribe Kostako zerbitzu mankomunitatea	34.300,31 €
Enkarterriko mankomunitatea	34.300,31 €
Getxoko Udala	33.835,24 €
Erandioko Udala	27.440,25 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	20.401,64 €
Ermua Hiriko Udala	19.830,02 €
Etxebarriko Udala	13.837,72 €
Forlan	13.720,72 €
Ortuellako Udala	13.524,12 €
Valle de Trapaga - Trapagarango Udala	10.852,54 €
Abanto Zierbena Zerbitzuak S.L.	8.624,07 €
Ondarroako Udala	5.102,82 €
Sestaoko Udala	4.524,27 €
Lekeitioko Udala	4.304,21 €
Zierbenako Udala	3.482,10 €
GIPUZKOA	
Erakundea	Emandako diru-laguntzaren zenbatekoa
Donostiako Udala	39.200,36 €
Irungo Udala	39.200,36 €
Oarsoaldea, S.A.	39.200,36 €
Hernaniko udaleko Zerbitzu Sozialak	29.897,41 €
Urola Garaiko mankomunitatea	24.186,62 €
Eibarko Udala	24.162,35 €
Goierriko Ekimena, S.A.	20.170,84 €
Andoaingo Udala	16.742,70 €
Lasarte Oriako Udala	15.787,05 €
Tosaldea Garatzen, S. A.	12.824,92 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	12.723,56 €
Elgoibarko Udala	10.764,85 €

6.1.1.2. Instalatze- eta berrikuntza lanetarako diru-laguntza

Bigarren laguntza-lerroa kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulego gisa erabiltzen diren zentro eta zerbitzuak **instalatzera, berrikuntza-lanak egitera, handitzera, ekipamendua jartzera**, edo lekuz aldatzera bideratuta dago. **Zenbatekoa: 19.398,98 euro.**

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Uribe Kostako zerbitzu mankomunitatea	18.910,00 €
Inguralde	342,20 €
Abanto-Zierbena zerbitzuak, S.L.	146,78 €

6.1.1.3. Ikuskapeneko jarduerak egiteko diru-laguntza

Azkenik, dirulaguntzen hirugarren lerroak kontsumoko **ikuskapeneko jarduerak sustatzea** du helburu. **Zenbatekoa: 71.795,79 euro.**

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Vitoria-Gasteizko Udala	20.000,00 €
Bilboko Udala	20.000,00 €
Irungo Udala	16.012,47 €
Erandioko Udala	14.223,32 €
Forlan	1.560,00 €

6.1.2. Kontsumitzaileen elkarteak

Kontsumitzaileen elkarteak eta erakundeak gizartearen eta herritarrek kontsumitzailearen eskubideak defendatzeko egiten duten lanaren adierazpena dira, eta, horregatik, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren laguntzaileak.

Babes ekonomikoa emateko programaren helburua Euskadiko kontsumerismoa deritzan esparruan asoziazionismoa indartzea da. Laguntza ekonomiko horiek bi laguntza-ildo dituzte:

Lotura:

► [Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei emateko diru-laguntzak.](#)

6.1.2.1. Funtzionamendu-gastuetarako laguntza ekonomikoak

Guztira, **270.072,93 euroko** laguntzak eman dira.

Erakundea	2020aren kargurako laguntzaren zenbatekoa	2021aren kargurako laguntzaren zenbatekoa	Laguntzaren zenbateko osoa
Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea – ACUBI	8.577,71 €	2.895,24 €	11.436,95 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa –EKE	54.321,00 €	18.117,00 €	72.468,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	63.125,98 €	21.042,00 €	84.167,98 €
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	76.500,00 €	25.500,00 €	102.000,00 €

6.1.2.2. Aholkularitza juridikorako laguntza ekonomikoak

152.981,05 euroko laguntzak eman dira kontzeptu horrengatik.

Erakundea	2020aren kargurako laguntzaren zenbatekoa	2021aren kargurako laguntzaren zenbatekoa	Laguntzaren zenbateko osoa
Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea – ACUBI	315,79 €	105,26 €	421,05 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa –EKE	14.684,21 €	4.894,74 €	19.578,95 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	32.235,79 €	10745,26 €	42.981,05 €
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	67.500,00 €	22.500,00 €	90.000,00 €

Gainera, 2020an Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoari (EKE) emandako laguntza 26.582,28 eurotan murriztea erabaki zen, erakundeak laguntzak justifikatzeko aurkeztutakoaren arabera.

6.2. Kontsumoko Kotsulta Batzordea

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari **atxikita** dago **kotsulta-organo** hori. Honako hauek osatzen dute batzordea: gizarteko, lan-munduko eta ekonomiako interesen ordezkariak, kontsumoko sektoreari lotutako administrazio publikoen ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak.

2020an, batzordea behin bildu da, 2020ko martxoaren 2an, eta dagozkion txostenak egin ditu arau-proiektu hauei buruz:

- Bidaia-agentziei buruzko Dekretua aldatzea; 2 aldaketa proposatu ziren.
- Euskadiko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten erregistroaren dekretu-proiektua.

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

Covid 19aren krisiak sortutako egoera dela eta, Kontsumo Sariak bertan behera gelditu dira eta ez da ekitaldirik egin.

6.5. Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia erkidegoak

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

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

I. ERANSKINA

Harremanetarako datuak

► Kontsumobideren egoitza nagusia

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

► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

Done Jakue 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](#)