MEMORIA 2024

kontsumoBIDE

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

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 17

3 MERKATUAREN KONTROLA

3.1 Ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainak 22
3.2 Elikagaiak ez diren produktuen segurtasunaren kontrola 24
3.3 Zerbitzuen merkatua kontrolatzea eta zaintzea 25
3.4 SOIVREkin koordinatzea 26
3.5 Industria produktuen segurtasuna 27
3.6 Elkarteen eta enpresen salaketak eta kontsultak 29
3.7 Ikuskatze-jarduerak 30
3.8 Euskadiko udalekin lankidetzan 32

4 INFORMAZIOA

4.1 Argitalpenak 33
4.2 Sentsibilizazioa 36
4.3 Kontsumobide Interneten 40
4.4 Kontsumoko sariak 44

5 PRESTAKUNTZA

5.1 Kontsumorako prestakuntza Kontsumobideko zentroetan 45
5.2 Online prestakuntza 51
5.3 Kontsumo-arloko profesionalentzako prestakuntza 51
5.4 Kontsumo arloko informazio- eta prestakuntza sentsibilizazioa 52

6 BESTE ERAKUNDE ETA AGENTE BATZUEKIN LANKIDETZA

6.1 Babes ekonomikoa emateko programa 54
6.2 Kontsumoko Aholku Batzordea 58
6.3 Lankidetza-hitzarmena 58
6.5 Kontsumoko Ministerioa eta gainerako autonomia-erkidegoak 59

Eranskinak (harremanetarako datuak) 59

LG G - 00142 - 2022

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 2024ko 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. Erreklamazio edo kexa bat erregistratzeko, **ez da beharrezkoa aurretiko hitzordua eskatzea**. Kontsumo-gaiei buruzko informazioa eta aholkuak ematea helburu duen aurrez aurreko arreta emateko, hitzordua eskatu behar da 900840120 telefonoan.

Kontsumobideren webgunea, kontsumo-gaiei, institutuaren egiturari eta hainbat argitalpeni buruzko informazioa emateaz gain, kudeaketa-kanal bat ere bada, pertsonek 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 jarduera dago. Bertan, kontsumo-kontsultak, erreklamazioak, kexak eta salaketak, zehapen-espedienteak eta kontsumoko arbitrajea sartzen dira. Aurten ere, kontsumitzaileen eskubideen arloan arau-hauste larriak egin dituzten enpresak argitaratu 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. Bere jarduera bat dator EBk ezarritako ardatzekin.

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 kontsumoerakunde 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 elkarteen 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. 2024. urtean 67.969 dei jaso dira guztira.

2.1. Kontsumoari buruzko kontsultak Euskadin

Euskal Autonomia Erkidego osoan **46.877 kontsulta** jaso dira. Horietatik 12.225 Kontsumobiden; 26.965 Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoetan eta 7.687 kontsumitzaileen elkarteetan.

Aurten, herritarren kezken artean, **banku-zerbitzuekin** lotutako gaiak nabarmentzen dira, kontsulten % 26,34 izan baitira, eta, ondoren, telefonia-zerbitzuak, kontsulten % 8,64, eta hornidura-zerbitzuak (energia, ura eta beste batzuk), guztien % 7,23. Ondoren, aseguruekin lotutako gaiak %5,8, etxebizitza % 5,28 eta garraioak % 4,98.

Lotura: ▶ Kontsumo-arloko kontsultak nola egin

Kontsumoko kontsultak Euskadin 2024
aurkezteko moduaren arabera

Aurkezteko modua	Elkarteak	Kontsumobide	KIUB	Guztira
AURREZ AURREKOA	2.254	6.339	15.105	23.698
TELEFONOA	3.130	3.299	9.880	16.309
POSTA ELEKTRONIKOA	2.293	2	1.760	4.055
WEBA	1	2.584	181	2.766
POSTA	9	1	39	49
GUZTIRA	**7.687**	**12.225**	**26.965**	**46.877**

Kontsumoko kontsultak Euskadin2024
sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	Elkarteak	Kontsumobide	KIUB	Guztira	
Banku zerbitzuak	4.378	2.191	5.780	12.349	% 26,34
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	173	1.329	2.549	4.051	% 8,64
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	173	1.029	2.183	3.385	% 7,23
Aseguruak	350	412	1.958	2.720	% 5,80
Etxebizitza, higiezinen sustapena	785	668	1.026	2.479	% 5,28
Garraioak	272	552	1.514	2.338	% 4,98
Ibilgailuak	105	1034	955	2.094	% 4,46
Ibilgailuen konponketa	681	281	982	1.944	% 4,14
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	25	466	1.058	1.549	% 3,30
Bidaiak	75	362	732	1.169	% 2,49
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	11	262	418	691	% 1,47
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	71	107	436	614	% 1,30
Osasun eta laguntza zerbitzuak	47	123	335	505	% 1,07
Altzariak	10	84	311	405	% 0,86
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	22	101	188	311	% 0,66
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	1	70	44	115	% 0,24
Telefonia etakomunikazioa	1	32	76	109	% 0,23
Elikadura	1	33	74	108	% 0,22
Tindategiak, garbitegiak	7	20	53	80	% 0,17
Jostailuak		13	31	44	% 0,09
Material elektrikoa	1	24	16	41	% 0,08
Gasolina eta zerbitzuguneak	1		5	6	% 0,01
Askotariko zerbitzuak	468	1.421	5.818	7.707	% 16,44
Askotariko produktuak	29	1.585	423	2.037	% 4,34
Informatu gabe				26	% 0,05
GUZTIRA	**7.687**	**12.225**	**26.965**	**46.877**	**% 100**

2.2. Kontsumoko erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin

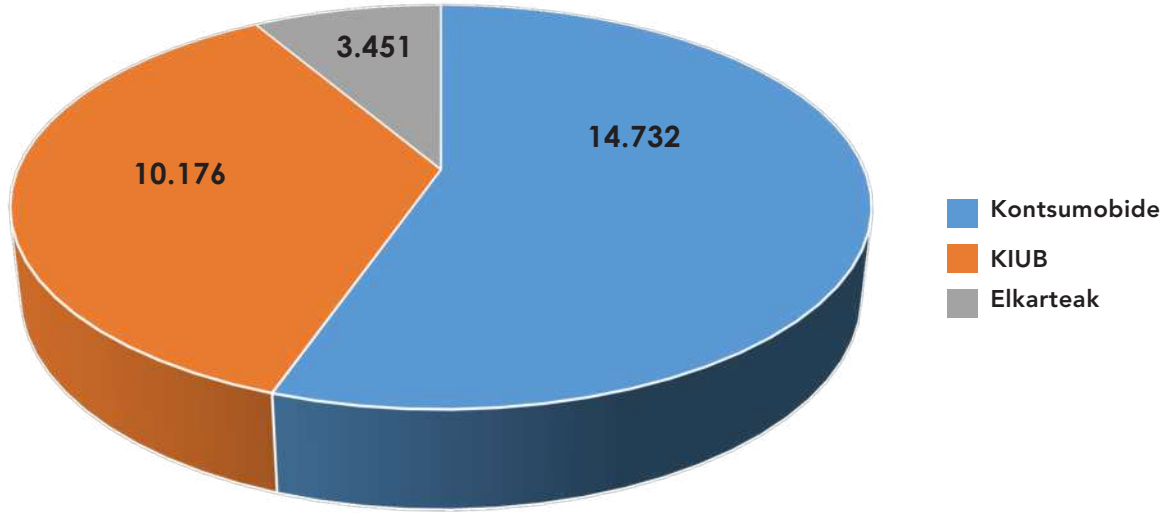
2024an, **28.359** erreklamazio, kexa eta salaketa izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 14.732 Kontsumobideren bidez; 10.176 kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoen (KIUB) bidez; eta 3.451 kontsumitzaileen elkarteen bidez.

Banku-zerbitzuen sektorea erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen rankingean nagusi da, guztizkoaren % 18,59 (5.272). Ondoren, telefonía -zerbitzuak % 12,11 (3.434); hornidura-zerbitzuak (energia, ura, etab.) % 7,02 eta garraioak % 6,82.

Loturak:

- Kontsumo-arloko erreklamazioak nola egin
- Kontsumo-arloko salaketak nola egin
- Kontsumoko gatazkak konpontzeko izapideak

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2024)
erakundeen arabera



Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2024)
sektore eta erakundeen arabera

Produktua / Zerbitzua	Kontsumobide	KIUB	Elkarteak	Guztira	
Banku zerbitzuak	1301	1497	2474	5272	% 18,59
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1625	1732	77	3434	% 12,11
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1008	917	66	1991	% 7,02
Garraioak	975	861	98	1934	% 6,82
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	1500	393	11	1904	% 6,71
Bidaiak	827	473	26	1326	% 4,68
Ibilgailuen konponketa	682	299	216	1197	% 4,22
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	793	222	4	1019	% 3,59
Aseguruak	404	487	116	1007	% 3,55
Ibilgailuak	537	282	12	831	% 2,93
Etxebizitza, higiezinen sustapena	510	130	128	768	% 2,71
Altzariak	366	159	11	536	% 1,89
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	293	110	12	415	% 1,46
Osasun eta laguntza zerbitzuak	247	86	9	342	% 1,21
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	144	158	22	324	% 1,14
Elikadura	150	42	3	195	% 0,69
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	108	32	2	142	% 0,50
Telefonia eta komunikazioa	84	46		130	% 0,46
Tindategiak, garbitegiak	75	27	4	106	% 0,37
Jostailuak	25	10		35	% 0,12
Material elektrikoa	16	17		33	% 0,12
Gasolina eta zerbitzuguneak	3	3		6	% 0,02
Askotariko zerbitzuak	2243	1963	144	4350	% 15,34
Askotariko produktuak	816	230	16	1062	% 3,74
GUZTIRA	**14.732**	**10.176**	**3.451**	**28.359**	**%100**

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Euskadin (2024)
sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	
Banku zerbitzuak	805	2.733	1.734	5.272	% 18,59
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	550	1.907	977	3.434	% 12,11
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	287	1.119	585	1.991	% 7,02
Garraioak	272	1.275	387	1.934	% 6,82
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	369	1.122	413	1.904	% 6,71
Bidaiak	222	811	293	1.326	% 4,68
Ibilgailuen konponketa	191	698	308	1.197	% 4,22
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	168	640	211	1.019	% 3,59
Aseguruak	171	684	152	1.007	% 3,55
Ibilgailuak	209	475	147	831	% 2,93
Etxebizitza, higiezinen sustapena	146	350	272	768	% 2,71
Altzariak	95	343	98	536	% 1,89
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	90	229	96	415	% 1,46
Osasun eta laguntza zerbitzuak	78	183	81	342	% 1,21
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	45	198	81	324	% 1,14
Elikadura	50	92	53	195	% 0,69
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	33	81	28	142	% 0,50
Telefonia eta komunikazioa	44	59	27	130	% 0,46
Tindategiak, garbitegiak	28	65	13	106	% 0,37
Jostailuak	12	13	10	35	% 0,12
Material elektrikoa	11	16	6	33	% 0,12
Gasolina eta zerbitzuguneak	2	3	1	6	% 0,02
Askotariko zerbitzuak	578	3.013	759	4.350	% 15,34
Askotariko produktuak	347	457	258	1.062	% 3,74
GUZTIRA	**4.803**	**16.566**	**6.990**	**28.359**	% **100**

2.2.1. Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak, kexak eta salaketak

Kontsumobidek 14.732 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso ditu 2024an. Horietatik, % 50,45 **establezimenduan bertan** kontratatutako produktu edo zerbitzuen erreklamazioengatik izan ziren, % 45,13 Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuen erreklamazioengatik eta % 4,42 establezimendutik kanpo.

Bide telematikoa da, oraindik ere, erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide nagusia, eta aurten % 50,98ra iritsi da, 2023an, aldiz, bide horrek eskaeren % 48,96 hartu zituen.

Kontsumobidek jaso dituen 14.732 erreklamazioen artean, hauek dira ugarienak: telefonia-zerbitzuak (1.625 erreklamazio), etxetresna elektrikoak (1.500), banku-zerbitzuak (1.301), hornidura-zerbitzuak (1.008) eta garraioak (975).

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2024)
produktu eta zerbitzuaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Guztira	Produktua / Zerbitzua	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1625	Osasun eta laguntza zerbitzuak	247
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	1.500	Elikadura	150
Banku-zerbitzuak	1.301	Etxebizitza (konponketak, gremioak)	144
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1.008	Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	108
Garraioak	975	Telefonia eta komunikazioa	84
Bidaiak	827	Tindategiak, garbitegia	75
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	793	Jostailuak	25
Ibilgaiuen konponketak	682	Material elektrikoa	16
Ilbigailuak	537	Gasolina eta zerbitzuguneak	3
Etxebizitza, higiezinen sustapena	510		
Aseguruak	404	Askotariko zerbitzuak	2.243
Altzariak	366	Askotariko produktuak	816
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne	293	Informatu gabe	0
			GUZTIRA: 14.732

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2024) aurkezteko moduaren arabera		
Produktua / Zerbitzua	**Guztira**	**Guztira**
Weba	6.865	% 46,59
Aurrez aurrekoa	6.521	% 44,26
Web - Ziurtagiririk gabe	567	% 3,85
ETZ (Servicio de Intercambio Registral)	478	% 3,24
Posta	221	% 1,50
Posta elektronikoa	79	% 0,54
Telefonoa	2	% 0,01
GUZTIRA	**14.732**	% **100**

Kontsumobidek adostasuna lortu du (kontsumitzailearen eta enpresaren arteko akordioa), osorik edo zati batean, neurtutako erreklamazioen % 45,56an.

Erreklamazioak, kexak eta salaketak Kontsumobiden (2024)
sektore eta saltzeko moduaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Urrunekoa/ Internet	Establezimendua	Establezimendutik kanpo	Guztira
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1.360	214	51	1.625
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne)	847	613	40	1500
Banku-zerbitzuak	385	888	28	1.301
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	753	175	80	1.008
Garraioak	704	233	38	975
Bidaiak	494	321	12	827
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	454	335	4	793
Ibilgailuen konponketa	85	579	18	682
Ibilgailuak	91	426	20	537
Etxebizitza, higiezinen sustapena	104	307	99	510
Aseguruak	219	158	27	404
Altzariak	124	235	7	366
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikusentzunezkoak barne	105	140	48	293
Osasun eta laguntza zerbitzuak	23	217	7	247
Elikadura	43	105	2	150
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	34	77	33	144
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	54	52	2	108
Telefonia eta komunikazioa	29	55		84
Tindategiak, garbitegia	18	56	1	75
Jostailuak	15	10		25
Material elektrikoa	7	6	3	16
Gasolina eta zerbitzuguneak	-	3	-	3
Askotariko zerbitzuak	807	1.382	54	2.243
Askotariko produktuak	312	439	65	816
GUZTIRA	**7.067**	**7.026**	**639**	**14.732**

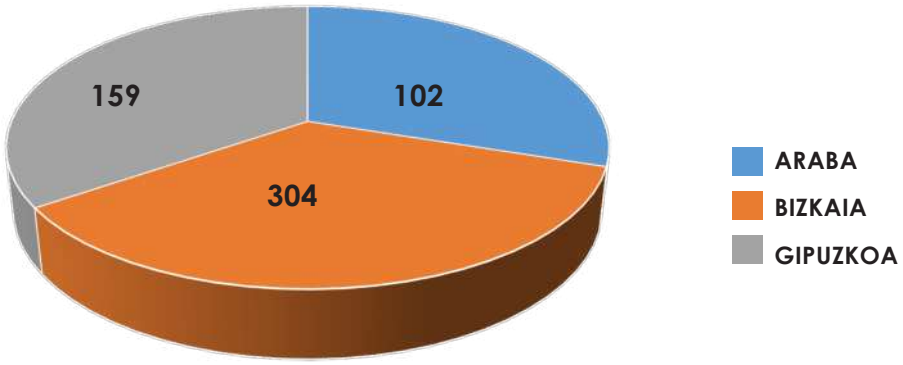
2.3. Zehapen-espedienteak

2024ean **565 zehapen-espediente ireki dira guztira**: 102 Araban, 159 Gipuzkoan eta 304 Bizkaian. Zehapen-espedienteak bi bidetatik hasten dira: merkatua ikuskatzeko eta kontrolatzeko kanpainetan hautemandako arau-hausteen ondorioz edo jasotako erreklamazio gisa.

Irekitako zehapen-espedienteak (2024)
sektore eta lurralde historikoen arabera

Produktua / Zerbitzua	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Ibilgailuen konponketa	13	35	13	61
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	4	25	19	48
Jostailuak	9	31	2	42
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	4	23	14	41
Ibilgailuak	1	24	12	37
Etxebizitza, higiezinen sustapena	17	9	11	37
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	3	14	7	24
Banku-zerbitzuak	5	6	10	21
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1	15	4	20
Elikadura	6	8	4	18
Garraioak	1	9	6	16
Bidaiak	4	8	4	16
Altzariak	3	10	3	16
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	2	8	4	14
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	5	8		13
Material elektrikoak	5	4	2	11
Aseguruak		4	2	6
Osasun eta laguntza zerbitzuak		4	1	5
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)		3	2	5
Telefonia eta komunikazioa		2		2
Tindategiak, garbitegiak			1	1
Askotariko zerbitzuak	15	33	20	68
Askotariko produktuak	4	20	18	42
Informatu gabe		1		1
GUZTIRA	**102**	**304**	**159**	**565**

Irekitako zehapen-espedienteak (2024)
lurralde historikoen arabera



Ebatzitako zehapen-espedienteak (2024)
sektoreen eta zenbatekoaren arabera

Produktua / Zerbitzua	Zehapen kopurua	Guztira
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	38	224.844,20
Ibilgailuen konponketa	50	210.866,40
Ehunak, oinetakoak eta osagarriak	37	156.653,60
Ibilgailuak	23	145.377,00
Etxebizitza, higiezinen sustapena	26	92.087,60
Garraioak	15	87.404,00
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	14	62.604,00
Banku-zerbitzuak	13	60.823,00
Altzariak	15	59.608,20
Jostailuak	27	57.613,00
Etxeko-tresnen konponketa (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	18	49.691,00
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	13	48.905,60
Elikadura	17	42.914,40
Osasun eta laguntza zerbitzuak	6	42.502,00
Bidaiak	17	34.726,00
Etxebizitza (konponketak, gremioak)	8	21.365,00
Tindategiak, garbitegiak	2	21.200,40
Material elektrikoa	10	18.560,00
Aseguruak	1	15.005,00
Telefonia eta komunikazioa	2	13.001,00
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringarriak barne)	2	2.000,00
Askotariko zerbitzuak	62	173.197,60
Askotariko produktuak	31	106.434,80
GUZTIRA	**447**	**1.747.383,80€**

2.3.1. Zehapenak jaso dituzten enpresak

Memoria honetan kontsumo-arloko arau-hauste larriak egiteagatik zehatuak izan diren enpresen berri ematen da. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egindako arau-hausteen berri izatea eta legez kanpoko jokabideen jarraipena prebenitu ahal izatea da helburua.

Zehapen larriak jaso dituzten enpresak			
Zerbitzua	**Sozietate izena**	**Zehapen kopurua**	**Zehapena**
Askotariko produktuak	ANTILIA SOLUCIONES, S.L.	6	60.006,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	YUBSTORE DELIVERY, S.L	2	20.002,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Osasun eta laguntza zerbitzuak	CLÍNICAS VIVANTA, S.L.U.	1	20.000,00
Arrazoia	• 141.1. ARTIKULUA. Ikuskatze-lanak errazteari aurka egitea, uko egitea edo oztopoak jartzea, edo agintari eskudunek edo haien agenteek beren eginkizunak betetzean eskatutako datuak edo informazioak emateari uko egitea, bai eta informazio zehaztugabea edo osatugabea edo dokumentazio faltsua ematea ere. Berrerortzea		
Altzariak	SKLUM HOME AND DECO, S.L.	1	20.000,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Askotariko zerbitzuak	UCADEMY, S.L.	1	20.000,00
Arrazoia	• 141.1. ARTIKULUA. Ikuskatze-lanak errazteari aurka egitea, uko egitea edo oztopoak jartzea, edo agintari eskudunek edo haien agenteek beren eginkizunak betetzean eskatutako datuak edo informazioak emateari uko egitea, bai eta informazio zehaztugabea edo osatugabea edo dokumentazio faltsua ematea ere. Berrerortzea.		
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	GRUPO EMPRESARIAL MESGROW, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		

Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	BLUDGER INFORMATICA, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	DREAM LIFE DEVELOPMENT, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	•139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Etxeko-tresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	ELECTRONING MARKET, S.L	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Askotariko produktuak	RK SHOOTING SUPPLIES, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Ibilgailuen konponketa	ALBERTO JAVIER ARAQUE TORRES	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.1 ARTIKULUA Abusuzko klausulak sartzea kontsumitzaileek edo erabiltzaileek sinatzen dituzten kontratuetan, edo abusuzko praktikak egitea		
Askotariko produktuak	HAMELYN TECHNOLOGIES, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.22. ARTIKULUA. Erositako produktua ez entregatzea dirua itzuli gabe, web-orri baten bidez egindako erosketa batean.		
Ibilgailuen konponketa	AUTOS FERNANDEZ MENA, S.L.	1	10.001,00
Arrazoia	• 139.1 ARTIKULUA Abusuzko klausulak sartzea kontsumitzaileek edo erabiltzaileek sinatzen dituzten kontratuetan, edo abusuzko praktikak egitea		

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 Gobernuko Kontsumo Ministerioarekin.

Kontsumoko Arbitraje Batzordearen (administrazio-organoa) jarduera uztailaren 24ko 713/2024 Errege Dekretuan eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitakoaren arabera arautzen da.

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, **565 enpresa eta saltoki berri atxiki zaizkio** arbitrajearen euskal sistemari 2024an. Kontsumobidek urtero egiten duen erakartze- eta atxikitze-kanpainaren emaitza da hori. 610 enpresa itxi dira (erretiroak eta itxierak), eta 40 enpresak uko egin diote atxikitzeari.

Sektoreka, honako sektore hauek nabarmendu behar dira: eraikuntza- eta etxebizitza-gremioak, elikadura-, ehun- eta oinetako-dendak, ostalaritza, autoak, motozikletak eta bizikletak konpondu eta saltzeko tailerrak eta ikastetxeetako eta autoeskoletako akademiak.

2024an, Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresen guztizko kopurua **17.079** izan da.

Enpresen atxikipena kontsumoko arbitrajeari (2024ko abenduak 31)
jarduera arloen arabera

Bestelako txikikazko merkataritza	2.827	Etxebizitza, higiezinen sustapena	368	Garraioak	77
Elikadura	1.888	Etxeko-tresnak SAT	313	Aseguruak	73
Ehunak, oinetakoak	1.845	Bitxigintza, erlojugintza	313	Energia	66
Gremioak, etxebizitza	1.654	Bazarrak	281	Bidaia-agentziak	49
Ostalaritza	1.283	Informatika	126	Merkataritza elektronikoa	10
Ibilgailuak	972	Aisialdiko jarduerak	100	Publizitatea	6
Altzariak	861	Tindategiak	99	Etxez-etxeko salmenta	1
Hezkuntza	441	Telefonia	96	Beste batzuk	3.330
				GUZTIRA	**17.079**

2.4.2. Arbitraje-eskaerak

2024an jasotako **1.001 arbitraje-eskaera berriak** honela banatu dira sektoreka:

Arbitraje-eskaerak					
Telefonia	337	Irakaskuntza	22	Aisialdirako jarduerak	4
Energia	296	Elikadura	13	Ostalaritza	4
Ibilgailuak	49	Ehunak, oinetakoak	12	Bitxigintza, erlojugintza	4
Gremioak, etxebizitza	40	Bidaia-agentziak	12	Higiezinen sustapena	3
Altzariak	34	Tindategiak	10	Aseguruak	3
Bestelako txikikazko merkataritza	31	Banku-zerbitzuak	6	Informatika	2
Garraioak	28	Merkataritza elektronikoa	6		
Etxetresnak (LTZ)	26	Bazarrak	6	Beste batzuk	53
				GUZTIRA	**1.001**

2024an, **501 laudo eman ziren guztira**: 167, partzialki baietsita; 151, osorik baietsita; 172, ezetsita; eta 11, inhibizioz. Laudoen batez besteko zenbatekoa 613,58 €izan da. Entzunaldi guztiak idatziz egin dira. Laudoen 432 ebatzi dira ekitatez, eta 69*zuzenbidez.

218 arbitraje-elkargo eta pertsona bakarreko 283 arbitraje-organo izendatu ziren espedienteak ebazteko. Kontsumobideren bulegoen bidez 531 arbitraje-proposamen aurkeztu dira, 252 KIUBen bidez, 44 kontsumitzaileen elkarteekin eta gainerakoak zuzenean Batzarrean.

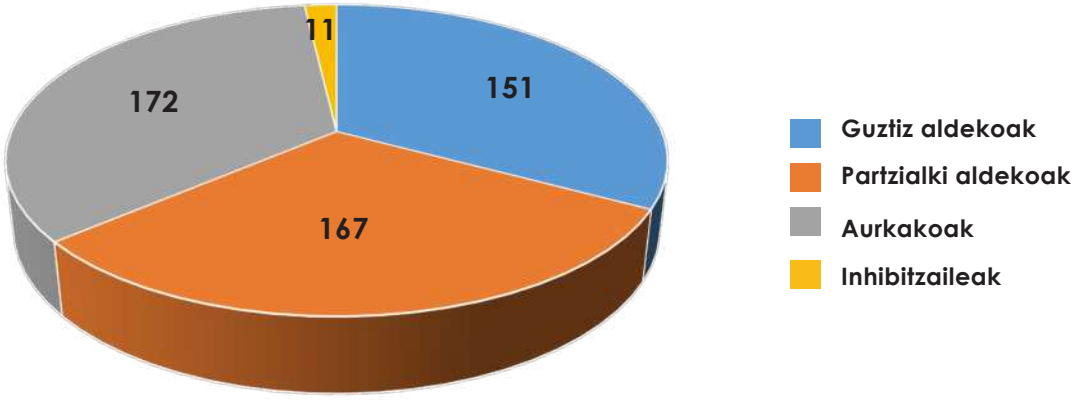
Era berean, 228 akordio lortu ziren alderdien artean, eta 17 arbitraje-eskaera ez ziren onartu; horren arrazoi nagusia izan da erreklamatzaileak ez duela azken erabiltzaile izaera. Beste arrazoietako bat delituaren, iruzurraren edo legitimazio-faltaren arrazoizko zantzuak (telefonia- eta energia-kontratuko sinadura-faltsifikazioak) zituztelako izan da.

241 espediente artxibatu dira proposatutako arbitrajea ez onartzeagatik arbitraje-sistemari atxiki gabeko enpresak, eta ehunekoa handitu egin da aurreko urteekiko.

---

* **Zuzenbidearen araberako arbitrajean**, arbitroek zuzenbideko goi-mailako titulazioa dute eta gatazka ebazten dute indarrean dagoen ordenamendu juridikoa aplikatuz. **Ekitate bidezko arbitrajean**, arbitroek sektorea ezagutzen dute eta beraien uste eta jakituriaren arabera ebazten dute. Kontsumoko arbitrajea beti ekitatezkoa da, salbu eta alderdiek berariaz adierazten badute zuzenbidezkoa izateko borondatea dutela (213/2024 Errege Dekretuaren 31. 4. artikulua).

Laudoak (2024)
erabaki motaren arabera



Laudoak eta entzunaldiak 2024			
	2023	2024	
Laudoraren emaitza	Espediente kopurua	Espediente kop.	Portzentajea
Aurkakoak	163	172	% 34,33
Partzialki aldekoak	147	167	% 33,33
Guztiz aldekoak	166	151	% 30,14
Inhibitzaileak	9	11	% 2,20
Guztira	485	501	% 100
ENTZUNALDI MOTA	Idatzia		

Kontsumoko Arbitraje Batzordea administrazio-organoa da, eta haren jarduera uztailaren 24ko 713/2024 Errege Dekretuan eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitakoaren arabera arautzen da.

Emandako laudoen % 90 Arbitraje Elkargoko kide guztiek aho batez onartu dituzte, eta gainerakoak alderdiek adostuta.

Ebazpenak ematen dituzten arbitraje-organoak Arbitraje Batzordeko lehendakariak izendatzen ditu. Organo horiek, osaeraren arabera, pertsona bakarrekoak edo kide anitzekoak izan daitezke. 2024ko ekitaldian, 218 arbitraje-saio egin dira kide anitzeko organoarekin, eta 283 pertsona bakarreko arbitraje-organoekin.

Emandako laudoetatik, 2 alderdietako batek nahitaez betearazteko eskatu du, eta inongo laudotan ez da hasi baliogabetzeko izapiderik.

• **Ebazteko epea:** arbitraje-laudoen % 96 arbitraje-hitzarmena formalizatu eta bi hilabete baino gutxiagoko epean eman dira.

Entzunaldirako zitazioak idatziz egin dira, alderdien presentziarik gabe, eta Arbitraje Elkargoaren bilerak plataforma digitalaren bidez horrek lagundu du arbitraje-prozedura eta laudoen jakinarazpenak arintzea.

• **Peritu-probak:** Azpimarratzekoa da Arbitraje Elkargoak 12 begi-ikuskapen egin dituela Obra eta altzarien espedienteetan. Eta ez da peritu-probarik egin aurten.

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeak lankidetza-akordioei eutsi die telefoniaren eta energiaren sektoreko operadore nagusiekin, elektronikoki komunikatzeko, arbitraje-prozeduran beharrezkoak den aldetik. Hala, 2024an, jarraitu dugu arbitraje-eskaerak, erantzunak eta arbitraje-entzunaldietarako zitazioak telematikoki bidaltzen telefoniaren eta energiaren sektoreko operadore nagusiei.

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 kontsumitzaileeninteres ekonomiko legitimoei kalterik ez egiteko betebeharrari dagokionez.

3.1.3. Kontrol ofizial sistematikoa

2024an jarraitzen dugu Estatuan elikagaien kontrol sistematikoarekin.

3.1.4. 2023an egindako plangintzak:

2024an, elikagaien plangintzak honako produktu hauen kontrol sistematikoa barne hartu du:

zk.	Titulua
5	Frutak eta barazkiak - Marmeladak, jaleak, konpotak
15	Frutas y hortalizas - Legumbres secas
16	Tierra de Campos-ko AGB dilista pardina
17	Ekologikoa (lekale lehorrak)
20	Gozogintzako produktuak
18	Gatza, espeziak, zopak, saltsak, entsaladak eta produktu protereikoak - Zopak eta saldak
6	Zerealak eta zereal-pastekin egindako produktuak
21	Zerealak eta zerealez egindako produktuak - Arroza
19	Postreak (1., 3. eta 5. kategorietan sartzen direnak izan ezik)
4	Koipeak, olioak eta horien emultsioak (oliba-oliorik gabe)

3.2. Elikagaiak ez diren produktuen merkatua zaintzea

Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuak, autonomia-erkidegoetako kontsumomerkatua 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, 2024an ezarri da lehen aldiz elikaduraz besteko produktuen kontrol sistematikoa.

Plan sektorialean, jarduera sistematiko gisa definitzen da sektoreko merkatua urtero kontsumoagintaritza 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 araberako produktu-kategoriak zehazten dira, arriskuaren ebaluazioaren eta eskura dauden baliabide teknikoen arabera landuko direnak.

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

3.2.3. Euskadin 2024an egindako plangintzak:

Jarraian, programa bakoitzaren barruan kontrolatutako produktuak adierazten dira:

• **1.1**. **programa:** Merkatua zaintzeko jarduerak jostailuen sektorean: jostailu elektrikoak eta patinete-jostailuak.

• **1.2**. **programa:** Merkatua zaintzeko jarduerak ehungintzaren sektorean: udaberriko/udako jantziak.

• **1.3**. **programa:** Merkatua zaintzeko jarduerak oinetakoen sektorean: udaberriko/udako oinetakoak, gizonezkoak.

• **1.4**. **programa:** Merkatua zaintzeko jarduerak norbera babesteko ekipamenduen sektorean: NBEak (txalekoak).

• **1.5**. **programa:** Merkatua zaintzeko jarduketak detergenteen sektorean (detergente makina-hautsa).

• **1.6. programa:** Zaintza-jarduerak energia-eraginkortasuneko etiketatze-sektorean: pantaila elektronikoak (telebistak eta monitoreak).

• **1.7**. **programa:** Pneumatikoen etiketatze-sektorea zaintzeko jarduerak: turismoentzako pneumatikoak.

• **1.8. programa:** Zaintza-jarduerak bestelako produktuen sektorean, GPSD Zuzentarauaren arabera: haurtzaindegiko artikuluak, tronak.

3.3. Zerbitzuen merkatua kontrolatzea eta zaintzea

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

Hala, 2024an, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak honako ikuskapen-kanpaina hauek egin ditu autonomia-erkidegoan, Kontsumobidek berak identifikatutako EAEko merkatu-kontroleko beharrak asetzera bideratutakoak.

zk.	Titulua
10	Abusuzko klausulak banku-sektoreko hipoteka-kontratuetan
15	Ibilgailuak alokatzeko enpresek auzitegiek baliogabetzat jotako klausulak betetzen dituzten egiaztatzea (Sixt kasua, adibidez)
11	Finantzaketa eskaintzen den erosketetan, gure legearen 45.7 artikulua betetzen dela egiaztatzea (ibilgailuen salmentan izan ezik)

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

Ohikoa denez, 2024an Kontsumobidek hainbat jarduera egin ditu SOIVREkin (Esportazioak Ikuskatzeko, Zaintzeko eta Arautzeko 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 arauekin; beraz, ezin da produktua merkaturatu)	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	2	828
	Askotariko produktuak	2	751
	Guztira	4	1.579
Inportazioari uko egitea (Mugan dagoen salgai bat errefusatzeari buruzko jakinarazpena, aurreko inportazioak egiaztatzeko)	Jostailuak	2	40
	Altzariak	1	9
	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	1	7
	Guztira	4	56
Zuzentzeko modukoak (Merkaturatu aurretik, salgai bat merkaturatzeari buruzko jakinarazpena, ordena txikiko ez-betetzeak zuzentzearen baldintzapean)	Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	11	20.252
	Jostailuak	5	15.114
	Askotariko produktuak	3	7.026
	Guztira	19	42.392
GUZTIRA		**27**	**44.027**

SOIVREkin koordinatutako jarduerak Euskadin (2024)		
Produktuak	**Jasotako komunikazioak**	**Kontrolatutako unitateak**
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	14	21.087
Jostailuak	7	15.154
Askotariko produktuak	5	7.777
Altzariak	1	9
GUZTIRA	**27**	**44.027**

3.5. Industria-produktuen segurtasuna

Europar Batasuneko Informazioa Azkar Trukatzeko 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.

Espainian, 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 jarduketei buruzko informazioa azkar komunikatzeko eta trukatzeko.

Sare horren koordinazioaren arduraduna Gizarte Eskubide, Kontsumo eta Agenda 2030 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.

2024ko alerta-sareei buruzko datu esanguratsu batzuk:

Jasotako alerten kopurua			
Jatorria	**RAPNA**	**Safety Gate**	**Alerta-sareen kop.**
Produktua/zerbitzu taldekatua	Alerta-sareen kopurua	Alerta-sareen kopurua	
Ibilgailuak	110	299	409
Jostailuak	141	266	407
Askotariko produktuak	60	308	368
Material elektrikoa	59	189	248
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	2	216	218
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	59	79	138
Etxetresna elektrikoak (ekipo kirurgikoak eta ikusentzunezkoak barne)	9	68	77
Altzariak	3	11	14
GUZTIRA	**443**	**1.436**	**1.879**

Euskadin aurkitu eta erretiratutako produktu alertatuaren kopurua (2024)		
Produktua/Zerbitzu taldekatua	**Produktua**	**Erretiratutako unitateak**
Jostailuak	3	6578
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	2	2362
Askotariko produktuak	5	140
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	3	79
Material elektrikoa	4	65
Etxetresna elektrikoak (ekipo kirurgikoak eta ikusentzunezkoak barne)	2	6
Altzariak	2	3
GUZTIRA	**21**	**9.233**

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

Kontsumitzaileen elkarteen, enpresa-elkarteen eta enpresen salaketei dagokienez, 2024an 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 31 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**
Elikadura	10	3	7
Etxetresna elektrikoak (ekipo kirurgikoak eta ikusentzunezkoak barne)	2	2	0
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	3	3	0
Banku-zerbitzuak	1	1	0
Askotariko zerbitzuak	7	5	2
Garraioak	2	0	2
Ibilgailuak	1	0	1
Bidaiak	3	2	1
Etxebizitza, higiezinen sustapena	2	2	0
GUZTIRA	**31**	**18**	**13**

3.7. Ikuskapen-jarduketak

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

Jarduketaren eta lurralde historikoaren arabera:

Ikuskapen-jarduketak (2024) arrazoiaren eta lurralde historikoaren arabera				
Jatorria	**Araba**	**Bizkaia**	**Gipuzkoa**	**Guztira**
Alerta-sarea	144	762	323	1229
Kanpaina	181	250	280	711
Ofizioz	38	134	122	294
Eskaerak (kontsumitzaileak)		4	61	65
Kanpoko komunikazioa	5	52	6	63
SOIVRE	8	13	11	32
KEen salaketak		1		
GUZTIRA	**378**	**1.216**	**803**	**2.397**

Ikuskapen-jarduketak (2024) produktuaren/zerbitzuaren eta lurralde historikoaren arabera				
Produktua / Zerbitzua	**Araba**	**Bizkaia**	**Gipuzkoa**	**Guztira**
Jostailuak	89	452	164	705
Elikadura	83	120	107	310
Material elektrikoa	50	201	54	305
Askotariko produktuak	35	139	103	277
Ehungintza, oinetakoak eta osagarriak	30	90	151	271
Askotariko zerbitzuak	40	61	91	192
Banku-zerbitzuak	36	32	43	111
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	3	53	37	93
Etxetresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	6	52	31	89
Ibilgailuak	4	13	7	24
Altzariak	2	3	15	20
GUZTIRA	**378**	**1.216**	**803**	**2.397**

Bestalde, enpresen kanalaren bidez, Euskadiko enpresek eta Euskaditik kanpokoek hainbat gairi buruz egindako 82 kontsulta jaso eta erantzun dira:

Euskadiko eta Euskaditik kanpoko enpresek egindako kontsultak			
Produktua	**Guztira**	**Enpresak, Euskadikoak**	**Euskaditik kanpoko enpresak**
Askotariko produktuak	24	17	7
Etxetresna elektrikoak (ekipo informatikoak eta ikus-entzunezkoak barne)	9	6	3
Ehunak, oinetakoak	8	3	5
Jostailuak	5	3	2
Ibilgailuak	5	1	4
Bidaiak	5	3	2
Elikadura	4	3	1
Etxebizitza, higiezinen sustapena	4	2	2
Produktu kimikoak (kosmetikoak, drogeria eta lurringintza barne)	3	3	0
Tindategiak, garbitegiak	3	2	1
Altzariak	2	0	2
Banku-zerbitzuak	2	2	0
Internet sarbidea	1	1	0
Material elektrikoa	1	1	0
Ibilgailuen konponketa	1	1	0
Hornidura zerbitzuak (energia, ura...)	1	1	0
Osasun eta laguntza zerbitzuak	1	0	1
Askotariko zerbitzuak	1	0	1
Telekomunikazioak - Telefonia zerbitzuak	1	0	1
Telefonía fija	1	1	0
GUZTIRA	**82**	**50**	**32**

3.8. Euskadiko udalekin lankidetzan aritzea merkatua kontrolatzeko eta zaintzeko

Euskadiko udalen lankidetza merkatuaren kontrolean eta zaintzan.

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

Hona hemen 2024an egin diren lankidetzak:

Lankidetzak (2024)	
Egindako kontrola	**Udal laguntzailea**
Lekale ekologikoak	Irun

Elikagaiak ez diren produktuak	
Egindako kontrola	**Udal laguntzailea**
Udaberriko/udako jantziak	Irun

4. Informazioa

Kontsumobidek informazio-arloan 2024an 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.

4.1.1. Liburuxkak eta informazio-orriak

2024an argitalpen hauek zabaldu dira:

Etxez-etxeko salmentak

Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko prestakuntza

Egutegia 2025

Infokontsumoak (gurasoei zuzendutako dokumentu digitalak):

Zibersegurtasuna (otsaila)

Kontsumitu buruarekin (martxoa)

Modaren trapu zikinak (urria)

Cybergabonak (abendua)

4.1.2. Aldizkariak

Kontsumobidek, urtero, izen bereko aldizkariaren hiru ale argitaratzen ditu, kontsumogaiei buruzko artikuluak, 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, **30.434 bidalketa** egin dira posta elektronikoz.

Aldizkaria Eusko Jaurlaritzako eta bere erakunde autonomoetako langile guztien eskura ere jartzen da Jakina atariaren bitartez. 2024an, gaztelaniazko 1.569 sarrera zenbatu dira, eta euskarazko 1.367.

49.zk: *Cyberzaintza*

50.zk: *Zentzumenen bidez saltzea*

51.zk: *Nerea Fernandes-i elkarrizketa*

4.1.3. Azterlanak

Aurten, 2024an, **Kontsumobideren irudiari eta posizionamenduari buruzko azterlan** bat egin da, eta haren helburu nagusia izan da Kontsumobidek Euskadiko herritarren artean duen ikusgarritasuna eta irudia ezagutzea

Azterketatik ondorioztatzen da inkestatuen ehuneko handi batek kontsumitzaileen eskubideetan interesa duela; jarduera ezagunenak kontsumitzaileen babesa eta kontsumo-gaiei buruzko informazioa dira

- Kontsumobiderekin harremanetan jartzeko bitarteko nagusiak arreta-telefonoa eta web-orria dira.

- Kontsumobiderekiko gogobetetze orokorra nabarmena da, 10etik 6,8ko batez bestekoarekin.

- Erabiltzaileen % 80k Kontsumobide gomendatuko luke, eta % 82k bere zerbitzuak berriro erabiliko lituzke.

- Erabiltzaileen % 57k uste du Kontsumobidek aurreikuspenak bete dituela

Ondorio gisa, esan dezakegu Kontsumobideren ospea eta erabilera hobetu egin direla 2020arekin alderatuta.

4.1.4. Kontsumobideren 2023ko memoria

2024an Kontsumobideren 2023ko 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, **45 buletin argitaratu dira**, astean behin, gorabeherarik izan ez denean.

4.2. Sentsibilizazioa

4.2.1. Publizitate-kanpainak

2024an, 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 horretataik, kanpoko ingurunea marka-irudia bideratu da, eta online publizitateak berriz, esjuragarri dauden baliabideak optimizatzea eta publiko gaztearengana hurbiltzea bilatu du.

4.2.1.1. “Ez izan txoriburu kanpaina”

Ekaineko kanpainaren leloa “Ez izan txoriburu” izan da. Helburua da opor-aurreko aldia aprobetxatzea kontsumo arduratsuaren aldeko mezuak 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, 708.334 inpresio.
- Sare sozialak: Facebook, Instagram, Twitter, Spotify, TikTok. 5.751.489 inpresio.
- TB, ETB1 eta ETB 2, 38 emanaldi
- Irratia: Radio Euskadi, Euskadi Irratia Eskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 nagusiak Euskadin. 74 iragarki.
- Kanpoalde digitala: Bilbo, Donostia, Gasteiz eta Metro Bilbao. 164 ale astebetez.

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 470.500 inprimaketa egin ziren EL Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa eta Noticias de Álava egunkarietan.
- Sare sozialetan eta erosketa programatikoan 3.463.437 inprimatze kontratatu ziren.
- Honako irrati hauek aukeratu zituzten: Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser eta 40 Principales.
- Guztira 25 iragarki eman ziren.
- Kanpoan, Oppis digitalak Bilbon, Donostian eta Gasteizen, eta metroa Bilbon 164 ale kontratatu ziren astebetez.
- 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. 2024ean, Kontsumobidek #kontsumitzenjakin hashtag-a zabaltzen jarraitu du sare sozialetan eta komunikabideetan.

Erabilitako bitartekoak:

- Prentsa digitala: 680.000 inprimaketa El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa eta Noticias de Álava egunkarietan.
- Irratia: 210 iragarki Radio Euskadin, Euskal Irratian, Euskadi Gaztean, Radio Vitorian, Cadena Ser irrati-katean, 40 Principales Euskadin.
- Sare sozialak. Facebook, Instagram, X, Spotify, TikTok: 7.558.862 inpresio.
- Kanpoaldea: Gasteizko, Bilboko, Donostiako eta Metro Bilbaoko hiri-altzariak, 328 txertatze.

4.2.1.4. Kontsumitzaileen eguneko kanpaina

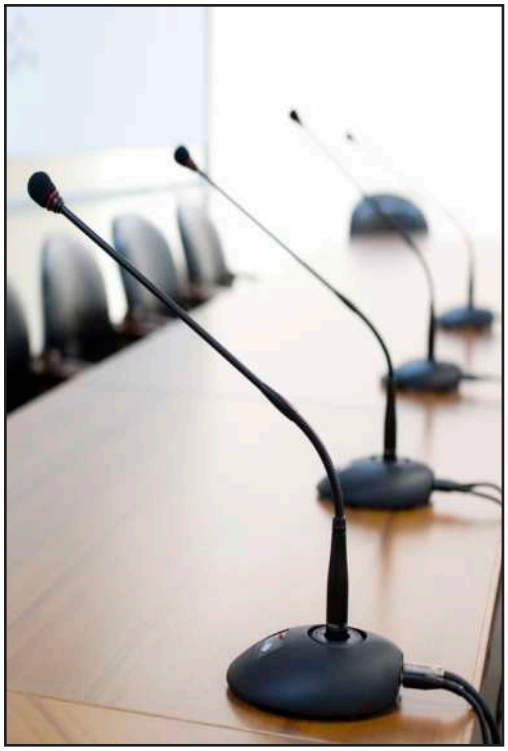
Pertsona Kontsumidoaren Eguna zela eta, Euskal Autonomia Erkidegoko prentsa digitaleko goiburu guztietan txertaketak egin ziren.

4.2.2. Agerpenak komunikabideetan

2024en, Kontsumobidek 11 prentsa-ohar igorri ditu. 2 aldiz eskatu dute gure presentzia telebistan, EITBen. Halaber, Institutua 24 aldiz egon da prentsa idatzian eta 103 aldiz prentsa digitalean.

Gainera, kontsumoari buruzko programa espezifikoak dituzten irratiekin kolaboratu da, hala nola Radio Euskadiko "Distrito Euskadi", eta "Consumidores " baita Vitoria Irratian eta, Herri Irratiko "Con sumo interés". 39 interbentzio izan dira irratian.

Guztira, 168 inpaktu zenbatu dira hainbat komunikabidetan. Hedabideetako presentzia hori arestian aipatutako komunikazio-kanpainei gehitu behar zaie.



4.2.3. Sentsibilizazio-ekintzak

4.2.3.1. Martxoak 15

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

- Kalean stand informatiboa eta Kermessea kaleko jokuekin hiru hiriburuetan, kontsumoari buruzko informazioa banatuz, 2 erosketa-orgen zozketa eta merchandising-a banatzea stand bakoitzean.
- Zozketa espezifikoa Instagramen. Saria bertako produktuen saski bat zen.

Aurten, gai nagusia "Kontsumitzaileen estatutu berria" izan da.Ekintza guztien helburua izan da Estatutuaren berrikuntzak eta Kontsumobidek herritarren zerbitzura jartzen dituen zerbitzuak.

Ekintza horiek honako partaidetza-emaitza hauek izan dituzte:

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Instagram	Guztira
Stand eta Kermesse	500	800	330		**1.630**
Instagrameko zozketa				495	**495**
GUZTIRA	**500**	**800**	**330**	**495**	**2.125**

4.2.3.2. Santo Tomas azoka

SHiru informazio-stand jarri ziren hiriburu bakoitzean, non kontsumoari eta Kontsumobideri buruzko informazioa eskaini zen. 2025eko egutegiak eta bidoiak, giltzatakoak eta hegazkin-kit-ak banatu ziren. Guztira 4.500 pertsona artatu ziren ekintza horretan.

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Guztira
Pertsona artatuak	1.420	1.800	1.280	**4.500**

4.2.3.3. Instagrameko zozketa

2024an hiru zozketa egin dira Instagramen. Lehenengoa martxoaren 15ean izan zen, kontsumitzaileen egunean, "Kontsumitzaileen estatutu berria" leloarekin. 495 pertsona hartu zuten. Bigarren zozketa urrian egin zen, Kontsumobidek egindako arbitraje-kanpainarekin batera. Guztira 520 pertsonak hartu zuten parte. Hirugarren zozketa Gabonetako kanpainan egin zen. 650 pertsonak parte hartu zuten.

4.2.3.4. Newsletter posta elektroniko eta WhatsApp bidez

Guztira 22 bidalketa egin zaizkie telefonoa jaso zuten pertsonei. Kontsumobiderekin lotutako informazioa (newsletter eta prestakuntza-ekintzak) postaz elektronikoa eta WhatsApp bidez.

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 araberako atalei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, oinarrizko legedira jotzeko aukera emanez.

2024ean, **167.692 (+13.224) erabiltzaile sartu dira webgunean 269.470 saiotan.** Guztira 542.730 (80.614) orrialde bisitatu dira.

Gehien bisitatu diren orrialdeak hauek izan dira:

- Home.
- Nola egin erreklamazio bat.
- Nola egin online erreklamazio bat.
- Online izapideak
- Zer da extornua?
- Kontsulta hasiera
- Erreklamazio-orriak enpresa
- Hipoteka-maileguari buruzko informazioa
- Kontsumoko arbitrajea.

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. 2024ean 11 bidali dira; **berriak**, kontsumorako garrantzitsuak diren informazioak dira, Kontsumobidek sortu ez dituenak, baina webean isla badutenak; aurten, berriz, 7 albiste argitaratu dira. Azkenik **blogeko sarrerak** aipatu behar dira, 18 izan dira guztira eta jarraian zehazten dira.

Albisteen eta prentsaren atalek 10.817 pertsonaren interesa piztu dute.16.163 saio sortu dira, batez beste saio bakoitzeko 1,56 bisita, guztira 25.188 bisita.

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. 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.

2024ean zehar, Kontsumobidek 18 sarrera argitaratu ditu goian aipaturiko gaiei buruz. 34.755 lagunek bisitatu dute gure bloga 47.604 bisitatan, 1,16ko ratioarekin bisita saio bakoitzeko, guztira 40.964 saio.

4.3.3. Sare sozialak

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

4.3.3.1. Facebook

10.684 jarraitzaile daude guztira. 2024ean 1.092 "atsegin dut" berri lortu dira publizitatean egindako inbertsioari esker. 286 argitalpen egin dira guztira.

Facebooken gure jarraitzaile gehienak emakumeak dira (% 69,9), eta, logikoa denez, populazio handietan kontzentratzen dira. Metak adinaren araberako segmentazioa eskaintzeari utzi dio estatistiketan. Gure argitalpenak gehien ikusten diren hiriak bat datoz

EAEko biztanle gehien dituztenak: Bilbo, Gasteiz, Donostia eta Barakaldo. Argitalpen aipagarrienak honako hauek izan dira: "Ez kargatu mugikorrak leku publikoetan", "Kargagailu unibertsala 2024an", "Dei komertzialak", "Gabonetako kanpaina" eta " Kontsumobide aldizkariaren zenbaki berria ".

4.3.3.2. X

2024an Kontsumobideren X kontua 2.785 jarraitzaile izatera iritsi da, 2023an baino 60 gutxiago.

Elkarrekintza guztien kopurua nabarmen jaitsi da, 704tik 374ra. Urteko martxoa, iraila eta abendua dira hobekien funtzionatu dutenak. Guztira 395 argitalpen egin dira.

X-n argitalpen aipagarrienak "IAri eta eskubideei buruzko jardunaldia","Ez izan Txoriburu", "Iturriko ura doan tabernetan", "Gabonetarako jostailu ez-sexistak" izan dira.

4.3.3.3. Instagram

Instagramen profilak 268 jarraitzaile berri lortu ditu eta iritsi gara 2.162 pertsonetara. Hazkunderik handieneko hilabeteak bat etorri dira (martxoa, urria eta abendua), baina nabaritu da aurten ez dela egin zozketekin batera publizitate-inbertsioa.Se han realizado un total de 190 publicaciones y 310 stories.

Guztira 190 argitalpen eta 310 storie egin dira. 3.771 interakzio lortu dira, gehienak urrian, martxoan eta abenduan. Erabiltzaileen % 41,56 emakumeak dira, eta % 19,07 gizonak eta beste baten % 39,37. Biztanleriaren segmentu adierazgarriena 45 eta 54 eta ondoren 55 eta 64 bitartean.

Reel aipagarrienak lehiaketekin, eguzki-kremarekin eta kontsumitzailearen egunarekin lotuta daudenak izan dira.

4.3.3.4. YouTube

Kontsumobideren Youtubeko kanalak 424 harpidedunak lortu ditu. 26 bideo argitaratu dira (13 euskaraz eta 13 gaztelaniaz), eta guztira 437 bideo lortu dira kanalean.

2024an, 86.419 bideo ikusi dira, eta 1.350 shorts. Kanalaren historia osoan zehar 826.007 bistaratze lortu dira. Azpimarratzekoa da: Oso nabarmena da bideoak publizitate-kanpaina baten babesa duenean egindako bistaratzeen gorakada.

Arrakasta gehien izan duten bideoak (besteak beste, publizitate-kanpaina baten babesik izan ez dutenak), Kontsumitzaileen Estatutuaren berrikuntzak, Kontsumobidek eskainitako garbiketa-produktuen etiketak eta aipamen faltsuak izan dira.

4.3.3.5. TikTok

Tik Tok-ek oso portaera ona erakutsi du sare sozial honen aldeko apustua sendotuz, publiko gazteenarekin komunikatzeko kanal egokia. 2024an, jarraitzaileen kopurua % 59,82 hazi da, eta 358ra iritsi da. Hemen 194 argitalpen egin dira (horrek esan nahi du % 67,24ko hazkundea izan dela). 127.910 argitalpen, 2023an baino % 315,98 gehiago. Lortutako elkarreraginen guztizkoak 1.304 euro (+ 140,59 €). Bestalde, 531 pertsonak bisitatu dute gure profila (+ % 229,81).

Post bakoitzaren batez besteko irismena 479,13 pertsonakoa da (+%152,54). Gure jarraitzaileen % 53 emakumeak dira.

Arrakasta handiena izan duten bideoak honako hauei buruzkoak izan dira: konponketa-zerbitzuak, erosketak web seguruetan, pasahitz seguruak erabiltzea, Km 0 elikagaiak erostea eta beharrezkoak ez diren gastuak kentzea.

4.4. Kontsumo-sariak

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

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

- Euskadi saria, kontsumitzaileen babes handiagoa lortzeko jarduketengatik: Euskadiko kontsumitzaileen batasuna-EHKB.

- Euskadi saria, kontsumo arduratsuaren aldeko enpresa-jardunbide egokiengatik: Goiener, s. Coop.

- Euskadi Saria kontsumitzaileen eskubideen aldeko informazio edota dibulgazio ekintzengatik: Radio Nervión ¡Vaya domingo!

Sariak banatzeko ekitaldia Bilboko EHUko Bizkaia Aretoan egin zen.

5. Prestakuntza

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

Loturak:

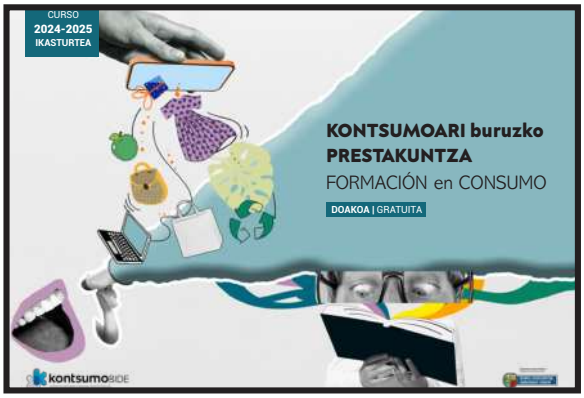
- Prestakuntza eskaintza
- Kontsumobide prestakuntza-zentroak

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, bat hiru **lurralde historikoetako hiriburu bakoitzean**, eta horietatik garatzen da kontsumoaren arloko Hezkuntza, Prestakuntza eta Sentsibilizazio Informatiboko Programa.



2024. urtea proiektua sendotzeko urtea izan da, eta helburu publiko guztietan aplikatzeko urratsak eman dira; horrez gain, ekintza berriak sortzen eta daudenak eguneratzen aurrera egin da, 2023ko ezarpen-esperientzian oinarrituta.

5.1.1. Formatuen araberako prestakuntza-esperientziak

Aurreko urtean baino prestakuntza-ekintza gehiago egin dira. Formatu guztiek dute irudikapena. Nabarmentzekoa da formatu berri bat jarri dela martxan, enpresei soilik zuzendua, 10x10.

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Tailerrak	433	504	192	1.129
Kontsumo abentura	185	65	29	279
KB Lankidetzan aritu eta eraiki	145	115	52	312
Case Study	13	38	11	62
Hitzaldiak	31	10	12	53
Ibilbide gidatuak	10	63	22	95
Dastaketa	114	153	69	336
Ipuin ilustratua	29	33	25	87
Web mintegia	19	35	7	61
Belaunaldien arteko solasaldia	25	68	31	124
10X10	4	0	1	5
Kontsumoteka	15	35	15	65
GUZTIRA	**1.023**	**1.119**	**466**	**2.608**

2023ko datuekin alderatuta, nabarmen igo da pertsona kopurua (838 pertsona gehiago). Emandako prestakuntza-esperientzien emaitza orokorrak eta horietan parte hartu duten pertsonen kopurua honako hauek dira:

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Prestakuntza-esperientziak	1.023	11.483	1.119	15.720	466	6.417	**2.608**	**33.620**

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

2024an programa honetan parte hartu duten erakundeen kopuruak gora egin du pixka bat (753 erakunde), eta talde askoren parte-hartzea fidelizatu egin da.

Prestakuntza-proiektuaren helburu espezifikoetako bat publikoak identifikatzea da, prestakuntza-eskaintza zabaltzeko segmentatu eta lehenetsiak. Publikoen banaketa horrela geratzen da:

		Esperientziak	Erabilerak
HAURTZAROA	Eskola	343	6.375
	Ingurune ez-formala	48	520
NERABEZAROA	Eskola	1.443	17.716
	Ingurune ez-formala	17	199
GAZTAROA	Prestakuntza akademikoa. Arautua eta ez-arautua	79	981
	Elkarteak eta aisia, kultura eta kirol zerbitzuak	41	369
HELDUAK	Etxea eta Internet	38	196
	Enpresa-sektorea	19	113
	Elkarteen, kontsumo-erakundeen eta zerbitzu publikoen ingurunea	205	2.274
	Kalteberatasun bereziko kolektiboak	140	1350
	Preskriptoreak	11	93
NAGUSIAK	Etxea eta Internet +65	35	697
	Elkarte-ingurunea +65	189	2.737
GUZTIRA		**2.608**	**33.620**

Emaitzak eremu bakoitzean:

Eremuak	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Publizitatea	98	1.350	135	2.040	31	294	**264**	**3.684**
Etiketatzea	53	691	58	900	33	441	**144**	**2.032**
Erosketak eta zerbitzuak	99	1342	172	2.309	74	1.049	**345**	**4.700**
Iraunkortasuna	189	2.531	143	2.117	64	977	**396**	**5.625**
Eskubideak eta betebeharrak	67	631	57	902	24	303	**148**	**1.836**
Segurtasuna	64	803	107	1.518	50	796	**221**	**3.117**
Teknologia digitalak	216	1.157	96	680	37	243	**349**	**2.080**
Finantza-zerbitzuak	19	183	57	565	13	142	**89**	**890**
Elikadura	218	2.795	294	4.689	140	2.172	**652**	**9.656**
GUZTIRA	**1.023**	**11.483**	**1.119**	**15.720**	**466**	**6.417**	**2.608**	**33.620**

Arlo guztiek dute ordezkaritza handia, eta gehien eskatzen direnak elikadura- eta iraunkortasun-arloak dira.

Parte hartzen duten erakundeek aukeratutako irakaskuntza-lekuari dagokionez, online esperientziek murrizketa nabarmena dute aurrez aurreko ereduei dagokienez, guztizkoaren % 1 baitira.

Esperientziak	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Presentzialak KBn	721	615	180	**1.516**
Zentrotik kanpo	284	503	273	**1.060**
Online	18	1	13	**32**
GUZTIRA	**1.023**	**1.119**	**466**	**2.608**

5.1.2. Hezkuntza-proiektuak

Hainbat saiotan egiten diren prestakuntza-ekintzak dira, eta norberaren lana eta aurrez aurreko saioak konbinatzen dira.
Horien iraupena 15-20 ordukoa da.

Proiektuak prestakuntza-eredu bat dira, eta irakasleen eta ikasleen inplikazio handiagoa eskatzen dute. Formatu hori finkatzen ari da, eta gero eta ikastetxe gehiagok egiten dute iraupen luzeagoko prestakuntzaren alde. Aurten, 2023ko datuak kontuan hartuta, % 20ko igoera izan da, eta nabarmentzekoa da aurreko urtearekin alderatuta izan duten gorakada.

Aipamen berezia merezi du unibertsitateko ikasleen artean arrakasta handia izan duen "EHU Online" proiektu espezifikoak.

Lortutako emaitza orokorrak oso pozgarriak izan dira:

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Proyectos educativos	19	1.260	17	1.579	22	2.347	**58**	**5.186**

Proiektuak formatuen arabera:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
KB Lanbide Heziketa	6	-	-	6
KB Ikasi eta erabili	3	1	2	6
KB Jolasean	-	-	5	5
6 hilabete 6 erronka	4	8	7	19
Esperientzia sorta	3	2	4	9
UPV online	3	6	4	13
GUZTIRA	**19**	**17**	**22**	**58**

Proiektuak, emate-lekuaren arabera:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	GUZTIRA
Presentzialak KBn	10	7	6	23
Zentrotik kanpo	6	4	12	22
Online	3	6	4	13
GUZTIRA	**19**	**17**	**22**	**58**

Online formatua EHUren online proiektuaren kasuan bakarrik aplikatzen da. Proiektu horretan, ikasleek materialak dituzte eta EHUk horretarako gaituta duen plataformaren bidez autokudeatzen da.

5.1.3. Datu globalak

Prestakuntza-datu orokorrek % 4ko hobekuntza erakusten dute 2023. urtearekin alderatuta, azken urteetako goranzko joerari eutsiz. Horrek esan nahi du, halaber, aurreko urtean baino 3.055 pertsona gehiago trebatu direla. Prestakuntza-eskaintzaren xede diren publiko guztiak ordezkatuta daude, eta ordezkaritza txikiena dutenek hobetzen jarraitu ahal izateko urratsak ematen ari dira.

Horrekin ondoriozta dezakegu prestakuntza-eskaintza egonkortu den urtea izan dela, eta Kontsumobideren prestakuntza-programak arrakasta handia izan duela herritarren prestakuntzan.

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		GUZTIRA	
	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
Esperientziak	1.023	11.483	1.119	15.720	466	6.417	**2.608**	**33.620**
Proiektuak	19	1.260	17	1.579	22	2.347	**58**	**5.186**
Proiektu-saioak	100		128		196		**424**	
Bestelako ekintzak	67	80	62	70	25	30	**154**	**180**
GUZTIRA	**1.190**	**12.823**	**1.309**	**17.369**	**687**	**8.794**	**3.186**	**38.986**

PRESTAKUNTZA-FORMATUA GUZTIRA		INFORMAZIO-FORMATUA GUZTIRA	
zk.	Erabilera	zk.	Erabilera
3.032	38806	154	180

Prestakuntza-ekintzetan parte hartzen duten pertsonen gogobetetze-inkesten emaitzei dagokienez, erredakzio-puntuazioak lortzen dira, eta, horri esker, egiazta daiteke prestakuntza-ekintzak eta prestatutako langileek eskaintzen duten zerbitzua oso kalitate handikoak direla.

	Espektatibak	Edukia	Hezitzailea	Iraupena	Materialak instalazioak	
Batez-besteko puntuazioa	8,78	9,12	9,32	8,92	9,24	**9,08**

Eta taldeetako arduradunengandik jasotako balorazioei dagokienez, zerbitzuaren ikuspegi oso ona ematen dute, prestakuntza-ekintzak hezkuntza-premietara egokitzen baitira, bai hezkuntza formalaren eremuan, bai ez-formalaren eremuan.

	Espektatibak	Edukia	Hezitzailea	Aurreko informazioa	Aurreko antolakuntza	Materialak instalazioak	
Batez-besteko puntuazioa	9,35	9,41	9,36	9,47	9,11	9,64	**9,39**

Consumópolis:

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

Consumópolis lehiaketaren 19. edizioan, **"Batu zaitez kontsumo arduratsura"** izenekoan, 64 talde erregistratu dira, eta horietatik 43k amaitu dute hiriko ibilbidea. 8 ikastetxetako 320 ikaslek parte hartu dute 2023/2024 ikasturtean.

Lotura: ▶ Consumópolis. Kontsumo arduratsuari buruzko eskola lehiaketa

5.2. Online prestakuntza

5.2.1. Online jokoak

2024an, Kontsumobideren prestakuntzari elementu ludikoak ematen dizkioten joko interaktiboen edizioarekin jarraitu da. Joko interaktibo horiek irekita daude herritarrentzat web orrian.

5.3. Kontsumoko profesionalentzako prestakuntza

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

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

2024an, aurrez aurreko prestakuntza-ekintza hauek antolatu eta eman dira:

- **"Merkatuaren zaintzari buruzko informazioa eta komunikazioa – CMS: Kontsumo Ikuskaritza"** ikastaroa. Maiatzaren 9an eta 10ean egin zen, Gasteizen, eta 37 lagunek parte hartu zuten. Pascual Martínez Espín, Gaztela-Mantxako Unibertsitateko Zuzenbide Zibileko katedradunak eman zuen ikastaroa.

- **"Ziber delituei buruzko jardunaldia",** 2024ko maiatzaren 25ean, Gasteizen. 51 pertsona bertaratu ziren. Hizlariak: Eugenio Ribón Seisdedos, Kontsumo Eskubideen Espainiako Elkarteko presidentea; Arantza López Martín, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiko zibersegurtasunaren arloko fiskal delegatu autonomikoa; eta Pascual Espín, Gaztela Mantxako Unibertsitateko Zuzenbide Zibileko katedraduna.

- **"Lehia-politika eta kontsumoarekiko elkarrekintza"** jardunaldia, azaroaren 5ean, 6an eta 7an, 3 saiotan, hiriburu bakoitzean bana; 57 pertsona bertaratu ziren. Guillermo Aranzabe Pablosek eman zuen, Lehiaren Euskal Agintaritzaren lehiaren arloko arduradunak.

5.4. Kontsumoaren arloko informazio eta prestakuntza sensibilizazioa

2024an, kontsumoaren arloko informazio-sentsibilizazioko programarekin jarraitu da. Programa hori 2022an jarri zen abian. Programa horren esparruan, ikus-entzunezko edo idatzizko hainbat pieza egin dira, RRSS, blog, Internet eta Newsletterren bidez banatuak, hainbat prestakuntza-ekintzatara bertaratutako ikusleen artean eta banakako kaptazio-ekintzen bidez.

Sentsibilizazio-produktuen kopurua			
	Urtarrila-ekaina	**Uztaila-abendua**	**GUZTIRA**
Bideo Motion	3	3	**6**
Bideo animatuak	3	3	**6**
Reels	33	37	**70**
Kontsumoberri	6	5	**11**
Lote 1 bideoak	2	2	**4**
Post digitalak	49	41	**90**
KB Whatsapp	12	10	**22**
Asteko galdera	15	13	**28**
KB aldizkaria	2	1	**3**
Infokontsumo	2	2	**4**
Bloga	9	5	**14**
KB Quiz	8	5	**13**
Cuánto sabes de	6	5	**11**
X	6	6	**12**
Tutorialak KB	2	3	**5**
KB sakonean	1	1	**2**
Kanpoko estekak	9	4	**13**
Liburuxkak	1	1	**2**
Egutegia 2025	-	1	**1**
GUZTIRA	**169**	**148**	**317**

Produktu kopurua, publikoaren arabera							
	Haurtzaroa/ nerabezaroa	**Gaztaroa**	**Preskriptoreak**	**Enpresa**	**Etxea eta Internet**	**Nagusia**	**GUZTIRA**
Motion bideoak			1		2	3	**6**
Bideo animatuak			1		4	1	**6**
Reels	11	9	5	2	34	9	**70**
Kontsumoberri					11		**11**
Lote 1 bideoak	2				2		**4**
Post digitalak	6	9	12	4	47	12	**90**
KB Whatsapp			2		10	10	**22**
Asteko galdera		2	1	2	21	2	**28**
KB aldizkaria					3		**3**
Infokontsumo					4		**4**
Bloga		1		1	11	1	**14**
KB Quiz		1	2	1	9	0	**13**
Cuánto sabes de					11		**11**
X			1		11		**12**
Tutorialak KB		1			4		**5**
KB sakonean		2					**2**
Kanpoko esteka			1		10	2	**13**
Liburuxkak					2		**2**
Egutegia 2025							**1**
GUZTIRA							**317**

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: **1.061.299,87** 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	50.539,42 €
Portugaleteko Udala	50.539,42 €
Oarso Aldea, S.A.	50.539,42 €
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	50.539,42 €
Enkarterriko Mankomunitatea	44.221,99 €
Erandioko Udala	35.377,59 €
Getxoko Udala	34.197,41 €
Eibarko Udala	30.879,58 €
Laudioko Udala	28.639,00 €
Hernaniko Udala	27.967,13 €
Goierriko Ekimena, S.A.	25.301,44 €
Urola Garaiko Mankomunitatea	25.143,36 €
Ermuako Udala	22.327,68 €
Sestaoko Udala	19.568,35 €
Bermeoko Udala	19.436,61 €
Andoaingo Udala	18.868,05 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	18.860,00 €
Lasarte-Oriako Udala	18.284,11 €
Forlan	17.688,79 €
Trapagarango Udala	16.614,71 €
Ortuellako Udala	16.172,61 €
Elgoibarko Udala	14.633,43 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	14.562,47 €
Etxebarriko Udala	13.443,48 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	12.735,93 €
Guardia-Arabako Errioxako Koadrila	9.973,11 €
Zierbenako Udala	5.518,90 €
Añanako Koadrila	4.599,08 €
Kanpezuko Koadrila - Arabako Mendialdea	4.127,38 €
Guztira	1.061.299,87 €

6.1.1.2. Ikuskapeneko jarduerak egiteko diru-laguntza

Diru-laguntzen bigarren ildoak kontsumoko ikuskaritza-jarduerak sustatzea du helburu. Zenbatekoa: 73.316,36 euro.

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Irungo Udala	14.140,34 €
Erandioko Udala	21.000,00 €
Vitoria – Gasteizko Udala	25.000,00 €
Bilboko Udala	13.176,02 €

6.1.1.3. KIUBen instalazioa, eraberritzea eta ekipamendua egiteko laguntzak

2024an 2.625,63 euroko laguntzak eman dira, honela banatuta:

Erakundea	Laguntzaren zenbatekoa
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, SL	554,40 €
Guardia-Araba Errioxako Koadrilla	413,32 €
Ortuellako Udala	1.657,91 €

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 erakundeen 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 **241.086,22 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*	9.098,22 €
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi	8.000,00 €
ACUBI, Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea	19.988,00 €

*ASUFINek uko egin dio emandako laguntzari.

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.

204.920,45 euro eman dira kontzeptu horrengatik.

Erakundea	Zenbateko osoa
Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna – UCE	102.000,00 €
Kontsumitzaile eta Euskal Erabiltzaileen Alkartea - ACUV-EKA	102.000,00 €
ACUBI, Bidasoako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkartea	920,45 €

6.2. Kontsumoko Kontsulta Batzordea

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

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 merkataritzapraktika 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.

Era berean, indarrean jarraitzen du **UPV/EHU**ren eta Kontsumobideren arteko hitzarmenak. Hitzarmen horren helburua lankidetza-esparru bat ezartzea da, gizarte-erantzukizunaren, iraunkortasunaren, ezagutzaren transferentziaren, prestakuntzaren eta balioetan oinarritutako hezkuntzaren arloetan baterako ekimenak garatzeko.

Azkenik, **Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiarekin** dugun lankidetzan sakontzen jarraitu dugu, eta kontsumitzaileen defentsarako ekintzak optimizatzeko bideak aztertzen. Inplikatutako eragile guztiek kontsumitzaileen eskubideak babesteari buruz arlo juridikoan dituzten ezagutzak eta esperientziak partekatzea da kontua.

6.4. Gizarte Eskubide, Kontsumo eta Agenda 2030 Ministerioa eta gainerako autonomia erkidegoak

Gizarte Eskubide, Kontsumo eta Agenda 2030 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-arbitral@kontsumobide.eus

Kontsumobideko 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 - 1°
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945016600
formacion-araba@kontsumobide.eus

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

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

II. ERANSKINA

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

- **Lotura**: Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB)
- **Lotura**: Kontsumitzaileen elkarteak

zuregandik gertu
cerca de ti

BILBAO
Errekalde zumarkalea 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN
Easo 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ
Done Jakue 11
kb-araba@kontsumobide.eus

900 84 01 20

www.kontsumobide.eus

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO