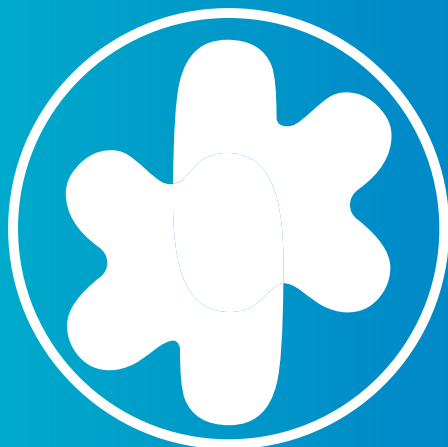




20  
22

**MEMORIA**

# Aurkibidea

## 1 | SARRERA

## 2 | GATAZKAK KONPONTZEA

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 2.1 Kontsumoko kontsultak Euskadin               | 5  |
| 2.2 Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin | 7  |
| 2.3 Zehapen-espedienteak                         | 13 |
| 2.4 Kontsumoko arbitrajea                        | 15 |

## 3 | MERKATUAREN KONTROLA

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak                | 19 |
| 3.2 SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak          | 22 |
| 3.3 Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola | 22 |
| 3.4 Ikuskatze-jarduerak                                    | 24 |

## 4 | INFORMAZIOA

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 4.1 Argitalpenak            | 25 |
| 4.2 Sentsibilizazioa        | 31 |
| 4.3 Kontsumobide Interneten | 37 |
| 4.4 Kontsumoko sariak       | 41 |

## 5 | PRESTAKUNTZA

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan           | 42 |
| 5.2 Online prestakuntza                                           | 48 |
| 5.3 Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza               | 48 |
| 5.4 Kontsumo arloko informazio- eta prestakuntza-sentsibilizazioa | 49 |

## 6 | BESTE ERAKUNDE ETA AGENTE BATUEKIN LANKIDETZA

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 6.1 Babes ekonomikoa emateko programa                         | 51 |
| 6.2 Kontsumoko Aholku Batzordea                               | 55 |
| 6.3 Lankidetzak-hitzarmena                                    | 55 |
| 6.5 Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak | 55 |

### | Eranskinak (harremanetarako datuak)

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| I. eranskina: Kontsumobide                            | 56 |
| II. eranskina: Informaziorako eta arretarako zentroak | 57 |

# 1. Sarrera

**Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua** Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitako erakunde autonomoa da. 2011ko uztailaren 12an sortu zen, eta haren xedea da Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko dituen politikak garatzea, kontsumo arduratsua eta iraunkorra sustatzea eta ekonomia zirkularra babestea.

Memoria honen helburua da 2022ko ekitaldian izandako jarduerarik azpimarragarriena eta esanguratsuena ezagutaraztea, bai gizarteari oro har, bai Kontsumobiderekin lankidetzan aritzen diren kontsumoko profesionalei eta erakundeei.

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak Bilboko, Gasteizko eta Donostiako bulegoetan du zerbitzua, 9: 00etatik 14: 00etara. Aldez aurretik hitzordua eskatu behar da 900 84 01 20 telefonoan. Aurrez aurreko arreta kontsumo-gaiei buruz informatzean eta aholkatzean, kexa, erreklamazio edo salaketa bat jartzen duten pertsonen laguntzean eta hura jasotzean datza. Kontsumoko arbitraje batean parte hartzea ere gerta daiteke.

Kontsumobideren webgunea, kontsumo-gaiei, institutuaren egiturari eta hainbat argitalpeni buruzko informazioa emateaz gain, kudeaketa-kanal bat ere bada, pertsonen kontsultak egin eta kexak, erreklamazioak eta salaketak erregistratu ahal izateko.

Memoria hau Institutuak eskaintzen dituen zerbitzuen arabera egituratuta dago. Lehenik eta behin, **Gatazkak Konpontzeari** dagokionez, atal honetan Erreklamazio, Bitartekaritza eta Arbitraje Unitateak garatutako jardura dago. Bertan, kontsumo-kontsultak, erreklamazioak, kexak eta salaketak, zehapen-espedienteak eta kontsumoko arbitrajea sartzen dira.

Bigarrenik, **Merkatuaren Kontrola**, Merkatuaren Ikuskapen eta Kontrolerako Unitateak egiten duena, ikuskapen-kanpainen arduraduna baita, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak bermatzeko etengabeko zaintzari erantzuten baitiote. Salmentako produktuek eta zerbitzuek indarrean dagoen legediak eskatzen dituen etiketatze-, informazio- eta segurtasun-baldintza guztiak betetzen dituztela egiaztatu behar da.

Hirugarrenik eta laugarrenik, **Informazioa eta Prestakuntza** ataletan, Plangintza, Azterlan, Informazio eta Prestakuntza Unitateak egindako jarduera aurkezten da.

Bostgarrenik, "Beste eragile eta erakunde batzuekiko lankidetza" atalean, beste kontsumo-erakunde batzuekiko harremanei buruzko informazioa jasotzen da (kontsumitzaileen elkarteak, KIUB, Kontsumoko Aholku Batzordea, Kontsumo Ministerioa, beste autonomia-erkidego batzuk...).

Amaitzeko, bi eranskinek osatzen dute memoria; I eranskinak Kontsumobiderekin harremanetan jartzeko datuak jasotzen ditu, eta II. eranskinak kontsumitzaileei informazioa eta arreta emateko Euskadiko zentroen (CIAC sarea – Kontsumobidek koordinatua –), KIUBen eta kontsumitzaileen elkarten zerrendak jaso ditu.



## 2. Gatazkak konpontzea

Kontsumobidek kontsumoko gatazkak konpontzeko egiten duen apustua **bitartekaritzan eta arbitrajean** oinarritzen da. Urtez urte sustatzen eta indartzen diren jarduerak dira.

Helburu horiek lortzeko, Kontsumobidek bitartekaritza txertatzen du erreklamazio-espedienteak izapidetzean.

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. 2022. Urtean 44.748 dei jaso dira guztira.

### 2.1. Kontsumoari buruzko kontsultak Euskadin

Euskal Autonomia Erkidego osoan **40.952 kontsulta** jaso dira. Horietatik 9.639 Kontsumobiden; 25.736 Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoaetan eta 5.557 kontsumitzaileen elkarteetan.

Berriz ere, **telefonía-zerbitzuak** nabarmentzen dira, kontsulten % 16,03 hartu baitute, eta horien atzetik hornidura-zerbitzuak daude: energia, ura eta beste batzuk, kontsulten % 14,40ekin, eta ondoren, banku-zerbitzuak, % 7,81ekin, jarraian Ibilgailuak, aseguruak eta etxebizitza.

Lotura:

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

#### Kontsumoko kontsultak Euskadin 2022 aurkezteko moduaren arabera

| Aurkezteko modua        | KIUB          | Kontsumobide | Elkarateak   | Guztira       |
|-------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| TELEFONOA               | 13.747        | 4.562        | 2.948        | 21.257        |
| AURREZ AURREKOA         | 9.850         | 2.818        | 1.469        | 14.137        |
| POSTA ELEKTRONIKOA      | 1.772         | 7            | 1.130        | 2.909         |
| WEBA                    | 335           | 2.252        | 22           | 2.609         |
| WEBA-Ziurtagiririk gabe | 2             | 0            | 0            | 2             |
| POSTA                   | 30            | 0            | 8            | 38            |
| <b>GUZTIRA</b>          | <b>25.736</b> | <b>9.639</b> | <b>5.577</b> | <b>40.952</b> |

## Kontsumoko kontsultak Euskadin 2022

### sektore eta erakundeen arabera

| Produktua / Zerbitzua                                                              | KIUB          | Kontsumobide | Elkarteak    | Guztira       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Telekomunikazioak -<br>Telefonia zerbitzuak                                        | 4.551         | 1.573        | 421          | 6.545         | %15,98      |
| Hornidura zerbitzuak<br>(energia, ura...)                                          | 3.662         | 1.716        | 521          | 5.899         | %14,40      |
| Banku zerbitzuak                                                                   | 1.585         | 625          | 988          | 3.200         | %7,81       |
| Etxebizitza, higiezin<br>sustapena                                                 | 1.174         | 536          | 914          | 2.624         | %6,41       |
| Garraioak                                                                          | 1.676         | 590          | 332          | 2.598         | %6,34       |
| Aseguruak                                                                          | 1.750         | 312          | 308          | 2.370         | %5,79       |
| Ibilgailuak                                                                        | 969           | 795          | 264          | 2.028         | %4,95       |
| Etxeko-tresna elektrikoak<br>(ekipo informatikoak eta<br>ikus-entzunezkoak barne)  | 1.420         | 492          | 48           | 1.960         | %4,79       |
| Ibilgailuen konponketa                                                             | 872           | 219          | 809          | 1.900         | %4,64       |
| Bidaiak                                                                            | 862           | 376          | 142          | 1.380         | %3,37       |
| Osasun eta laguntza<br>zerbitzuak                                                  | 326           | 135          | 98           | 559           | %1,37       |
| Ehunak, oinetakoak eta<br>osagarriak                                               | 421           | 255          | 51           | 727           | %1,78       |
| Altzariak                                                                          | 413           | 141          | 34           | 588           | %1,44       |
| Etxebizitza (konponketak,<br>gremioak)                                             | 402           | 87           | 51           | 540           | %1,32       |
| Etxeko-tresnen konponketa<br>(ekipo informatikoak eta ikus-<br>entzunezkoak barne) | 252           | 123          | 31           | 406           | %0,99       |
| Elikadura                                                                          | 73            | 35           | 5            | 113           | %0,28       |
| Telefonia eta komunikazioa                                                         | 55            | 27           | 3            | 85            | %0,20       |
| Produktu kimikoak<br>(kosmetikoak, drogeria eta<br>lurringarriak barne)            | 23            | 22           | 1            | 46            | %0,11       |
| Tindategiak, garbitegiak                                                           | 39            | 11           | 4            | 54            | %0,13       |
| Mateiral elektrikoa                                                                | 28            | 11           | 5            | 44            | %0,11       |
| Jostailuak                                                                         | 16            | 18           | 4            | 38            | %0,09       |
| Gasolina eta zerbitzuguneak                                                        | 17            | 2            | 2            | 21            | %0,05       |
|                                                                                    |               |              |              |               |             |
| Askotariko zerbitzuak                                                              | 4.612         | 843          | 480          | 5.935         | %14,49      |
| Askotariko produktuak                                                              | 536           | 695          | 61           | 1.292         | %3,15       |
| <b>GUZTIRA</b>                                                                     | <b>25.736</b> | <b>9.639</b> | <b>5.577</b> | <b>40.952</b> | <b>%100</b> |

## 2.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

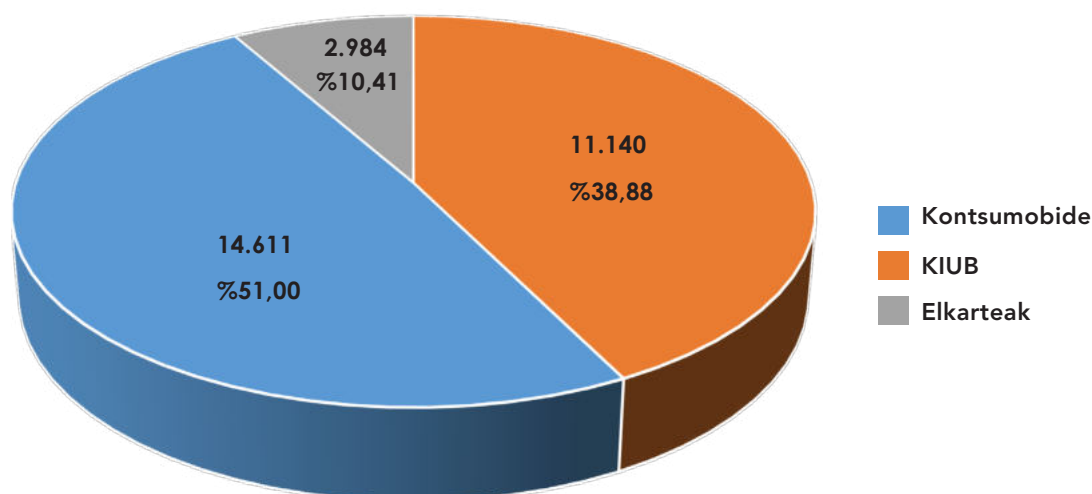
2022an, **28.645 erreklamazio, kexa eta salaketa** izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 14.611 Kontsumobideren bidez; 11.140 kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 2.894 kontsumitzaileen elkarteen bidez.

Telekomunikazioen eta **telefonía-zerbitzuen sektorea da ranking-buru**, erreklamazio gehien jaso dituen sektorea baita, guztizkoaren % 22,28 (6.477). Ondoren, hornidura-zerbitzuak daude (energia, ura), % 13,32; Garraioak ( % 7,8), Banku-zerbitzuak ( % 5,7) eta Bidaiak ( % 5,28).

### Loturak:

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

### Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2022) erakundeen arabera



## Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2022)

### sektore eta erakundeen arabera

| Producto / Servicio                                                         | OMIC          | Kontsumobide  | AA.CC.       | Total         |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak                                      | 3.134         | 3.034         | 215          | 6.383         | %22,28      |
| Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)                                      | 1.796         | 1.894         | 126          | 3.816         | %13,32      |
| Garraioak                                                                   | 1.070         | 1.016         | 160          | 2.246         | %7,84       |
| Banku-zerbitzuak                                                            | 461           | 553           | 616          | 1.630         | %5,69       |
| Aseguruak                                                                   | 498           | 381           | 726          | 1.605         | %5,60       |
| Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 499           | 1.016         | 16           | 1.531         | %5,34       |
| Bidaia                                                                      | 492           | 944           | 79           | 1.515         | %5,29       |
| Ibilgailuen konponketa                                                      | 249           | 708           | 535          | 1.492         | %5,21       |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                                           | 210           | 535           | 9            | 754           | %2,63       |
| Ibilgailuak                                                                 | 298           | 320           | 92           | 710           | %2,48       |
| Etxebizitza higiezinaren sustapena                                          | 160           | 334           | 130          | 624           | %2,18       |
| Altzariak                                                                   | 189           | 358           | 8            | 555           | %1,94       |
| Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 112           | 301           | 13           | 426           | %1,49       |
| Osasun eta laguntza zerbitzuak                                              | 92            | 202           | 20           | 314           | %1,10       |
| Etxebizitza (konponketak, gremioak)                                         | 124           | 94            | 18           | 236           | %0,82       |
| Elikadura                                                                   | 40            | 61            | 2            | 103           | %0,36       |
| Telefonia eta komunikazioa                                                  | 43            | 50            | 1            | 94            | %0,33       |
| Tindategiak, garbitegiak                                                    | 17            | 61            | 1            | 79            | %0,28       |
| Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)           | 25            | 25            | 2            | 52            | %0,18       |
| Material elektrikoa                                                         | 20            | 9             | 1            | 30            | %0,10       |
| Jostailuak                                                                  | 16            | 10            | 0            | 26            | %0,09       |
| Gasolina eta zerbitzuguneak                                                 | 12            | 7             | 0            | 19            | %0,07       |
|                                                                             |               |               |              |               |             |
| Askotariko zerbitzuak                                                       | 1.249         | 2.299         | 112          | 3.660         | %12,78      |
| Askotariko produktuak                                                       | 332           | 399           | 12           | 743           | %2,59       |
| Informatu gabe                                                              | 2             | 0             | 0            | 2             | %0,01       |
| <b>GUZTIRA</b>                                                              | <b>11.140</b> | <b>14.611</b> | <b>2.894</b> | <b>28.645</b> | <b>%100</b> |



## Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2022)

### sektore eta lurralde historikoen arabera

| Produktua / Zerbitzua                                                       | Araba        | Bizkaia       | Gipuzkoa     | Guztira       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Telekomunikazioak-Telefonia zerbitzuak                                      | 1.185        | 3.511         | 1.687        | 6.383         | %22,28      |
| Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)                                      | 804          | 1.970         | 1.042        | 3.816         | %13,32      |
| Garraioak                                                                   | 299          | 1.407         | 540          | 2.246         | %7,84       |
| Banku-zerbitzuak                                                            | 377          | 882           | 371          | 1.630         | %5,69       |
| Aseguruak                                                                   | 149          | 1.256         | 200          | 1.605         | %5,6        |
| Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 226          | 952           | 353          | 1.531         | %5,34       |
| Bidaia                                                                      | 308          | 818           | 389          | 1.515         | %5,29       |
| Ibilgailuen konponketa                                                      | 235          | 886           | 371          | 1.492         | %5,21       |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                                           | 97           | 499           | 158          | 754           | %2,63       |
| Ibilgailuak                                                                 | 116          | 430           | 164          | 710           | %2,48       |
| Etxebizitza higiezinaren sustapena                                          | 71           | 306           | 247          | 624           | %2,18       |
| Altzariak                                                                   | 67           | 366           | 122          | 555           | %1,94       |
| Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 74           | 244           | 108          | 426           | %1,49       |
| Osasun eta laguntza zerbitzuak                                              | 54           | 179           | 81           | 314           | %1,1        |
| Etxebizitza (konponketak, gremioak)                                         | 38           | 133           | 65           | 236           | %0,82       |
| Elikadura                                                                   | 11           | 59            | 33           | 103           | %0,36       |
| Telefonia eta komunikazioa                                                  | 5            | 49            | 40           | 94            | %0,33       |
| Tindategiak, garbitegiak                                                    | 15           | 46            | 18           | 79            | %0,28       |
| Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)           | 8            | 27            | 17           | 52            | %0,18       |
| Material elektrikoa                                                         | 2            | 23            | 5            | 30            | %0,1        |
| Jostailuak                                                                  | 3            | 17            | 6            | 26            | %0,09       |
| Gasolina eta zerbitzuguneak                                                 | 4            | 13            | 2            | 19            | %0,07       |
|                                                                             |              |               |              |               |             |
| Askotariko zerbitzuak                                                       | 904          | 1.968         | 788          | 3.660         | %12,78      |
| Askotariko produktuak                                                       | 101          | 466           | 176          | 743           | %2,59       |
| Informatu gabe                                                              | 0            | 2             | 0            | 2             | %0,01       |
| <b>GUZTIRA</b>                                                              | <b>5.153</b> | <b>16.509</b> | <b>6.983</b> | <b>28.645</b> | <b>%100</b> |

## 2.2.1. Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak

Kontsumobidek **14.611 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso zituen guztira**. Horietatik, **%53,98** (2021an baino ia 6 puntu gutxiago) Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik izan ziren, **%39,28** establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik eta **%6,74** establezimendutik kanpo kontratatutakoengatik.

**Bide telematikoa sendotu egin da** erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide gisa, eta aurtan **%50,57** ra iritsi da; 2021ean, berriz, **%48,63** izan zen, Herritarrekiko harremanetarako Kontsumobidek duen beste bide nagusia aurrez aurreko kanala da, erreklamazio, kexa eta salaketen **%42,15** bildu baititu.

Kontsumobidek jasotako 14.611 erreklamazioetatik, lehenengo postuetan daude telefoniaz zerbitzuak (3.084), ur- eta energia-hornidurako zerbitzuak (1894), etxetresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)(1.016), garraioak (1.016) eta bidaiak (944).

| Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2022)<br>produktu eta zerbitzuaren arabera |         |                                                                   |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------|---------|
| Produktua / Zerbitzua                                                                         | Guztira | Produktua / Zerbitzua                                             | Guztira |
| Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak                                                      | 3.034   | Osasun eta laguntza zerbitzuak                                    | 202     |
| Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)                                                        | 1.894   | Etxebizitza (konponketak, gremioak)                               | 94      |
| Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)                   | 1.016   | Elikadura                                                         | 61      |
| Garraioak                                                                                     | 1.016   | Tindategiak, garbitegia                                           | 61      |
| Bidaiak                                                                                       | 944     | Telefonia eta komunikazioa                                        | 50      |
| Ibilgaiuen konponketak                                                                        | 708     | Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne) | 25      |
| Banku-zerbitzuak                                                                              | 553     | Jostailuak                                                        | 10      |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                                                             | 535     | Material elektrikoak                                              | 9       |
| Aseguruak                                                                                     | 381     | Gasolina eta zerbitzuguneak                                       | 7       |
| Altzariak                                                                                     | 358     |                                                                   |         |
| Etxebizitza, higiezinaren sustapena                                                           | 334     | Askotariko zerbitzuak                                             | 2.299   |
| Ilbigailuak                                                                                   | 320     | Askotariko produktuak                                             | 399     |
| Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)                   | 301     | Informatu gabe                                                    | 0       |
| <b>GUTZTIRA: 14.611</b>                                                                       |         |                                                                   |         |

## Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2022) aurkezteko moduaren arabera

| Produktua / Zerbitzua                   | Guztira       | Guztira     |
|-----------------------------------------|---------------|-------------|
| Posta elektronikoa                      | 324           | %2,22       |
| Posta                                   | 387           | %2,65       |
| Aurrez aurrekoa                         | 6.158         | %42,15      |
| ETZ (Erregistroak Trukatzeke Zerbitzua) | 351           | %2,40       |
| Telefonoa                               | 2             | %0,01       |
| Weba                                    | 5.989         | %40,99      |
| Weba - Ziurtagiririk gabe               | 1.400         | %9,58       |
| <b>GUZTIRA</b>                          | <b>14.611</b> | <b>%100</b> |

Kontsumobidek erreklamazioen **% 52,69an** (4.188) lortu du adostasun osoa edo partziala.

2022an, kontsumitzaileen % 50,57k telematikoki aurkeztu zuten eskaera Kontsumobiden. 2021ean % 48,63 izan ziren.

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| <b>2021</b>               | <b>6.720</b> |
| <b>2022</b>               | <b>7.389</b> |
| <b>Hazkundera 2021ean</b> | <b>%9,95</b> |

## Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2022)

### sektore eta saltzeko moduaren arabera

| Produktua / Zerbitzua                                                             | Urrunekoa/<br>Internet          | Establezimendua                 | Establezimendutik<br>kanpo   | Guztira                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Telekomunikazioak -<br>Telefonia zerbitzuak                                       | 2.506                           | 308                             | 220                          | 3.034                          |
| Hornidura zerbitzuak<br>(energia, ura...)                                         | 1.465                           | 159                             | 270                          | 1894                           |
| Etxeko-tresna elektrikoak<br>(ekipo informatikoak eta<br>ikus-entzunezkoak barne) | 521                             | 444                             | 51                           | 1.016                          |
| Garraioak                                                                         | 814                             | 172                             | 30                           | 1.016                          |
| Bidaiak                                                                           | 560                             | 367                             | 17                           | 944                            |
| Ibilgailuen konponketa                                                            | 72                              | 625                             | 11                           | 708                            |
| Banku-zerbitzuak                                                                  | 221                             | 307                             | 25                           | 553                            |
| Ehunak, oinetakoak eta<br>osagarriak                                              | 232                             | 296                             | 7                            | 535                            |
| Aseguruak                                                                         | 205                             | 152                             | 24                           | 381                            |
| Altzariak                                                                         | 94                              | 245                             | 19                           | 358                            |
| Etxebizitza, higiezin<br>sustapena                                                | 63                              | 204                             | 67                           | 334                            |
| Ibilgailuak                                                                       | 73                              | 230                             | 17                           | 320                            |
| Etxeko-tresnen konponketa<br>(ekipo informatikoak eta<br>ikus-entzunezkoak barne) | 118                             | 113                             | 70                           | 301                            |
| Osasun eta laguntza<br>zerbitzuak                                                 | 19                              | 174                             | 9                            | 202                            |
| Etxebizitza (konponketak,<br>gremioak)                                            | 17                              | 61                              | 16                           | 94                             |
| Elikadura                                                                         | 6                               | 52                              | 3                            | 61                             |
| Tindategiak, garbitegiak                                                          | 7                               | 53                              | 1                            | 61                             |
| Telefonia eta komunikazioa                                                        | 13                              | 37                              |                              | 50                             |
| Produktu kimikoak<br>(kosmetikoak, drogeria eta<br>lurringarriak barne)           | 10                              | 14                              | 1                            | 25                             |
| Jostailuak                                                                        | 5                               | 5                               |                              | 10                             |
| Material elektrikoa                                                               | 4                               | 4                               | 1                            | 9                              |
| Gasolina eta<br>zerbitzuguneak                                                    | 0                               | 7                               | 0                            | 7                              |
|                                                                                   |                                 |                                 |                              |                                |
| Askotariko zerbitzuak                                                             | 744                             | 1.481                           | 74                           | 2.299                          |
| Askotariko produktuak                                                             | 118                             | 229                             | 52                           | 399                            |
| <b>GUZTIRA</b>                                                                    | <b>7.887</b><br><b>(%53,98)</b> | <b>5.739</b><br><b>(%39,28)</b> | <b>985</b><br><b>(%6,74)</b> | <b>14.611</b><br><b>(%100)</b> |

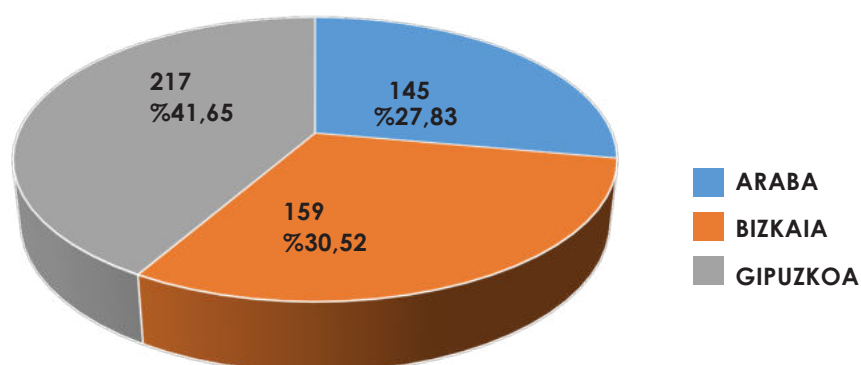
## 2.3. Zehapen-espedienteak

2022an 521 zehapen-espediente ireki dira guztira: 145 Araban, 217 Gipuzkoan eta 159 Bizkaian. Zehapen-espedienteak bi bidetatik hasten dira: merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainetan antzemandako arau-hausteen ondorioz edo jasotako erreklamazio gisa. Etxetresna elektrikoen sektoreak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) 77 zehapen-espediente jaso ditu, telefoniarenak 52, ibilgailuak konpontzearenak 50 eta ibilgailuenak 27.

| Irekitako zehapen-espedienteak (2022)<br>sektore eta lurralde historikoen arabera |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Produktu / Zerbitzua                                                              | Araba      | Bizkaia    | Gipuzkoa   | Guztira    |
| Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)       | 13         | 14         | 50         | 77         |
| Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak                                          | 33         | 8          | 11         | 52         |
| Ibilgailuen konponketa                                                            | 14         | 22         | 14         | 50         |
| Ibilgailuak                                                                       | 12         | 5          | 10         | 27         |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                                                 | 7          | 6          | 11         | 24         |
| Material elektrikoak                                                              | 0          | 20         | 1          | 21         |
| Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)                                            | 4          | 7          | 8          | 19         |
| Jostailuak                                                                        | 3          | 2          | 13         | 18         |
| Garraioak                                                                         | 9          | 6          | 2          | 17         |
| Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)       | 3          | 7          | 5          | 15         |
| Bidaiak                                                                           | 5          | 3          | 7          | 15         |
| Altzariak                                                                         | 1          | 4          | 7          | 12         |
| Banku-zerbitzuak                                                                  | 6          | 2          | 4          | 12         |
| Elikadura                                                                         | 0          | 3          | 7          | 10         |
| Etxebizitza, higiezinaren sustapena                                               | 4          | 3          | 3          | 10         |
| Aseguruak                                                                         | 0          | 0          | 5          | 5          |
| Etxebizitza (konponketak, gremioak)                                               | 0          | 2          | 2          | 4          |
| Tindategiak, garbitegiak                                                          | 0          | 1          | 3          | 4          |
| Telefonia eta komunikazioa                                                        | 0          | 0          | 3          | 3          |
| Osasun eta laguntza zerbitzuak                                                    | 1          | 0          | 1          | 2          |
| Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)                 | 0          | 0          | 2          | 2          |
|                                                                                   |            |            |            |            |
| Askotariko zerbitzuak                                                             | 21         | 34         | 39         | 94         |
| Askotariko produktuak                                                             | 9          | 8          | 7          | 24         |
| Informatu gabe                                                                    | 0          | 2          | 2          | 4          |
| <b>GUZTIRA</b>                                                                    | <b>145</b> | <b>159</b> | <b>217</b> | <b>521</b> |

**Irekitako zehapen-espeditentak (2022)**

lurralde historikoen arabera

**Ebatzitako zehapen-espeditentak (2022)**  
sektore eta kopuruaren arabera

| Produktua / Zerbitzua                                                       | Kopurua guztira | Zehapenak guztira |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 70.780€         | 68                |
| Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak                                    | 208.540€        | 45                |
| Ibilgailuen konponketa                                                      | 29.360€         | 38                |
| Ibilgaiuak                                                                  | 24.280€         | 35                |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                                           | 11.870€         | 23                |
| Material elektrikoa                                                         | 9.945€          | 20                |
| Bidaiak                                                                     | 13.080€         | 18                |
| Jostailuak                                                                  | 13.760€         | 17                |
| Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne) | 26.070€         | 16                |
| Tindategiak, garbitegiak                                                    | 7.410€          | 15                |
| Altzariak                                                                   | 14.420€         | 13                |
| Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)                                      | 28.180€         | 13                |
| Elikadura                                                                   | 8.580€          | 12                |
| Garraioak                                                                   | 15.880€         | 12                |
| Etxebizitza, higiezinaren sustapena                                         | 13.960€         | 12                |
| Banku-zerbitzuak                                                            | 13.140€         | 10                |
| Aseguruak                                                                   | 6.990€          | 5                 |
| Etxebizitza (konponketak, gremioak)                                         | 2.860€          | 4                 |
| Osasun eta laguntza zerbitzuak                                              | 13.280€         | 4                 |
| Telefonia eta komunikazioa                                                  | 2.160€          | 3                 |
| Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)           | 2.400€          | 2                 |
|                                                                             |                 |                   |
| Servicios varios                                                            | 73.995€         | 97                |
| Productos varios                                                            | 23.150€         | 21                |
| Sin informar                                                                | 300€            | 1                 |
| <b>GUZTIRA</b>                                                              | <b>634.089€</b> | <b>504</b>        |

## 2.4. 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.

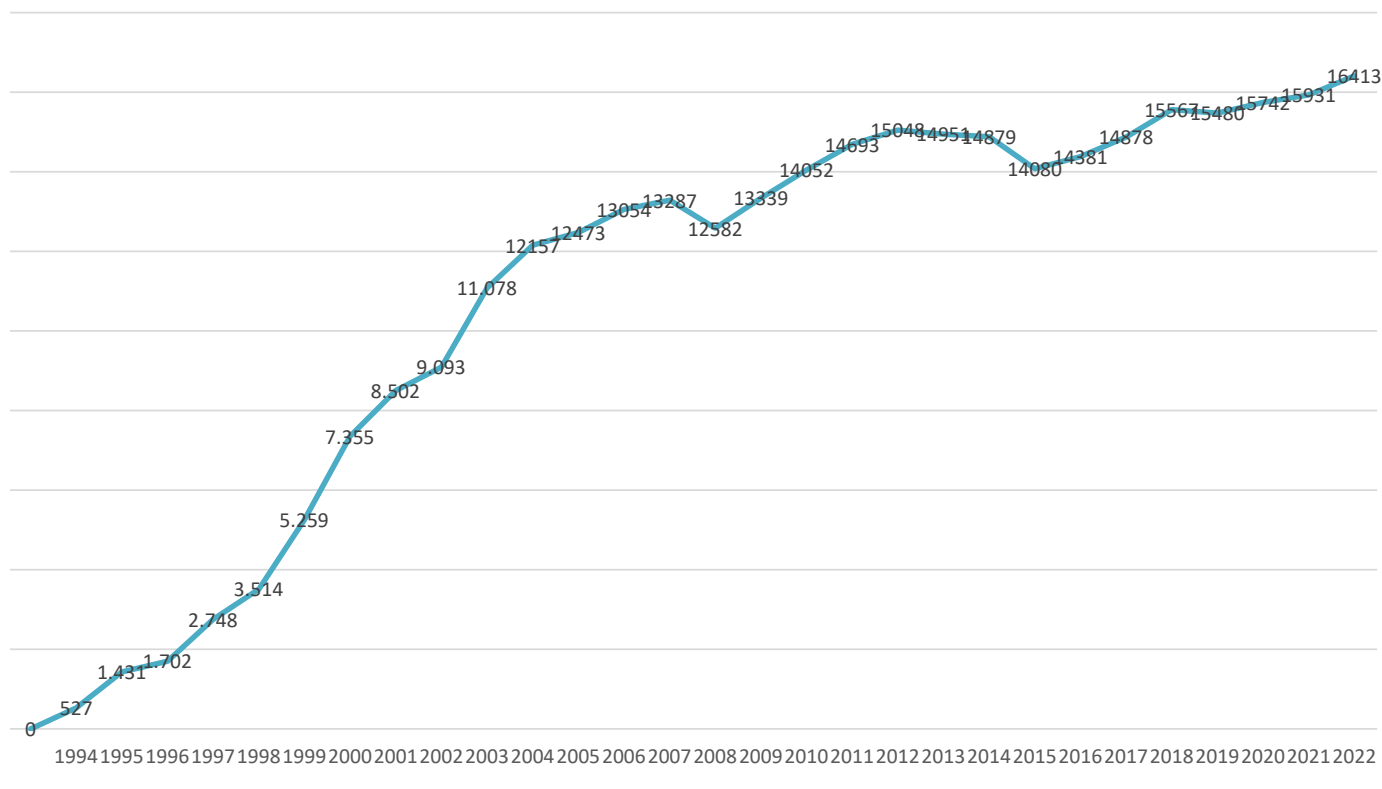
### 2.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

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:** ► [Arbitraje-sistemari enpresak atxikitzea](#)

2022an, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Sistemari **16.413** enpresa atxiki zitzaizkion.

## Arbitraje sistemari atxikitutako enpresak 1994 - 2022 bilakaera



### Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2022ko abenduak 31) jarduera arloen arabera

|                                   |       |                                   |     |                           |       |
|-----------------------------------|-------|-----------------------------------|-----|---------------------------|-------|
| Bestelako txikikazko merkataritza | 2.777 | Etxeko-tresnak SAT                | 330 | Aseguruak                 | 78    |
| Ehunak, oinetakoak                | 1.860 | Etxebizitza, higiezenen sustapena | 315 | Garraioak                 | 68    |
| Elikadura                         | 1.780 | Bitxigintza, erlojugintza         | 313 | Bidaia-agentziak          | 46    |
| Gremioak, etxebizitza             | 1.683 | Bazarrek                          | 268 | Energia                   | 43    |
| Ostalaritza                       | 1.118 | Informatika                       | 133 | Merkataritza elektronikoa | 12    |
| Ibilgailuak                       | 975   | Tindategiaka                      | 94  | Publizitatea              | 6     |
| Altzariak                         | 868   | Aizialdiko jarduerak              | 92  | Etxez-etxeko salmenta     | 1     |
| Hezkuntza                         | 420   | Telefonia                         | 90  | Beste batzuk              | 3.043 |

**GUZTIRA 16.413**



## 2.4.2. Arbitraje-eskaerak

Jasotako **962 arbitraje-eskaerak** horrela banatu dira sektoreka:

| Arbitraje-eskaerak                |     |                       |    |                           |                    |
|-----------------------------------|-----|-----------------------|----|---------------------------|--------------------|
| Telefonia                         | 525 | Bidaia-agentziak      | 12 | Bitxigintza, erlojugintza | 3                  |
| Energia                           | 195 | Tindategiak           | 11 | Higiezin susapena         | 2                  |
| Gremioak, etxebizitza             | 43  | Garraioak             | 8  | Banku-zerbitzuak          | 2                  |
| Ibilgailuak                       | 28  | Ehunak, oinetakoak    | 6  | Elikadura                 | 1                  |
| Altzariak                         | 22  | Bazarrak              | 4  | Merkataritza elektronikoa | 1                  |
| Irakaskuntza                      | 21  | Aisialdiako jarduerak | 3  |                           |                    |
| Etxetresnak (LTZ)                 | 19  | Ostalaritza           | 3  |                           |                    |
| Bestelako txikikazko merkataritza | 18  | Informatika           | 3  | Beste batzuk              | 32                 |
|                                   |     |                       |    |                           | <b>GUZTIRA 962</b> |

**Guztira 525 laudo eman dira** (jatorria 2021ean duten 39 barne): 186 baiespen partzialarekin; 186 baiespen osoarekin; 130 ezetsiekin; eta 9 inhibizioagatik.

Laudoetako 450 ekitatez eta 68\* zuzenbidez ebatzi dira.

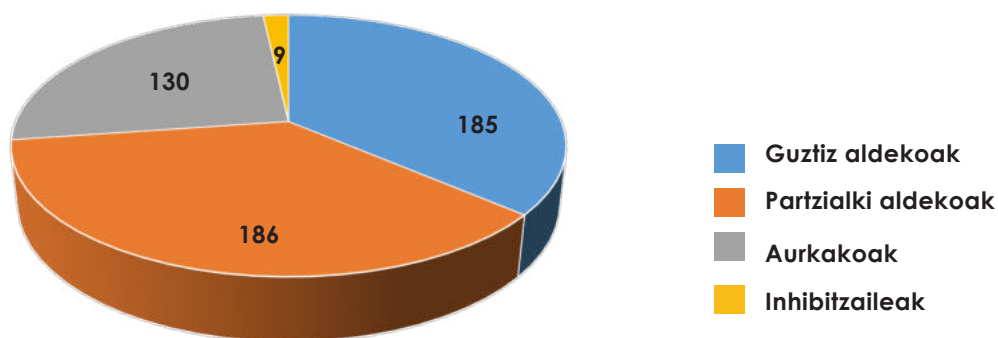
---

\* **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. artikulua).

---

**Laudoak (2022)**

erabaki motaren arabera



| Laudoak eta entzunaldiak 2022 |                    |                    |                   |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                               | 2021               | 2022               |                   |
| Laudoaren emaitza             | Espediente kopurua | Espediente kopurua | Laudoak guztira   |
| Aurkakoak                     | 14                 | 116                | 130 (%24,76)      |
| Guztiz aldekoak               | 12                 | 185                | 197 (%37,52)      |
| Partzialki aldekoak           | 13                 | 173                | 186 (%35,43)      |
| Inhibitzaileak                |                    | 9                  | 9 (%1,71)         |
|                               |                    | 3                  | 3 (%0,57)         |
| <b>Guztira</b>                | <b>39</b>          | <b>486</b>         | <b>525 (%100)</b> |
| <b>ENTZUNALDI MOTA</b>        | <b>Idatzia</b>     |                    |                   |

## 3. Merkatuaren kontrola

Merkatuaren kontrola da ikuskapen- eta zaintza funtzioak betetzen dituen Kontsumobideren unitatea. Unitate honek 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**.

### 3.1. 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**.

2022. urtean, **ikuskapen-kanpaina** hauek egin dira:

- ▶ **“Getariako ostalaritzan prezioak, kartelak eta erreklamazio-orriak kontrolatzeko ikuskapen-kanpaina”**. Kontsumobidek kanpaina hau egin zuen Lehiaren Euskal Agintaritzarekin lankidetzan, ostalaritza-establezimenduek bezeroei kontsumitu aurretik prezioei buruzko informazioa ematen zietela egiaztatzeko, araudiak ezartzen duen bezala.

Helburua honako alderdi hauek egiaztatzea zen:

- Janariaren eta edariaren prezioei buruzko informazioa eta publizitatea.
- Terrazan kontsumitzearen prezioa igotzen bada, kontsumitzaileei egoera horri buruz emandako informazioa.
- BEZa menuetan eta kartetan agertzen diren prezioetan sartzea eta merkatuaren araberako prezioen erreferentziarik ez izatea.
- 2021ean eta 2022an eskainitako produktuen prezioak kontrolatzea.
- Kartela eta erreklamazio-orriak egotea.

- **“Etxetresna elektrikoen online salmenta ikuskatzeko kanpaina”.** Kanpaina honen helburua izan zen egiaztatzea bere produktuak Internet bidez saltzen dituen enpresaburuak kontsumitzaileari informazioa ematen diola kontratu elektronikoari buruz, produktuen izaerari, funtsezko ezaugarriei eta prezioei buruz, erosteko eta kontratatzekeko prozedurei buruz, ordaintzeko moduari eta prozedurei buruz eta atzera egiteko eskubideari buruz.
- **“Produktu energetikoen eta gehigarrien PSPko hobariaren kontrola”.** Kanpainaren helburua izan da egiaztatzea kontsumitzaileari egindako fakturan, deskontuari lotutako produktu energetiko eta gehigarri guztien ezohiko eta aldi baterako salmenta-prezioaren hobaria jakinarazten eta aplikatzen dela, eta gutxienez 0,20 eurokoa dela litroko edo kilogramoko.

Gainera, establezimenduan erreklamazio-orriak, horien informazio-kartela eta emandako fakturek nahitaezko datuak dituzten kontrolatu da.

- **“Gosariko zerealen etiketen ikuskapen eta kontrol espezifikoa”.** Kanpaina honen helburua gosaltzeko zereal-ontzien nahitaezko informazioaren betetze-maila egiaztatzea izan da, batez ere 1169/2011 (EB) Erregelamenduaren arabera, eta produktu horren laginak hartu ondoren horien egiazkotasuna aztertzea.

Produktuaren nahitaezko etiketatzea zaintzen saiatu gara, eskaintzen den elikadura-informazioarekin kontsumitzaileari akatsik eragiten ez zaiola eta/edo ez dituzten elikagaiei propietateak ematen zaizkiela egiaztatzeke, horrela kontsumitzaileen babesa bermatuz.

- **“Etxez etxeko markako laguntza teknikoko zerbitzu ez-ofizialak (etxetresna elektrikoak/ekipo informatikoak) ikuskatzeko kanpaina”**, kontsumitzaileen eskubideak babesteko arauarekin bat datozen egiaztatzeke. Ekintza hauek egin dira:

- Sortu behar diren dokumentuek, hala nola aurrekontua, faktura, erreklamazio-orriak eta konponketen bermea, Etxeko erabilerako aparatuak konpontzeke zerbitzuan kontsumitzailearen eskubideak babesteari buruzko urtarilaren 29ko 58/88 Errege Dekretuan ezarritako baldintzak betetzen dituztela egiaztatzea eta egiaztatzea.
- Egiaztatzea markako LTZ ez-ofizialek ez dutela marken erreferentziarik egiten, ez tailerraren kanpoaldean, ez barruan, kontsumitzailea nahastea edo errorea eragin dezaketenak.
- Markako zerbitzu ez-ofizialek emandako etxez etxeko zerbitzuetan kontsumitzaileari eskaintzen zaion gutxieneke informazioa betetzen dela egiaztatzea eta egiaztatzea, hori guztia urtarilaren 29ko 58/88 Errege Dekretuaren arabera.

- **“Kontserbak oliba-oliotan (arrain-kontserbak izan ezik) eta patata frijituak oliba-oliotan.** Kanpaina honen helburua izan da elikagai-kontserbak oliba-oliotan (arrain-kontserbak izan ezik) eta patata frijituak oliba-oliotan ontziratuta edukitzea, eta horien egiazkotasuna aztertzea, oliba-oliotan frijitutako patata-laginak hartuta. Gainera, produktu horien salmenta-baldintza teknikoak eta merkataritza-praktikak berrikusi dira.
- **“Ile-lehorgailu arrunten eta bidaia-lehorgailuen etiketatzeari eta segurtasun-baldintzei buruzko ikuskapen-kanpaina”.** Kanpaina honen helburu nagusia izan da ilearen lehorgailu arruntak eta bidaia-lehorgailuak behar bezala etiketatuta daudela eta arlo horretan indarrean dauden xedapenetan ezarritako segurtasun-baldintzak betetzen dituztela egiaztatzea.
- **“Produktu ekologikoetan plagiziden hondakinak detektatzeko azterketa prospektiboa”.** Azterlan honen helburua izan da egiaztatzea azken kontsumitzailearen esku jarritako elikagai ekologikoek ez dutela plagiziden hondakinik; izan ere, indarrean dagoen legediaren arabera, substantzia jakin batzuk erabiltzea debekatuta edo mugatuta dago mota horretako produktuak landatzeko faseetan (2018/848 (EB) Erregelamenduaren III. kapitulua eta II. eranskina).

Prospekzio-azterlan hori egiteko eta lurralde nazionalaren lagin adierazgarriak izateko, Kontsumoko Koordinazio, Kalitate eta Lankidetzarako Zuzendariordetza Nagusiak lankidetzara eskatu die autonomia-erkidegoetako kontsumo-agintaritza eskudunei.

- **“Autoeskolak ikuskatzeko kanpaina”,** kontsumitzaile eta erabiltzaileei ematen dieten kontratu aurreko eta kontratuko informazioari buruzkoa. Kanpaina honen helburua izan da merkataritza-eskaintza eta publizitatea kontrolatzea, kontsumitzaileei helarazten zaien informazioa zaintzea, ikuskatu beharreko establezimenduetako kontratuen edukia eta forma zaintzea, eta dagozkien fakturen existentzia eta edukia zaintzea.
- **“Merkataritza praktiken eta publizitatearen kontrola, Black Friday eta Cyber Monday saltokietan”.** Kanpaina honen helburua izan da egiaztatzea, aipatutako aldietan, bai establezimendu fisikoetan (Black Friday), bai online merkataritzan (Black Friday eta Cyber Monday) ez dela merkataritza-jardunbide desleialik ematen kontsumitzaileekin, ohiko prezioekin alderatuta eskaintzen diren prezioen murrizketetan.

Lotura:

▶ [2022. urtean egindako ikuskapen-kanpainen emaitzak](#)

## 3.2. SOIVREekin koordinatutako ikuskapen-jarduerak

Ohikoa denez, 2022an Kontsumobidek SOIVREekin (Aduanak Ikuskatu, Zaindu eta Arautzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatutako hainbat jarduera egin ditu inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-arauak betetzen direla egiaztatzeari dagokionez (330/2008 Errege Dekretua).

| SOIVREekin koordinatutako ikuskapenak Euskadin (2022) |                        |                          |
|-------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Produktuak                                            | Jasotako komunikazioak | Kontrolatutako unitateak |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                     | 29                     | 28.853                   |
| Altzariak                                             | 15                     | 3.780                    |
| Askotariko produktuak                                 | 13                     | 39.876                   |
| Jostailuak                                            | 9                      | 5.856                    |
| Material elektrikoa                                   | 3                      | 2.360                    |
| <b>GUZTIRA</b>                                        | <b>69</b>              | <b>80.725</b>            |

## 3.3. Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola

**Informazioa Azkar Trukatzeako Sistemak** erraztu egiten du estatu kideek eta Europako Batzordeak kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako arrisku larria dakarten produktuekin lotutako neurriei eta jarduerari buruzko informazioa azkar jakinaraztea; Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2001/95/EE Zuzentarauan oinarritzen da, 2001eko abenduaren 3koa, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa, eta abenduaren 26ko 1801/2003 Errege Dekretuaren bidez transposizioa egiten zaio gure ordenamendu juridikoari.

Sistema horrek kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako arrisku larria dakarten produktuak ematea saihesten laguntzen du, araudia betearazteko estatu kideetan abiarazitako merkatuaren eta jardueren zaintzaren eraginkortasunaren eta koherentziaren jarraipena errazten du, eta Erkidego mailan beharrezkoak diren jarduerak zehazteko oinarri bat eskaintzen du.

Horrela, produktu seguruaren merkaturatzea kontrolatzeko mekanismoak areagotzea lortu da.

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

| Alertatutako produktuak (2022)                                  |              |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|
| Produktuak                                                      | Guztira      |
| Jostailuak                                                      | 811          |
| Ibilgailuak                                                     | 438          |
| Produktu kimikoak (Kosmetikoak, drogeria eta lurrigintza)       | 395          |
| Material elektrikoa                                             | 263          |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                               | 256          |
| Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne) | 188          |
| Altzariak                                                       | 26           |
| Askotariko produktuak                                           | 505          |
| <b>GUZTIRA</b>                                                  | <b>2.882</b> |

| Aurkitutako eta erretiratutako produktuak Euskadin (2022)       |           |               |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Produktuak                                                      | Aurkituak | Erretiratuak  |
| Ehunak, oinetakoak eta osagarriak                               | 5         | 21.055        |
| Jostailuak                                                      | 5         | 10.085        |
| Material elektrikoa                                             | 5         | 820           |
| Etxeko-tresnak (Ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne) | 7         | 427           |
| Askotariko produktuak                                           | 4         | 133           |
| Altzariak                                                       | 1         | 7             |
| <b>GUZTIRA</b>                                                  | <b>27</b> | <b>35.527</b> |

### 3.4. Ikuskatze-jarduerak

Kontsumobidek 2022an egindako **ikuskapenen emaitza orokorra 3.958 jarduketakoa** da. Datu horretan kontuan hartzen dira, kanpainak 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 (2022)<br>arrazoi eta lurralde historikoen arabera |            |              |              |              |
|------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Arrazoa                                                                | Araba      | Bizkaia      | Gipuzkoa     | Guztira      |
| Alerta sarea                                                           | 410        | 1581         | 972          | 2.963        |
| Kanpaina                                                               | 144        | 330          | 297          | 771          |
| Kontsumobideren ekimenez                                               | 13         | 31           | 60           | 104          |
| SOIVRE                                                                 | 9          | 13           | 26           | 48           |
| Kanpoko komunikazioa                                                   | 2          | 33           | 4            | 39           |
| Eskaerak<br>(Kontsumitzaileenak)                                       | 3          | 1            | 18           | 22           |
| Ekoizleen jakinarazpena                                                | 9          |              | 1            | 10           |
| Salaketak (KKEE)                                                       |            | 1            |              | 1            |
| <b>GUZTIRA</b>                                                         | <b>590</b> | <b>1.990</b> | <b>1.378</b> | <b>3.958</b> |

| Ikuskatze-jarduerak (2022)<br>sektore eta lurralde historikoen arabera    |            |              |              |              |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Produktua / Zerbitzua                                                     | Araba      | Bizkaia      | Gipuzkoa     | Guztira      |
| Jostailuak                                                                | 201        | 795          | 460          | 1.456        |
| Ettxeko-tresna elektrikoak<br>(Informatika eta<br>ikusentzunezkoak barne) | 133        | 428          | 316          | 877          |
| Material elektrikoak                                                      | 99         | 380          | 223          | 702          |
| Askotariko produktuak                                                     | 83         | 202          | 162          | 447          |
| Ehunak, oinetakoak eta<br>osagarriak                                      | 52         | 135          | 116          | 303          |
| Askotariko zerbitzuak                                                     | 22         | 50           | 101          | 173          |
| <b>GUZTIRA</b>                                                            | <b>590</b> | <b>1.990</b> | <b>1.378</b> | <b>3.958</b> |



## 4. Informazioa

Kontsumobidek informazio-arloan 2022an egindako jarduerak **atal hauetan sailka daitezke**: Argitalpenak, Informazio bidezko-sentsibilizazioa eta Kontsumobide Interneten.

### 4.1. 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](#)



## 4.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2022. urtean liburuxka eta informazio-orri hauek **argitaratu eta zabaltu** dira:



Konpondu, zure eskubidea da



Nola ulertu telefonoaren faktura



Etxetresna elektrikoak



Nola ulertu gasaren faktura



Nola ulertu argiaren faktura



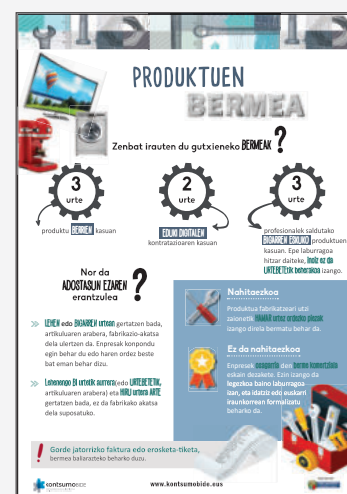
Produktu eta zerbitzu digitalen bermea



Gizarte bonu elektrikoa eta termikoa



Telefonia-zerbitzuak



Produktuen bermea



Gainera, **lau infokontsumo** argitaratu eta zabaldu dira. Gurasoei zuzendutako dokumentu digital bat da. Hauek dira 2022. urtean jorratutako gaiak:



[Entretenimendu segurua \(urtarrila\)](#)



[Saldu osteko zerbitzuak \(maiatza\)](#)



[Energia-eraginkortasuna \(urria\)](#)



[Hondakinak murriztea \(abendua\)](#)

## 4.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek, urtero, izen bereko aldizkariaren hiru ale argitaratzen ditu, kontsumo-gaiei buruzko artikulua, gaurkotasun albisteak, kontsultak, elkarrizketak eta abar biltzen dituztenak. Argitalpenak Kontsumobideren [webgunean](http://webgunean) daude eskuragarri; paperezko aleak Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan, KIUBetan, Euskadiko kontsumitzaileen elkarteetan eta Euskadiko liburutegi-sarea osatzen duten liburutegietan banatzen dira.

Formatu digitalean, **10.173 bidalketa** egin dira posta elektronikoz.

2022an, halaber, aldizkaria Eusko Jaurlaritzaren atari korporatiboan, Jakinan, hasi da argitaratzen eta atari horretatik aldizkarira 3.382 bisita zenbatu dira.



**43.zk:** [Elikagaien etiketatzea](#)



**44.zk:** [Bidaiazeko asmotan?](#)



**45.zk:** [Bidezko merkataritzako produktuak](#)

### 4.1.3. Azterlanak

2022an **bi azterlan** egin dira:

Azterlanetako bat **arrakala digitala eta horrek gizartean eta kontsumoan duen eragina** izan dira. Bertan aditzera ematen da gizarteko zein geruzatan eragiten duen gehien pertsonei arreta emateko tresnak eta kontsumo-gaiei eta hedapen-teknikei buruzko informazioak hobetu ahal izateko. Azterlan kuantitatibo hori Ikerfel enpresarekin egin da.

Bigarren azterlana ere kuantitatiboa da, Gaia enpresarekin egin da eta **Interneteko aipamenen errealitatea neurtzean** oinarritu da. Urte hasieran, internet bidezko aipamenak arautzen dituen Europako legeria berria jarri zen indarrean.

### 4.1.4. Kontsumobideren 2021eko memoria

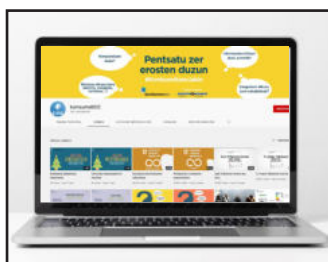
2022an Kontsumobideren [2021eko memoria](#) argitaratu da.

### 4.1.5. 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, **23 buletin argitaratu** dira, astean behin, gorabeherarik izan ez denean.

### 4.1.6. Bideoak



Hainbat gairi buruzko **48 bideo argitaratu ditugu** guztira 24 euskaraz eta 24 gaztelaniaz, [Youtubeko gure kanalean](#) ikus daitezkeenak. Bideo horiek 2.644 bistaratze organiko sortu dituzte guztira.



## 4.2. Sentsibilizazioa

### 4.2.1. Publizitate-kanpainak

2022an, 2021eko publizitate -kanpainetan hartu genituen komunikazio-parametroekin jarraitu dugu, eta **kanpo-publizitate bisualari garrantzi handiagoa** eman diogu. Bi helburu genituen: kontsumo kontzientearen beharrari buruz kontzientziatzea eta Kontsumobideren irudia eta marka indartzea. Alde horretatik, kanpoko ingurunea marka-irudia bideratu da, eta online publizitateak berriz, esjurararri dauden baliabideak optimizatzea eta publiko gaztearengana hurbiltzea bilatu du.

#### 4.2.1.1. “Zure influencer onena zeu zara” kanpaina

2021ean filmatutako Se tú propia influencer iragarkiaren jarraipen gisa garatu da kanpaina. Funtsean Interneten garatu da Youtube, Twitch, Instagram, Snapchat eta Facebook bidez. Emaizak hauek izan dira:

- 970.000 inpresio
- 274.500 bistaratze
- 1.640 klik

Kanpainaren sormena Aurman komunikazio agentziarena da, 2021erako eta 2022rako Kontsumobiderentzat sormen-zerbitzuen esleipendun gertatu zena.

#### 4.2.1.2. Arbitrajeari laguntzeko kanpaina



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

Hauek izan ziren hautatutako emisoreak: Grupo Radio Euskadi eta Euskadi Gaztea, Cadena Ser taldea eta 40 principales, Onda Vasca, Cope Euskadi, Onda Cero eta Radio Online.

Guztira 54 iragarki eta 222.222 txertaketa igorri ziren online audioan, 1.738.651 kontaktu lortuz, % 35eko estaldurarekin eta 2,6 OTS (Opportunity To See) eta 89,6 GRP (Gross Rating Point) ratioekin.

Kontsumoko arbitrajeko 3.000 liburuxka egin ziren.

#### 4.2.1.3. Black Friday - Gabonetako kanpaina

Black Friday baino lehen hasten da kanpaina, eta Gabonen hasierara arte iristen da, baina gehiago luzatu gabe, publizitate-saturazioarekin lehian ez aritzeko. 2022an Kontsumobidek jarraitu du #KontsumitzenJakin traolarekin, hedabideetan eta sare sozialetan.



## Erabilitako hedabideak:

### Irratia

- 25 segundoko 20 iragarki Euskadi Gaztean
- 25 segundoko 20 iragarki 40 nagusitan Euskadin
- 25 segundoko 10 iragarki Nerbioi Irratian
- 25 segundoko 30 iragarki Bizkaia Irratian

### Kanpoaldea

- 40 txertaketa Metro Bilbaon 3 astez.
- 32 txertaketa Donostiako markesinan, astebetez.
- Vitoria-Gasteizko hiri-altzarietan 30 txertaketa astebetez.
- Hamabostaldi 1, 5 autobus Bilboko autobusetan.
- Hamabostaldi 1 Donostiako 3 autobusekin.
- Hamabostaldi 1 3 autobusekin Vitoria-Gasteizko autobusetan.

### Telebista

- 20 segundoko 24 pase ETB 1ean eta ETB 2an.
- 26 emanaldi Hamaika Telebistan.

## Digitala

- Prentsa digitalaren programatika. 188.679 inpresio.
- Youtube 136.986 inprimaketa programatikoa.
- Data 453.870 inpresio bideo programatikoa.
- Programática TV online (Atresmedia, Mediaset ETB) 236.947 inpresio.
- Konektatutako telebista programatika (Atresmedia eta Mediaset) 89.686 inpresio.
- HBBTV Connected TV (Atresmedia, Mediaset eta Moviestar) 289.019 inpresio.
- Instagram 303.030 inpresio.
- Snapchat 303.030 inpresio.
- Tik tok 303.030 inpresio.
- Twicht 45.455 inpresio.

### 4.2.1.4. Telebistako babesletzak

ETB1eko eta ETB2ko programetan (Biba zuek, Atrápame si puedes, Nos echamos a la calle) eta Radio Vitoriako "Consumidores" saioa babestu ziren. Kasu honetan, ETBren babesletzek bi helburu izan dituzte: gasaren azken baliabideko tarifaren berry ematea, kanpainen gazteei bidaltzen zitzen mezua indartzea.

## **4.2.2. Agerpenak komunikabideetan**

2022an, Kontsumobidek 15 prentsa-ohar igorri ditu, eta horiek 173 presentzia sortu dituzte, hainbat komunikabideetan zenbatuta.

37 aldiz eman du prentsa idatziak Kontsumobidek sortutako informazioaren berri; behin izan dugu telebistan, eta, azkenik, irratian Kontsumobidek sortutako albisteak 16 aldiz jaso dira. Halaber, institutua 37 aldiz egon da prentsa idatzian eta 117 aldiz prentsa digitalean. Guztira, 173 inpaktu zenbatu dira hainbat komunikabideetan. Komunikabideetan presentzia hori izatea aipatutako komunikazio-kanpainei gehitzen zaie.

Gainera, kontsumoari buruzko programa espezifikoak dituzten irratiekin lankidetzan aritu da, eta 11 esku-hartze zenbatu ditu.



## **4.2.3. Ate irekien jardunaldia prestakuntza-zentroetan**

Kontsumobidek hiru prestakuntza-zentro ditu, bat euskal hiriburu bakoitzean. Irailean, ikasturtearen hasieran, ate irekien jardunaldi bat egingo da prestakuntza-zentroetan, bertan egiten den prestakuntza ezagutarazteko eta ikastaroaren berritasunak erakusteko.

## 4.2.4. Sentsibilizazio-ekintzak

### 4.2.4.1. Martxoak 15 - Kontsumobideren 10. Urteurrena

Aurten, Kontsumobideren sorreraren 10. urteurrenean, martxoaren 15ean, kontsumitzailearen egunean, sentsibilizazio-ekintza hauek egin ziren:

- Informazio-standa kalean hiru hiriburuetan.
- Kontsumoaren azterketa.
- Berariazko lehiaketa Instagramen.

Todas las actuaciones se enfocaron en dar a conocer Kontsumobide y ofrecer sus servicios a las personas consumidoras.

Ekintza horiek honako partaidetza-emaizta hauek izan dituzte:

|                        | Vitoria-Gasteiz | Bilbao     | Donostia /<br>San Sebastián | Instagram  | Guztira      |
|------------------------|-----------------|------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Stand-a kalean         | 350             | 250        | 280                         |            | 880          |
| Kontsumoaren azterketa | 76              | 118        | 72                          |            | 266          |
| Instagrameko zozketa   |                 |            |                             | 316        | 316          |
| <b>GUZTIRA</b>         | <b>426</b>      | <b>368</b> | <b>352</b>                  | <b>316</b> | <b>1.462</b> |

Martxoaren 15ean bertan, ekitaldi bat egin zen Bilboko Itsas Museoan, Lehendakariaren parte-hartzearekin. Emilio Martínez Murtziako Unibertsitateko Filosofia Moral eta Politikoko katedradunaren “Zaugarritasuna eta kontsumo etikoa” gaiari buruzko elkarrizketa sakon bat egin zen. 58 pertsonak hartu zuten parte ekitaldi horretan.

### 4.2.4.2. Santo Tomas azoka

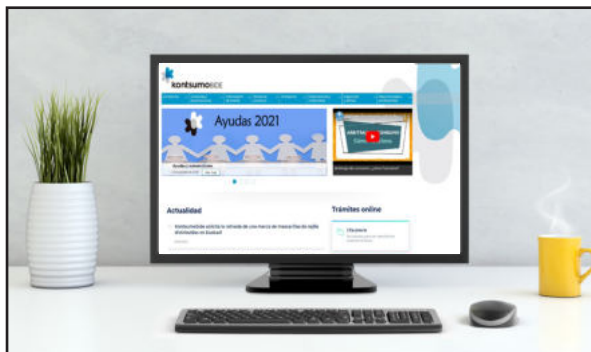
Hiru informazio-stand jarri ziren hiriburu bakoitzean, non kontsumoari eta Kontsumobideri buruzko informazioa eskaini zen. 2023ko egutegiak eta birziklatzeko poltsak banatu ziren. Guztira 4700 pertsona artatu ziren ekintza horretan.

### 4.2.4.3. Instagrameko zozketa

2022an bi lehiaketa egin dira Instagrameko sare sozialean. Horietako bat Kontsumobideren X. urteurrena dela eta, martxoaren 15ean, kontsumitzaileen egunean, eta bigarren zozketa bat Gabonetako kanpainan, kontsumo iraunkorra eta hondakinen kudeaketa lelopean. 421 pertsonak parte hartzea lortu zen.

## 4.3. Kontsumobide Interneten

### 4.3.1. 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 araberrako atalei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, oinarritzko legedira jotzeko aukera emanez.

2022an, **137.602 erabiltzaile sartu dira webgunean 192.442 saiotan**. Guztira 385.039 orrialde bisitatu dira.

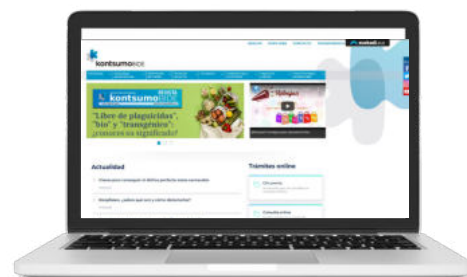
Sarbideen % 53,3 ordenagailu batetik egin dira, % 46,2 terminal mugikor batetik eta gainerako % 0,5 tabletetatik.

Gehien bisitatu diren orrialdeak hauek izan dira:

- Home.
- Nola egin kontsumo-erreklamazio bat
- Nola egin online erreklamazio bat.
- Online izapideak.
- Produktuen bermea.
- Non gauden.
- Zenbat irauten duen produktuen bermeak?
- Nori eta nola erreklamatu behar zaio?
- Bizkaiko lurralde-zerbitzua.
- Hipoteka-maileguari buruzko informazioa.

### 4.3.1.1. 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. 2022an 15 bidali dira; berriak, kontsumorako garrantzitsuak diren informazioak dira, Kontsumobidek sortu ez dituenak, baina webean isla badutenak; aurten, berriz, **16 albiste** argitaratu dira. Azkenik **blogeko sarrerak** aipatu behar dira, 28 izan dira guztira eta jarraian zehazten dira.



### 4.3.2. Bloga



Kontsumobideren bloga [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) webgunean sartuta dago. Bere helburua da **modu atsegin eta ulergarrian** heltzea alderdi 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

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

2022an zehar, Kontsumobidek **28 sarrera argitaratu ditu askotariko gaiei buruz**, 40.894 orrialde bisitatu dira eta 28.840 bisita lortu dira.

### Hauek dira gehien irakurri diren post-ak:

- Noiz irauten du produktu baten bermeak? Nori eta nola erreklamatu? 6.198 bisita.
- Nola bereizi Europako CE marka eta Txinako CE marka 3.838 bisita.
- Zer baldintza bete behar dituzte Internet bidez eskaintzen diren turistentzako etxebizitzek? 3.424 bisita.
- Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutua. 2.568 bisita.
- Kontsumobide Blog. 2.023 bisita.
- Atzerapenarekin iritsi da trena: Noiz eta zenbat erreklamatu dezakezu? 1.508 bisita.
- Zer egin erreklamazio-orria ematen ez badizute? 1.315 bisita.
- Nola erakutsi behar dituzte prezioak supermerkatuetako produktuek? 1.212 bisita.
- Berankorren fitxategi batean sartuko nauzue faktura bat ez ordaintzeagatik? 986 bisita.
- Ogiaren hiztegi berria (I). Denok entzuten ditugun ogi-izenak. 834 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

1.300.000 inpresio lortu dira 429 argitalpenekin. Guztira 9.709 interakzio lortu dira. 8.981 aldiz egin dute klik Kontsumobideren Facebookeko orrialdearen jarraitzaileek informazioan, eta atal honetan % 245,42ko hazkunde handia nabarmendu da (2.599 klik 2021ean). Post bakoitzeko batez besteko irismena 631,97 pertsonakoa izan da (- % 30,06).

Facebooken gure jarraitzaile gehienak emakumeak dira (% 68,41), eta, logikoa denez, populazio handietan kontzentratzen dira. Adinaren arabera, 54 eta 45 urte bitartekoen taldea da nagusi, segida 35-44 eta 56-64 bitartekoen aldean.

### 2.3.3.2. Twitter

2022an Kontsumobideren Twitter kontua 2815 jarraitzailerengana iritsi da.

Guztira, 79.360 inpresio lortu dira 600 txiotan, 1.258 aipamen eta 19.93ko engagement lortu dituzte, kontzeptu hori % 178,54 hazi delarik.

### 2.3.3.3. Instagram

Instagramen profilak hazten segitzen du, eta 1.491 jarraitzaile izatera iritsi da. Guztira 275 post argitaratu dira. Sare horren garrantzia erabiltzaileen profilean datza, kontsumo-gaiekiko interes gutxien duen biztanleria-segmentuarekin bat datorrelako.

Erabiltzaileen ia % 48a emakumeak dira, eta biztanleriaren segmentu adierazgarriena 35 eta 44 urte artekoa da, ondoren 45 eta 54 urte artekoa eta ondoren 55 eta 64 urte artekoa.

Instagramen 2.060.000 inpresio lortu dira guztira eta 275 post argitalpena. 2.611 interakzio sortu dira: 2.046 gustatzen zait, 442 iruzkin (iaz 38), 92 klik webgunean eta 123 gorde.

2022. urte honetan hasi da Reels argitaratzen, guztira 65, eta 490 atsegin ditut, 7 iruzkin, 10 gorde eta 507 interakzio lortu dituzte.

Istorioek, berriz, 26.080 inpresio lortu dituzte, 85,32ko batez besteko irismenarekin. Guztira 303 istorio argitaratu dira.

### 2.3.3.4. YouTube

Kontsumobideren Youtubeko kanala 374 harpidedunetara iritsi da, aurreko urtean baino 33 gehiago, hau da, % 63,94ko hazkundera. Batez ere, Institutuak informazio-banku gisa erabiltzen du kanal hau gainerako sare sozialetarako. 2022an zehar, 48 bideo berri igo dira kanalera.



## 4.4. Kontsumo-sariak

Kontsumo sarien helburua Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumo arduratsuaren eta kontsumitzaileen eskubideen defentsaren alde egiten duten lanagatik nabarmentzen direnak saritzea da.

Gaur egun, hiru sari-kategoria daude, eta honako erakunde hauei eman zaizkie:

- Kontsumitzailearen babes handiagoa lortzeko ekintzen kategorian, saria Erandioko KIUBari eman zaio.
- Kooperak kontsumo arduratsua lortzeko eta sustatzeko enpresa-jardunbide egokien kategoriako saria lortu du.
- Kontsumitzaileak sentsibilizatzeko informazio-ekintzen eta espazioen kategorian saritu dute Eroski Consumer.

Sariak banatzeko ekitaldia Gasteizko Europa Jauregian egin zen.

## 5. 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 berria](#)
- ▶ [Kontsumobideko prestakuntza-zentroak](#)

Kontsumobidek **prestakuntza-programa bat du Kontsumobideko zentroetan**. Programa horren garapenean eragin handia izan du COVIDaren krisiak, eta berrasmatu egin behar izan da, prestakuntza telematikoari eta teknologia berriei garrantzi handiagoa emanez.

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

### 5.1. Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

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

### Loturak:

- ▶ [Kontsumobideko prestakuntza-zentroak](#)
- ▶ [Kontsumobideko prestakuntza-eskaintza](#)



2022. urtea garai berri baten hasiera izan da Kontsumobideren prestakuntzan; izan ere, prestakuntza-proiektu berri bat jarri da abian, prestakuntza-eskaintza handitu eta hobetzeko helburuarekin. Publiko eta formatu berriak gehitu dira.

Egokitze-lan neketsuaren ondoren lortutako emaitzek bikainak izan dira:

### 5.1.1. Prestakuntza-esperientziak formatu berrietan

Proiektu berria abian jartzearen ondorioz, prestakuntza-esperientzien formatu berriak ezabatu, berregituratu eta/edo sortu dira, eta aukera zabaldu da, 2022ko abenduan guztira 44 prestakuntza-esperientzia eskaini arte, 11 formatutan.

|                                 | KB GASTEIZ   | KB BILBAO    | KB DONOSTIA | GUZTIRA      |
|---------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Tailerrak                       | 670          | 744          | 191         | 1.605        |
| Kontsumo abentura               | 108          | 116          | 27          | 251          |
| KB Lankidetzan aritu eta eraiki | 41           | 49           | 30          | 120          |
| Case Study                      | 37           | 36           | 6           | 79           |
| Hitzaldiak                      | 13           | 15           | 9           | 37           |
| Ibilbide gidatuak               | 54           | 20           | 18          | 92           |
| Dastaketa                       | 38           | 31           | 24          | 93           |
| Ipuin ilustratua                | 39           | 22           | 5           | 66           |
| Web mintegia                    | 2            | 9            | 4           | 15           |
| Belaunaldien arteko solasaldia  | 2            | 19           | 2           | 23           |
| Kontsumoteka                    | 2            | 20           | 5           | 27           |
| <b>GUZTIRA</b>                  | <b>1.006</b> | <b>1.081</b> | <b>321</b>  | <b>2.408</b> |

Emandako prestakuntza-esperientzien emaitza orokorrak eta horietan parte hartu duten pertsonen kopurua honako hauek dira:

|                            | KB GASTEIZ |           | KB BILBAO |           | KB DONOSTIA |           | GUZTIRA      |               |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|---------------|
|                            | zk.        | Erabilera | zk.       | Erabilera | zk.         | Erabilera | zk.          | Erabilera     |
| Prestakuntza-esperientziak | 1.006      | 9.773     | 1.081     | 13.327    | 321         | 3.933     | <b>2.408</b> | <b>27.033</b> |

\* Erabilerak prestakuntzetara joan diren pertsonen kopuruari dagokio. Baliteke pertsona bera prestakuntza batera baino gehiagotara joan izana.

2022an, 308 erakundek parte hartu dute programa honetan.

Prestakuntza-proiektu berriaren helburu espezifikoetako bat prestakuntza-eskaintza hedatzeko hartzaileak identifikatzea zen, eskaintza horri zabalkunde egiterakoan hartzaileak segmentatuta eta lehenetsita. Alderdi hori aztertu eta eguneratu ondoren, hartzaileen konfigurazioa honako hau izan da:

|                                              |                                                      |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ESKOLA                                       | Lehen hezkuntza                                      |
|                                              | Bigarren hezkuntza eta batxilergoa                   |
| UNIBERTSITATEA + LANBIDE HEZIKETA            | Unibertsitatea                                       |
|                                              | Saltoki-eskolak eta graduondokoak Goi maila          |
|                                              | Prestakuntza ez-arautua                              |
| PERTSONA HELDUAK                             | Etxebizitza + Internet                               |
|                                              | Enpresak: merkatariak + enpresak                     |
|                                              | Zerbitzu publikoak + Kontsumo-erakundeak + Elkarteak |
| HEZKUNTZA PREMIA BEREZIAK DITUZTEN PERTSONAK | Egoitzak eta pisuak + elkarte espezifikoak           |
| PERTSONA MIGRATUAK                           | Elkarte espezifikoak                                 |
| PERTSONA NAGUSIAK                            | Etxebizitza eta Internet                             |
|                                              | Elkarte ingurunea                                    |
| PRESKRIPTOREAK                               | Sare sozialak + komunikabideak                       |
|                                              | Laborala / Profesionalak                             |

Emaitzak 9 lan-eremuetan:

| Lan-eremuak                 | KB GASTEIZ   |              | KB BILBAO    |               | KB DONOSTIA |              | GUZTIRA      |               |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
|                             | zk.          | Erabilera    | zk.          | Erabilera     | zk.         | Erabilera    | zk.          | Erabilera     |
| Publizitatea                | 132          | 1.119        | 119          | 1.528         | 28          | 401          | 279          | 3.048         |
| Etiketatzeari               | 51           | 494          | 90           | 1.159         | 14          | 162          | 155          | 1.815         |
| Erosketak eta zerbitzuak    | 100          | 946          | 81           | 898           | 53          | 683          | 234          | 2.527         |
| Iraunkortasuna              | 272          | 2.939        | 193          | 2.519         | 50          | 458          | 515          | 5.916         |
| Eskubideak eta betebeharrak | 44           | 388          | 64           | 771           | 14          | 132          | 122          | 1.291         |
| Segurtasuna                 | 50           | 461          | 69           | 824           | 17          | 213          | 136          | 1.498         |
| Teknologia digitalak        | 167          | 1.362        | 185          | 1.829         | 53          | 538          | 405          | 3.729         |
| Finantza-zerbitzuak         | 23           | 259          | 58           | 623           | 14          | 123          | 95           | 1.005         |
| Elikadura                   | 167          | 1.805        | 222          | 3.176         | 78          | 1.223        | 467          | 6.204         |
| <b>GUZTIRA</b>              | <b>1.006</b> | <b>9.773</b> | <b>1.081</b> | <b>13.327</b> | <b>321</b>  | <b>3.933</b> | <b>2.408</b> | <b>27.033</b> |

## 5.1.2. Hezkuntza-proiektuak

Formatu erabat berria da, aurretik planteatu gabea. Horien iraupena 15etik 20 Ordu bitartekoa da, eta lan pertsonala eta saio presentzialak konbinatuko dira.

Proiektu berriaren hasi eta 2022ko abendura arte, guztira 9 hezkuntza-proiektu sortu dira, 5 formatutan eta publiko desberdinei zuzenduta.

Lortutako emaitza globalak oso pozgarriak izan dira:

|                         | KB GASTEIZ |           | KB BILBAO |           | KB DONOSTIA |           | GUZTIRA |           |
|-------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|---------|-----------|
|                         | zk.        | Erabilera | zk.       | Erabilera | zk.         | Erabilera | zk.     | Erabilera |
| Prestakuntza-proiektuak | 7          | 268       | 10        | 429       | 13          | 934       | 30      | 1.631     |

Proiektuen kopurua, formatuen arabera:

|                      | KB GASTEIZ | KB BILBAO | KB DONOSTIA | GUZTIRA   |
|----------------------|------------|-----------|-------------|-----------|
| KB Lanbide Heziketa  | 6          | 1         | 3           | 10        |
| KB Ikasi eta erabili | 1          | 0         | 0           | 1         |
| KB Jolasean          | 0          | 0         | 10          | 10        |
| 6 hilabete 6 erronka | 0          | 6         | 0           | 6         |
| Esperientzia sorta   | 0          | 3         | 0           | 3         |
| Ikasketa-praktikak   | 0          | 0         | 0           | 0         |
| <b>GUZTIRA</b>       | <b>7</b>   | <b>10</b> | <b>13</b>   | <b>30</b> |

### 5.1.3. Datu globalak

Prestakuntzako datu globalek erakusten dutenez, ekintzen kopuruak gora egin du 600 ekintza baino gehiago 2021. urtearekin alderatuta, eta horrek esan nahi du guztira % 30eko hazkundea izan dela, eta horri gehitu behar zaio apiriletik aurrera esperientzia eta proiektu berriak sortu direla, proiektu berria sartu baita.

Prestakuntza-ekintzen gehikuntza horren ondorioz, halaber, prestakuntza-zentroetan 28.729 pertsonari ematen zaie arreta, eta 2021. urtearekin alderatuta, 9.882 pertsona gehiago dira.

Horrekin ondoriozta dezakegu zentroetako langile guztiek lan handia eta bilakaera handia egin ondoren, Kontsumobideren prestakuntza-programak erabateko arrakasta izan duela herritarren prestakuntzan.

|                            | KB GASTEIZ   |               | KB BILBAO    |               | KB DONOSTIA |              | GUZTIRA      |               |
|----------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
|                            | zk.          | Erabilera     | nº           | Erabilera     | nº          | Erabilera    | nº           | Erabilera     |
| Prestakuntza-esperientziak | 1.006        | 9.773         | 1.081        | 13.327        | 321         | 3.933        | 2.408        | 27.033        |
| Prestakuntza-proiektuak    | 7            | 268           | 10           | 429           | 13          | 934          | 30           | 1.631         |
| Proiektu-saioak            | 29           |               | 30           |               | 135         |              | 194          |               |
| Bestelako ekintzak         | 70           | 72            | 19           | 23            | 37          | 40           | 118          | 129           |
| Materialen mailegua        | 4            | 65            | 0            | 0             | 0           | 0            | 4            | 65            |
| <b>GUZTIRA</b>             | <b>1.109</b> | <b>10.178</b> | <b>1.130</b> | <b>13.779</b> | <b>493</b>  | <b>4.907</b> | <b>2.724</b> | <b>28.859</b> |

| PRESTAKUNTZA-FORMATUA GUZTIRA |           | INFORMAZIO-FORMATUA GUZTIRA |           |
|-------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|
| zk.                           | Erabilera | zk.                         | Erabilera |
| 2.606                         | 28.729    | 118                         | 129       |

Prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten pertsonen gogobetetze-inkesten emaitzei dagokienez, parte-hartzaileek jasotako prestakuntzari buruz egiten duten balorazio positiboa mantentzen da, eta prestatzaileen lana eta erabilitako baliabideak nabarmentzen dira, hala materialak nola instalazioak.

|                          | Espektatibak | Edukia | Personal formador | Iraupena | Materiales instalaciones | Batez-besteko puntuazioa |
|--------------------------|--------------|--------|-------------------|----------|--------------------------|--------------------------|
| Batez-besteko puntuazioa | 8,7          | 8,8    | 9                 | 8,7      | 9                        | 8,8                      |

Eta taldeetako arduradunek egindako balorazioei dagokienez, oso positiboak izan dira. Horrek agerian uzten du, nahiz eta aurreko aldaketa garrantzitsuak egin diren, langileek jakin izan dutela eskainitako zerbitzuaren kalitateari eusten.

|                          | Espektatibak | Edukia | Personal formador | Aurretiko informazioa | Aurretiko antolaketa | Materialak instalazioak | Batez-besteko puntuazioa |
|--------------------------|--------------|--------|-------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|
| Batez-besteko puntuazioa | 8,6          | 8,5    | 9,4               | 8,6                   | 8,9                  | 8,5                     | 8,7                      |

## 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 17. edizioan, **‘Dale a me gusta al consumo circular y responsable’** izenburupean, Euskadiko 6 ikastetxetako 200 ikaslek hartu dute parte 2021/2022 ikasturtean.

## 5.2. Online prestakuntza

### 5.2.1. Online jokoak

2022an, Kontsumobideren prestakuntzari elementu ludikoak ematen dizkioten joko interaktiboak edizioarekin jarraitu da. Joko interaktibo horiek irekita daude herritarrentzat:

Lotura:

▶ [Jolastu eta ikasi](#)

## 5.3. Kontsumoko profesionalentzako prestakuntza

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

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

Lotura:

▶ [Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza](#)

2022an, prestakuntza-ekintza hauek antolatu eta eman dira:

- ▶ 2022ko otsailaren 9an eta 11n **egindako apirilaren 27ko 7/2021 Errege Lege Dekretuaren arau-berrikuntzak**. (72 parte-hartzaile).
- ▶ **Laguntza Teknikoko Zerbitzuak eta konponketak bermatzeko zerbitzuak**, 2022ko martxoaren 24an eta 25ean eman zirenak. (74 parte-hartzaile).
- ▶ **Sektore estrategikoetako babesak: gas- eta elektrizitate-hornidura energetikoak**. 2022ko ekainaren 9an eta 10ean egin zen. (72 parte-hartzaile).
- ▶ 2022ko urriaren 17an **Lehia Desleialari buruzko Legea ez betetzea**. (37 parte-hartzaile).

Laguntza Teknikoko Zerbitzuei eta konponketen bermeari buruzko ikastaroa INAPen 2022rako Administrazioarteko Etengabeko Prestakuntza Planaren kontura finantzatu da.



## 5.4. Kontsumoaren arloko informazio eta prestakuntza sensibilizazioa

Aurreko ekitaldietan Kontsumobideren prestakuntza-programei buruz egindako hausnarketak ondorioztatu zuen beharrezkoa zela jaramonik egiten ez diguten hartzaileengana, hartzaile berriengana eta antolatu gabe daudenengana (etxean bakarrik egonik, beren gailu partikularrari esker kontsumoari buruzko informazioa jaso zezaketen pertsonengana) iristeko formulak bilatzea.

Ondorio hori dela eta, 2022an kontsumoaren arloko informazio-sentsibilizazioko programa jarri zen abian. Programa horren esparruan, ikus-entzunezko edo idatzizko hainbat lan egin dira, prestakuntza-helburu argiarekin, eta honako bide hauetan banatu dira:

| Sentsibilizazio-produktuen kopurua          |                   |                 |            |
|---------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------|
|                                             | Urtarrila-Martxoa | Apirila-Abendua | GUZTIRA    |
| Weberako kontsultak (1. hiruhilekoa)        | 6                 |                 | 6          |
| Vídeos temáticos (1. hiruhilekoa)           | 1                 |                 | 1          |
| Kontsumoari buruzko azterlana (1. hiruhil.) | 1                 |                 | 1          |
| Jolas interaktiboak (1. hiruhilekoa)        |                   |                 | 0          |
| Gaur zure zentroan (1. hiruhilekoa)         |                   |                 | 0          |
| Hilabete honetako gaia (urtarrila-abuztua)  | 3                 | 4               | 7          |
| Motion bideoak                              |                   | 12              | 12         |
| Bideoak                                     |                   | 13              | 13         |
| Reel                                        |                   | 32              | 32         |
| Kontsumoberri                               |                   | 4               | 4          |
| Podcast                                     |                   | -               | -          |
| Lote 1 bideoak                              |                   | 3               | 3          |
| KB Inprimatzekoak                           |                   | 3               | 3          |
| Post digitalak                              |                   | 38              | 38         |
| KB Whatsapp                                 |                   | 11              | 11         |
| Asteko galdera                              |                   | 29              | 29         |
| Kontsumobide digitala                       | 1                 | 2               | 3          |
| Kontsumobide inprimatua                     | 1                 | 2               | 3          |
| Flyer (informazio-orriak)                   | 2                 | 2               | 4          |
| Liburuxkak                                  | 1                 | 6               | 7          |
| Infokontsumoa                               | 1                 | 3               | 4          |
| Bloga weba                                  | 5                 | 21              | 26         |
| Egutegia 2023                               |                   | 1               | 1          |
| <b>GUZTIRA</b>                              | <b>22</b>         | <b>186</b>      | <b>208</b> |

| <b>Produktu kopurua, publikoaren arabera</b><br><b>(2022ko apiriletik abendura hasten da kontabilizatzen)</b> |        |                       |         |          |           |          |                |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|---------|----------|-----------|----------|----------------|------------|
|                                                                                                               | Eskola | Unibertsitatea eta LH | Helduak | Enpresak | Migratuak | Nagusiak | Preskriptoreak | GUZT.      |
| Motion bideoak                                                                                                |        | 11                    | 12      | 10       | 11        | 11       | 12             | 67         |
| Bideoak                                                                                                       | 1      | 12                    | 12      | 10       | 13        | 12       | 12             | 71         |
| Reel                                                                                                          | 1      | 29                    | 32      | 21       | 29        | 26       | 29             | 167        |
| Kontsumoberri                                                                                                 | 4      | 8                     | 8       | 4        | 4         | 4        | 4              | 36         |
| Podcast                                                                                                       | -      | -                     | -       | -        | -         | -        | -              | -          |
| Bideoak Lote 1                                                                                                | 3      | 2                     | 3       | 2        | 2         | 2        | 2              | 16         |
| KB Inprimatzekoak                                                                                             |        | 3                     | 3       | 3        | 3         | 3        | 3              | 18         |
| Post digitalak                                                                                                | 2      | 28                    | 36      | 18       | 33        | 26       | 33             | 176        |
| KB Whatsapp                                                                                                   |        | 4                     | 11      | 5        | 5         | 11       | 11             | 47         |
| Asteko galdera                                                                                                |        | 21                    | 26      | 21       | 25        | 23       | 25             | 141        |
| Kontsumobide digitala                                                                                         |        | 2                     | 2       | 2        | 2         | 2        | 2              | 12         |
| Kontsumobide inprimatua                                                                                       |        | 2                     | 2       | 2        | 2         | 2        | 2              | 12         |
| Flyer (informazio-orriak)                                                                                     |        | 2                     | 2       | 2        | 2         | 2        | 2              | 12         |
| Liburuxkak                                                                                                    |        | 5                     | 5       | 5        | 6         | 6        | 5              | 32         |
| Infokontsumoa                                                                                                 | 3      |                       |         |          |           |          |                | 3          |
| Bloga                                                                                                         |        | 17                    | 19      | 14       | 16        | 17       | 19             | 102        |
| Egutegia 2023                                                                                                 | 1      | 1                     | 1       | 1        | 1         | 1        | 1              | 1          |
| <b>GUZTIRA</b>                                                                                                |        |                       |         |          |           |          |                | <b>208</b> |

## 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.

##### 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: 981.877,56 euro.**

| Erakundea                             | Emandako diru-laguntza zenbatekoa |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Billboko Udala                        | 60.000,00 €                       |
| Vitoria-Gasteizko Udala               | 60.000,00 €                       |
| Santurtziko Udala                     | 60.000,00 €                       |
| Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea | 47.782,78 €                       |
| Donostiko Udala                       | 47.782,78 €                       |

| Entidad                                         | Importe de subvención concedida |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|
| Irungo Udala                                    | 47.782,78 €                     |
| Durangoko Merindadeko Mankomunitatea            | 47.782,78 €                     |
| Barakaldoren Garapen Integralerako Ea Inguralde | 47.782,78 €                     |
| Oarsoalde, S.A.                                 | 47.782,78 €                     |
| Portugaleteko Udada                             | 47.782,78 €                     |
| Enkarterriko Mankomunitatea                     | 41.809,93 €                     |
| Erandioko Udala                                 | 33.447,95 €                     |
| Getxoko Udala                                   | 33.236,42 €                     |
| Hernaniko Udala                                 | 31.204,30 €                     |
| Urola-Garaiko Mankomunitatea                    | 27.307,86 €                     |
| Eibarko Udala                                   | 26.548,82 €                     |
| Laudioko Udala                                  | 25.085,96 €                     |
| Bermeoko Udala                                  | 24.800,10 €                     |
| Goierriko Ekimena, S.A.                         | 23.862,88 €                     |
| Ermuako Udala                                   | 22.074,97 €                     |
| Andoaingo Udala                                 | 19.926,32 €                     |
| Lasarte-Oriako Udala                            | 17.321,25 €                     |
| Forlan                                          | 16.723,97 €                     |
| Iraurgi Lantzen, S.A.                           | 15.190,74 €                     |
| Ortuellako Udala                                | 14.095,92 €                     |
| Trapagarango Udala                              | 13.184,05 €                     |
| Tolosaldea Garatzen, S.A.                       | 12.845,32 €                     |
| Guardia-Arabako Errioxako Koadrila              | 12.503,16 €                     |
| Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.                | 12.184,61 €                     |
| Elgoibarko Udala                                | 12.151,71 €                     |
| Ayuntamiento de Sestao                          | 7.823,53 €                      |
| Etxebarriko Udala                               | 7.549,68 €                      |
| Añanako Koadrila                                | 5.925,06 €                      |
| Zierbenako Udala                                | 4.481,33 €                      |
| Kanpezuko Koadrila – Arabako Mendialdea         | 3.886,33 €                      |
| Ondarroako Udala                                | 2.225,93 €                      |
| <b>Guztia</b>                                   | <b>981.877,56 €</b>             |

### 6.1.1.2. Ikuskapeneko jarduerak egiteko diru-laguntza

Diru-laguntzen bigarren ildoak **kontsumoko ikuskaritza-jarduerak sustatzea** du helburu. **Zenbatekoa: 78.122,29 euro.**

| Erakundea           | Laguntzaren zenbatekoa |
|---------------------|------------------------|
| Gasteizko Udala     | 20.000,00 €            |
| Irungo Udala        | 15.342,77 €            |
| Portugaleteko Udala | 15.300,00 €            |
| Erandioko Udala     | 14.913,23 €            |
| Bilboko Udala       | 11.084,29 €            |
| Forlan              | 1.482,00 €             |

### 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

Kontsumitzaileen erakundeek funtzionamendu orokorretik eratorritako gastuak diruz lagunduko dira, honako jarduera hauek egiteko:

- Kontsumitzaileek aurkezten dituzten kontsultei erantzutea.
- Erreklamazioak kudeatzea eta bitartekotzak egitea kontsumo-harremanei buruzko eztabaidetan.
- Kontsumitzaileentzako prestakuntza- eta informazio-ekintzak.

Guztira, **218.824,76 euro** eman dira laguntzetan.

| Erakundea                                                       | Zenbateko osoa |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|
| Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE                       | 81.850,87 €    |
| Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA    | 102.000 €      |
| ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros                      | 13.022,02 €    |
| Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi | 21.952,17 €    |

### 6.1.2.2. Aholkularitza juridikorako laguntza ekonomikoak

Atal honetan erakundeek kontsumitzaileei emandako laguntza juridikoaren ondoriozko gastuak diruz laguntzen dira, hala nola:

- Elkarteko aholkulari juridiko bati egindako kontsultak.
- Euskal Autonomia Erkidegoan egiten diren kontsumitzaileen eskubideak eta interesak epaiketan defendatzea.
- Kontsumitzaile guztientzako orientabide juridiko orokorrak.
- Bukarazte-akzioak.

**172.989,29 euro** eman dira kontzeptu horrengatik.

| Erakundea                                                    | Zenbateko osoa |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE                    | 80.084,29 €    |
| Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA | 92.000 €       |
| ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros                   | 905 €          |

## 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.

2022an zehar, hainbat alderdiri buruzko kontsulta egin zaio batzordeari, baina ez dute bilkurarik egin.

## 6.3. Lankidetza-hitzaumenak

Hitzarmenak kontsumitzaileak babesteko eta prestatzeko mekanismoak areagotzeko tresna dira. Alde batetik, **merkataritza-komunikazioa autoarautzeko elkartearekin (Autocontrol)** egindako lankidetza-hitzaumenari eusten zaio, publizitatearen jarraipena eta merkataritza-praktika desleialen aurreko babesa erraztuko duen elkarrekiko lankidetza-esparru bat ezartzeko.

**Lehiaren Euskal Agintaritzarekin** sinatutako lankidetza-hitzaumenak ere indarrean jarraitzen du, bi erakundeen arteko sinergiak aprobetxatzeko. Hitzarmenaren ardatza informazioa trukatzeko, teknikariak prestatzea eta argitalpen bateratuak editatzea da.

## 6.4. 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 Lankidetza Batzordean parte hartzeaz gain, ezarritako hainbat lantaldetan parte hartu du:

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

# I. ERANSKINA

## Harremanetarako datuak

### ► Kontsumobideren egoitza nagusia

Done Jakue hiribidea 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062140  
[kontsumobide@kontsumobide.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)  
[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

### ► Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

Done Jakue hiribidea 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel: 945062170 / 945062171  
[junta-arbital@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbital@kontsumobide.eus)

### ► Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

#### Arabako Lurralde Zerbitzua

Done Jakue hiribidea 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945062161  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

#### Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

Errekalde zumarkalea 39 A behekoa  
48008 Bilbao  
Tel.: 944032436  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

#### Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

Easo 10-5ª  
20006 Donostia / San Sebastián  
Tel.: 943022547  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

### ► Kontsumorako prestakuntza zentroak

#### Vitoria-Gasteiz

Adriano VI 20 - 1º  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945016600  
[formacion-araba@kontsumobide.eus](mailto:formacion-araba@kontsumobide.eus)

#### Bilbao

Nicolás Alkorta 2  
48003 Bilbao  
Tel.: 944032220  
[formacion-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:formacion-bizkaia@kontsumobide.eus)

#### Donostia / San Sebastián

Zarategi pasealekua 82-84 bis  
20015 Donostia / San Sebastián  
Tel.: 943022590  
[formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto: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](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Done Jakue 11  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)



900 84 01 20

**[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)**



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**