



Memoria 2021

 **kontsumoBIDE**
KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

Aurkibidea

1 | SARRERA

2 | INFORMAZIOA

2.1 Argitalpenak	5
2.2 Sentsibilizazioa	11
2.3 Kontsumobide Interneten	17

3 | PRESTAKUNTZA

3.1 Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan	22
3.2 Online prestakuntza	25
3.3 Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	26

4 | GATAZKAK KONPONTZEA

4.1 Kontsumoko kontsultak Euskadin	27
4.2 Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin	29
4.3 Zehapen-espedienteak	35
4.4 Kontsumoko arbitrajea	37

5 | MERKATUAREN KONTROLA

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

6 | BESTE ERAKUNDE ETA AGENTE BATZUEKIN LANKIDETZA

6.1 Babes ekonomikoa emateko programa	44
6.2 Kontsumoko Aholku Batzordea	47
6.3 Lankidetza-hitzarmena	48
6.4 Kontsumo sariak	48
6.5 Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak	49

| Eranskinak (harremanetarako datuak)

I. Eranskina: Kontsumobide	50
II. Eranskina: Informaziorako eta arretarako zentroak	51

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.

Dokumentu hau 2021. urteko **jarduera nabarmen eta esanguratsuenaren laburpena** da, eta gardentasun-betebeharra da gizartearen aurrean, oro har, eta, bereziki, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuaren laguntzaile diren kontsumo-arloko profesionalen eta kontsumo-erakundearen aurrean, bereziki.

Datuak **bost ataletan** banatu ditugu:

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

“Informazioa” eta “prestakuntza” ataletan, batez ere, **Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntza Unitatearen** bidez egindako jarduerak aurkezten da. Covid 19 pandemiaren osteko normalizazio-testuinguru batean, kontsumitzaileei zuzendutako informazioaren eguneratzea etengabea eta berehalakoa izan da; era berean, komunikazio-bide berriak aztertu dira, adibidez, herritarrei doako arreta emateko 900 telefono-zerbitzua ezarri da.

Pandemiak **Prestakuntza arloan** eragina izan zuen, eta ezinbestekoa izan zen zerbitzu hori birformulatzea eta ikaskuntza arin bat egitea, prestakuntzari oinarri teknologikoa duten prestakuntza-tresnak egokitu ahal izateko, online prestakuntza-eskaintza indartzeko. Ikaskuntza horren emaitzak 2021ean zehaztu dira: oinarri tekniko berriak argitaratu dira eta 2022an modu eraginkorrean egikaritutako den zerbitzua emateko eredu berri bat diseinatu da.

Kontsumobidek **eskura dituen baliabide guztiak erabili ditu** gaurko, baina baita biharko, kontsumitzaileei informazioa eta prestakuntza emateko ere; besteak beste, sare sozialak, web-orria, norberaren eta besteen argitalpenak...

“Gatazkak konpontzea” izeneko kapituluari, Erreklamazio, Bitartekaritza eta Arbitraje Unitatearen bitartez garatutako jardura aurkituko dugu. Bertan, kontsumitzaileek kontsumoarekin lotutako arazoak konpontzeko erabiltzen dituzten bide guztiak jorratzen dira: kontsultak, erreklamazioak, arbitraje-eskaerak...

“Merkatuaren Kontrola” izenekoaren lana ere baldintzatu egin du Covidaren krisiak 19. Maskara-salmentaren eta maskara moten eraginkortasunaren gaineko kontrolak protagonismo handia izan du 2021ean. Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitateak egiten dituen ikuskatze kanpaina guztiek etengabeko zaintza lanari erantzuten diote, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak bermatzeko. Salmentarako produktu eta zerbitzuek indarreko legeriak eskatzen dituen etiketatze-, informazio- eta segurtasun-baldintza guztiak betetzen dituztela egiaztatzea da kontua.

Azkenik, **“Beste eragile eta erakunde batzuekiko lankidetzak”** atalean, beste kontsumo-erakunde batzuekiko harremanei buruzko informazioa jasotzen da (kontsumitzaileen elkarteak, KIUB, Kontsumoko Aholku Batzordea, Kontsumo Ministerioa, beste autonomia-erkidego batzuk).

Kontsumobiderekin harremanetan jartzeko datuak (I. eranskina) jasotzen dituzten eranskin batzuek osatzen dute memoria, bai eta kontsumitzaileei informazioa eta arreta emateko Euskadiko zentroen (CIAC sarea – Kontsumobideak koordinatua –), KIUBen eta kontsumitzaileen elkarten zerrenda ere (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 kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa ematea da. Horretarako, besteak beste, kontsumo-gaiei buruzko **liburuxkak, gidak eta materialak** argitaratu dira. Azpimarratu behar dugu aurten ere **ikus-entzunezko formatuak** sustatzeko ahaleginarekin jarraitzen dugula, kontsumitzaileei informazioa errazago jasotzeko, batez ere bideoak sortuz.

Enlaces:

- ▶ [Liburuxkak eta informazio-orriak](#)
- ▶ [Gidak eta eskuliburuak](#)
- ▶ [Ikasmaterialak](#)
- ▶ Azterlanak
- ▶ [Aldizkariak](#)



2.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2021. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek argitaratu eta zabaldu dira:



Frutak eta barazkiak



Eztia



Ogia



Eguzkitan jarri aurretik kontuan hartu beharrekoak



Kontsumoko Arbitrajea Egin bat pegatina laranjarekin



Kontsumoko Arbitrajea Bilatu pegatina laranja



Enpresentzako kontsumo-gida



Aldaketak berme-epan 2022an



Non erreklamatu?



Arroparen etiketak



8 gako hondakin plastikoak murrizteko



Maskarak Zeri erreparatu maskara bat erostean?



Kontsumoko prestakuntza Kontsumobideko zentroetan



Egutegia 2022

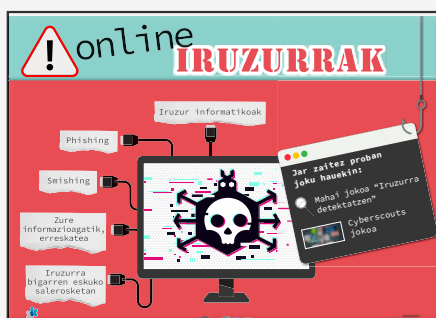
Gainera, **lau infokontsumo** argitaratu eta zabaldu dira. Gurasoei zuzendutako dokumentu digital bat da. Hauek dira 2021 urtean jorratutako gaiak:



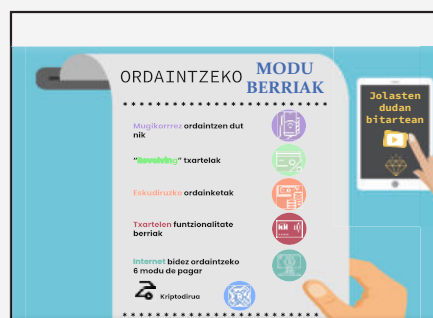
[Erosketa berdea \(urtarrila\)](#)



[Publizitatea 2.0? \(maiatza\)](#)



[Online iruzurrak \(urria\)](#)



[Ordaintzeko modu berriak \(abendua\)](#)

2021ean, kontsumitzailearen babesari eta on line erosketari buruzko ezagutza sakontzeko beharra hauteman zen, eta, horren ondorioz, **online baliabideak erabiltzeko eta erosketak seguruak egiteko jardunbide egokien gida** bat egin zen erabiltzaileentzat. Dokumentua honako hauek egin dute: Iñaki Pariente de Prada, datuak babesteko aditua eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoko zuzendari ohia, eta Juan Manuel Velázquez Garque, UPV/EHUk Nazioarteko Zuzenbide Pribatuko irakasle agregatua eta gaur egun Euskadiko Arbitraje Batzordeko presidentea dena.

2.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek, urtero, **izen bereko aldizkariaren hiru ale argitaratzen ditu**, kontsumo-gaiei buruzko artikuluak, gaurkotasun albisteak, kontsultak, elkarrizketak 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.



40 zk.: Ez heldu amuari



41 zk.: Mikroplastikoak: kutsadura ikusezina



42 zk.: Bermea 3 urtera luzatu da

Gainera, Kontsumobide aldizkaria paperean banatzen zaie Euskadiko liburutegi-sarea osatzen duten **290 liburutegiei**, KIUBei, kontsumitzaileen elkartei eta prestakuntza-zentroeiei. Formatu digitalean, **10.173 bidalketa** egin dira posta elektronikoz.

2021ean, halaber, aldizkaria Eusko Jaurlaritzaren atari korporatiboan, **Jakinan**, hasi da argitaratzen eta atari horretatik aldizkarira 399 bisita zenbatu dira.

2.1.3. Azterlanak

2021ean **bi azterlan** egin dira:

Ikerketa kualitatibo bat egin da Gaia enpresarekin, **euskal kontsumitzailearen portaera ezagutzeko**, eta arreta berezia jarri da gazteengan. Covid 19ren krisiak kontakizun berriak ekarri dizkigu, baita tokiko merkataritzari babes esplizitua ere, eta jakin nahi genuen ea kontsumitzailearen jokabidea bat zetorren kontakizun horrekin edo harengandik urruntzen zen. Errealitateak erakusten digu pandemiaren aurreko portaeretara itzultzen ari garela. Egiaztatu ahal izan dugunez, hurbileko merkataritzaren balioei edo kontsumitzaileen eskubideei buruz ikasitako diskurtsoak ez datoz bat jarrera pertsonalekin. Ikerlan honek, halaber, publiko gazteenekin dugun komunikazioa hobetzeko jarraibideak eman dizkigu.

Bigarren azterlanaren helburua zen **kontsumitzaileen defentsaren eremuan lan egiten duten gizarte-eragileen sarearen errealitatea ezagutzea** (zehazki, kontsumitzaileen elkarteena), eta hobetzeko proposamenak zehaztea. Ikerketa hori egiteko, Ikerfel enpresak kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko Euskadiko elkarteen, edo bulego operatiboak Euskadin duten elkarteen, lankidetzat izan du.

2.1.4. Kontsumobideren 2020ko memoria

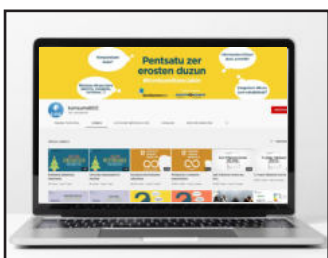
2021an Kontsumobideren [2020ko memoria](#) argitaratu da.

2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia **asteroko informazio -buletina** da, eta kontsumoarekin lotutako arau-aldaketak eta gaurkotasuneko informazioa biltzen ditu. Harpidetza borondatezkoa da, eta Kontsumobideko, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetako (KIUB) eta kontsumitzaileen elkarteetako langileei zuzenduta dago. Era berean, jasotzeko eskaera egiten duten edonorentzat ere eskuragarri dago.

Aurten, guztira, **31 buletin** argitaratu dira, astean behin, gorabeherarik izan ezean.

2.1.6. Bideoak



Gai desberdinei buruzko **33 bideo** argitaratu ditugu guztira, [Youtubeko gure kanalean](#) ikus daitezkeenak. Bideo horiek 221.113 bistaratze sortu dituzte guztira. Argi dago sare sozialetan edo komunikabideetan laguntza izan duten bideoek besteek baino askoz ere bistaratze-kopuru handiagoa lortu dutela.

Aurten, 2021ean, spot bat egin eta filmatu da, gazte jendeari zuzendutakoa. Spot ak "Instagram" itxura du, eta jarraipena izango du 2022an. Bestalde, urtea amaitzean, bideo berria ekoiztu da, zeinaren helburua 12 zenbakiko GJHari (Garapen Jasangarrirako Helburuak) buruz kontzientziaztea baitzen; hau da, produkzio eta kontsumo arduratsuari buruz kontzientziaztea.

2.2. Sentsibilizazioa

2.2.1. Publizitate-kanpainak

2021ean, 2020eko publizitate -kanpainetan hartu genituen komunikazio-parametroekin jarraitu dugu, eta **kanpo-publizitate bisualari garrantzi handiagoa** eman diogu. Bi helburu zeuden: kontsumo kontzientearen beharrari buruz kontzientziaztea eta Kontsumobideren irudia eta marka indartzea.

2.2.1.1. Ekaineko kanpaina

Kaleetan garatu zen (markesinak, metroa, autobusak), baita irratan ere. Irudian, galdera ikurra bihurtzen zen buru baten silueta agertzen zen, hainbat hausnarketa edo galderekin batera. Kanpaina Aurman enpresak garatu zuen Kontsumobiderentzat 2021 eta 2022rako sormen-zerbitzuen esleidun enpresa, alegia.

Erabilitako bitartekoak honako hauek izan ziren:

- Bizkaibus
- Gasteizko markesinak
- Metro Bilbao
- Donostiako markesinak.
- Donostiako autobusen barruko pantailak.
- Bilbao Digitaleko APOak (argitutako publizitate-objetuak)
- Radio Euskadi
- Euskadi Irratia
- Radio Vitoria
- 40 Principales
- SER katea
- Onda Cero digitala
- El Correo Digital
- Tokikom
- Diario Vasco Digital
- Sare sozialak, hala nola Facebook, Twitter eta Instagram
- Beste online bitarteko batzuk.

Guztira **804 iragarki kanpoko publizitatean, 100 irrati-iragarki eta 2.001.000 bistaratze komunikabide digitaletan.**

2.2.1.2. Arbitrajeari laguntzeko kanpaina



EBren laguntza duen kanpaina honen helburua da egun hoietan kontratatu eta egiten diren erakarpen-marketineko ekintzak indartzea. **Arbitrajera atxiki diren saltokiak aukeratzearen garrantzia azpimarratu** nahi da, gatazkak konpontzeko metodo azkarra eta doakoa delako eta, aldi berean, atxikitako saltokiek kalitatearekiko konpromisoa hartzen dutelako.

Kanpaina irratan oinarritzen da, eta sare sozialetan, blogean eta webgunean egiten diren argitalpenekin indartzen da, azalpen-bideo sinpleen edizioarekin batera.

Hauek izan ziren hautatutako emisoreak:

- Radio Euskadi eta Euskadi Gaztea taldea.
- Cadena Ser taldea eta 40 principales.
- Onda Vasca.
- Radio Nervi3n
- Bizkaia Irratia
- Onda Cero
- Herri Irratia

Guztira 191 iragarki eman ziren, eta 16.000 iragarki prerollen (Onda zeron).

Arbitrajeari buruzko informazio-liburuxkak berritu ziren, bai alderdi estetikoari dagokionez, bai edukiari dagokionez, eta 3.200 liburuxka argitaratu ziren enpresentzat, eta 2.200 kontsumitzaileentzat.

2.2.1.3. Black Friday - Gabonetako kanpaina



Kanpaina Black Friday baino lehen hasi zen, eta Gabonen hasierara iritsi nahi zuen, baina ez zuen Gabonetara iritsi nahi, publizitate-saturazioarekin lehian ez aritzeko. Kasu honetan, kanpainak jarraitu egiten du **#KontsumitzenJakin** urterako aukeratutako traolarekin, eta ezohiko finantzaketa bati ezker, hedabideetan eta babes handia izan du.

Gainera, spota egin da eta kanpaina bereziki **gazteei** bideratu zaie Instagram sare sozialean ohi duten elementuak erabiliz.

Erabilitako baliabideak:

Irratia

- 25 segundoko 45 iragarki, Euskadi Gaztean
- 25 segundoko 45 iragarki Bilboko 40 principales
- 25 segundoko 45 iragarki, Donostiako 40 principales
- 25 segundoko 45 iragarki Gasteizko 40 principales
- 25 segundoko 45 iragarki, Eibarko 40 principales
- 25 segundoko 24 iragarki, Cadena 100 Euskadi

Guztira 249 iragarki.

Kanpoko publizitatea

- Pantaila digitalak Metro Bilbaoko 10 geltokitan, 2 astez
- Bilboko Alde Zaharreko pantaila erraldoia, 2 aste
- Gasteiz Digitala 17 pantaila 2 astez
- Donostiako oppiak, 32 aurpegi x 2 aste
- 130 barne-pantaila Donostiako autobusetan, 3 astez.
- Bilbon tranbia bat, Gasteizen beste bat eta Donostiako topoa errotulatzea 2 astez.
- Bizkaibusen 110 markesina, 3 astez
- 140 markesina Gasteizen, 3 astez
- Donostian errotulatutako 20 autobus 3 astez

Guztira 1.325 iragarki kaleetan, 3 astetan banatuta.

Telebista

- 20 segundoko 23 emanaldi ETB 1ean eta ETB 2an
- 25 emanaldi TeleBilbaon
- 45 emanaldi Tele 7an
- 45 emanaldi Hamaika Telebistan
- 112 emanaldi Goiena Telebistan
- 112 emanaldi Erlo Telebistan
- 112 emanaldi Goierri Telebistan
- 112 pase 28 kanalean

Guztira 586 emanaldi telebistetan.

Digitala

- Connected Tv programa, 150.000 bistaratze
- Bideoa programa 600.000 bistaratze
- YouTube 182.292 bistaratze
- Tik Tok 850.000 bistaratze
- Instagram 1.919.192 bistaratze
- El Correo digital orrialde-lapurra 3 egun
- Berria, orrialde-lapurra 3 egun
- Gara orrialde-lapurra una semana
- Tokikom Banner + Bideo Banner
- EuropaFM APP Digital
- Spotify eta Ivoxx Radio 190.000 bistaratze
- 40 App Pre Roll nagusi

Guztira 3.000.000 bistaratze baino gehiago.

2.2.1.4. Telebistako babesletzak

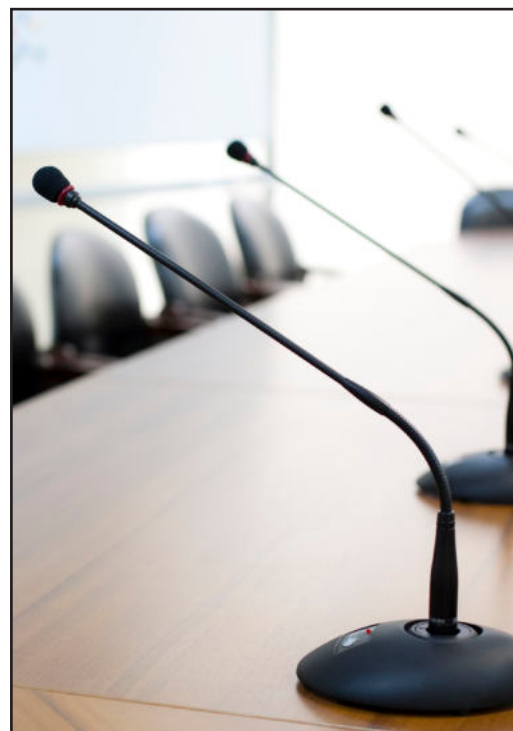
ETB1eko eta ETB2ko programetan (Biba zuek, Atrápame si puedes, Nos echamos a la calle) eta Radio Vitoriako "Consumidores" saioa babestu eta kontratatu ziren, berriaz adinekoei zuzenduta, beren etxean jasaten zituzten merkataritza-praktiken berri emateko, zeintzuren bitartez iruzurra pairatzeko arrisku handian jartzen dituztenak.

Helburu berarekin, 4 elkarrikketa kontratatu ziren Tele7n.

2.2.2. Agerpenak komunikabideetan

Aldian behin, Kontsumobidek, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saileko Komunikazio Arloaren bidez, **prentsa-oharrak egiten ditu hainbat gairi buruz** (alertak, informazio-oharrak, gomendioak, etab.). Ohar horien ondorioz, 288 aldiz azaldu da hainbat komunikabideetan.

53 alditan, idatzizko prentsak Kontsumobidek sortutako informazioen berri eman du, 6 aldiz egon gara Telebistan eta, azkenik, irratian Kontsumobidek sortutako albisteak 31 aldiz jaso dira. Era berean, Erakundea 53 aldiz egon da prentsa idatzian eta 198 aldiz prentsa digitalean. Guztira, 288 inpaktu zenbatu dira komunikabideetan. Komunikabideetan agertze hori aipatu komunikazio-kanpainei gehitu behar zaie.



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

2.2.3. Ate irekien jardunaldia prestakuntza-zentroetan

Irailean, ikasturtearen hasieran, ate irekien jardunaldi bat egingo da prestakuntza-zentroetan, bertan egiten den prestakuntza ezagutarazteko eta ikastaroaren berritasunak **erakusteko**.

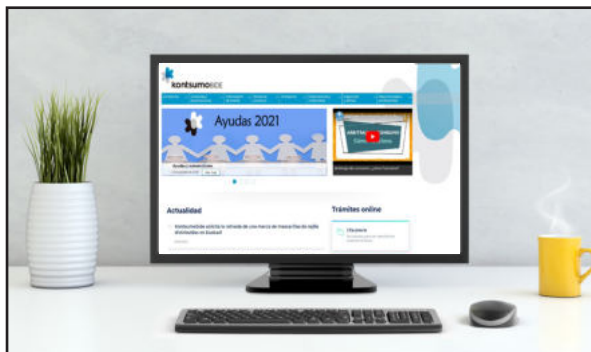
2.2.4. Kontsumitzaileen Munduko Eguna

Martxoaren 15ean egin ohi den kontsumitzaileen munduko egunerako aurreikusitako jarduerak bertan behera utzi behar izan ziren COVID-19ren krisiaren ondorioz.

Egun hori zela eta, zozketa bat egin zen Instagram bidez, plastikoen murrizketari buruzko gaiarekin lotuta.

2.3. Kontsumobide Interneten

2.3.1. www.kontsumobide.eus webgunea



Kontsumobideren webgunea Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak euskal herritarrekin dituen harremanetarako tresna nagusietako bat da. Kudeaketa, kontsulta eta erreklamazioetarako sarrera-atea izateaz gain, kontsumo-gaiei eta interes-arloen araberako atalei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, oinarrizko legedira jotzeko aukera emanez.

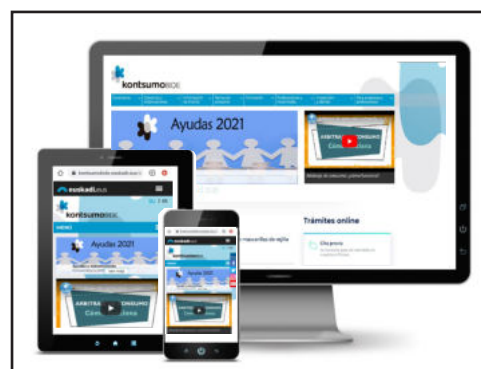
2021ean, **172.257 erabiltzaile sartu** dira webgunean 235.393 saiotan. **Guztira 450.236 orrialde bisitatu** dira.

Gailu mugikor batetik egindako sarbideen kopurua ordenagailu batetik egindakoa baino zertxobait handiagoa da (84.875, 84.093 aurrean) eta 3.383 tabletatik egin dira. Saioei erreparatzen badiegu, lehentasunak aldatzen dira: 120.420 ordenagailu batetik egin dira, 110.240 smartphone batetik eta 4.733 tableta batetik,

Hauek izan dira bisitatuenak:

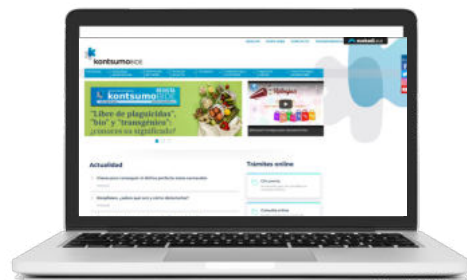
- Home.
- Nola egin kontsumoko erreklamazio bat.
- Online izapideak.
- Produktuen bermea.
- Ekipamendua.
- Produktuen bermeak zenbat irauten duen eta nori erreklamatu.
- Non gaude?
- Kontsumoko Arbitrajea.
- Bilboko KIUB.
- Hipoteka-maileguari buruzko informazioa.

Bilaketa organikoa **123.160 webguneko erabiltzailek** aukeratu du, beste 33.361 helbidea zuzenean teklatu du, 10.329 erreferentziatzko beste orri batzuetatik heldu dira, esaterako Euskadi.eus, eta 5.208 sare sozialetatik datoz, eta gainerakoak hainbat sarbide-kanalen artean banatzen dira.



2.3.1.1. Gaur egungo atala

Gaur egungo atalean hiru argitalpen-mota biltzen dira batez ere: **prentsa-oharrak** Kontsumobidek sortutako informazioak dira, eta komunikabideetara bidaltzen dira Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren komunikazio-arloaren lankidetzaren bitartez. 2021ean 32 bidali dira; **berriak**, kontsumorako garrantzitsuak diren informazioak dira, Kontsumobidek sortu ez dituenak, baina webean isla bat lortu dutenak; aurten, berriz, 21 albiste argitaratu dira. Azkenik blogeko sarrerak aipatu behar dira, 26 izan dira guztira eta jarraian zehazten dira.



2.3.2. Bloga



Kontsumobideren bloga www.kontsumobide.eus webgunean sartuta dago. Helburua da modu **atsegin eta ulergarrian** helduei garrantzitsuei, herritarrek beren eskubideak eta betebeharrak ezagut ditzaten eta, horrela, modu kritiko eta arduratsuan jardun dezaten kontsumo-egintzetan. Erakunde honek webgunearen eta sare sozialetan duen presentziaren osagarria da, Facebook, Twitter, Instagram edo YouTube bidez zabaltzen da.

Sarrerak **hamar gai-arlotan** biltzen dira: oinarritzko nozioak, prestakuntza, merkatu-kontrola, erosketak, finantzak eta aseguruak, produktuak, zerbitzuak, telefonia eta Internet, garraioa eta turismoa, eta etxebizitza eta hornidurak.

2021ean zehar, Kontsumobidek **26 sarrera argitaratu ditu askotariko gaiei buruz**, 54.865 orrialde bisitatu dira eta 40.385 bisita lortu dira.

Hauek dira gehien irakurri diren post-ak:

- Noiz irauten du produktu baten bermeak? Nori eta nola erreklamatu? 8.555 bisita.
- Nola bereizi Europako CE marka eta Txinako CE marka. 8.119 bisita.
- Trena berandu iritsi da. Noiz eta zenbat erreklamatu dezakezu? 3.320 bisita.
- Ogiaren (l) hiztegi berria: 2.054 bisita.
- Zer egin erreklamazio-orria ematen ez badizute 1.875 bisita
- Sartu al nazakete berankorren fitxategi batean, telefono-faktura bat ez ordaintzeagatik? 1.862 bisita.
- Nola erakutsi behar dituzte prezioak supermerkatuetako produktuek? 1.524 bisita.
- Bideojoko hau egokia da adingabeentzat? 1.482 bisita

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



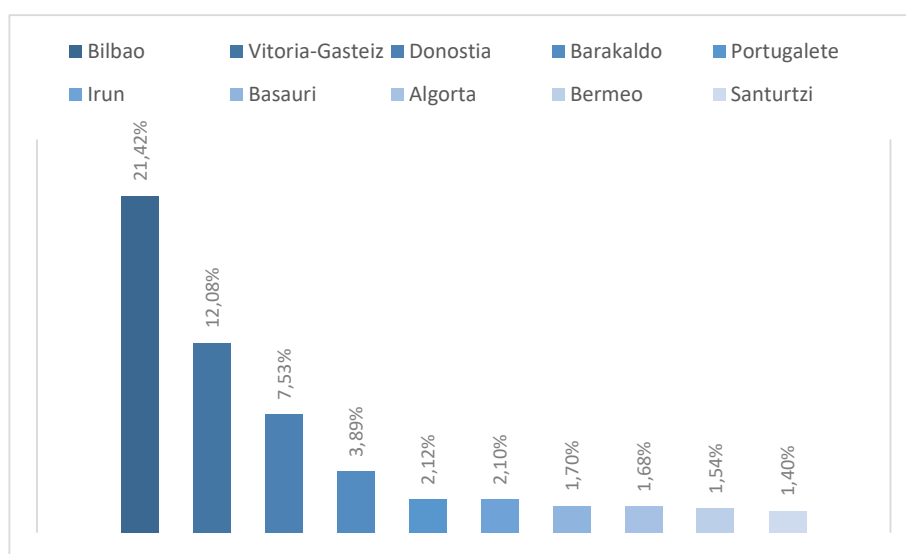
Kontsumobideren profila pixka bat jaitsi da, eta 124 jarraitzaile galdu dira; horrek esan nahi du % 4,26ko beherakada izan dela Facebookeko komunitatean.

Hala ere, **3.555.555 bistaratze lortu dira, 346 argitalpenekin**. Igoera hori, aurreko urtearekin alderatuta, Kontsumobideren kanpainetan online publizitateak duen presentzia handiagoari zor zaio; uztailan, azaroan eta abenduan, kanpainako hilabeteetan, inpresio gehienak biltzen dira. 3.312 interakzio lortu dira guztira, eta horietatik 452 erreakzioak izan dira, 59 iruzkinak, eta 202 alditan partekatu da Facebooken argitaratutako edukia. 2.599 aldiz egin dute klik informazioan Kontsumobideren Facebookeko orriaren jarraitzaileek. Post bakoitzeko batez besteko irismena 903 pertsonakoa izan da.

Agerikoa da publizitate-kanpainen eragina; izan ere, post bakoitzeko batez besteko irismena eta iritziak areagotu egiten dira. Alderdi negatiboan ikusten da Kontsumobideren Facebook-eko komunitateko kide kopuruak behera egin duela, baita haien parte-hartze mailak ere.

Facebookeko gure jarraitzaile gehienak emakumeak dira (% 68,81), eta, logikoa denez, herri handietan biltzen dira bisitari gehienak.

Facebooken bisita guztien banaketa



2.3.3.2. Twitter



2021ean, 90 jarraitzaile gehiago izan ditu Kontsumobideren Twitterreko kontuak, **2.762 jarraitzaile** izatera iritsi arte.

Guztira **335.000 bistaratze** lortu dira 496 txioirako, 282 aipamen. Beste behin ere, agerikoa da publizitatearen bultzada. Eragin kopuru handiena uztailean kontzentratu da, publizitate-ahalegina egin zen hilabeteetan.

57 erantzun eman dira, 38 aldiz aipatuak gaituzte eta 495 txio birtxiokatu dira. 365 aldiz, sare sozial horren erabiltzaileek profilean egin dute klik, eta 476 aldiz estekan.

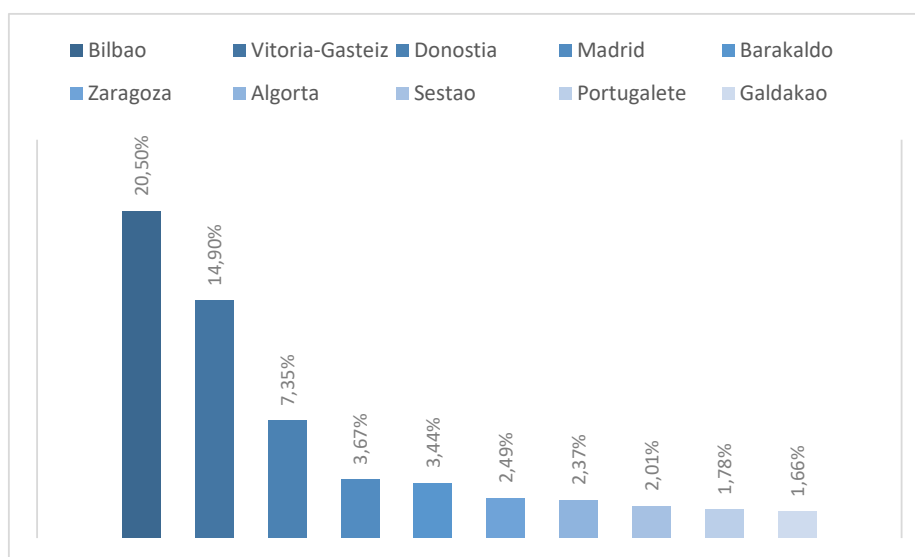
2.3.3.3. Instagram



Instagramen **profilak hazten segitzen du**, eta 1.270 jarraitzaile izatera iritsi da, aurreko urtean baino 216 gehiago. Guztira 255 post argitaratu dira. Sare horren garrantzia erabiltzaileen profilean datza, kontsumo-gaiekiko interes gutxien duen biztanleria-segmentuarekin bat datorrelako.

Erabiltzaileen ia % 60a emakumeak dira, eta biztanleriaren segmentu adierazgarriena 35 eta 44 urte artekoa da, ondoren 45 eta 54 urte artekoa eta ondoren 25 eta 34 urte artekoa. Berritoki ere, banaketa geografikoak biztanlegune handiak hartzen ditu kontuan:

Instagramen bisita guztien banaketa



Bitxia da zerrenda horretan Madril eta Zaragoza agertzea.

Instagramen **2.976.000 bistaratze lortu** dira guztira, eta eguneko batez besteko irismena 6.854 izan da, 3.610 bisita izan ditugu profilean eta 255 post argitaratu dira. 2.166 interakzio sortu dira: 2.007 atsegin dut, 38 iruzkin eta 121 gorde dira.

2.3.3.4. YouTube



Kontsumobideren Youtubeko kanala 341 harpidedunetara iritsi da, aurreko urtean baino 133 gehiago, hau da, % 63,94ko hazkundera. Batez ere, Institutuak informazio-banku gisa erabiltzen du kanal hau gainerako sare sozialetarako. 2021ean zehar, 32 bideo berri igo dira kanalera.

3. Prestakuntza

Prestakuntza da **modu kontzientean eta arduratsuan kontsumitzen duen gizartea eraikitzeko zutabeetako bat**. Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak doako prestakuntza-programak egiten ditu herritarrentzat eta kontsumoaren alorrean lan egiten duten profesionalentzat.

Loturak:

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

Kontsumobidek **prestakuntza-programa bat du Kontsumobideren zentroetan**. Programa horren garapenean eragin handia izan du Covid krisiak, eta berriro asmatu beharra izan du, garrantzi handiagoa emanez prestakuntza telematikoari eta teknologia berriei.

Kontsumoko **profesionalei zuzendutako** prestakuntza etengabeko prestakuntzako programa baten bidez gauzatzen da urtean zehar.

3.1. Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

Kontsumobidek hiru prestakuntza-zentro ditu, **hiru lurralde historikoetako hiriburuetan bana**.

Loturak:

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



2021ean, zentro horien prestakuntza-lana finkatzen eta pandemiak sortu duen errealitate berrira egokitzen jarraitu dugu, eta hainbat modalitaterekin alde egin dugu:

- Aurrez aurreko prestakuntza
- Online prestakuntza
- Ikastetxeetatik kanpoko prestakuntza

Horren guztiaren ondorioz, etengabe aldatu dira prestakuntza-ekintzak formatu digitaletara, segurtasun handiagoa ahalbidetzen duelako, eta ekintza gehiago egokitu dira online formatuetara.

Oro har, egindako tailerren guztizko kopuruak gora egin du, 2020ren aldean.

3 prestakuntza-modalitateei eutsi arren, prestakuntza presentziala nabarmentzen da gainerakoen aldean:

- Aurrez aurreko tailerrak ikastetxean 1.657
- Ikastetxetik kanpoko tailerrak 233
- Online tailerrak 98

2021. urtean, **1.988 prestakuntza-tailer egin dira** Kontsumobideko zentroetan eta, 301 erakundek parte hartu dute.

Gainerako prestakuntza-ekintzen barruan 4 jardunaldi teoriko-praktiko egin dira gurasoentzat, Case Study-ren 8 saio Gizarte Bonuaren kanpainaren barruan. Era berean, 3 prestakuntza-saio egin dira enpresentzat eta merkatarien elkarteentzat.

Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan egindako prestakuntza-ekintzetan **18.982 pertsonak** hartu dute parte.

Hauek izan dira prestakuntza-ekintza horiek garatzeko gehien eskatu diren arloak: **"Jasangarritasuna" eta "Elikadura"**.

Jarduerak Kontsumobideko prestakuntza zentroetan (2021)	
Jarduera mota	Jarduera kopurua
Tailer espezifikoak arloka	
Publizitatea	211
Etiketak	147
Erosketak eta zerbitzuak	109
Iraunkortasuna	290
Eskubideak eta betebeharrak	53
Segurtasuna	118
Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak	124
Finantza-zerbitzuak	49
Elikadura	234
Guztira	1.335
Beste formatuko tailerrak	
Hezkuntza-premia bereziei egokitutako tailerrak	176
Proiektu zehatzak	69
KB Txiki Txokoa	105
KB Lanbide Heziketak	36
Kontsumoari buruzko maratoiak	12
Kontsumobide Jolasean (Gabonak, Pazko astea, uda)	141
Kontsumo abentura	72
Case Study	23
Ingeleseko tailerrak	2
KB Lankidetzan aritu eta eraiki	10
Hitzaldiak	7
Guztira	653
TAILERRAK GUZTIRA	1.988
Gainontzeko prestakuntza-jarduerak	
Jardunaldi teoriko-praktikoak	4
'Gizarte-Bonua' kanpaina	8
Enpresentzako prestakuntza	3
Guztira	15
JARDUERA PRESTAKUNTZA ZENTROETAN GUZTIRA	2.003

Kontsumobideren prestakuntza-zentroek material didaktikoak dituzte **maileguan hartzeko**: ingelesezko materialak (webgunean ere eskura daitezke), ikasgelarako material didaktikoa, elkar teentzako maleta, mediateka eta expomEDIATEKA.

2021. urtean, **10 material-mailegu** egin dira guztira.

Consumópolis:

Consumópolis kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa bat da, Lehen Hezkuntzako 3. zikloko eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzendua eta Kontsumo Ministerioko Kontsumo Zuzendaritza Nagusiak deitua, Kontsumobiderekin eta beste autonomia-erkidego batzuetako kontsumo-erakundeekin lankidetzan.

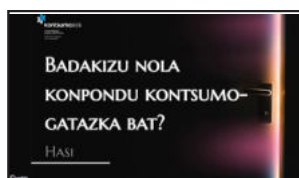
Lotura: [Consumópolis. Kontsumo arduratsuari buruzko eskola-lehiaketa](#)

Consumópolis lehiaketaren 16. edizioan (**‘Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?’**), 9 ikastetxetako 496 ikaslek hartu dute parte, 2020/2021 ikasturtean.

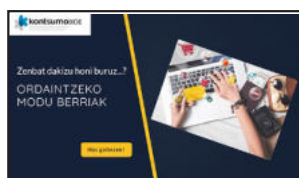
3.2. Online prestakuntza

3.2.1 Online jokoak

2021ean, Kontsumobideren prestakuntzari elementu ludikoak ematen dizkioten joko interaktiboaren edizioarekin jarraitu da. Joko interaktibo horiek irekita daude herritarrentzat:



1.- Badakizu nola konpondu kontsumo-gatazka bat?



2.- Zenbat dakizu honi buruz? Ordaintzeko modu berriak



3.- Horniduren fakturak. Aurrezteko aholkuak



4.- Modu arduratsuan elikatzen zara?

3.3. Kontsumoko profesionalentzako prestakuntza

Kontsumobidek kontsumoaren arloko profesionaleri eta eragile ekonomikoei zuzendutako **ikastaroak, mintegiak eta prestakuntza-jardunaldiak** programatu eta antolatzen ditu.

Kontsumoko profesionaleri zuzendutako prestakuntza etengabeko prestakuntzako programa baten bidez gauzatzen da urtean zehar.

Lotura:

► [Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza](#)

2021ean, prestakuntza-ekintza hauek antolatu eta eman dira:

- Online ikastaroa: **"Eztiari eta ogiari buruzko kalitate-arauak. Legegintzako berritasunak"**, 2021eko apirilaren 14a. Inskribatutako pertsonak: 25
- Informazio-saioa: **"Sistema elektrikoa, sarrera-tarifen egitura berria"**: 2021eko apirilaren 18a. Inskribatutako pertsonak: 61
- Aurrez aurreko ikastaroa: **"Lehia askearen defentsa"**. Izena emandako pertsonak: 32
- Online ikastaroa: **"Kontsumo arloko araudiaren eguneraketa eta CE marka"**: 2021eko azaroaren 3 eta 4. Izena emandako pertsonak: 80
- Online ikastaroa: **"Sektore estrategikoak: Energia-etiketatzeari eta ekodiseinua"**, 2021eko azaroaren 16a eta 17a. Inskribatutako pertsonak: 40
- Aurrez aurreko lanaldia: **"Kontsumitzeko modu berriak. Nola eragiten dieten kontsumitzaileei"**: 2021eko abenduaren 15a. Inskribatutako pertsonak: 38

CE markari eta etiketatze energetikoari buruzko ikastaroak Kontsumo Ministerioak finantzatu ditu.

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-espedienteak izapidetzean. Hala ere, EAEko arbitraje-sistema gatazkak azkar eta doan konpontzeko aukera bat da kontsumitzaileentzat eta enpresentzat.

Herritarren kontsultak hartatzeko eta aurretiko zita emateko 900 84 01 20 doako telefono zerbitzua ezarri da 2021. urtean. Lehen urte honetan 16.963 dei jaso dira guztira.

4.1. Kontsumoari buruzko kontsultak Euskadin

46.444 kontsulta jaso dira Euskal Autonomia Erkidego osoan, aurreko urtean baino 9.151 gutxiago. Horietatik 10.951 Kontsumobiden (aurreko urtean baino 2.598 gutxiago, hau da, %19,17ko murrizketa); 28.745 KIUBetan (2020an, aldiz, 34.887 gutxiago, %17,60 gutxiago); eta 6.716 kontsumitzaileen elkarteetan (521 gutxiago, %7,19).

Nabarmentzekoak dira, beste behin ere, **telefonía- eta Internet-zerbitzuak**, kontsulten % 19,33 eragin baitituzte; bankuko zerbitzuak, kontsulten % 10,22; eta hornidura-zerbitzuak (ura, energia ...), kontsulten % 7,60. Ibilgailuak, aseguruak eta etxebizitza dira kontsultaren arrazoiak.

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

Kontsumoko kontsultak Euskadin 2021 aurkezteko moduaren arabera

Aurkezteko modua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Bestelakoak	GUZTIRA
TELEFONOA	16.074	5.683	3.663	0	25.420
AURREZ AURREKOA	9.726	2.935	1.409	0	14.070
POSTA ELEKTRONIKOA	2.388	10	1.419	3	3.820
WEBA	498	2.323	153	29	3.003
WEBA-Ziurtagiririk gabe	18	0	1	0	19
APP	11	0	60	0	71
POSTA	13	0	9	0	22
FAXA	5	0	0	0	5
INFORMATU GABE	12	0	2	0	14
GUZTIRA	28.745	10.951	6.716	32	46.444

Kontsumoko kontsultak Euskadin (2021)

sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Bestelakoak	Guztira	
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	6.070	2.274	636	0	8.980	%19,34
Banku-zerbitzuak	2.300	1.012	1.439	0	4.751	%10,23
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	2.282	970	280	1	3.533	%7,61
Etxebizitza, higiezin sustapena	1.256	669	848	1	2.774	%5,97
Garraioak	1.868	616	285	0	2.769	%5,96
Ibilgailuak	1.230	893	399	0	2.522	%5,43
Bidaia	1.550	627	237	2	2.416	%5,20
Aseguruak	1.631	357	334	0	2.322	%5,00
Ibilgailuen konponketa	960	240	861	0	2.061	%4,44
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.325	515	65	2	1.907	%4,11
Osasun eta laguntza zerbitzuak	790	359	402	0	1.551	%3,34
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	439	295	37	7	778	%1,68
Altzariak	512	165	46	2	725	%1,56
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	423	70	89	0	582	%1,25
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus. entzunezkoak barne)	318	160	53	0	531	%1,13
Elikadura	80	33	4	4	121	%0,26
Telefonia eta komunikazioa	77	17	9	0	103	%0,22
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	40	25	3	0	68	%0,15
Tindategiak, garbitegiak	35	10	8	0	53	%0,11
Material elektrikoa	27	17	2	0	46	%0,10
Jostailuak	18	17	5	0	40	%0,09
Gasolina eta zerbitzuguneak	10	2	3	0	15	%0,03
Askotariko zerbitzuak	4.925	749	634	2	6.310	%13,59
Askotariko produktuak	579	859	37	11	1.486	%3,20
GUZTIRA	28.745	10.951	6.716	32	46.444	%100

4.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

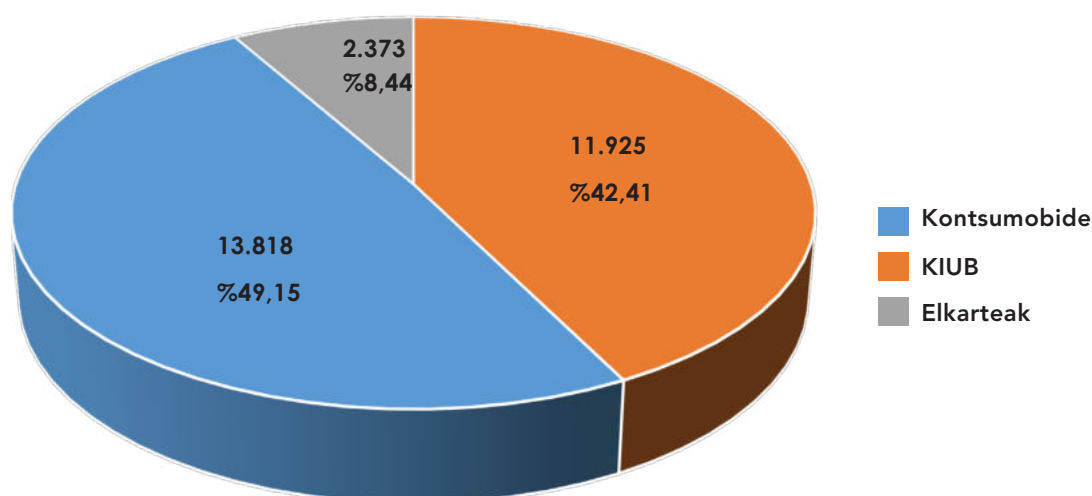
2021ean, Euskadin **28.116 erreklamazio, kexa eta salaketa** izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: **13.818 Kontsumobideren bidez**; **11.925 kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez**; eta **2.373 kontsumitzaileen elkarte**en bidez.

Berriro ere, **telekomunikazioen eta telefoniaren sektorea** da rankingaren buruan, erreklamazio gehien jaso baititu, guztien % 28,35 (7.970). Garraioak (%7,96), banku-zerbitzuak (%7,86), hornidura-zerbitzuak (energia, ura ...) (%7,17) eta bidaiak (%7,08) dira erreklamazio, kexa eta salaketen kopurua %7tik gorakoa duten sektoreak.

Loturak:

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

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2021) erakundeen arabera



Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2021)

sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	KIUB	Kontsumobide	Elkarteak	Guztira	
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	3.969	3.732	269	7.970	%28,35
Garraioak	1.198	854	187	2.239	%7,96
Banku-zerbitzuak	818	765	626	2.209	%7,86
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1010	943	64	2.017	%7,17
Bidaia	910	986	95	1.991	%7,08
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	549	1.198	14	1.761	%6,26
Ibilgailuen konponketa	241	611	272	1.124	%4,00
Ibilgailuak	297	316	402	1.015	%3,61
Aseguruak	349	236	86	671	%2,39
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	176	475	14	665	%2,37
Altzariak	222	410	10	642	%2,28
Etxebizitza, higiezin sustapena	118	277	122	517	%1,84
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	134	308	16	458	%1,63
Osasun eta laguntza zerbitzuak	130	261	59	450	%1,60
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	114	85	19	218	%0,78
Telefonia eta komunikazioa	44	57	1	102	%0,36
Elikadura	31	59	1	91	%0,32
Tindategiak, garbitegiak	26	39	2	67	%0,24
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	24	28	0	52	%0,18
Jostailuak	9	17	1	27	%0,10
Material elektrikoa	14	8	0	22	%0,08
Gasolina eta zerbitzuguneak	6	8	0	14	%0,05
Askotariko zerbitzuak	1.290	1.731	95	3.116	%11,08
Askotariko produktuak	244	414	18	676	%2,40
Informatu gabe	2	0	0	2	%0,01
GUZTIRA	11.925	13.818	2.373	28.116	%100

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2021)

sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1.670	4.139	2.161	7.970	%28,35
Garraioak	255	1.481	503	2.239	%7,96
Banku-zerbitzuak	748	1.051	410	2.209	%7,86
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	343	1.085	589	2.017	%7,17
Bidaia	274	1.170	547	1.991	%7,08
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	295	1.108	358	1.761	%6,26
Ibilgailuen konponketa	255	515	354	1.124	%4,00
Ibilgailuak	96	772	147	1.015	%3,61
Aseguruak	119	435	117	671	%2,39
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	106	423	136	665	%2,37
Altzariak	151	376	115	642	%2,28
Etxebizitza, higiezin sustapena	62	234	221	517	%1,84
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	89	278	91	458	%1,63
Osasun eta laguntza zerbitzuak	90	225	135	450	%1,60
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	32	133	53	218	%0,78
Telefonia eta komunikazioa	8	49	45	102	%0,36
Elikadura	16	47	28	91	%0,32
Tindategiak, garbitegiak	10	48	9	67	%0,24
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	10	34	8	52	%0,18
Jostailuak	5	18	4	27	%0,10
Material elektrikoa	4	13	5	22	%0,08
Gasolina eta zerbitzuguneak	4	8	2	14	%0,05
Askotariko zerbitzuak	582	1.620	914	3.116	%11,08
Askotariko produktuak	92	464	120	676	%2,40
Informatu gabe	0	1	1	2	%0,01
GUZTIRA	5.316	15.727	7.073	28.116	%100

4.2.1. Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak

Kontsumobidek **13.818 erreklamazio, kexa eta salaketa** jaso zituen guztira. Horietatik, **%48,01** (2020an baino ia 7 puntu gutxiago) **Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik izan ziren, %39,04 establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik eta %12,95 establezimendutik kanpo kontratatutakoengatik**. Bereziki esanguratsua da salmenta-kanal horretan izan den igoera, ehuneko 7 puntutik gorako hazkundera izan baitu.

Bide telematikoa sendotu egin da erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide gisa, eta aurten %48.63ra iritsi da; 2020an, berriz, %45,98 izan zen, hau da, %17,71 gehiago. Herritarrekiko harremanetarako Kontsumobidek duen beste bide nagusia aurrez aurreko kanala da, erreklamazio, kexa eta salaketen % 42,86 bildu baititu.

Kontsumobidek jasotako 13.818 erreklamazioetatik, lehenengo postuetan daude telefonia-zerbitzuak (3.732), etxetresna elektrikoak (1.198), bidaiak (986), ur- eta energia-hornidurako zerbitzuak, etab. (943), garraioak (864) eta banku-zerbitzuak (765).

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2021) produktu eta zerbitzuaren arabera			
Produktua / Zerbitzua	Guztira	Produktua / Zerbitzua	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	3.732	Aseguruak	236
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.198	Etxebizitza (konponketak, gremioak)	85
Bidaiak	986	Elikadura	59
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	943	Telefonia eta komunikazioa	57
Garraioak	854	Tindategiak, garbitegiak	39
Banku-zerbitzuak	765	Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	28
Ibilgailuen konponketa	611	Jostailuak	17
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	475	Material elektrikoa	8
Altzariak	410	Gasolina eta zerbitzuguneak	8
Ibilgailuak	316		
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	308	Askotariko zerbitzuak	1.731
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	277	Askotariko produktuak	414
Osasun eta laguntza zerbitzuak	261	Informatu gabe	0
GUZTIRA: 13.818			

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2021) aurkezteko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Guztira	Guztira
Posta elektronikoa	421	%3,05
Posta	786	%5,69
Aurrez aurrekoa	5.922	%42,86
ETZ*	363	%2,63
Telefonia	27	%0,20
Web	4.493	%32,52
Web - Ziurtagiririk gabe	1.806	%13,07
GUZTIRA	13.818	%100

Kontsumobidek erreklamazioen % 59,93an (4.475) lortu du adostasun osoa edo partziala (kontsumitzailearen eta enpresaren arteko akordioa).

2021ean, kontsumitzaileen % 48,63k telematikoki aurkeztu zuten eskaera Kontsumobiden. 2020an % 45,98 izan ziren.

2020	5.709
2021	6.720
Hazkundera 2021ean	%17,71

* Erregistroak Trukatzeke Zerbitzua.

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2021) sektore eta saltzeko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Urrunekoa / Internet	Establezimendua	Establezimendutik kanpo	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	2.458	384	890	3.732
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	581	563	54	1.198
Bidaiak	657	289	40	986
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	547	131	265	943
Garraioak	689	119	46	854
Banku-zerbitzuak	256	445	64	765
Ibilgailuen konponketa	44	547	20	611
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	238	234	3	475
Altzariak	104	291	15	410
Ibilgailuak	80	229	7	316
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	92	91	125	308
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	42	188	47	277
Osasun eta laguntza zerbitzuak	14	236	11	261
Aseguruak	112	102	22	236
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	8	47	30	85
Elikadura	13	43	3	59
Telefonia eta komunikazioa	20	36	1	57
Tindategiak, garbitegiak	5	33	1	39
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	13	15	0	28
Jostailuak	9	7	1	17
Material elektrikoa	2	5	1	8
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	7	0	8
Askotariko zerbitzuak	507	1.127	97	1.731
Askotariko produktuak	142	225	47	414
GUZTIRA	6.634 (%48,01)	5.394 (%39,04)	1.790 (%12,95)	13.818

4.3. Zehapen-espedienteak

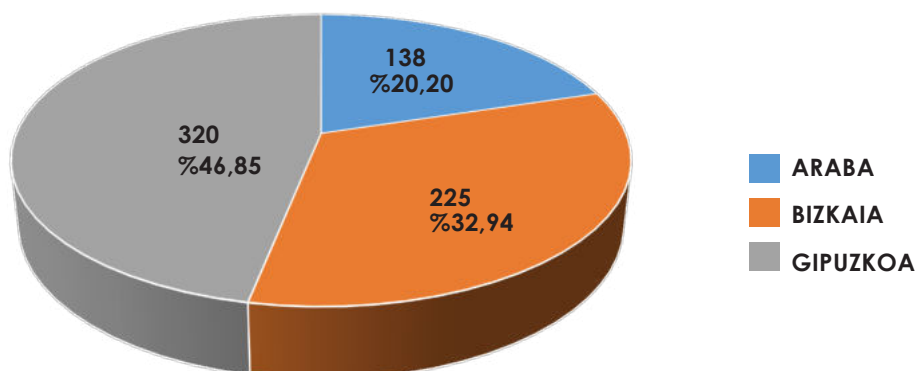
2021ean **683 zehapen-espediente** ireki dira guztira: 138 Araban, 320 Gipuzkoan eta 225 Bizkaian. Zehapen-espedienteak bi bidetatik hasten dira: merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainetan hautemandako arau-hausteen ondorioz edo jasotako erreklamazioen ondorioz.

Bidaiei sektoreak 63 zehapen-espediente jaso ditu, telefoniakoak 61 eta etxetresna elektrikoak 60.

Irekitako zehapen-espedienteak (2021) sektore eta lurralde historikoen arabera				
Produktu / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Bidaiak	15	10	38	63
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	13	12	35	60
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	20	12	27	59
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	1	21	18	40
Ibilgailuak	9	11	14	34
Garraioak	7	6	17	30
Jostailuak	18	0	10	28
Ibilgailuen konponketa	5	7	14	26
Tindategiak, garbitegiak	0	1	18	19
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	3	6	9	18
Altzariak	5	3	9	17
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	5	7	3	15
Elikadura	2	3	6	11
Material elektrikoak	2	6	2	10
Banku-zerbitzuak	2	6	2	10
Osasun eta laguntza zerbitzuak	1	8	0	9
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	1	1	2	4
Telefonia eta komunikazioa	0	0	2	2
Aseguruak	0	1	1	2
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	0	0	2	2
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	0	0	1	1
Askotariko zerbitzuak	22	97	70	189
Askotariko produktuak	7	6	20	33
Informatu gabe	0	1	0	1
GUZTIRA	138	225	320	683

Irekitako zehapen-espedienteak (2021)

lurralde historikoen arabera

**Ebatzitako zehapen-espedienteak (2021)**
sektore eta kopuruaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Kopurua guztira	Zehapenak guztira
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	560.520€	81
Bidaiak	87.360€	56
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	74.450€	49
Jostailuak	25.180€	31
Ibilgailuak	25.470€	28
Ibilgailuen konponketa	23.770€	27
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	21.990€	26
Garraioak	58.070€	21
Altzariak	22.340€	17
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	33.325€	16
Osasun eta laguntza zerbitzuak	40.390€	12
Material elektrikoa	6.790€	12
Elikadura	2.410€	8
Tindategiak, garbitegiak	4.660€	5
Banku-zerbitzuak	6.220€	4
Telefonia eta komunikazioa	5.700€	4
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2.480€	3
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	2.880€	2
Aseguruak	800€	1
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	1.050€	1
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	13.550€	13
Askotariko zerbitzuak	124.320€	160
Askotariko produktuak	28.590€	33
Informatu gabe	300€	1
GUZTIRA	1.172.615€	611

4.4. Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitraje-sistema kontsumoko gatazkak konpontzeko **prozedura berezi bat** da. Kontsumitzaileen eta enpresen arteko gatazkak konpontzeko borondatezko bide bat da, erraza, azkarra eta doakoa.

Kontsumoko Arbitraje Sistemaren erreferentziako organoa Kontsumobideri atxikitako **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea** da.



Lotura:

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

Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordea **ADR (Alternative Dispute Resolution) gisa egiaztatuta dago**, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen arabera. Lege horren bidez, Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen da Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa, eta erakunde egiaztatuen estatuko zerrendan sartuta dago. 2021ean, dagokion hitzarmena berritu da Espainiako Gobernuako Kontsumo Ministerioarekin.

4.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

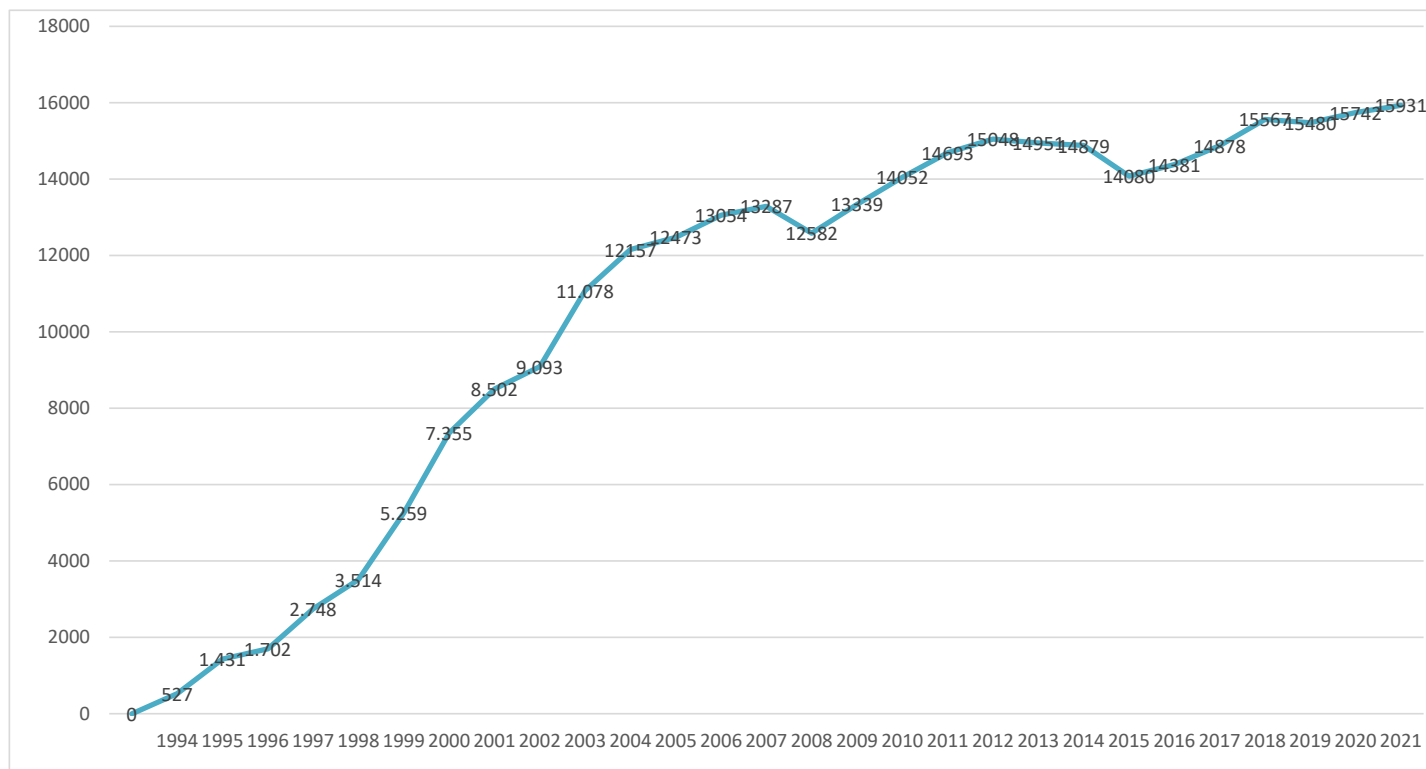
Arbitrajera atxikitzeak esan nahi du enpresak **konpromiso publikoa** hartzen duela kontsumitzaileen eskubideak babestearekin, eta adiskidetasunezko bidera jotzeko berariazko borondatea duela izan litezkeen kontsumo-gatazkak konpontzeko. Publizitate positiboa da bermatzen duelako, printzipioz, establezimenduek kontsumoaren alorrean aurreikusitako araudia betetzen dutela.

Lotura:

► [Enpresak kide egitea arbitrajean](#)

2021ean, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Sistemari **15.931 enpresa** atxiki zitzaizkion.

Arbitraje sistemari atxikitutako enpresak 1994 - 2021 bilakaera



Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2021ko abenduak 31) jarduera arloen arabera

Beste batzuk	2.970	Irakaskuntza	410	Aisialdiak jarduerak	87
Bestelako txikikazko merkataritza	2.716	Etxeko-tresnak, LTZ	332	Aseguruak	79
Ehunak, oinetakoak	1.796	Higiezinaren sustapena	310	Garraioak	65
Gremioak, etxebizitza	1.685	Bitxigintza, erlojugintza	306	Bidaia-agentziak	48
Elikadura	1.628	Bazarrak	267	Energia	33
Ostalaritza	1.059	Informatika	133	Merkataritza elektronikoa	9
Ibilgailuak	952	Tindategiak	94	Publizitatea	6
Altzariak	854	Telefonia	91	Etxez-etxeko salmenta	1

GUZTIRA 15.931

4.4.2. Arbitraje-eskaerak

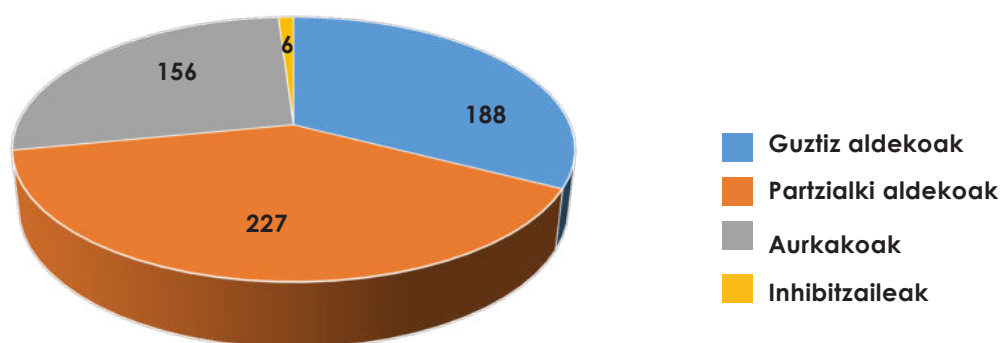
Jasotako **1.069 arbitraje-eskaerak** horrela banatu dira sektoreka:

Arbitraje-eskaerak					
Telefonia	692	Bestelako txikikazko merkataritza	17	Banku-zerbitzuak	5
Energia	117	Irakaskuntza	15	Elikadura	4
Altzariak	38	Tindategiak	12	Informatika	3
Beste batzuk	38	Bidaia-agentziak	11	Merkataritza elektronikoa	2
Ibilgailuak	32	Bazarrek	8	Ostalaritza	2
Gremioak, etxebizitza	30	Ehunak, oinetakoak	7	Aseguruak	2
Etxeko-tresnak, LTZ	21	Garraioak	6	Bitxigintza, erlojugintza	1
		Aisialdiak jarduerak	5	Higiezinen sustapena	1
GUZTIRA 1.069 (ebatzita 1.010 , izapidetzen 59)					

Guztira **577 laudo eman** dira (jatorria 2020an duten 69 barne): 227 baiespen partzialarekin; 184 baiespen osoarekin; 156 ezetsiekin; eta 6 inhibizioagatik.

Laudoetako 530 ekitatez eta 40* zuzenbidez ebatzi dira.

Laudoak (2021) erabaki motaren arabera



* **Zuzenbidearen arabeko 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. artikulukoak).

5. Merkatuaren kontrola

Merkatu-kontrolak merkaturatutako produktuek eta zerbitzuek indarreko legerian eskatzen diren **etiketatze-, informazio- eta segurtasun-baldintzak betetzen** dituztela egiaztatzeko **jardueren multzoa** adierazten du.

Honako jarduera hauek hartzen ditu barnean:

- ▶ **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

Ikuskapen-kanpainak produktu, ondasun eta zerbitzu edo merkataritza-praktikei buruzkoak dira, eta, hainbat arrazoi direla medio (arau-aldaketak, kontsumo handia, erreklamazio-kopurua, arazoen detekzioa, normalizazio-beharrak, etab.), **berariaz kontrolatzeko hautatzen dira**.

2021. urtean, **ikuskapen-kanpaina hauek** egin dira:

- ▶ Fruta eta barazkien merkatura ikuskatzeko kanpaina, kontsumitzaileari ematen zaion informazioari buruzkoa.
- ▶ Internet bidez produktuak erosteari buruzko ikuskapen-kanpaina.
- ▶ Maskara higienikoen etiketatzea eta dokumentazioa kontrolatzeko kanpaina.
- ▶ Higiene-maskaren laginak hartzea, sareta-maskaretan arreta berezia jarritz.
- ▶ Ogi integralaren etiketatzea, ezaugarriak eta osaera ikuskatzeko kanpaina.
- ▶ Lore bakarreko eztia eta mila loreko eztia kontrolatzeko kanpaina.
- ▶ Ikuztegietako autozerbitzuei buruzko ikuskapen-kanpaina.
- ▶ Ehunezko jantzien etiketei buruzko ikuskapen-kanpaina.

Lotura:

▶ [2021. urtean egindako ikuskapen-kanpainen emaitzak](#)

5.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Ohikoa den bezala, 2021ean Kontsumobidek jarduera koordinatuak egin ditu SOIVREekin (Kanpo Merkataritza Ikuskatzeko eta Zaintzeko Zerbitzu Ofiziala), inportatutako produktuen segurtasun-arauak eta etiketatze-arauak betetzen direla egiaztatzeko (330/2008 Errege Dekretua).

SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2021)		
Produktuak	Jasotako komunikazioak	Kontrolatutako unitateak
Askotariko produktuak	37	73.306
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	41	38.030
Jostailuak	13	30.947
Material elektrikoa	2	2.100
Altzariak	7	1.994
GUZTIRA	100	146377

5.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola

Informazioa Azkar Trukatzeako Sistema, produktuen segurtasun orokorrari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001eko abenduaren 3ko 2001/95/EE Zuzentarauan oinarritzen dena eta produktuen segurtasun orokorrari buruzko abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bidez gure ordenamendu juridikoan txertatu da. Sistema horrek, **produktu seguruen merkaturatzea kontrolatzeko** mekanismoak areagotzea lortu du. Europar Batasunak badaki esparru hori indartu egin behar dela, barneko mugak kentzeak aukera ematen baitu jatorri eta helmuga desberdineko produktuak igarotzeko.

Jarraian, bi taula erantsi dira. Batetik, **jasotako alertekin** erlazionatuta daude, eta, bestetik, **aurkitutako produktu alertatuekin** eta **merkatutik kendutako unitateekin**.

Alertatutako produktuak (2021)	
Produktuak	Guztira
Jostailuak	654
Ibilgailuak	628
Material elektrikoa	263
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	222
Produktu kimikoak (Kosmetikoak, drogeria eta lurrigintza)	179
Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	178
Altzariak	13
Askotariko produktuak	638
GUZTIRA	2.775

Aurkitutako eta erretiratutako produktuak Euskadin (2021)		
Produktuak	Aurkituak	Erretiratuak
Maskarak eta maskara higienikoak	19	28.984
Jostailuak	27	169
Material elektrikoa	11	350
Askotariko produktuak	5	63
Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	4	17
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	2	10
GUZTIRA	68	29.593

5.4. Ikuskatze-jarduerak

Kontsumobidek 2021ean **egindako ikuskapenen emaitza orokorra 3.048 jarduketakoa da**. Datu horretan kontuan hartzen dira, kanpainen eragindako ikuskapen-jarduerak zein programatu gabeko eta batez ere salaketetatik, erreklamazioetatik, SOIVREekin koordinatuta egindako jardueretatik, produktu irregularren agerpenetik eta/edo inhibizioetatik eta autonomia-erkidegoen arteko komunikazioetatik eratorritako jarduerak.

Erantsitako koadroetan, **lurraldeka, ikuskatze-jarduerak** zehazten dira, jarduketaren eta produktuaren/zerbitzuaren arabera sailkatuta.

Ikuskatze-jarduerak (2021) arrazoi eta lurralde historikoen arabera

Arrazoia	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Alerta sarea	322	1.322	754	2.398
Kanpaina	108	189	174	471
Lanbidea	7	28	55	90
Eskaerak (Kontsumitzaileenak)	1	14	18	33
SOIVRE	3	21	6	30
Salaketak	0	14	0	14
Kanpoko komunikazioa	7	5	0	12
GUZTIRA	448	1.593	1.007	3.048

Ikuskatze-jarduerak (2021) sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Jostailuak	133	417	320	870
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	80	377	190	647
Material elektrikoa	71	275	158	504
Etxeko-tresna elektrikoak (Informatika eta ikusentzunezkoak barne)	26	106	50	182
Ibilgailuak	22	33	33	88
Askotariko produktuak	70	291	158	519
Askotariko zerbitzuak	46	94	98	238
GUZTIRA	448	1.593	1.007	3.048

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). Kontsumitzailea Informatzeko Udal Bulego horiekiko lankidetza hainbat eremutan gertatzen da, baita ekonomiaren esparruan ere.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariaren 2021eko ekainaren 14ko Ebazpenaren bidez, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak sustatu eta babesteko 2021eko ekitaldirako ematen zaizkien diru-laguntzak ebatzi 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** eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei informazioa eta prestakuntza emateko jarduerak babestera bideratuta dago, bai eta kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentro eta zerbitzuen argitalpenak editatzea eta zabaltzea ere. **Zenbatekoa: 877.418,78 euro**, 2020an baino 10.043,94 euro gehiago.

Erakundea	Emandako diru-laguntzaren zenbatekoa
Gasteizko Udala	60.000,00 €
Santurtziko Udala	60.000,00 €
Bilboko Udala	60.000,00 €
Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea	40.717,06 €
Irungo Udala	40.717,06 €

Erakundea	Emandako diru-laguntzaren zenbatekoa
Donostiako Udala	40.717,06 €
Oarsoalde S.A.	40.717,06 €
Durangoko Merinaldearen Mankomunitatea	40.717,06 €
Ingurualde, Udal-erakunde Autonomia	40.717,06 €
Portugaleteko Udala	40.717,06 €
Enkarterriko Mankomunitatea	35.627,43 €
Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialak	32.675,55 €
Erandioko Udala	28.501,94 €
Urola Garaiko Mankomunitate	25.733,18 €
Getxoko Udala	25.090,66 €
Bermeoko Udala	22.226,08 €
Goierriko Ekimena S. A.	21.124,48 €
Ermuko Udala	20.058,94 e
Eibarko Udala	19.786,15 €
Laudioko Udala	19.676,91 €
Lasarteko Udala	14.878,84 €
Andoaingo Udala	14.550,97 e
Forlan	14.250,97 €
Iraurgi Lantzen S. A.	13.609,89 €
Ortuellako Udala	13.069,46 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	13.029,46 €
Tolosaldea Garatzen S. A.	11.701,48 €
Elgoibarko Udala	11.164,60 €
Trapagarango Udala	10.838,88 €
Guardiako Kuadrilla – Arabako Errioxa	8.279,13 €
Añanako Kuadrilla	7.125,48 €
Etxebarriko Udala	6.786,17 €
Lekeitioko Udala	5.478,67 €
Zierbenako Udala	5.059,43 €
Sestaoko Udala	4.229,60 €
Ondarroako Udala	4.207,43 €

6.1.1.2. Instalatze- eta berrikuntza lanetarako diru-laguntza

Bigarren laguntza-lerroa kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetarako zentroak eta zerbitzuak **instalatzeko, handitzeko, ekipatzeko edo lekuz aldatzeko** da. **Zenbatekoa: 5.970,62 euro**, 2020an baino 14.328,36 euro gutxiago.

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Erandioko Udala	5.119,38 €
Goierriko Ekimena, S. A.	851.24 €

6.1.1.3. Ikuskapeneko jarduerak egiteko diru-laguntza

Azkenik, diru-laguntzen hirugarren ildoak **kontsumoko ikuskaritza-jarduerak sustatzea** du helburu. **Zenbatekoa: 75.179,44 euro**, 2020an baino 3.383,65 gehiago.

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Gasteizko Udala	20.000,00 €
Bilboko Udala	20.000,00 €
Irungo Udala	15.043,35 €
Erandioko Udala	14.376,09 €
Portugaleteko Udala	4.200,00 €
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 Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren kolaboratzaileak dira.

Diru-laguntzen programaren helburua Euskadiko kontsumerismoaren eremuko 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, **270.072,22 euro** eman dira laguntzetan.

Erakundea	Zenbateko osoa
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	102.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	100.448,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa –EKE	59.032,80 €
Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea – ACUBI	9.251,40 €

6.1.2.2. Aholkularitza juridikorako laguntza ekonomikoak

151.427,00 euro eman dira kontzeptu horrengatik.

Erakundea	Zenbateko osoa
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	92.000,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	49.552,00 €
Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa –EKE	9.600,00 €
Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea – ACUBI	275,00 €

6.2. Kontsumoko Kontsulta Batzordea

Organo aholku-emaile hau Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari atxikita dago. Interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak, kontsumoaren sektoreari lotutako administrazio publikoek eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek **osatzen** dute.

2021ean zehar, hainbat alderdiri buruzko kontsulta egin zaio batzordeari, baina ez da inoiz bildu.

6.3. Lankidetza-hitzarmenak

Hitzarmenak kontsumitzaileak babesteko eta prestatzeko mekanismoak areagotzeko tresna dira. Alde batetik, **merkataritza-komunikazioa autoarautzeko elkartearekin (Autocontrol)** egindako lankidetza-hitzarmenari eusten zaio, publizitatearen jarraipena eta merkataritza-praktika desleialen aurreko babesa erraztuko duen elkarrekiko lankidetza-esparru bat ezartzeko. Bestalde, indarrean jarraitzen du **Euskal Herriko Unibertsitatearekin** sinatutako hitzarmenak, zeina funtsezkoa baita belaunaldi berriak kontsumoaren arloan prestatzeko.

Maiatzean, **lankidetza-hitzarmen bat sinatu zuten Euskadiko Udalen Elkarteak eta Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak**, kontsumo-materialen arloko jardunbide egokiak sustatzeko enpresa txiki eta sortu berrien artean. Hitzarmen horren arabera, Kontsumobidek informazio-pack bat bidali zien Euskadiko udal eta udalaz gaindiko erakunde guztiei, kontsumoari, arbitrajeari eta abarri buruzko legearen alderdi garrantzitsuak azaltzeko. Horrez gain, ikastaroen eskaintza bat diseinatu zen, eta toki-erakundeen esku jarri da.

Lehiaren Euskal Agintaritzarekin ere lankidetza-hitzarmena sinatu zen, bi erakundeen arteko sinergiak aprobetxatzeko. Hitzarmenak informazioa trukatzeko, teknikarien prestakuntza eta baterako argitalpenak editatzeko dituzten ardatz. Horren ondorioz, lehiari eta horrek kontsumitzaileen eskubideetan duen eraginari buruzko araudiari buruzko prestakuntza-ikastaro bat egin zen Kontsumobideko langileentzat, Lehiaren Euskal Agintaritzako teknikari batek emana. Era berean, liburuxka bat argitaratzen hasi zen.

6.4. Kontsumo sariak

Pandemiak eten zituen Kontsumo Sariak ordeztu egin dira; 2021ean, **kontsumoaren, turismoaren eta merkataritzaren eremuan lan egiten duten profesionalak eta erakundeak aintzatesteko ekitaldi bat** egin zen. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak antolatutako ekitaldia Bilboko Euskalduna jauregian egin zen.

Kontsumoaren arloan, Radio Vitoriako "Consumidores" izeneko saioa (Txaro Idokilis buru duena) eta Andoaingo Udaleko Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoaren (KIUB) lana aitortu zen.

6.5. Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia erkidegoak

Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioaren Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiak zenbait koordinazio-jarduera sustatzen ditu autonomia-erkidegoen artean kontsumoaren arloan. Horri dagokionez, Kontsumobidek, Kontsumoko Lankidetzaren Batzordean parte hartzeaz gain, ezarritako hainbat lantaldetan parte hartu du:

- | | |
|--|--|
| ▶ Araudiaren lantaldea. | ▶ Merkatua Kontrolatzeko lantaldea. |
| ▶ Informazio, Prestakuntza eta Hezkuntzako lantaldea. | ▶ Kontsumoko asoziazionismoa. |
| ▶ Arbitrajeko lantaldea. | ▶ Erreklamazioak. |

I. ERANSKINA

Harremanetarako datuak

► Kontsumobideren egoitza nagusia

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

► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

Done Jakue hiribidea 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945062161
kb-araba@kontsumobide.eus

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Errekalde zumarkalea 39 A behekoa
48008 Bilbao
Tel.: 944032436
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

► Kontsumorako prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

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

II. ERANSKINA

Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (CIAC sarea).

Harremanetarako datuak.

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

zuregandik gertu
cerca de ti

BILBAO

Errekalde zumarkalea 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Done Jakue 11
kb-araba@kontsumobide.eus



900 84 01 20

www.kontsumobide.eus



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO