

MEMORIA



2023

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	16

3 | MERKATUAREN KONTROLA

3.1 Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak	20
3.2 Elikagaiak ez diren produktuen merkaturaren zaintza	22
3.3 Zerbitzuen merkaturaren kontrolatzea eta zaintza	23
3.4 SOIVREekin koordinatzea	24
3.5 Industria produktuen segurtasuna	25
3.6 Elkarleen eta enpresen salaketak eta kontsultak	27
3.7 Ikuskatze-jarduerak	28
3.8 Euskadiko udalekin lankidetzan	30

4 | INFORMAZIOA

4.1 Argitalpenak	31
4.2 Sentsibilizazioa	36
4.3 Kontsumobide Interneten	41
4.4 Kontsumoko sariak	45

5 | PRESTAKUNTZA

5.1 Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan	46
5.2 Online prestakuntza	52
5.3 Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza	52
5.4 Kontsumo arloko informazio- eta prestakuntza sentsibilizazioa	53

6 | BESTE ERAKUNDE ETA AGENTE BATZUEKIN LANKIDETZA

6.1 Babes ekonomikoa emateko programa	57
6.2 Kontsumoko Aholku Batzordea	59
6.3 Lankidetzaren hitzarmena	59
6.5 Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak	59

Eranskinak (harremanetarako datuak)	60
-------------------------------------	----

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 2023ko 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. Aurten, berritasun gisa, kontsumitzaileen eskubideen arloan arau-hauste larriak egin dituzten enpresak argitaratu dira, estatutu berria onartu ondoren.

Bigarrenik, **'Merktuaren Kontrola'**, Merktuaren 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. Bere jardura bat dator EBk ezarritako ardatzekin.

Hirugarrenik eta laugarrenik, **'Informazioa eta Prestakuntza'** ataletan, Plangintza, Azterlan, Informazio eta Prestakuntza Unitateak egindako jardura 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** oinarritzen da.

Kontsumoko **arbitrajearen** aldeko apustua ere egiten du, gatazkak azkar eta doan konpontzeko prozedura egokia baita kontsumitzaile eta enpresentzat.

Herritarren kontsultak hartatzeko eta aurretiko zita emateko 900 84 01 20 doako telefono zerbitzua ezarri da. 2023. urtean 39.269 dei jaso dira guztira.

2.1. Kontsumoari buruzko kontsultak Euskadin

Euskal Autonomia Erkidego osoan **42.865 kontsulta** jaso dira. Horietatik 10.173 Kontsumobiden; 25.585 Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetan eta 7.107 kontsumitzaileen elkarteetan.

Aurten, herritarren kezken artean, **banku-zerbitzuekin** lotutako gaiak nabarmentzen dira, kontsulten % 14,64 izan baitira, eta, ondoren, telefonia-zerbitzuak, kontsulten % 12,49, eta hornidura-zerbitzuak (energia, ura eta beste batzuk), guztien % 12,24. Ondoren, aseguruekin lotutako gaiak datoz (% 6,63), garraioak eta etxebizitza.

Lotura:

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

Kontsumoko kontsultak Euskadin 2023 aurkezteko moduaren arabera

Aurkezteko modua	Elkarteak	Kontsumobide	KIUB	Guztira
TELEFONOA	2.839	4.089	10.650	17.578
AURREZ AURREKOA	2.428	3.658	13.030	19.116
POSTA ELEKTRONIKOA	1.818	2	1.755	3.575
WEBA	4	2.424	124	2.552
WEBA-Ziurtagiririk gabe	0	0	0	0
POSTA	17	0	25	42
SIR – INFORMATU GABE	1	0	1	2
GUZTIRA	7.107	10.173	25.585	42.865

Kontsumoko kontsultak Euskadin 2023 sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	Elkarteak	Kontsumobide	KIUB	Guztira	
Banku zerbitzuak	2.499	940	2.838	6.277	% 14,64
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	430	1.334	3.543	5.357	% 12,49
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	517	1.428	3.303	5.248	%12,24
Aseguruak	382	410	2.054	2.846	% 6,63
Garraiok	399	590	1.787	2.776	% 6,47
Etxebizitza, higiezin sustapena	877	618	1.172	2.667	% 6,22
Ibilgailuen konponketa	936	216	767	1.919	% 4,47
Ibilgailuak	66	838	851	1.755	% 4,09
Etzeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	54	457	1.017	1.528	% 3,56
Bidaiak	103	369	778	1.250	% 2,91
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	92	285	406	783	% 1,82
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	79	70	481	630	% 1,46
Osasun eta laguntza zerbitzuak	60	113	331	504	% 1,17
Altzariak	16	105	287	408	% 0,95
Etzeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	28	124	188	340	% 0,79
Elikadura	8	43	85	136	% 0,31
Telefonia eta komunikazioa	3	19	98	120	% 0,27
Material elektrikoa	12	20	36	68	% 0,15
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	1	39	23	63	% 0,14
Jostailuak	3	21	22	46	% 0,11
Tindategiak, garbitegiak	6	11	28	45	% 0,10
Gasolina eta zerbitzuguneak	2	1	3	6	% 0,01
Askotariko zerbitzuak	492	717	4.919	6.128	% 14,30
Askotariko produktuak	42	1.395	518	1.955	% 4,56
Informatu gabe		10		10	% 0,02
GUZTIRA	7.107	10.173	25.585	42.865	%100

2.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

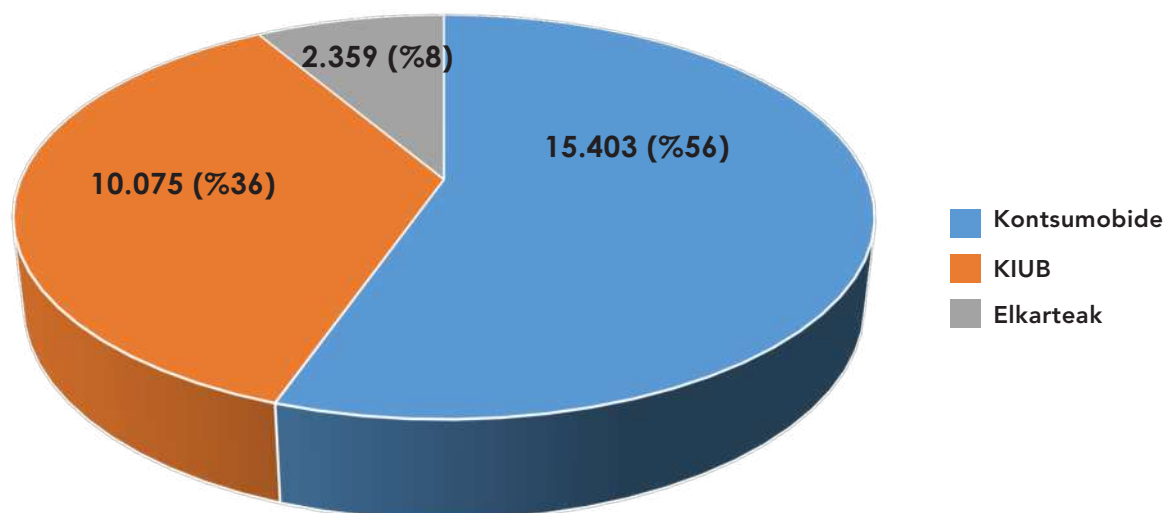
2023an, **27.837 erreklamazio**, kexa eta salaketa izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 15.403 Kontsumobideren bidez; 10.075 kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 2.359 kontsumitzaileen elkarteen bidez.

Telekomunikazioen eta telefonia-zerbitzuen sektorea erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen rankingean nagusi da berriro, guztizkoaren % 17,27 (4.808). Ondoren, hornidura-zerbitzuak (energia, ura, etab.) (% 11,64), banku-zerbitzuak (% 9,68), garraioak (% 8,06) eta etxetresna elektrikoak (guztizkoaren % 6,02).

Loturak:

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

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2023) erakundeen arabera



Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2023)

sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	Kontsumobide	KIUB	Elkarteak	Guztira	
Telekomunikazioak- Telefonia zerbitzuak	2.429	2.226	153	4.808	% 17,27
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1.665	1.433	143	3.241	% 11,64
Banku-zerbitzuak	659	1.181	857	2.697	% 9,68
Garraioak	1.152	957	136	2.245	% 8,06
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.334	380	12	1.726	% 6,02
Bidaia	808	419	56	1.283	% 4,60
Aseguruak	503	540	165	1.208	% 4,33
Ibilgailuen konponketa	777	255	134	1.166	% 4,18
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	746	190	9	945	% 3,39
Ibilgailuak	448	265	50	763	% 2,74
Etxebizitza higiezin sustapena	415	121	147	683	% 2,45
Altzariak	406	132	4	542	% 1,94
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus- entzunezkoak barne)	273	87	11	371	% 1,33
Osasun eta laguntza zerbitzuak	263	70	10	343	% 1,23
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	134	172	21	327	% 1,17
Elikadura	125	54	1	180	% 0,64
Telefonia eta komunikazioa	79	68	5	152	% 0,54
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	55	28	1	84	% 0,30
Tindategiak, garbitegiak	61	15	1	77	% 0,27
Material elektrikoa	16	18	-	34	% 0,12
Jostailuak	17	16	1	34	% 0,12
Gasolina eta zerbitzuguneak	4	-	-	4	% 0,01
Askotariko zerbitzuak	2.203	1.418	102	3.723	% 13,37
Askotariko produktuak	831	354	16	1.201	% 4,31
GUZTIRA	15.403	10.075	2.359	27.837	% 100

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2023)

sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	
Telekomunikazioak- Telefonia zerbitzuak	892	2.570	1.346	4.808	% 17,27
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	459	1.811	971	3.241	% 11,64
Banku-zerbitzuak	518	1372	807	2.697	% 9,68
Garraioak	352	1361	532	2.245	% 8,06
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	364	1.010	352	1.726	% 6,02
Bidaia	227	718	338	1.283	% 4,60
Aseguruak	191	741	276	1.208	% 4,33
Ibilgailuen konponketa	258	578	330	1.166	% 4,18
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	171	548	226	945	% 3,39
Ibilgailuak	172	395	196	763	% 2,74
Etxebizitza higiezin sustapena	19	280	284	683	% 2,45
Altzariak	132	281	129	542	% 1,94
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus- entzunezkoak barne)	68	201	102	371	% 1,33
Osasun eta laguntza zerbitzuak	63	170	110	343	% 1,23
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	49	182	96	327	% 1,17
Elikadura	30	93	57	180	% 0,64
Telefonia eta komunikazioa	25	81	46	152	% 0,54
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	7	48	29	84	% 0,30
Tindategiak, garbategiak	21	37	19	77	% 0,27
Material elektrikoa	4	20	10	34	% 0,12
Jostailuak	3	24	7	34	% 0,12
Gasolina eta zerbitzuguneak	-	-	4	4	% 0,01
Askotariko zerbitzuak	740	2.105	878	3.723	% 13,37
Askotariko produktuak	410	538	253	1.201	% 4,31
GUZTIRA	5.275	15.618	7.394	27.837	% 100

2.2.1. Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak

Kontsumobidek 15.403 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso ditu 2023an. Horietatik **54,29 Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik izan ziren**; % 39,99, berriz, establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik eta % 5,72, establezimendutik kanpo.

Bide telematikoa da, oraindik ere, erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide nagusia, eta aurten % 48,96ra iritsi da.

Kontsumobidek jaso dituen 15.403 erreklamazioen artean, ugariena telefonia-zerbitzuekin (2.429 erreklamazio), hornidura-zerbitzuekin (1.665), etxetresna elektrikoekin (1.334) eta garraioekin (1.152) lotutakoak dira.

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2023) produktu eta zerbitzuaren arabera			
Produktua / Zerbitzua	Guztira	Produktua / Zerbitzua	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	2.429	Osasun eta laguntza zerbitzuak	263
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1.665	Etxebizitza (konponketak, gremioak)	134
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1.334	Elikadura	125
Garraioak	1.152	Tindategiak, garbitegia	61
Bidaia	808	Telefonia eta komunikazioa	79
Ibilgaiuen konponketak	777	Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	55
Banku-zerbitzuak	659	Jostailuak	17
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	746	Material elektrikoa	16
Aseguruak	503	Gasolina eta zerbitzuguneak	4
Altzariak	406		
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	415	Askotariko zerbitzuak	2.203
Ilbigailuak	448	Askotariko produktuak	831
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	273	Informatu gabe	0
GUZTIRA: 15.403			

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2023) aurkezteko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Guztira	Guztira
Posta elektronikoa	112	% 0,73
Posta	376	% 2,44
Aurrez aurrekoa	6.961	% 45,19
ETZ (Servicio de Intercambio Registral)	409	% 2,66
Telefonoa	3	% 0,02
Weba	6.690	% 43,43
Weba - Ziurtagiririk gabe	850	% 5,52
GUZTIRA	15.403	% 100

Kontsumobidek adostasuna lortu du (kontsumitzailearen eta enpresaren arteko akordioa), osorik edo zati batean, neurtutako erreklamazioen % 46,13an.

2023an Kontsumobiden aurkeztutako eskaeren % 48,96 telematikoki erregistratu ziren, eta 2022an, berriz, eskabideen % 43,45.

2022	7.389
2023	7.542
Hazkundera 2023an	% 2,07

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2023)

sektore eta saltzeko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Urrunekoa/ Internet	Establezimendua	Establezimendutik kanpo	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	2.130	210	89	2.429
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1.362	158	145	1.665
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	687	587	60	1.334
Garraioak	872	249	31	1.152
Bidaia	518	272	18	808
Ibilgailuen konponketa	106	650	21	777
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	371	368	7	746
Banku-zerbitzuak	276	366	17	659
Aseguruak	295	190	18	503
Altzariak	119	260	27	406
Ibilgailuak	99	333	16	448
Etxebizitza, higiezin sustapena	79	267	69	415
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	111	92	70	273
Osasun eta laguntza zerbitzuak	36	224	3	263
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	24	75	35	134
Elikadura	28	97	0	125
Telefonia eta komunikazioa	33	45	1	79
Tindategiak, garbitegiak	8	51	2	61
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	27	27	1	55
Jostailuak	9	8	-	17
Material elektrikoak	5	10	1	16
Gasolina eta zerbitzuguneak	1	3	0	4
Askotariko zerbitzuak	832	1.295	76	2.203
Askotariko produktuak	335	322	174	831
GUZTIRA	8.363 (% 54,29)	6.159 (% 39,98)	881 (% 5,71)	15.403 (%100)

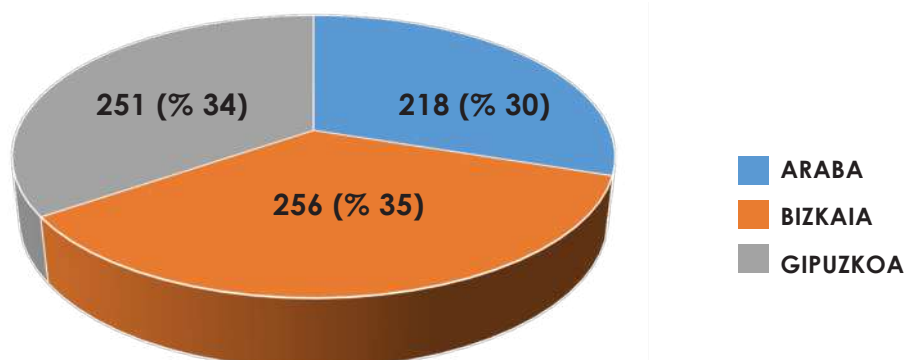
2.3. Zehapen-espedienteak

2023an **725 zehapen-espediente** ireki dira guztira: 218 Araban, 251 Gipuzkoan eta 256 Bizkaian. Zehapen-espedienteak bi bidetatik hasten dira: merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainetan hautemandako arau-hausteen ondorioz edo jasotako erreklamazio gisa.

Irekitako zehapen-espedienteak (2023) sektore eta lurralde historikoen arabera				
Produktu / Zerbitzu	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	4	37	17	94
Ibilgailuen konponketa	12	26	23	61
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	6	12	24	42
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	15	10	7	32
Ibilgailuak	8	10	14	32
Material elektrikoak	-	13	3	16
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	18	20	6	44
Jostailuak	2	31	1	34
Garraioak	15	11	5	31
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	-	-	10	10
Bidaiak	5	4	11	20
Altzariak	2	3	10	15
Banku-zerbitzuak	6	2	5	13
Elikadura	4	5	21	30
Etxebizitza, higiezen sustapena	5	4	16	25
Aseguruak	13	2	-	15
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2	4	7	13
Osasun eta laguntza zerbitzuak	2	4	7	13
Tindategiak, garbitegiak	-	1	4	5
Telefonia eta komunikazioa	-	-	4	4
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	-	-	2	2
Askotariko zerbitzuak	54	38	42	134
Askotariko produktuak	9	14	15	38
Informatu gabe	-	-	-	-
GUZTIRA	218	256	251	725

Irekitako zehapen-espedienteak (2023)

lurralde historikoen arabera

**Ebatzitako zehapen-espedienteak (2023)**
sektore eta kopuruaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Zehapen kopurua	Zehapen guztira
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	71	172.100,00
Telekomunikazioak - Telefonía zerbitzuak	30	100.500,00
Ibilgailuen konponketa	47	72.360,00
Ibilgailuak	23	51.202,00
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	38	77.232,00
Material elektrikoak	9	4.900,00
Bidaiak	16	20.100,00
Jostailuak	26	12.990,00
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	9	19.461,00
Tindategiak, garbitegiak	5	3.210,00
Altzariak	13	20.228,60
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	28	152.861,00
Elikadura	22	22.992,40
Garraioak	19	38.701,80
Etxebizitza, higiezinaren sustapena	13	23.580,00
Banku-zerbitzuak	11	159.402,00
Aseguruak	5	12.901,00
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	12	9.340,00
Osasun eta laguntza zerbitzuak	10	16.180,00
Telefonia eta komunikazioa	2	2.800,00
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	1	480,00
Askotariko zerbitzuak	110	156.174,22
Askotariko produktuak	23	36.353,00
Informatu gabe	1	480,00
GUZTIRA	544	1.186.529,02€

Kontsumobidek guztira 456 zehapen ezarri ditu 2023an, milioi bat eurotik gorakoak.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua argitaratzeak (4/2023 LEGEA, apirilaren 27koa) Kontsumobideren zehapen-prozesuan berrikuntzak inplementatzea ekarri zuen.

Araudi berriaren arabera, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua gaituta dago administrazio-bidean irmoak diren zehapen garrantzitsuenak argitaratzeko.

2023an, Kontsumobidek 1.023 zehapen ezarri ditu guztira, 1.186.529,02 eurokoak. Espediente guztietatik, hiru Estatutu hori onartu ondoren egindako arau-hausteengatik zehapen larri irmoei dagozkie:

Zehapen larriak jaso dituzten enpresak			
Zerbitzua	Sozietate izena	Zehapen kopurua	Zehapena
ASKOTARIKO ZERBITZUAK	YELMO FILMS, S.L.U	1	30.001,00
Arrazoia	Abusuzko klausulak edo abusuzko praktikak sartzea (139.1 artikulua), zinematik kanpo erositako janaria edo edaria sartzen uzten ez duelako.		
EHUNAK, OINETAKOAK ETA OSAGARRIAK	EDICIONES DIRECTAS HOGAR, S.L.	1	20.000,00
Arrazoia	Merkataritza-establezimenduetatik kanpo egindako kontratuen arloan lege ezarritako araubidea ez betetzea. (139.21 artikulua).		
ETXEBIZITZA, HIGIEZINEN SUSTAPENA	ALWAYS EASY, S.L.	1	9.000,00
Arrazoia	Bere webgunean ez jakinaraztea enpresaburuaren nortasuna, ezta linean gatazkak konpontzeko plataformarako esteka ematea ere (142.14 eta 142.9 artikulua).		

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.



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 Gobernu Kontsumo Ministerioarekin.

2.4.1. Enpresen atxikipena arbitrajeari

Enpresa bat arbitrajera atxikitzeak esan nahi du arbitrajeak **konpromiso publikoa** duela kontsumitzaileen eskubideak babesteko, eta espresuki adierazten du adiskidetasunezko bidera jotzeko borondatea duela kontsumo-gatazka posible bat konpontzeko. Arbitrajera atxikitzeak publizitate positiboa dakar berekin, eta horrek bermatzen du, a priori, establezimenduek kontsumoaren arloan aurreikusitako araudia beteko dutela.

Guztira **700 enpresa eta saltoki berri** atxiki zaizkio euskal arbitraje-sistemari 2023ko azken hilabeteetan. Hori da Kontsumobidek urtero egiten duen kaptazio- eta atxikipen-kanpainaren emaitza. Atxikipen berri guztietatik 68 Arabakoak dira, 305 Gipuzkoakoak eta 327 Bizkaikoak.

Sektoreka, honako sektore hauek dira nagusi: altzarien, dekorazioaren eta tapizerien merkataritza; autoak, motorrak eta bizikletak konpontzeko eta saltzeko tailerrak; eta ikastetxe eta autoeskoletako akademiak.

2023an, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresak **17.159 izan dira guztira**.

Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2023ko abenduak 31) jarduera arloen arabera					
Bestelako txikikazko merkataritza	2.849	Etxebizitza, higiezinaren sustapena	370	Aseguruak	76
Ehunak, oinetakoak	1.893	Etxeko-tresnak SAT	325	Garraioak	75
Elikadura	1.854	Bitxigintza, erlojugintza	316	Energia	61
Gremioak, etxebizitza	1.715	Bazarrak	85	Bidaia-agentziak	49
Ostalaritza	1.238	Informatika	130	Merkataritza elektronikoa	12
Ibilgailuak	1.005	Tindategiaka	96	Publizitatea	6
Altzariak	884	Aizialdiko jarduerak	102	Etxez-etxeko salmenta	1
Hezkuntza	439	Telefonia	92	Beste batzuk	3.286
GUZTIRA					17.159

2.4.2. Arbitraje-eskaerak

2023 urtean jasotako **966 arbitraje-eskaerak horrela banatu dira** sektoreka:

Arbitraje-eskaerak					
Telefonia	370	Elikadura	11	Banku-zerbitzuak	3
Energia	360	Tindategiak	9	Merkataritza elektronikoa	2
Gremioak, etxebizitza	32	Garraioak	8	Aseguruak	2
Ibilgailuak	30	Ehunak, oinetakoak	8	Bazarrak	1
Altzariak	23	Bidaia-agentziak	6	Bitxigintza, erlojugintza	3
Irakaskuntza	15	Aisialdiako jarduerak	5		
Etzetresnak (LTZ)	24	Ostalaritza	3		
Bestelako txikikazko merkataritza	18	Higiezinaren sustapena	3	Beste batzuk	30
					TOTAL 966

2023an 536 laudo eman ziren guztira (jatorria 2022an zuten 51 laudo barne): 166, zenbatespen partzialarekin; 176, guztizko zenbatespenarekin; 184, ezetsita; eta 10, inhibizioarekin. Laudoen batez besteko zenbatekoa 371,70 €-koa izan da. Audientzia guztiak idatziz egin dira. Laudoetako 409 ekitatean eta 127* zuzenbidean ebatzi dira. Laudoen % 90 aho batez eman ditu Arbitraje Elkargoak.

203 arbitraje-elkargo eta 333 pertsona bakarreko arbitraje-organo izendatu ziren espedienteak ebazteko.

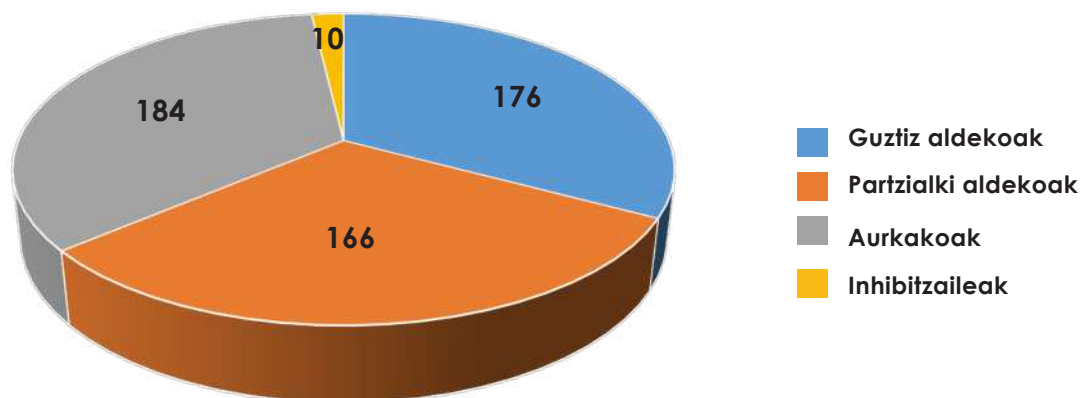
Kontsumobideren bulegoen bidez 450 arbitraje-lan aurkeztu dira, 344 Omics-en bidez, 50 Kontsumitzaileen Elkarteeekin eta gainerakoak zuzenean Batzordean. Halaber, 205 akordio lortu ziren alderdien artean, eta 29 arbitraje-eskaera ez ziren onartu, batez ere azken kontsumitzaileak ez zirelako.

160 espediente artxibatu dira arbitraje-sistemari atxikita ez dauden enpresak proposatutako arbitrajea ez onartzeagatik.

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

Laudoak (2023)

erabaki motaren arabera



Laudoak eta entzunaldiak 2023			
	2022	2023	
Laudoaren emaitza	Espediente kopurua	Espediente kopurua	Laudoak guztira
Aurkakoak	21	163	184 (% 34,32)
Guztiz aldekoak	10	166	176 (% 32,83)
Partzialki aldekoak	19	147	166 (% 31)
Inhibizaileak	1	9	10 (% 1,86)
Guztira	51	485	536 (% 100)
ENTZUNALDI MOTA	Idatzia		

3. Merkatuaren kontrola

Merkatuaren Kontrola Kontsumobideren unitatea da, eta **ikuskapen- eta zaintza-funtzioak** betetzen ditu. Unitate horrek merkaturatutako produktuek eta zerbitzuek indarrean dagoen legedian eskatzen diren etiketatze-, informazio- eta segurtasun-baldintzak betetzen dituztela egiaztatzeko jardueren multzoa biltzen du.

Honako jarduera hauek barne hartzen ditu:

- **Ikuskapen- eta kontrol-kanpainak:** araudia betetzen dela zaintzeko jarduera programatuak. Bereziki azpimarratu behar da oso araututa dauden sektoreak eta hainbat produkturen etiketak sistematikoki ikuskatzen direla. Kanpainak urtero planifikatzen dira, baina gizartean eta merkatuan aurreikusi gabeko egoerak ere kontuan hartzen dira.
- **Osasunerako edo segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen** produktuak lokalizatzea, immobilizatzea eta, hala badagokio, kentzea.

3.1. Ikuskapen eta kontrol-kanpainak

3.1.1 Elikagaien kontrol ofiziala

Europar Batasuneko legeriak arau bateratu batzuk ezartzen ditu, elikagaiak seguruak eta osasungarriak direla bermatzeko, bai eta nekazaritzako elikagaien katearen segurtasunean edo kontsumitzaileek elikagaien eta elikadura-informazioaren inguruan dituzten interesen babesean eragina izan dezaketen jarduerak berariazko betekizunen arabera egiten direla bermatzeko ere.

Europar Batasuneko estatu kideei dagokie nekazaritzako elikagaien kateari buruzko legeria betearazteko erantzukizuna; izan ere, estatu horietako agintari eskudunek kontrolatzen eta egiaztatzen dute, kontrol ofizialak antolatuz, Batasunak ezarritako betekizunak benetan betetzen eta aplikatzen direla.

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak, Euskadiko kontsumoaren arloko agintaritza eskuduna den aldetik, elikadura-produktuen kontrol ofizial sistematikoa egiten du, kategoria bakoitzeko operadoreen kontrolaren bidez eta kontsumitzaileen eskura jarritako kategoria edo produktu-moten kontrolaren bidez.

Gaur egun, 2021-2025 aldiko elikatze-katearen kontrol ofizialerako Plan Nazionala (PNCOCA 2021-2025) dago indarrean, eta plan horretan Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak parte hartzen du agintari eskudun gisa.

3.1.2. PNCOCA 2021-2025

Hori betetzeko, kontsumoko agintari eskudunek, besteak beste Kontsumobidek, egin behar dituzten kontrol ofizialak planifikatzen dira legeria betetzen dela egiaztatzeko, bai kontsumitzaileei informazio zuzena eta egiazkoa emateko betebeharrari dagokionez, merkaturatzen diren elikagaien ezaugarriei buruzko ezagutza egokia izan dezaten, bai kontsumitzaileen interes ekonomiko legitimoei kalterik ez egiteko betebeharrari dagokionez.

3.1.3. Kontrol ofizial sistematikoa

2023an ezarri zen lehen aldiz [Estatuan elikagaien kontrol sistematikoa](#).

3.1.4. 2023an egindako plangintzak:

2023an, elikagaien plangintzak honako produktu hauen kontrol sistematikoa barne hartu du:

Oliba-olioa (birjina estra, oliba-olio birjina eta oliba-olioa)
Antxoak erdi-kontserban (arraina eta arrantzako produktuak)
Arrautzak (arrautzak eta arrautza-produktuak)
Pizza (plater prestatu mistoak eta bestelakoak)
Elikadura-osagarriak
Haurrentzako potetxoak (nutrizio-erabilera partikularretarako elikagaiak)

Gainera, kontrol sistematikoaren gauzatzean egindako kontrol ofiziala indartzeko, Kontsumobidek informazioa eta kalitatea kontrolatzeko bi kanpaina nazionaletan ere parte hartu du: oliba-olio birjina eta birjina estra, eta antxoak landare-oliotan.

3.2. Elikagaiak ez diren produktuen merkatua zaintzea

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak, autonomia-erkidegoetako kontsumo-merkatua zaintzeko beste agintaritzekin eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusiko Kontsumoko Zuzendaritza Nagusiko Koordinazio, Kalitate eta Lankidetzarako Zuzendariordetza Nagusiko Elikaduraz Kanpoko Produktuen Arloarekin batera, elikaduraz besteko produktuen merkatua zaintzeko Kontsumoko Plan Sektoriala egin du, Espainiako lurraldean Batasuna harmonizatzeko legeria betetzen dela bermatzeko, bere eskumenekoak diren sektoreetan, eta Elikaduraz Kanpoko Produktuen Merkatua Zaintzeko Esparru Estrategiko Orokorraren (MENVIME) parte da, 2019/1020 (EB) Erregelamenduaren 13. artikulua betez.

3.2.1. Kontsumoko Plan Sektoriala

[Kontsumoko Plan Sektorialaren](#) helburua da Europar Batasunaren harmonizazio-legediak araututako sektoreen zaintza bermatzea, sektore horietan Kontsumoko Merkatua Zaintzeko Agintaritzek eskumena baitute. Hori horrela, plan sektorial honen irismena da merkaturatzen diren eta estatu mailan kontsumitzaileen esku jartzen diren elikaduraz besteko produktuen merkatua zaintzea, horien eskumena Kontsumoko agintaritzei baitagokie, beste agintaritza batzuei dagozkienak hargatik eragotzi gabe. Planak hornidura-katearen fase guztiak hartu nahi ditu barnean, inportazioak eta hornidura digitala barne.

3.2.2. Kontrol sistematikoa

Elikagaietan bezala, 2023an ezarri da lehen aldiz elikaduraz besteko produktuen kontrol sistematikoa.

Plan sektorialean, jarduera sistematiko gisa definitzen da sektoreko merkatua urtero kontsumo-agintaritza guztiek zaintzen duten jarduera, betiere ikuspegi berarekin, eta produktu-familia berei heltzen zaie, zenbatekoan, kontrolaren sakontasunean eta kontrolatu beharreko produktu-ereduetan aldaketak eginez.

Programa bakoitzean, sektorearen arabeko produktu-kategoriak zehazten dira, arriskuaren ebaluazioaren eta eskura dauden baliabide teknikoen arabera landuko direnak.

Berariazko programek, halaber, merkatua zaintzeko jardueretan jorratzea planifikatzen den hornidura-katearen katebegiak zehazten dituzte.

3.2.3. Euskadin 2023an egindako plangintzak:

Jarraian, programa bakoitzaren barruan kontrolatutako produktuak adierazten dira:

- **1.1. programa.** Merkatua zaintzeko jarduketak jostailuen sektorean: eraikuntza-jokoak eta jostailu elektrikoak.
- **1.2. programa.** Ehungintzaren sektorean merkatua zaintzeko jarduketak: kirol-arropa.
- **1.3 programa.** Merkatua zaintzeko jarduerak oinetakoen sektorean: udazkeneko/neguko oinetakoak emakumeentzat.
- **1.4. programa.** Merkatua zaintzeko jarduerak norbera babesteko ekipamenduen sektorean: NBE (maskarak).
- **1.5. programa.** Merkatua zaintzeko jarduerak detergenteen sektorean (leungarri likidoak).
- **1.6. programa.** Zaintza-jarduketak eraginkortasun energetikoko etiketatze-sektorean (argi-iturriak: bonbillak).
- **1.7. programa.** Zaintza-jarduketak pneumatikoen etiketatze-sektorean: autoentzako pneumatikoak.
- **1.8. programa.** GPSD Zuzentarauaren arabeko beste produktu batzuen sektorean zaintza-jarduerak: zukugailuak.

3.3. Zerbitzuen merkatua kontrolatzea eta zaintzea

Gaur egun, zerbitzuen sektorean ez dago kontrol sistematikorik elikagaiekin eta elikaduraz bestelako produktuekin egiten den bezala.

Hala, 2023an, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak honako ikuskapen-kanpaina hauek egin ditu autonomia-erkidegoan, Kontsumobidek berak identifikatutako EAEko merkatu-kontrolako beharrak asetzera bideratutakoak.

[Apartamentu turistikoak alokatzen dituzten enpresen online kanpaina](#)

[“Markako ofizialak ez diren” laguntza teknikoko enpresek \(LTZ\) enpresak egindako etxeko etxeko laguntza teknikoko zerbitzuak: etxetresna elektrikoak/ekipo informatikoak](#)

[Telefonien kanpaina \(kanpaina berria 2020ko kanpainaren ondoren\)](#)

3.4. Esportazioak ikuskatzeko, Zaintzeko eta Arutzeko Zerbitzu Ofizialarekin (SOIVRE) koordinatzea

Ohikoa denez, 2023an Kontsumobidek hainbat jarduera egin ditu SOIVREekin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Arutzeko Zerbitzu Ofiziala) koordinatuta, inportatutako produktuen segurtasun- eta etiketatze-arauak betetzen direla egiaztatzeko (330/2008 Errege Dekretua).

Komuniukazio mota	Produktu / zerbitzua	Jasotako komunikazioak	Kontrolatutako unitateak
Alerta (Merkaturatutako merkantzia bati buruzko komunikazioa; analisiak egiteko laginak hartu dira, eta emaitzak ez datoz bat arauarekin; beraz, ezin da produktua merkaturatu)	Jostailuak	1	2.387
	Altzariak	1	1.463
	Askotariko produktuak	2	14.300
	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	2	5.721
	Guztira	6	23.871
Informatiboa (Garrantzi txikiagoko jakinarazpenak edo beste jakinarazpen batzuen dokumentazio osagarria)	Jostailuak	1	2.040
	Guztira	1	2.040
Inportazioari uko egitea (Mugan dagoen salgai bat errefusatzeari buruzko jakinarazpena, aurreko inportazioak egiaztatzeko)	Jostailuak	12	13.637
	Material elektrikoa	1	300
	Askotariko produktuak	5	14.508
	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	2	31
	Guztira	20	28.476
Zuzentzeko modukoak (Merkaturatu aurretik, salgai bat merkaturatzeari buruzko jakinarazpena, ordena txikiko ez-betetzeak zuzentzearen baldintzapean)	Jostailuak	7	164.534
	Material elektrikoa	4	5.410
	Altzariak	6	2.863
	Askotariko produktuak	1	2.800
	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	28	38.986
	Guztira	46	214.593
GUZTIRA		73	268.980

SOIVREekin koordinatutako jarduerak Euskadin (2023)		
Produktuak	Jasotako komunikazioak	Kontrolatutako unitateak
Jostailuak	21	182.598
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	32	44.738
Askotariko produktuak	8	31.608
Material elektrikoa	5	5.710
Altzariak	7	4.326
GUZTIRA	73	268.980

3.5. Industria-produktuen segurtasuna

Europar Batasuneko Informazioa Azkar Trukatze Sistema (Safety Gate lehen RAPEX).

[Safety Gate sistemak](#) (lehen RAPEX) aukera ematen du elikagaiak ez diren produktu arriskutsuen aurka hartutako neurriei buruzko informazioa azkar ibiltzeko merkatu bakarreko herrialdeetan produktuen segurtasunaz arduratzen diren administrazio nazionalen artean.

Espanian, Kontsumo Zuzendaritza Nagusiak bidaltzen dizkio alertak Safety Gateri. Alerta bakoitzak atzemandako produktu arriskutsuari buruzko informazioa, arriskuaren deskribapena eta operadore ekonomikoak edo administrazioak agindutako neurriak jasotzen ditu. Gainerako administrazioek alerta guztiak bideratzen dituzte eta neurriak hartzen dituzte produktu bera beren merkatu nazionaletan merkaturatzen ari bada.

Herrialdeek informazioaren jarraipena egiten dute eta, produktua beren merkatuetan merkaturatuta badago, Safety Gate bidez jakinarazten dute.

Elikagaiak ez diren produktuen alerta-sarea ([RAPNA](#))

Sare moduan informazioa azkar trukatzeko Estatuko sistema bat da, Europako alerta-sisteman (RAPEX) integratua, arrisku larriren bat izanez gero abiarazten diren jarduketari buruzko informazioa azkar komunikatzeko eta trukatzeko.

Sare horren koordinazioaren arduraduna Osasun eta Kontsumo Ministerioa da, Kontsumoko Institutu Nazionalaren bitartez, eta, aldi berean, hura da RAPEX sistemaren harremanetarako gunea Espainian.

Autonomia-erkidego bakoitzak harremanetarako gune bakarra jakinaraziko dio Kontsumoko Institutu Nazionalari.

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak izan behar du elikaduraz besteko produktuen alerta-sarerako harremanetarako gunea Euskadin.

2023ko alerta-sareei buruzko datu esanguratsu batzuk:

Jasotako alerten kopurua			
Jatorria	RAPNA	Safety Gate	Alerta-sareen kopurua
Produktua/zerbitzu taldekatua	Alerta- sareen kopurua	Alerta- sareen kopurua	
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	6	848	854
Jostailuak	184	356	540
Askotariko produktuak	52	414	466
Ibilgailuak	65	322	387
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	52	237	289
Material elektrikoa	61	168	229
Etxetresna elektrikoak (ekipo kirurgikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	52	121	173
Altzariak	3	9	12
GUZTIRA	475	2.475	2.950

Euskadin aurkitu eta erretiratutako produktu alertatuaren kopurua (2023)		
Produktua/Zerbitzu taldekatua	Produktua	Erretiratutako unitateak
Jostailuak	3	4.353
Etxetresna elektrikoak (ekipo kirurgikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	5	2.131
Material elektrikoa	6	1.719
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	4	85
Askotariko produktuak	5	25
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	2	14
GUZTIRA	25	8.327

3.6. Kontsumitzaileen elkarteen, enpresa-elkarteen eta enpresen salaketak eta kontsultak

Kontsumitzaileen elkarteen, enpresa-elkarteen eta enpresen salaketei dagokienez, 2023an amaitu da aurreko urteetan jasotako salaketa ugarien izapidetzea; horietako gehienak sektore askotako enpresek (banka, garraioa, telekomunikazioak...) bezeroari arreta emateko doako telefono-zenbaki faltari dagozkio.

Era berean, hainbat kontsumitzaile-elkarteren 14 salaketa jaso dira, egoitza Euskadin eta Euskaditik kanpo duten enpresei buruzkoak:

Elkarte ezberdinen salaketak			
Produktua	Salaketak guztira	Salatu diren enpresak, Euskadikoak	Salatu diren enpresak, Euskaditik kanpokoak
Beste kirol-zerbitzu batzuk	1	1	0
Beste elikagai batzuk	1	1	0
Beste finantza-zerbitzu batzuk, aseguruak eta pentsio-funtsak izan ezik	1	0	1
Liburutegi, artxibo, museo eta bestelako kultura-zerbitzuen zerbitzuak	1	1	0
Elikagaien, edarien eta tabakoaren handizkako merkataritza-zerbitzu ez-espezializatuak	1	1	0
Jatetxeetako eta janari-postuetako otordu-zerbitzuak	3	3	0
Sorkuntza-zerbitzuak, artistikoak eta ikuskizunetakoak	2	1	1
Ikuskizun-aretoak kudeatzeko zerbitzuak	2	1	1
Aseguru-zerbitzuak	2	0	2
GUZTIRA	14	9	5

3.7. Ikuskapen-jarduketak

Honako taula hauetan, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak egindako ikuskapen-izapideak jasotzen dira.

Jarduketaren eta lurralde historikoaren arabera:

Ikuskapen-jarduketak (2023) arrazoiaren eta lurralde historikoaren arabera				
Jatorria	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Alerta-sarea	205	824	405	1.434
Kanpaina	259	345	249	853
Ofizioz	11	84	82	177
SOIVRE	14	35	14	63
Eskaerak (kontsumitzaileak)	1	9	36	46
Kanpoko komunikazioa	2	27	3	32
KEen salaketak			1	1
GUZTIRA	492	1.324	790	2.606

Ikuskapen-jarduketak (2023) produktuaren/zerbitzuaren eta lurralde historikoaren arabera				
Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Jostailuak	118	524	170	812
Telekomunikazio-telefonía zerbitzuak	86	128	110	324
Material elektrikoa	80	162	79	321
Askotariko produktoak	46	153	107	306
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	25	128	89	242
Elikadura	34	93	104	231
Etiketresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	76	99	43	218
Askotariko zerbitzuak	27	37	88	152
GUZTIRA	492	1.324	790	2.606

Bestalde, enpresen kanalaren bidez, Euskadiko enpresek eta Euskaditik kanpokoek hainbat gairi buruz egindako 36 kontsulta jaso eta erantzun dira:

Euskadiko eta Euskaditik kanpoko enpresek egindako kontsultak			
Produktua	Guztira	Enpresak, Euskadikoak	Euskaditik kanpoko enpresak
Mahai-gaiak, sukaldean edo etxean erabiltzekoak eta horien osagaiak, burdinazkoak, altzairuzkoak, kobrezkoak edo aluminiozkoak	4	2	2
Bidaiariak garraiatzeko automobilak	1	1	0
Konpresa eta tanpoi higienikoak, haurtxoentzako pixoihalak eta antzeko gai higienikoak, paperezko orezko, paperezko, zelulosazko guatazko edo zelulosa-zuntzez egindako ehunezko jantziak eta osagarriak	1	1	0
Lurrinak eta lurrin arinak	1	1	0
Jantziak	6	4	2
Kontsumoko produktu elektronikoak	6	4	2
Hoteletako eta antzeko establezimenduetako ostatu-zerbitzuak	1	1	0
Jatetxeko zerbitzu osoak dituzten otordu-zerbitzuak	1	1	0
Jatetxeetako eta janari-postuetako janari-zerbitzuak	2	2	0
Hirugarren hezkuntzako zerbitzuak	1	1	0
Hizkuntza-eskolen zerbitzuak	1	1	0
Ibilgailu motordunen mantentze- eta konponketa-zerbitzuak	1	1	0
Energia elektrikoa ekoizteko, garraiatzeko eta banatzeko zerbitzuak	3	2	1
Sustapen- eta marketin-zerbitzuak	1	1	0
Etiketresna elektrikoak eta etxerako eta lorategirako ekipoa konpontzeko zerbitzuak	1	1	0
Kable bidezko Interneteko telekomunikazio-zerbitzuak	2	1	1
Kable bidezko telekomunikazio-zerbitzuak	1	1	0
Kablerik gabeko telekomunikazio-zerbitzuak	1	1	0
Sare elektrikoak eta telekomunikaziokoak eraikitzeko lanak	1	1	0
GUZTIRA	36	28	8

3.8. Euskadiko udalekin lankidetzan aritzea merkatua kontrolatzeko eta zaintzeko

Euskadiko udalen lankidetzak merkatuaren kontrolean eta zaintzan.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legeak ezartzen duenaren arabera, kontsumo-ikuskaritza duten udalei planifikatutako merkatuaren kontrolean eta zaintzan laguntzea eskaini zaie.

Hona hemen 2023an egin diren lankidetzak:

Lankidetzak (2023)	
Egindako kontrola	Udal laguntzailea
Kontserbako antxoak	Irun
Oliba-olio birjina estra, oliba-olio birjina eta oliba-olioa	Bilbao
Pizza	Bilbao

Elikadura-produktuak	
Egindako kontrola	Udal laguntzailea
Kirol arropa	Irun
Kontserbako antxoak	Irun

Zerbitzuak	
Titulua	Udal laguntzailea
"(LTZ) k egindako etxez etxeko laguntza teknikoko zerbitzuak" markako ofizialak ez direnak ": etxetresna elektrikoak/ekipo informatikoak	Irun
Apartamentu turistikoak alokatzen dituzten enpresen online kanpaina	Bilbao

4. Informazioa

Kontsumobidek informazio-arloan 2023an 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.

Estekak:

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



4.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2023. urtean **liburuxka eta informazio-orri** hauek argitaratu eta zabaldu dira:



[Garraio bideak. Nola erreklamatu](#)



[Estatutu berria](#)



[Kontsumoko arbitrajea](#)



[Publizitatea jasotzeari utzi nahi diozu?](#)



[Bidaiatzeko asmotan?](#)



[Erreklamazioaren ibilbidea](#)



[Kontsumoari buruzko prestakuntza](#)



[Calendario 2024](#)

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



Inauteri segurua (otsaila)



Ekonomia zirkularra (apirila)



Gambling (urria)



Eguberri berdeak (abendua)

4.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek, urtero, izen bereko aldizkariaren hiru ale argitaratzen ditu, kontsumo-gaiei buruzko artikulak, gaurkotasun albisteak, kontsultak, elkarrizketak eta abar biltzen dituztenak. Argitalpenak Kontsumobideren [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.

2023an, halaber, aldizkaria Eusko Jaurlaritzaren atari korporatiboan, Jakinan, 2023an 5.431 sarrera zenbatu dira gaztelaniaz eta 2.948 euskaraz.



46.zk: [Gizarte-bonu elektrikoa](#)



47.zk: [Laura Alzolari elkarrizketa](#)



48.zk: [Elikadura-osagarriak kontrolpean](#)

4.1.3. Azterlanak

Aurten, 2023an, Kontsumobidek **bi azterlan** egin ditu:

Alde batetik, Ikerfelek egindako **“Euskadiko modaren azterketa”**. Moda ingurumen-kostu handia sortzen duen jarduera da. Fast Fashion delakorantz eboluzionatu duen kontsumo-elementu baten aurrean gaude, jantzien prezioa merkatu egin da eta kontsumoa izugarri igo da.

Egoera horren ondorioz, hondakinen kopuruak nabarmen egin du gora, eta horrek hainbeste kontsumitzea eragiten du. Horrez gain, ekoizpeneko ingurumen-kostuak nabarmen handitu dira, eta prozesu globalizatzaileek nabarmendutako gizarte-desberdintasunak sendotu dira.

Hori dela eta, Euskadiko moda-kontsumoari buruzko azterlan bat egin da, hura ezagutu eta balizko konponbideei edo moderazio-proposamenei aurre egin ahal izateko.

Aztikerrek egindako bigarren azterlana kuantitatiboa da, eta **“Zibersegurtasunaren eta ziberdelinkuentziaren eragina euskal herritarrengan”** izan du ardatz. Nabarmendu behar da euskal herritarrek uste dutela Interneten dituzten datu pertsonalak nahiko seguruak direla, eta gazteak direla segurtasun-pertzepzio handiena dutenak, nahiz eta delitu gehiago jasan dituzten.

Erakunde publikoek enpresa pribatuek baino konfiantza handiagoa transmititzen dute. Autobabeseko praktikak ohikoagoak dira gazteen artean. Hiru pertsonatik bik diote zibersegurtasunaren arloko prestakuntza handiagoa behar dutela.

4.1.4. Kontsumobideren 2022ko memoria

2023an Kontsumobideren [2022ko memoria](#) argitaratu da.

4.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia **aldizkako 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, **43 buletin argitaratu dira**, astean behin, gorabeherarik izan ez denean.

4.2. Sentsibilizazioa

4.2.1. Publizitate-kanpainak

2023an, 2021eko publizitate -kanpainetan hartu genituen komunikazio-parametroekin jarraitu dugu, eta **kanpo-publizitate bisualari garrantzi handiagoa eman diogu**. Bi helburu genituen: kontsumo kontzientearen beharrari buruz kontzientziaztea eta Kontsumobideren irudia eta marka indartzea. Alde horretatik, kanpoko ingurunea marka-irudia bideratu da, eta online publizitateak berriz, esjuragarri dauden baliabideak optimizatzea eta publiko gaztearengana hurbiltzea bilatu du.

4.2.1.1. “Erabili meloia” kanpaina

Ekaineko kanpainaren leloa “Erabili meloia” izanda. Helburua da opor-aurreko aldia aprobetxatzea kontsumo arduratsuen aldeko mezua zabaltzeko eta, aldi berean, Kontsumobideren marka kokatzeko.

Hauek izan dira hedapen-bideak:

- Prentsa digitala: El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticias de Álava, 573.047 inpresio.
- Sare sozialak: Facebook, Instagram, Twitter, Spotify, TikTok. 1.789.394 inpresio.
- TB ETB1 eta ETB 2, 38 emanaldi.
- Irratia: Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 nagusiak Euskadin. 80 iragarki.

Kanpainaren sormena Trupp komunikazio-agentziarena da, 2023 eta 2024 urteetarako Kontsumobideren 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 prentsa digitalean eta irratian oinarritzen da, eta sare sozialetan, blogean eta webgunean bertan oinarritzen da.

- Prentsa digitalean 441.685 inprimaketa egin ziren EL Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa eta Noticias de Álava egunkarietan.
- Honako irrati hauek aukeratu zituzten: Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser eta 40 Principales.
- Guztira 80 iragarki eman ziren.
- Era berean, kontsumoko arbitrajeko 3.000 liburuxka berrargitaratu ziren.

4.2.1.3. Black Friday - Gabonetako kanpaina

Kanpaina hau Black Friday baino lehen hasten da, eta kontsumitzailearengan eragina izan nahi du Gabonak hasi baino lehen. 2023an, Kontsumobidek #saberconsumir traola zabaltzen jarraitu du sare sozialetan eta komunikabideetan.

Erabilitako bitartekoak:

- Prentsa digitala: 487.795 inprimaketa El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa eta Noticias de Álava egunkarietan.
- Irratia: 88 iragarki Radio Euskadin, Euskal Irratian, Euskadi Gaztean, Radio Vitorian, Cadena Ser irrati-katean, 40 Principales Euskadin.
- Sare sozialak. Facebook, Instagram, X, Spotify, TikTok: 4.326.004 inpresio.
- Kanpoaldea: Gasteizko, Bilboko, Donostiako eta Metro Bilbaoko hiri-altzariak, 222.

4.2.1.4. Cyberzaintza kanpaina

Azarotik abendura bitartean, zibersegurtasunean oinarritutako kanpaina bat egin zen, Ekonomia eta Ogasun Sailarekin eta Cyberzaintzarekin lankidetzan.

Kontsumobide sare sozialak kontratatzeaz eta kudeatzeaz arduratu da.

- Sare sozialak: Facebook, Instagram, Youtube, Spotify, TikTok. 2.898.627 inpresio.

4.2.2. Agerpenak komunikabideetan

2023an, Kontsumobidek 14 prentsa-ohar igorri ditu. 9 aldiz eskatu dute gure presentzia telebistan, EITBko "A bocados" eta "En jake" saioetan. Halaber, Institutua 55 aldiz egon da prentsa idatzian eta 285 aldiz prentsa digitalean.

Gainera, kontsumoari buruzko programa espezifikoak dituzten irratiekin kolaboratu da, hala nola Radio Euskadiko "Ganbara" eta "Boulevard", "La Ventana Euskadi" eta "Hora 25" Ser irratiko irratiekin, eta Herri Irratiko "Con sumo interés" "Tertulia" eta "Egun on Bizkaia" saioetan. 21 interbentzio izan dira irratian.

Guztira, 370 inpaktu zenbatu dira hainbat komunikabideetan. Hedabideetako presentzia hori arestian aipatutako komunikazio-kanpainei gehitu behar zaie.



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

Martxoaren 15ean, kontsumitzailearen egunean, sentsibilizazio-ekintza hauek egin ziren:

- Kalean stand informatiboa hiru hiriburuetan, kontsumoari buruzko informazioa banatuz.
- Zozketa espezifikoa Instagramen.

Bilbon Sergio Arrospidek zuzeneko emanaldia egin zuen kontsumo jasagarriaren gaiarekin.

Gasteizen, publizitate-bizikleta bat egon zen erdiguneko oinezkoentzako kaleetan.

Donostian jarduera bat egiten da San Martin merkatuan, postuekin elkarlanean, 20 €-ko zozketak egin ziren parte hartzeko ordu erdi bakoitzeko.

Jarduera guztiak Kontsumobide ezagutaraztera eta kontsumitzaileei bere sertzioak eskaintzera bideratu ziren.

Ekintza horiek honako partaidetza-emaizta hauek izan dituzte:

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Instagram	Guztira
Stand-a kalean	400	440	368		1.208
Instagrameko zozketa				273	273
GUZTIRA	400	440	368	273	1.481

4.2.4.2. Santo Tomas azoka

Hiru informazio-stand jarri ziren hiriburu bakoitzean, non kontsumoari eta Kontsumobideri buruzko informazioa eskaini zen. 2024ko egutegiak eta poltsa berrerabilgarriak banatu ziren. Guztira 5.800 pertsona artatu ziren ekintza horretan.

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Guztira
Pertsona artatuak	1.950	2.250	1.600	5.800

4.2.4.3. Instagrameko zozketa

2023an hiru zozketa egin dira Instagramen. Lehenengoa martxoaren 15ean izango da, kontsumitzaileen egunean, "Kontsumitu modu iraunkorrean" leloarekin. Bigarren zozketa urrian egin zen, Kontsumobidek egindako arbitraje-kanpainarekin batera. Guztira 1.054 pertsonak hartu zuten parte. Hirugarren zozketa Gabonetako kanpainan egin zen. 215 pertsonak parte hartu zuten.

4.2.4.4. WhatsApp bidez erakartzeko kanpaina

Newsletterra ezagutarazteko kanpaina bat egin da. Momenteraino 699 pertsona harpidetu dira: 203 pertsonak informazioa jasotzen dute (Newsletter eta prestakuntza-ekintzak) WhatsApp bidez, eta 496 pertsonak posta elektronikoz jasotzen dute (kasu honetan, Newsletter).

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.

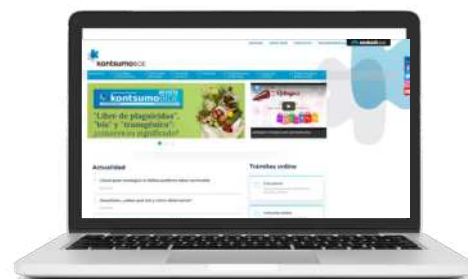
2023an, **154.468** erabiltzaile sartu dira webgunean **221.914** saiotan. Guztira 462.116 orrialde bisitatu dira.

Gehien bisitatu diren orrialdeak hauek izan dira:

- Home.
- Nola egin erreklamazio bat.
- Nola egin online erreklamazio bat.
- Online izapideak
- Erreklamazio-orriak
- Zer da extornua?
- Non gaude?
- Hipoteka-maileguari buruzko informazioa
- Kontsumoko arbitrajea.
- Prestakuntza-eskaintza berria
- Nola egin kontsumoko kontsulta bat
- Bonu sozial termikoa

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. 2023an 14 bidali dira; **berriak**, kontsumorako garrantzitsuak diren informazioak dira, Kontsumobidek sortu ez dituenak, baina webean isla badutenak; aurten, berriz, 55 albiste argitaratu dira. Azkenik **blogeko sarrerek** aipatu behar dira, 52 izan dira guztira eta jarraian zehazten dira.



4.3.2. Bloga



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

2023an zehar, Kontsumobidek 52 sarrera argitaratu ditu goian aipaturiko gaiei buruz.

4.3.3. Sare sozialak



Kontsumoko Euskal Institutuak sare sozialetan duen presentzia honako kanal hauetan oinarritzen da: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube eta Tik Tok.

4.3.3.1. Facebook

9.600 jarraitzaile daude guztira. 2023ko urtarriletik abendura 225 berri lortu dira "atsegin dut". Guztira 95.000 inpresio eta 455 argitalpen izan dira.

Facebooken gure jarraitzaile gehienak emakumeak dira (%68,40), eta, logikoa denez, populazio handietan kontzentratzen dira. Adinaren arabera, adin-tarte handiena 45-54 urtekoena da, eta, ondoren, 35-44 urtekoena.

4.3.3.2. X (Twitter)

2023an Kontsumobideren Twitter kontua 2.845 jarraitzailerengana iritsi da.

Guztira, 494 txio guztira, 704 guztira. Azpimarratzekoa da Twitter dela zalantza eta aipamen gehien eragiten dituen sare soziala.

4.3.3.3. Instagram

Instagramen profilak gora egiten jarraitzen du: 271 jarraitzaile berri izan ditu, 1.887 pertsonara iritsiz. Sare horren garrantzia erabiltzaileen profilean datza, kontsumo-gaiekiko interes txikiena duen biztanleriaren segmentuarekin bat datorrena.

Erabiltzaileen % 43,95 emakumeak dira, gizonen % 20,49ren aldean. Populazio-segmenturik adierazgarriena 45 eta 54 artekoa da, eta, ondoren, 55 eta 64 artekoa.

320 post argitaratu dira. 5.000 interakzio sortu dira.

Bestalde, 1.700 interakzio sortu dituzten 202 istorio argitaratu dira.

2023an 49 reel argitaratu dira, askotariko gaiekin eta argitaratzen diren unearekin bat etorritz. Reel horiek 35.854 erabilera izan dituzte.

4.3.3.4. YouTube

Kontsumobideren Youtubeko kanalak 407 harpidedunak alokatu ditu. 60 bideo argitaratu dira (30 euskaraz eta 30 gaztelaniaz), eta guztira 386 bideo lortu dira kanalean.

2023an 149.482 bistaratze izan dira.

Kanalaren historia osoan zehar 736.902 bistaratze lortu dira.

Azpimarratzekoa da: Oso nabarmena da bideoak publizitate-kanpaina baten babesaren duenean egindako bistaratzeen gorakada.

Arrakasta gehien izan duten bideoak (publizitate-kanpaina batean lagundu ez dutenen artean) Euriborrarekin eta hipoteka-zordunen babesarekin lotutakoak, prestakuntzarekin lotutakoak eta bonu sozial elektrikoarekin lotutakoak izan dira.

4.3.3.5. TikTok

Tik Tok proiektua sendotu egin da, eta guretzat eskuragarriagoak ez diren publikoekin komunikatzeko beste tresna bat bezala aurkezten zaigu.

2023an zehar gure profilaren 476 bistaratze lortu ditugu, baina gure bideoak 77.517 aldiz bistaratu dira, eta 64.033 pertsoneri ailegatu.

Gustatzen zaidan 1.328ra iritsi gara, 88 bideo partekatu dira eta 354 iruzkin egin ditugu. Guztira, abenduaren 31n 232 jarraitzaile ditugu. Azpimarratu behar da gure jarraitzaileen %61,32 emakumeak direla.

Hasiera batean, Tik Tok aukeratu zuten komunikazio-kanal gisa, eta, horren ondorioz, gazteekin harremanetan jarri behar izan zuten beren ingurunean. Horrela, gure atzetik dauden pertsonen % 14,4k 14 eta 25 urte bitartean ditu, % 17,1ek 25 eta 35 urte bitartean, % 18,9k 35 eta 45 urte bitartean eta % 32,5ek 45 eta 55 urte bitartean, zalantzarik gabe kontuan hartu beharreko datua. 55 urtetik gorakoak gure atzetik datozenen % 17,1 dira.

Arrakasta handiena izan duten bideoak honako hauek izan dira: argiaren tarifa arautuak, beherapenak, energia aurrezteak eta LED bonbillak, etxeko salmenta eta mirarizko dietak.

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:

- Kontsumitzaileen babes handiagoa lortzeko jarduketan saria EKA/ACUV Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Euskal Elkarteari dagokio.
- Enpresen Saria EKHILURentzat da, kontsumo arduratsua sustatzen duelako.
- Hedabideak Sariak Herri Irratiko "Con sumo interés" saioa aintzatesten du, modu atsegin, zehatz eta ulerterrazean sentsibilizatzen egindako lanagatik.

Sari-banaketa ekitaldia Donostiako San Telmo Museoan egin zen.

5. Prestakuntza

Prestakuntza da **modu kontziente eta arduratsuan kontsumitzen duen gizarte bat eraikitzeko oinarrietako bat**. Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak doako prestakuntza-programak egiten ditu, herritarrei eta kontsumoaren esparruan lan egiten duten profesionalei zuzenduak.

Loturak:

- ▶ [Kontsumorako prestakuntza, lehenetasuna Kontsumobiderentzat](#)
- ▶ [Prestakuntza eskaintza berria](#)
- ▶ [Kontsumobideko prestakuntza-zentroak](#)

Kontsumobidek **prestakuntza-programa** bat du, batez ere Kontsumobideren **prestakuntza-eta informazio-zentroetan garatua**. Programa horrek garrantzi handia ematen dio prestakuntza telematikoari eta teknologia berriei.

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

5.1. Prestakuntza Kontsumobideko zentroetan

Kontsumobidek hiru prestakuntza-zentro ditu, **hiru lurralde historikoetako hiriburu**etako bakoitzean bana.

Aurreko ekitaldietan Kontsumobideren prestakuntza-programei buruz egindako hausnarketak ondorioztatu zuen beharrezkoa zela formulak bilatzea publiko berrietara eta antolatuta ez zeuden baina etxean edo gailu partikularretan kontsumoari buruzko informazioa kontsumitu zezaketen pertsonengana iristeko.



2023an, 2022an hasitako norabide berria definitu eta finkatu da pixkanaka, eta zabalkundean jarri da fokua, intereseko publikoekin bilerak eginez eta garrantzi berezia duten kolektiboen artean bidea irekiz. Egokitze-lan neketsuaren ondoren lortutako emaitzek zifra bikainak eman dituzte.

5.1.1. Prestakuntza-esperientziak formatu berrietan

Proiektu berria abian jartzearen ondorioz, prestakuntza-esperientzien formatu berriak ezabatu, berregituratu eta/edo sortu dira, eta aukera zabalduta da. 2023ko abenduan, eskaintza osoa 47 prestakuntza-esperientziakoa zen 11 formatutan.

	KB GASTEIZ	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Tailerrak	485	504	232	1.221
Kontsumo abentura	215	99	25	339
KB Lankidetzan aritu eta eraiki	102	117	54	273
Case Study	22	9	7	38
Hitzaldiak	23	6	4	33
Ibilbide gidatuak	8	41	9	58
Dastaketa	127	178	65	370
Ipuin ilustratua	38	33	21	92
Web mintegia	20	31	1	52
Belaunaldien arteko solasaldia	26	35	22	83
Kontsumoteka	13	40	3	56
GUZTIRA	1.079	1.093	443	2.615

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	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782

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

2023an, 731 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:

		Esperientziak	Erabilerak
ESKOLA	Lehen hezkuntza	513	9.074
	Bigarren hezkuntza eta batxilergoa	1445	16.809
UNIBERTSITATEA + LANBIDE HEZIKETA	Unibertsitatea	6	105
	Saltoki-eskolak eta graduondokoak Goi maila	87	833
	Prestakuntza ez-arautua	13	79
PERTSONA HELDUAK	Etxebizitza + Internet	28	217
	Enpresak: merkatarik + enpresak	11	84
	Zerbitzu publikoak + Kontsumo-erakundeak + Elkarateak	262	2.586
HEZKUNTZA PREMIA BEREZIAK DITUZTEN PERTSONAK	Egoitzak eta pisuak + elkarte espezifikoak	103	975
PERTSONA MIGRATUAK	Elkarte espezifikoak	6	66
PERTSONA NAGUSIAK	Etxebizitza eta Internet	28	289
	Elkarte ingurunea	105	1.599
PRESKRIPTOREAK	Sare sozialak + komunikabideak	0	0
	Laborala / Profesionalak	8	66
GUZTIRA		2.615	32.782

Emaitzak 9 lan-eremuetan:

Eremuak	KB GASTEIZ		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Publizitatea	107	1.252	129	1.903	35	542	271	3.697
Etiketatzeara	38	402	44	791	15	253	97	1.446
Erosketak eta zerbitzuak	154	1.882	142	1.878	32	399	328	4.159
Iraunkortasuna	235	3.208	147	2.280	93	1.541	475	7.029
Eskubideak eta betebeharrak	45	447	62	886	4	60	111	1.393
Segurtasuna	38	414	68	959	43	625	149	1.998
Teknologia digitalak	240	1.189	128	798	30	170	398	2.157
Finantza-zerbitzuak	27	282	42	546	12	99	81	927
Elikadura	195	2.328	331	5.195	179	2.453	705	9.976
GUZTIRA	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782

Parte hartzen duten erakundeek aukeratutako irakasteko tokiari dagokionez, 3 formatuei eutsi arren, online garatutako ekintzen beherakada nabarmena ikusi da, urteko ekintza guztien % 1 baino ez baitira.

Esperientziak	KB GASTEIZ	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Presentzialak KBn	777	616	164	1.557
Zentrotik kanpo	291	463	278	1.032
Online	11	14	1	26
GUZTIRA	1.079	1.093	443	2.615

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.

Proiektuak prestakuntza-eredu bat dira, irakasleek eta ikasleek inplikazio handiagoa izan dezaten. Azpimarratzekoa da aurreko urtearen aldean izan duten gorakada.

Aipamen berezia merezi du urteko azken hiruhilekoan Euskal Herriko Unibertsitatearekin batera abian jarritako "UPV Online" proiektua emateak, harrera aldetik arrakasta handia izan baitu.

Lortutako emaitza globalak oso positiboak izan dira:

	KB GASTEIZ		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Prestakuntza-proiektuak	18	986	20	1.411	10	595	48	2.992

Proiektuen kopurua, formatuen arabera:

	KB GASTEIZ	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
KB Lanbide Heziketa	3	1	0	4
KB Ikasi eta erabili	7	2	0	9
KB Jolasean	0	0	4	4
6 hilabete 6 erronka	0	13	4	17
Esperientzia sorta	5	2	0	7
Ikasketa-praktikak	3	2	2	7
GUZTIRA	18	20	10	48

Proiektuak ematen diren lekuaren arabera:

	KB GASTEIZ	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Presentzialak KBn	15	16	5	36
Zentrotik kanpo	0	2	3	5
Online	3	2	2	7
GUZTIRA	18	20	10	48

Proiektuen iraupena kontuan hartuta, modalitate presentzialak dira gehien eskatzen diren aukerak. Online formatua EHUn Proiektuaren kasuan baino ez da aplikatzen; izan ere, ikasleek materialak dituzte eta autokudeatu egiten dira.

5.1.3. Datu globalak

Prestakuntzako datu orokorrekin erakusten dute hobera egin dutela 2022ko datuekin alderatuta, publiko berriak zabaltzeko eta haietara zabaltzeko egindako ahaleginen ondorioz. Hazkundera orokorra da bai esperientzietan bai proiektuetan, eta, horri esker, prestakuntza-eskaintza berria sendotuko dela pentsa daiteke, esparru guztietan baitu ordezkartza. Publikoen arabera emaitzak ere hobetu egin dira, baina ez modu homogeneoan.

Horrekin ondoriozta dezakegu prestakuntza-eskaintza egonkortu egin dela, eta Kontsumobideren prestakuntza-programak erabateko arrakasta izan duela herritarren prestakuntzan.

	KB GASTEIZ		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Prestakuntza-esperientziak	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782
Prestakuntza-proiektuak	18	986	20	1.411	10	595	48	2.992
Proiektu-saioak	92		122		84		298	
Bestelako ekintzak	53	53	67	67	17	17	137	137
Materialen mailegua	1	20	0	0	0	0	1	20
GUZTIRA	1.243	12.463	1.302	16.714	554	6.754	3.099	35.931

PRESTAKUNTZA-FORMATUA GUZTIRA		INFORMAZIO-FORMATUA GUZTIRA	
zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
2.913	35.774	137	137

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	Hezitzailea	Aurreko informazioa	Aurreko antolakuntza	Materialak instalazioak	
Batez-besteko puntuazioa	8,93	8,92	8,92	8,30	8,29	9,03	8,78

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 eskaintako zerbitzuaren kalitateari eusten.

	Espektatibak	Edukia	Hezitzailea	Aurreko informazioa	Aurreko antolakuntza	Materialak instalazioak	
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.

Consumópolis lehiaketaren 18. edizioan, **“Interneten, ikusten duzun guztia sinesten duzu?”** izenekoan, 6 ikastetxetako 305 ikaslek hartu dute parte 2022/2023 ikasturtean.

Lotura:

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

5.2. Online prestakuntza

5.2.1. Online jokoak

2023an, Kontsumobideren prestakuntzari elementu ludikoak ematen dizkioten [joko interaktibo](#)en edizioarekin jarraitu da. Joko interaktibo horiek irekita daude herritarrentzat web orrian.

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.

2023an, aurrez aurreko prestakuntza-ekintza hauek antolatu eta eman dira:

- **“Kontsumitzaileekin egindako kontratuak. Gardentasuna eta abusuzko klausulak”**, 2023ko azaroaren 13an eta 14an, Gasteizen, 46 pertsonarekin. Hizlariak: Pascual Martínez Espín, Gaztela-Mantxako Unibertsitateko Zuzenbide Zibileko katedraduna, eta Eugenio Ribón Seisdedos, Espainiako Kontsumo Zuzenbidearen Elkarteko presidentea.
- **“Banku-eskubideari buruzko jardunaldia”**, Bibaon, 2023ko azaroaren 23an. 50 pertsona bertaratu dira. Hizlariak: Carlos Mario Marra Pascual, EKA/ACUV Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkarteko abokatu espezialista; Edmundo Rodríguez Achútegui, Bizkaiko Probintzia Auzitegiko 4. Sekzioko magistratua; eta Iñaki Velasco, EKA/ACUVeko arduradun juridikoa.

5.4. Kontsumoaren arloko informazio eta prestakuntza sensibilizazioa

2022an, kontsumoaren arloko informazio-sentsibilizazioko programa jarri zen abian. Programa horren esparruan, ikus-entzunezko edo idatzizko hainbat pieza egin dira, RRSS, blog, Internet eta Newsletter bidez banatuak, prestakuntza-ekintzetara bertaratzen diren ikusleen artean eta banakako erakartze-ekintzen bidez.

Sentsibilizazio-produktuen kopurua			
	Urtarrila-ekaina	Uztaila-abendua	GUZTIRA
Vídeos Motion	5	5	10
Bideo animatuak	7	6	13
Reels	29	20	49
Kontsumoberri	6	5	11
Podcast	-	-	-
1. Lote bideoak	1	3	4
Post digitalak	61	51	112
KB whatsapp	23	21	44
Asteko galdera	25	20	45
Kontsumobide digitala	2	1	3
Kontsumobide imprimatua	2	1	3
Flyer tematikoa (informazio orriak)	2	1	3
Liburuxkak	2	2	4
Infokontsumo	2	2	4
Blog web	13	5	18
2024 Egutegia	-	1	1
GUZTIRA	180	144	324

Produktu kopurua, publikoaren arabera								
	Eskola	Unibertsitatea eta LH	Helduak	Enpresak	Migratuak	Nagusiak	Preskriptoreak	GUZTIRA
Motion bideoak		6	8	1	2	1	4	22
Bideoak		2	11	2	3	3	10	31
Reel		23	35	4	8	15	25	110
Kontsumoberri		11	11	11	11	11	11	66
Podcast								
Bideoak Lote 1	3							
Post digitalak	1	52	76	4	24	35	50	242
KB Whatsapp		3	36	1	8	31	34	113
Asteko galdera		22	27	8	14	15	22	108
Kontsumobide digitala		3	3	3	3	3	3	18
Kontsumobide inprimatua		3	3	3	3	3	3	18
Flyer (informazio-orriak)		2	2		1	1	3	13
Liburuxkak	1	2	4	1	1	1	3	13
Infokontsumoa	4							4
Bloga		9	14	2	4	4	11	44
Egutegia 2024	1	1	1	1	1	1	1	7
GUZTIRA								809

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: **1.049.999,83 euro**.

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Bilboko Udala	60.000,00 €
Vitoria-Gasteizko Udala	60.000,00 €
Santurtziko Udala	60.000,00 €
Uribe Kostako Mankomunitatea	60.000,00 €
Irungo udala	60.000,00 €

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Barakaldoren Garapen Integralerako Ea Inguralde	60.000,00 €
Donostiako Udala	51.561,30 €
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	51.561,30 €
Oarsoalde, S.A.	51.561,30 €
Enkarterriko Mankomunitatea	45.116,14 €
Erandioko Udala	36.092,91 €
Hernaniko Udala	35.952,40 €
Getxoko Udala	35.258,26 €
Portugaleteko Udala	31.340,68 €
Eibarko Udala	30.782,09 €
Urola Garaiko Mankomunitatea	27.585,29 €
Laudioko Udala	27.069,68 €
Goierriko Ekimena S.A.	26.270,22 €
Bermeoko Udala	24.577,55 €
Ermuako Udala	20.968,26 €
Andoaingo Udala	20.736,18 €
Forlan	18.046,45 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	16.396,58 €
Trapagarango Udala	16.662,29 €
Ortuellako Udala	16.499,61 €
Etxebarriko Udala	15.399,64 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	12.065,34 €
Elgoibarko udala	11.733,54 €
Guardia-Arabako Errioxako Koadrila	11.429,42 €
Sestaoko Udala	10.242,79 €
Añanako Koadrila	7.089,67 €
Ondarroako Udala	6.049,68 €
Zierbenako Udala	6.032,67€
Kanpezuko Koadrila – Arabako Mendialdea	4.193,65 €
Lasarte-Oriako Udala	2.606,93 €
Guztira	1.049.999,83 €

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
Erandioko udala	20.178,91 €
Irungo udala	20.090,68 €
Vitoria – Gasteizko udala	20.000,00 €
Bilboko udala	11.954,60 €
Forlan	1.368,00 €

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 jardura hauek egiteko:

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

Guztira, **267.206,78 euro** eman dira laguntzetan.

Erakundea	Zenbateko osoa
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	102.000,00 €
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	102.000,00 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	27.276,14 €
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi	20.930,64 €
ACUBI	15.000,00 €

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.

184.953,22 euro eman dira kontzeptu horrengatik.

Erakundea	Zenbateko osoa
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	85.259,73 €
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	85.319,08 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	14.096,20 €
ACUBI	278,21 €

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.

2023an, zazpi aldiz egin zaio kontsulta batzordeari, eta bi aldiz bildu da.

6.3. Lankidetza-hitzarmenak

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

Lehiaren Euskal Agintaritzarekin sinatutako lankidetza-hitzarmenak ere indarrean jarraitzen du, bi erakundeen arteko sinergiak aprobetxatzeko. Hitzarmenaren ardatza informazioa trukatzea, 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:

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

I. ERANSKINA

Harremanetarako datuak

Kontsumobideren egoitza nagusia

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

Euskadiko kontsumoko arbitraje batzordea (Kontsumobideri atxikitutako organoa)

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

Kontsumobideren lurralde zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua

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

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

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

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

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

Kontsumoko prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

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

II. ERANSKINA

Kontsumitzaileen informaziorako eta arretarako zentroak (CIAC sarea).

Harremanetarako datuak.

[Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak \(KIUB\)](#)

[Kontsumitzaileen elkarteak](#)

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Rekalde, 39 A

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11

kb-araba@kontsumobide.eus



900 84 01 20

www.kontsumobide.eus



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO