

# 2017. urteko **JARDUERA MEMORIA/BALANTZEA**

Irungo Kontsumitzaileari Informatzeko Udal Bulegoa

**AURKIBIDEA**

<b>I. SARRERA</b> .....	;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK</b> .....		<b>5</b>	
A)    KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK.....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
1.1. Kontsultak.....		;	<i>Error! Marcador no definido.</i>
1.2. Erreklamazioak.....		;	<i>Error! Marcador no definido.</i>
B)    KONTSUMOKO ARBITRAJEA: .....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>III. MERKATU KONTROLA</b> .....			<b>19</b>
<b>IV. PRESTAKUNTZA EKINTZAK KONTSUMOAREN GAIAN</b> .....			<b>21</b>
<b>V. BEDERATZIGARREN MIKROMEZU ETA KARTEL LEHIAKETA</b> ;		<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA</b> .....			<b>22</b>
A)    WEB ORRIA .....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
B)    DIBULGAZIOA – KOMUNIKABIDEETAN PARTE HARTZEA .....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
C)    LANGILEAK BIRZIKLATEKO PRESTAKUNTZA .....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
D)    IRUNDIK KANPOKO JARDUERA KONTSUMERISTETAN PARTE HARTZEA .....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
E)    KONTSUMOKO ALDIZKARI DIGITALA.....		;	<b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>VII. ASOZIANISMOA SUSTATZEA</b> .....			<b>26</b>

## I. SARRERA

Esan liteke 2017an normaltasunera itzuli garea 2016a ezohizkoa gertatu ondoren. Emaitzazko zifrek, nire uste apalean, aurrekoek baino hobeto azaltzen dute Irungo kontsumoaren errealitatea. Nabarmenena, halere, izango litzateke hiru zifra-errekor lortu direla ekitaldi honetan. Lehendabizi, banku-sektorearekin zerikusia duten kontsultakopurua, estatistika guztiak hautsi baititu; bigarrenik, gure web orrira egin diren bisitakopurua, bere markak hautsi baititu, eta hirugarrenik, baina ez poz gutxiago ematen duelako, gure hirian martxoaren 15a oroitzeko urtero egin ohi dugun lehiaketan izan den parte-hartzaile kopurua.

Aurten, berriz ere, gure “ontzi komunikatuen” teoria bete da, Arquimedesen kontsumerismoaren printzipioa; alegia, zenbat eta kontsulta gehiagori arreta eman, orduan eta erreklamazio gutxiago, eta alderantziz. Lehenengoak berriz ere dezente izan direlarik, bigarrenak gutxitu egin dira, ohizkoa den bezala. Hori urtetik urtera betetzen da, honela edo alderantziz.

Beste urteetako kopuruak izan dira arreta eman zaien kontsultetan, eta gainditu ere egin dira. Bereziki urteko lehenengo hiruhilekoan, kontsumitzaile-andana agertu baitzen gure zerbitzura, komunikabideetan asko agertzen ziren bi gairi buruz aholku eske. Zoruklausulak eta hipoteka-gastuak ziren bi gai horiek. Aukera handia zegoen zerbitzua blokeatu zedin, eta horregatik, gainerako kontsultei ere arreta emate aldera, “hitzordu kolektiboak” esan geniona asmatu genuen. Haietan, hamar edo hamabi lagun ere biltzen genituen arreta bakar batean, eta aurkezpen bidez ematen genizkien azalpenak, eta, ahal zen neurrian, beren eskriturak eta kontratuak aztertuz. Horrela, pixkanaka eta zailtasunez heltzen zen informazioa eta aholkularitza ematen genien, oraindik ere amaitu ez den gai horretan.

Erreklamazio gutxiago egiten da orain; bereziki, informalak. Esan beharra dago erreklamazioak aurkezteko modua ez dela asko aldatu iazkoarekiko. Irun mailan gatazka handiagoa dagoela agertzen du horrek agian, baina adostasun-portzentajeak zertxobait gutxiagotu izana da aurtengo orban beltza. Gatazka gutxiago dago; agian, bai, baina latzagoa da.

Aurten, inoiz baino beharrezkoagoak izan dira gure web orria eguneratzea, Kontsumoko Aldizkaria ateratzea eta komunikazio-ekintzak egitea. Lehen azaldu ditugun bi banku-gaiak dira, zalantzarik gabe, gure orrira bisita gehiago izanaren arrazoa; izan ere, kontsultak bezala, izugarri gehitu dira urteko lehenengo hiruhilekoan, kontsumitzaile askok gai horiei buruzko informazioa behar baitzuen.

Espedienteen izapideak dagoeneko erabat bereganatu ditu iaz sartutako berrikuntzak. Digitalizazioa, sinadura digitala eta on line administrazioa dira gure helburuak, eta aurten horietan aurrera egiten segitzea pentsatzen dugu, gure helburuetako

bat baita, gure prozesuetan efizientzia eta azkartasun handiagoa lortze aldera, kontsumitzaileari arreta handiagoa emateko.

Horiek eta 2017an KIUBek landu dituen beste gai batzuk behar bezala xehatuta agertzen dira lerro honen ondoren doan memorian.

Aragoiko Udalerrien eta Eskualdeen Federazioak berriz gonbidatu gaitu haien kontsumoko jardunaldietan parte hartzera; aurten, Zaragozako Ejea de los Caballeros herrian izan dira, urrian.

Azkenik, adierazi behar da prestakuntza-lana ere egin dela. Bi hitzaldi eman dira adinekoen zentroentzat eta auzo-elkarteentzat, eta Mikromezu eta Kartel Lehiaketaren bidez, hiriko ikastetxeetan ere egon gara berriz ere, bederatzigarren urtez jarraian.

Hamaikagarren urtez jarraian, lankidetzeta-hitzarmena ere sinatuko dugu berriz ACUBI kontsumitzaile-elkartearekin. Elkarte horrek informazio- eta aholkularitza-lana egiten du etxebizitzaren inguruan partikularren arteko jabekidetzaren eta errentamenduen alorrean legeriak jasotzen ez dituen gaietan.

Mikel Zabaleta  
Kontsumoko informatzailea

## II. KIUB JARDUERA. ESTATISTIKAK ETA IRUZKINAK

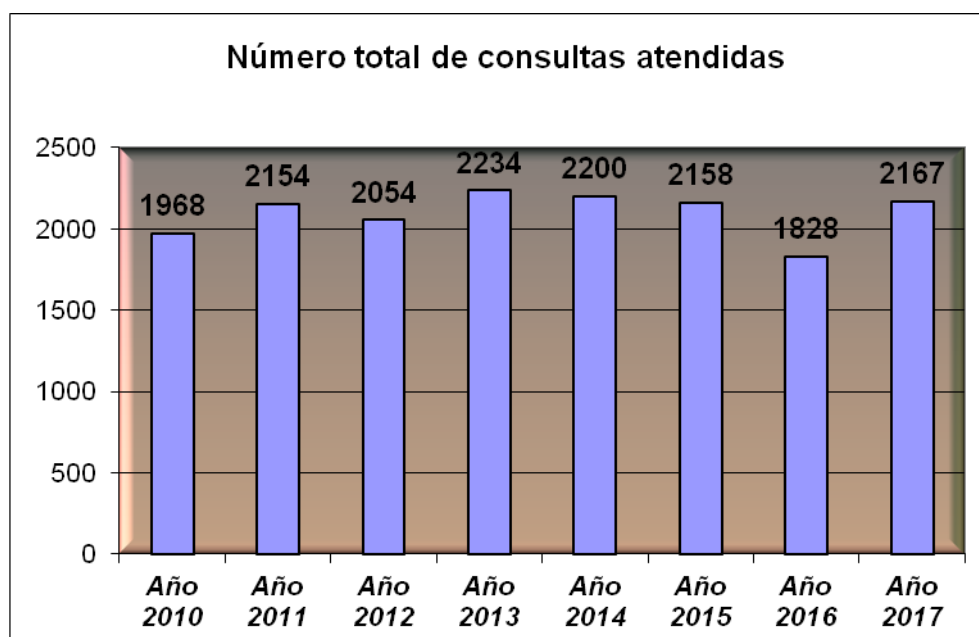
### a) Kontsultak eta erreklamazioak

#### 1.1 Kontsultak

Bi gertakarik markatu dute 2017ko ekitaldia:

- 1- Alde batetik, lehenago mailetara heldu dira arreta emandako kotsulta-zifrak.
- 2- Eta, bestetik, urtearen hasieran, inpaktu izugarria izan zuten bi gairi buruzko kontsultek. Gobernuak prozedura bat arautu zuen judizioz kanpo, bankuek beren bezeroei ezarritako zoru-klausulak eta hipotekak formalizatzeko gastuak erreklamatzeko.

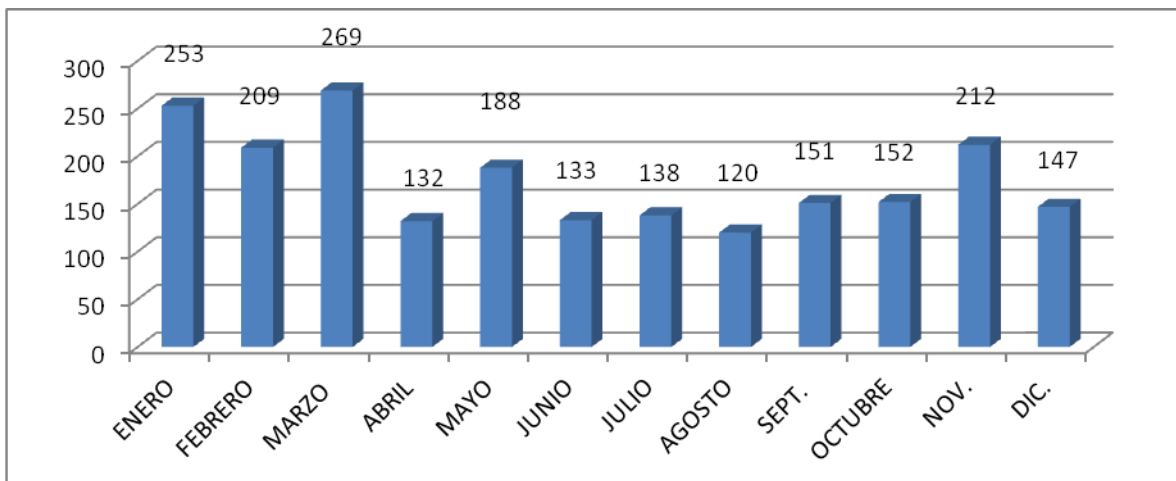
Hori dela eta, informazio-eskari handia izan zen kontsumitzaileen aldetik, errekorra, eta horren ondorioz, urte osoan 2.167 kontsultari eman genien arreta KIUBen, aurreko urtean baino 339 gehiago; % 18,54 gehiago, portzentajeetan.



Urteko lehenengo hiruhilekoan, kontsulta-mordoa izan zen aipatutako gai horiei buruz; gure agenda ere blokeatu zen horren ondorioz. Hain izan zen horrela, ezen erabaki baikenuen hitzordu kolektibo batzuk egitea, eta haietan, hamar pertsonari batera ere ematen zitzaien informazioa eta aholkua gai horri buruz. Horretarako, power-point batzuk egin genituen, erreklamazioa egiteko modua

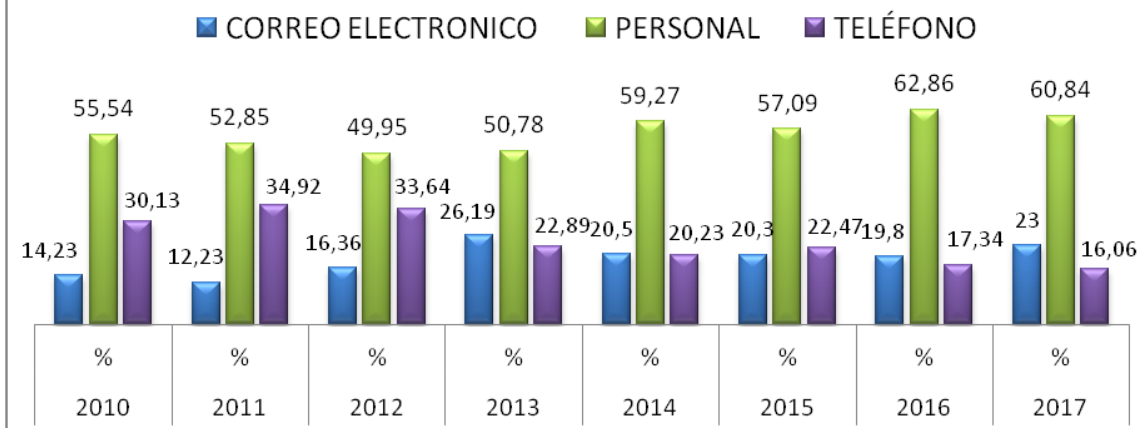
urratsez urrats azaltzeko. Horrela, agenda pixka bat arintzea lortu genuen, ez genituen-eta bazterrean utzi nahi gainerako gaietarako buruzko informazioa eskatzen zutenak. Erantsita doan grafikoan ikusi daiteke gertakari horren berri; martxoan izan zuen gorakadarik handiena. Esan behar da ezen, urteko gainerakoan ere gutxi ez izan arren, maiatzean eta azaroan ere herritar ugari etorri zela.

### AURKEZTUTAKO KONTSULTAK HILABETEKA



Kontsulta horiek aurkezteko moduari dagokionez, aurtan, berriz ere igo egin da posta elektronikoaren bidez jasotakoaren portzentajea, maximoetara heldu gabe baina. Zerbitzu honek duen helburu bat denez gero, pozez hartzen dugu. Telefono bidez egiten dena da, berriz ere, gutxitu dena: minimo historikoetara heldu da. Nahiz eta kontsumitzaileek bide hori bilatzen duten berehalakoa, azkarra eta, itxuraz, erraza delako, dei horietako asko aurrez aurreko hitzordu bihurtzen dira, edo dokumentazioa e-mailez bidaltzen da, zeren, hori gabe, zail baitugu behar bezalako zehaztasunez informatzea.

## FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS CONSULTAS



**Sektoreei** buruzko atalean gertatu da ekitaldi honetako berritasun nagusia, kapitulu honen sarreran dagoeneko aipatu dugun bezala. Banku- eta finantza-sektorearekin zerikusia duten kontsultek errekorra lehertu dute.

Oso gutxiatik ez diote kendu lehenengo postua telefoniaren sektoreari. Kontsulter ia laurdena sektore horregatik egin dira, eta gehien-gehienak aipatutako bi gai horientatik; hots, zoru-klausularengatik eta hipoteka-gastuen erreklamazioengatik. Aurreko memoriaz ere aurreratu genuen hori izango zela 2017. urteko kontsulta izarra, eta bete egin dira gure aurreikuspenak. Esan behar da ezen, portzentajeetan ez ezik, kopuru absolutuetan ere ikusgarria izan dela sektore horren iguera: 2016an, 106 galdera egin ziren, eta 2017an, berriz, 534.

Horrek erabat aldatu du estatistika gainerako sektoreetan, bereziki portzentajeen dagokienez. Horregatik jarri beharko dugu arreta gehiago haien zifra absolutuetan. Portzentajeen aldetik, beren minimora jaitsi dira, baina, nahiz eta zenbaki absolutuetan pixka bat igo diren, urrun gaude duela bi urte bakarrik gaiari buruz egin ziren 800 kontsulta baino gehiagoko kopuru hartatik. Zaila gertatzen zaigu hori azaltzea. Dinamika horrek jarraitzen badu, ondorioztatu beharko da azkenean hobetu egin dela sektore horrek beren bezeroei ematen dien zerbitzua.

Energiaren sektoreak –elektrizitatea, gasa eta horien inguruko beste zerbitzu batzuk– dezente gutxitu dute beren eragina. Batik bat fakturazioekin eta irakurketekin zerikusia duten kontsultak gutxitu dira. Gainerakoan, ohiz gure alde honetan ezarrita ez dauden konpainiak egiten duten merkaturatze oldarkorarekin zerikusia duten kontsultak egiten jarraitzen dute. Agian, kontsulta gutxiago egiten da, baina arazoa larritu egin da, erreklamazioei buruzko atalean ikusiko dugun bezala.

Honako sektore hauek mantendu edo igo dira:

Autoak erostearekin eta konpontzearekin zerikusia duen oro mantendu egiten da, pixka bat igota. Gero eta kontsulta gehiago egiten dira internetez erositako ibilgailuen bermei buruz. Oso erosoak, eta merkeak, gertatzen da bide horretatik egitea, baina, arazoak daudenean, urruntasunak ere zaildu egiten du irtenbidea.

Ostalaritza: Baliteke hotelei buruzkoa izatea. Kasu honetan, arazoa izaten da erreserbak ez direla itzultzen, berriz ere internetez bertan behera uzten direnean. Eta baita kafetegia edo taberna motakoetan ere; haietan, langileen arretarekin zerikusia izan ohi du arazoak.

Bukatzeko, sektore berri batzuk bereizi ditugu estatistikan, "bestelako merkataritza" edo "bestelako zerbitzuak" ataletan bananduz, "saski-naski" samarra gertatzen bada ere: Entziklopedien eta antzekoen etxez etxeko salmenta, ile-apainketako eta estetikako zentroak, liburuak, mezularitza-zerbitzuak eta, bereziki, odontologoek jardunarekin zerikusia duten osasun-gaiak. Guztizkoarekin alderatuta haien zifra banan-banan txikiak diruditen arren, igo direlako islatu ditugu banan-banan estatistikan.

SEKTOREA	2013		2014		2015		2016		2017	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Bidai agentziak	23	1,03	18	0,83	22	1,02	26	1,42	18	0,83
Elikagaiak	5	0,21	12	0,54	17	0,84	16	0,87	5	0,25
Automobilak	89	3,96	87	4,55	114	5,61	105	5,75	112	5,40
Merkataritza elektronikoa	38	1,66	42	1,95						
Etxeko tresna elektronikoak, LTZ	31	1,47	44	2,09	120	5,67	101	5,53	82	3,84
Energia	126	4,59	253	11,57	324	15,13	290	15,89	215	9,87
Irakaskuntza	23	1,01	18	0,90	24	1,12	19	1,04	18	0,86
Gremioak, etxebizitza	122	5,41	52	2,52	42	1,96	53	2,90	29	1,45
Ostalaritza	24	1,05	33	1,54	33	2,01	22	1,20	34	1,58
Bitxigintza, erlojugintza	1	0,04	13	0,62	10	0,33	11	0,60	5	0,23
Altzariak	45	2,00	65	3,11	51	2,39	36	1,97	36	1,67
Bestelako merkataritza txikizkakoak	167	6,39	55	2,8	42	1,96	55	3,01	58	2,79
Beste batzuk	108	4,83	162	8,18	185	8,57	166	9,09	98	4,72
Higiezinaren sustapena/alokairua	32	1,41	51	2,38	53	2,46	41	2,24	35	1,63
Aseguruak	121	5,40	117	5,34	115	5,33	111	6,08	98	4,52



Banku-zerbitzuak	197	8,77	151	5,62	142	6,58	106	5,80	534	24,66
<b>Telefonia</b>	893	39,85	881	40,07	718	33,33	520	28,49	560	26,12
Ehungintza, oinetakoak	28	1,24	44	2,14	33	1,56	69	3,78	41	1,93
Tindategiak	9	0,39	8	0,38	3	0,14	2	0,10	1	0,05
Garraioak	56	2,49	56	2,59	68	3,17	76	4,16	69	3,19
Etkez etxeko salmenta			6	0,27					30	1,38
Dentistak, osasunekoak									43	1,99
Ile-apainketa - Estetika									10	0,48
Posta/ Mezularitza									10	0,48
Liburuak									20	0,94

Atal hau bukatzeko, berriz eskatu nahi nuke kontuan hartu dadila merkataritza elektronikoa adierazle bat beharko lukeela izan eta estatistika hauetan islatuta egon beharko lukeela. Niri iritziz hori agertzeak argitu egingo luke kontsumitzaileek egun zer kezka dituzten, sektore edo produktuak berak adina edo gehiago.

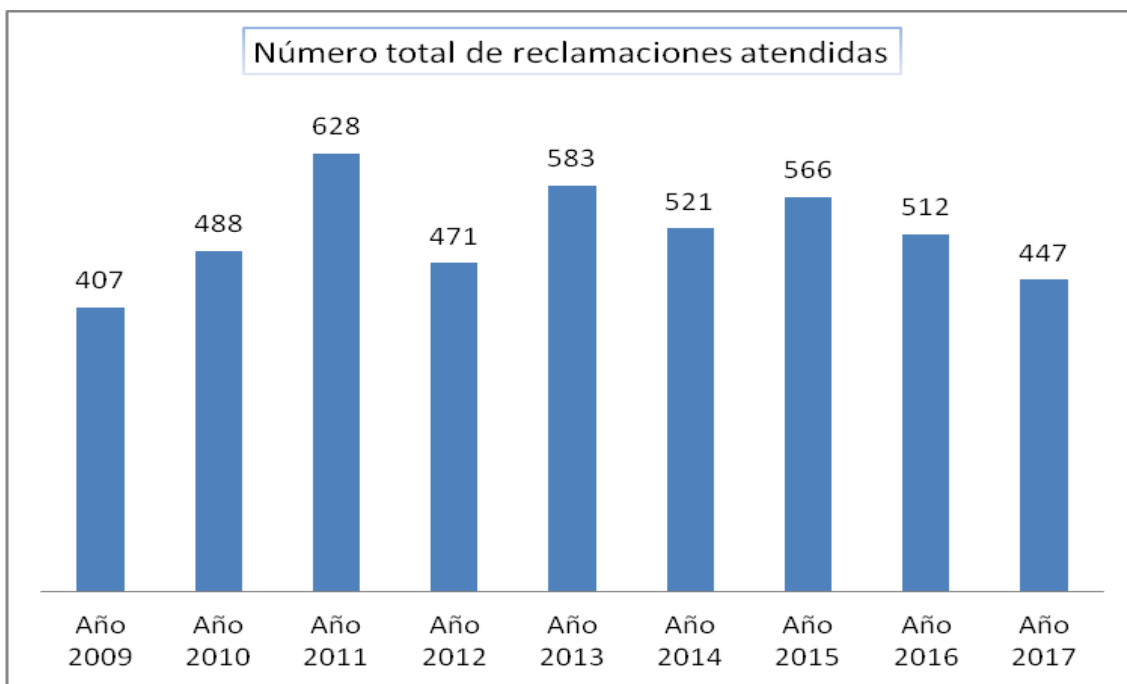
## 1.2. Erreklamazioak

2015ean erreklamazio-espedituentzako abian jarritako aldaketak zabalduz joan dira 2017an. Jasotako dokumentazioa digitalizatzea eta sinadura digitala, dagoeneko, eguneroko errealitatea bihurtu dira “administrazio elektronikoa”ren kontzeptua aurrera eramateko borondatearen baitan.

Horrekin batera, Kontsumobidek bere digitalizatzeko-prozesua jarraitu du. Bi prozedurak erabat bat ez etortzeak eragozpen batzuk sortzen ditu prozesuen eraginkortasunean, baina horiek arintzen saiatzen ari gara zerbitzutik, lanak ez bikoiztearren eta haietan bateratasun bat izan dadin saiatzearren, horrela errazagoa izan dadin eta epeak murriztu daitezten, hori baita prozesu honen guztiaren helburu nagusia.

Aurten, pozteko beste arrazoi bat dugu; izan ere, berriz ere, erreklamazio gutxiago egin dira, iaz baino **447, 65 gutxiago, % 14,54**. Hori berez da positiboa, adierazten baitu gatazka gutxiago dagoela kontsumitzaileen eta ondasun eta zerbitzuak ematen dituztenen artean. Baina, gainera, aurreko ekitaldietan azaldu genituen teoriak baieztatzen ditu; alegia, kontsulta gehiago eginda, erreklamazio gutxiago egiten dela. Gure informazio-

edo aholkularitza-lanean zenbat eta jende gehiagorengana iristen garen, orduan eta erreklamazio gutxiago heltzen zaigu.

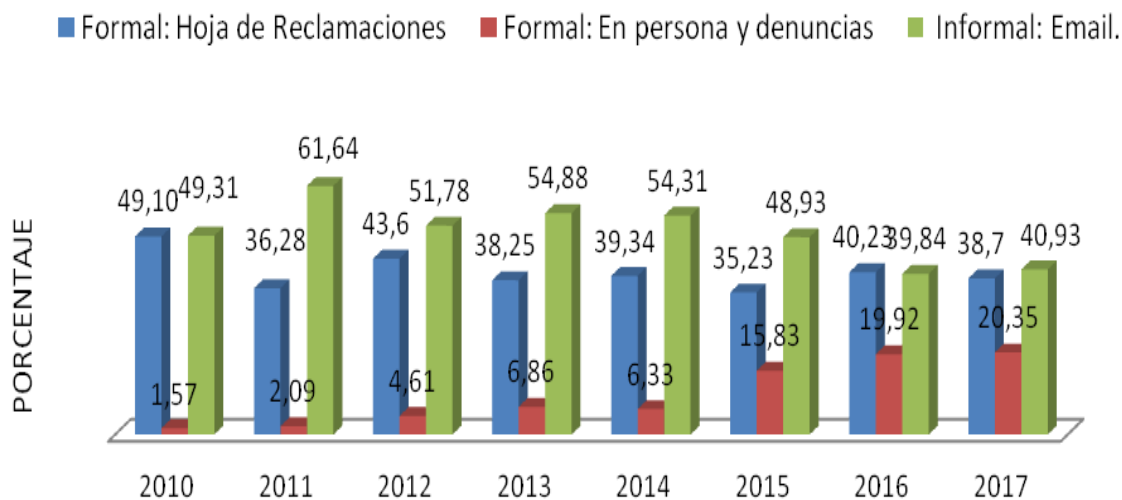


Aurkezteko moduari dagokionez, 2017 honetan, aurrekoarekiko jarraitutasun egon da.

Erreklamazio-orrien portzentajea % 38raino jaitsi da. Kontuan hartuta iaz deitoratu egiten genuela igo izana, orain poztu beharrean gaude, kopuru horiek normaltasunera itzuli direlako. Horiek jaitsi badute, ia portzentaje berean igo dira gure zerbitzuan bertan informalago egiten ditugunak, salaketa edo erreklamazio informalak, orri ofiziala bete gabe. Espediente horiek arinago eta azkarrago izapidetzen dira aurrekoak baino.

e-mail bidez telefono-konpainietara edo energi hornitzaileetara kudeatutako erreklamazio informalak berriz ere murriztu egin dira gutzizkoarekiko, eta lehen aldiz jaitsi dira % 40tik. Modu horretan ikusi dezakegu ondoen lehen aipatzen genituen kontsultak igo izanaren eragina.

### FORMA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES



Ondoren, erreklamazioak eragiten dituzten sektoreen arabera agertzen dugu “rankinga”, eta haien konparatiba aurreko urteekiko; horrela, bada, desberdintasun hauek ikusten ditzakegu.

SEKTOREAK	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Kop.	%	Ko p.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
<b>Telefonia</b>	218	45,7	290	49	263	50,48	238	41,3	167	32,6	<b>159</b>	<b>35,57</b>
<b>Automobilak</b>	16	3,35	21	3,56	7	1,34	19	3,29	17	3,32	<b>29</b>	<b>6,49</b>
Azalera handiak	30	6,29	29	4,9	22	4,22	19	2,31				
<b>Bidai agentziak</b>	9	1,89	12	2,03	9	1,72	7	1,22	9	1,75	<b>13</b>	<b>2,91</b>
Elikagaiak	1	0,21	2	0,34	3	0,57	3	0,51	<b>19</b>	<b>3,71</b>	7	1,57
<b>Energia</b>	60	12,6	70	11,8	52	9,98	<b>99</b>	<b>17,2</b>	<b>93</b>	<b>18,2</b>	63	14,09
Beste zerbitzu batzuk	17	3,56	11	2,04	20	3,83	<b>29</b>	<b>4,27</b>	<b>34</b>	<b>6,64</b>	14	3,13
Gremioak, etxebizitza	5	1,05	14	2,38	6	1,15	14	2,26	12	2,34	7	1,57
Ostalaritza: Hotelak	6	1,26	8	1,36	8	1,53	14	2,42	12	2,34	<b>26</b>	<b>5,82</b>
Ehungintza, oinetakoak	13	2,73	13	2,2	13	2,49	9	1,56	<b>21</b>	<b>4,1</b>	9	2,01
<b>Garraioak</b>	16	3,35	14	2,38	14	2,68	<b>27</b>	<b>4,68</b>	<b>32</b>	<b>6,25</b>	23	5,15
<b>Etxeko tresna elektronikoak, LTZ</b>	13	2,73	19	3,22	17	3,26	20	3,46	17	3,32	12	2,68

<b>Altzariak</b>	11	2,31	16	2,41	11	2,11	8	1,39	9	1,75	8	1,79
Banku-zerbitzuak	25	5,24	20	3,38	27	5,18	16	2,78	11	2,14	<b>17</b>	<b>3,80</b>
Txikizkako beste merkataritza	11	2,31	19	3,21	15	2,87	18	3,12	18	3,51	<b>19</b>	<b>4,25</b>
Tindategiak	2	0,42	2	0,34	4	0,76	1	0,17	1	0,19	1	0,22
Informatika	1	0,21	7	1,19	3	0,57	7	1,22	3	0,58	<b>7</b>	<b>1,57</b>
Higiezin-sustapena			4	0,68	2	0,38	1	0,17	3	0,58	2	0,45
Etxez etxeko salmenta	1	0,21			2	0,38			2	0,39	3	0,67
Merkataritza elektronikoa	7	1,47	8	1,35	9	1,72	6	1,05	<b>16</b>	<b>3,12</b>	6	1,34
Bazarrak	2	0,42										
Aseguruak	4	0,84	9	1,52	2	0,38	8	1,39	5	0,97	4	0,89
Irakaskuntza	2	0,42	3	0,51	4	0,76	6	0,84	2	0,39	3	0,67
Bitxigintza, erlojugintza	1	0,21			1	0,19	3	0,52	3	0,58	4	0,89
Jolas-jarduerak	5	1,05	2	0,34	4	0,76	2	0,35	6	1,17	<b>11</b>	<b>2,46</b>
Publizitatea	1	0,21			3	0,57	2	0,34				
<b>Dentistak/ osasunekoak</b>											<b>12</b>	<b>2,68</b>
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>477</b>		<b>58</b> <b>3</b>		<b>521</b>		<b>573</b>		<b>512</b>		<b>447</b>	

Iaz telefoniaren sektoreari lotutako erreklamazioak asko jaitsi baziren, aurten joera mantendu egiten da, portzentajeaz ez baina, dena esan behar da eta. Kopuru absolutuetan, 8 gutxiago izan dira, baina portzentajea pixka bat leheneratu egin da: guztizkoaren % 35 pasatxo. Nolanahi ere, sektore horrek pisu gutxiago agertzen du, antza, duela urte batzuekiko alderatuz gero. Goiz da esateko sektore horretan gatazka gutxiago dagoela, baina, zalantzarik gabe, positiboa da joera.

Aldaketak, ordez, garrantzitsuak dira, erreklamazioak konpainien artan nola banatszen diren ikusten badugu. Vodafonek azken ekitaldietako gutxitzeko joera hautsi du, eta aurten, kexen erdiak pilatu ditu. Kontratatzeko oso modu konplexuak dituztelako, beren fakturak kriptikoak direlako eta, guri dagokigunez, erantzun nahasiak ematen dituztelako gertatzen da hori gutzia, nire ustez.

KONPAINIA	2013		2014		2015		2016		2017	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
<b>VODAFONE</b>	<b>81</b>	<b>32,53</b>	<b>81</b>	<b>36,65</b>	<b>59</b>	<b>30,41</b>	<b>42</b>	<b>29,78</b>	<b>71</b>	<b>51,82</b>
MOVISTAR M.	37	14,86								
MOVISTAR F.	19	7,63								

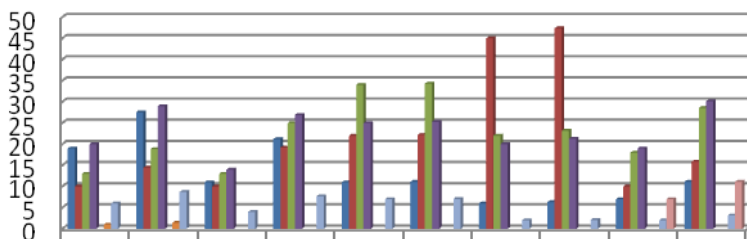
MOVISTAR			51	23,07	<b>59</b>	<b>30,41</b>	<b>36</b>	25,53	<b>16</b>	<b>11,67</b>
ORANGE	50	20,08	59	26,69	43	22,16	27	19,14	<b>14</b>	<b>10,21</b>
EUSKALTEL	19	7,63	7	3,16	10	5,15	13	9,21	<b>5</b>	<b>3,64</b>
YA.COM	2	0,80								
JAZZTEL	30	12,05	15	6,78	17	8,76	20	14,18	<b>20</b>	<b>14,59</b>
YOIGO	10	4,02	8	3,61	4	2,06			<b>4</b>	<b>2,91</b>
SIMYO	1	0,40			1	0,51				
PEPEPHONE					1	0,51			<b>1</b>	<b>0,72</b>
MASMOVIL							3	2,12	<b>6</b>	<b>4,37</b>
	<b>249</b>		<b>221</b>		<b>194</b>		<b>141</b>		<b>137</b>	

Jazztel-ek eutsi egiten die 2016ko zifrei, eta konpainia berri batek (Masmovil), bere merkatu-marjina txikian, bikoiztu egin ditu kexak. Esan behar dut konpainia horrek ez digula batere laguntzen gure bitartekotza-lanean. Ez digu posta elektronikoz erantzunik ematen, besteek bezala, eta asko kostatzen da posta arruntaz ere erantzun diezaguten. Gainerako handiak asko gutxitu dituzte kopuruak, bereziki Movistarrek; Irunen erdira gutxitu ditu kexak: duela bi urte 59 zituen, eta gaur egun, 14. Orange ere asko jaitsi da, eta Euskaltelek bere minimo historikoa lortu du: 5 erreklamazio bakarrik.

Bukatzeko, gogorarazi behar da interesgarria izango litzatekeela estatistika hau haien merkatu-kuotekin alderatzea; horrela, ondorio sakonagoak lortuko genituzke.

Era berean, interesgarria da une batez gelditu eta energiaren sektoreak nolako erreklamazio-taula eragin duen ikustea ere:

### Nº DE INCIDENCIAS POR COMPAÑÍA



	Nº INC	%	Nº INC	%	Nº INC	%	Nº INC	%	Nº INC	%
	2013		2014		2015		2016		2017	
■ NATURGAS-EDP	19	27,53	11	21,2	11	11,1	6	6,31	7	11,11
■ ENDESA	10	14,49	10	19,2	22	22,2	45	47,4	10	15,87
■ IBERDROLA	13	18,84	13	25	34	34,3	22	23,2	18	28,57
■ GAS NATURAL FENOSA	20	28,98	14	26,9	25	25,3	20	21,3	19	30,16
■ REPSOL										
■ E-ON	1	1,44								
■ MANTENIMIENTO Y REVISIÓN	6	8,69	4	7,69	7	7,07	2	2,1	2	3,17
■ AUDAX									7	11,11

Ez ditugu berezi energiak hartzen dituen bi azpisektoreak (elektrizitatea eta gasa), zeren erreklamazio eta salaketa asko eta asko bi zerbitzuak liberalizatzeko esparruan konpainiak egiten ari diren komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoengatik egiten baitira. Lehendabizi esan behar da dezente gutxitu dela sektore horri buruzko erreklamazio-kopurua, bi urtetan dezente gehitu ondoren. Gutxitze hori batik bat irakurketaren, kontsumoaren eta fakturazioaren alderdietan gertatu da, baina, tamalez, mantendu egin da merkaturatzeagatiko salaketen atala.

Bereziki konpainia batena gutxitu da. Esan behar da konpainia horrek, zorionez, merkaturatze oldarkorra gutxitu egin duela antza. Gainerakoek hain gutxi murriztu dute, ezen igo egin baitira portzentajea.

Azkenik, larritasuna agertu behar dugu, gure eskualdera konpainia berri batzuk iritsi direlako lehen zeudenak baino teknika are agresiboagoak erabiltzen dituztenak. Salaketa horiek guztiak urteko azken hiruhilekoan pilatu dira.

#### Banku- eta finantza-zerbitzuak

Lehen atalean azaldu dugu askoz ere banku-kontsulta gehiago jasotzen dugula, baino horrek ez du erreklamazio gehiago ekarri; izan ere, zerbitzu honetan ez dago jarduteko esparrurik zoru-klausularen eta hipoteka-gastuen gaietan. Lehenengoan, judizioz kanpoko prozedura bat ireki da, gobernuak erregulatua, eta bigarrean, oraindik entitateari

erreklamazioak zuzenean egiteko fasean gaude. Gaur egun, aurreikusten dugu gai hori bide judizialera bideratu beharko dela. Hala ere, gorakada txiki bat gertatu da, sektoreko ohizko beste gai batzuekin lotuta; batez ere, kontuan hartzen badugu epigrafe honetan banka ez ezik harekin zerikusia duten bestelako finantza-zerbitzu batzuk ere sartu ditugula, hala nola, kreditu espresak kudeatzen dituzten enpresak eta antzekoak; eta, hain zuzen, horietan sortzen dira erreklamazio gehien.

Aurtengo gorakadak honako sektore hauetan gertatu dira:

Ibilgailuak salerostearekin eta konpontzeko tailerrekin zerikusia duen oro nabarmendu behar da; izan ere, bikoiztu egin ditu zifrak, eta azken urteetako portzentajerik handienaraino iritsi da. Turismoa edo denbora librean esan geniezaiokkeen horrekin zerikusia duen oro ere igo da: bidaia-agentziak, hotelak eta ostalaritza oro har; horiek ere inoiz ez bezalako kopuruetara iritsi dira. Azkenik, gorakada izan duten bi sektore geratzen dira, eta ezin dira ahaztu.

Osasun-zerbitzuak, ia denak odontologiari dagozkio. Lehen, “Beste batzuk” sektorean sartzen genuen, baina horrelako gorakada izanda, estatistikan xehetasunez islatzea erabaki dugu. Esan behar da ia denak enpresa berari buruzkoak direla. Gorakada horren arrazoia da sektore honetan sartu direla “frankizia” gisa lan egiten duten enpresa batzuk.

Bestea da jolas-jarduerena. Gehienak, internet bidezko apustuei buruzkoak dira. Duela bi urte arte ia ez zuen batere eraginik. Oso garrantzi txikia du, baina % 2,46 direlako, deigarria iruditzen zaigu internetetik jendartean sortzen ari diren ohitura batzuen kontua.

Irungo kontsumitzaileek salatzen dituzten arrazoiei dagokienez, lehenengo datua da % 8 eskaserraino gutxitu dela bermeen arazoa. Urte batzuetan gorakada izan ondoren, joera berriz ere alderantzikatu egin dela. Aitzitik, leheneratu egin da fakturazioari dagokion gutzia; izan ere, berriz ere, guttizkoaren % 20a gainditu du. Telefoniarekin zerikusia duten gainerako gaiak ere bikoiztu egin dute beren eragina, bankarekin zerikusia duten gaien atalak bezala; bestalde, hori espero zitekeen.

“BESTE BATZUK” atala berriro dezente igo da; ia % 20raino. Honetan, lizentzia bat erabiliko dut, uste baitut adierazle hau hobetu litekeela. Bost kasuetatik batean, ez dugu jakiten zerk bultzatu duen kontsumitzailea kexa bat aurkeztera, eta uste dut hori teknikoki konpondu litekeela. Ez da arrazoia ez dakigula, jakina, baizik eta hori ez dela doitzen aplikazioan tipifikatuta daudenetara.

ARRAZOIAK	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AKATSAK ZERBITZUA/PRODUKTUA EMATEAN	% 23,20	% 26,20	% 12,42	% 7,23	% 9,45	% 4,72	% 5,61
KONPONKETA AKASTUNA				% 0,78	% 0,70	% 0,17	% 0,89

FAKTURAK	% 55,20	% 41,29	% 34,16	% 25,59	% 26,26	% 18,88	% 20,54
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	% 6,56	% 6,91	% 9,31	% 10,35	% 14,53	% 10,94	% 8,08
ARAUDIRA EZ EGOKITUTAKO OSAERA ETA KALITATEA	% 3,04	% 3,98	% 3,41				
KONTRATUA / ESKAINTZA EZ BETETZEA	% 8,32	% 9,64	% 10,86	% 6,84	% 7,70	% 10,30	% 8,53
PSP EZ PUBLIZITATZEA	% 0,16	% 0,41	% 3,10				
HIGIENE OROKORRA		% 0,41					
ERREKLAMAZIO ORRIAK	% 0,32	% 0,21		% 0,002	% 0,61	% 0,21	% 0,44
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	% 1,76	% 7,75	% 5,27	% 6,05	% 6,12	% 7,08	% 7,19
PUBLIZITATE ENGAINAGARRIA				% 3,32	% 0,87	% 5,79	% 3,59
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	% 0,64	% 1,25	% 0,62				
KONTSUMOKOAK EZ DIREN IRREGULARTASUNAK	% 0,16						
BESTE SALMENTA MODALITATE BATZUK		% 0,41					
INFORMAZIO ESKAERA	% 0,48	% 1,46					
ESTABLEZIMENDUTIK KANPO EGINDAKO SALMENTAK	% 0,16						
PRODUKTUAREN IDENTIFIKAZIOA/ETIKETATZEA		% 0,62	% 0,31	% 1,37		% 0,21	% 0,22
BESTE BATZUK			% 20,49	% 20,70	% 12,25	% 13,73	% 19,55
ITZULKETAK				% 0,78	% 0,70	% 1,50	% 0,44
BANKAKO GAI ESPEZIFIKOAK				% 3,52	% 1,75	% 1,50	% 2,24
ASEGURUETAKO GAI ESPEZIFIKOAK				% 1,56	% 1,57	% 1,28	% 0,89
TELEFONIAKO GAI ESPEZIFIKOAK				% 11,72	% 14,18	% 6,43	% 12,35
GARRAIKO GAI ESPEZIFIKOAK					% 3,50	% 5,79	% 3,37
ENERGIA HORNIDURAKO GAI ESPEZIFIKOAK						% 4,93	% 2,47
PRODUKTU AKASTUNA						% 2,57	% 1,57
MUNTAKETA DESEGOKIA						% 0,85	% 0,44



ENPREGA EPEAK EZ BETETZEA							% 1,50	% 1,57
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--------	--------

Gainerako arrazoiak gutxitu egin dira, nahiz eta “Beste batzuk” horren ia % 20ak estatistikaren gutzizkoa ahultzen duen. Jaitsiera deigarriena, agian, ustezko publizitate engainagarriarekin zerikusia duten gaietan islatu da. Iaz asko igo ondoren, berriz ere 2016ko zifretara itzuli dira.

Azkenik, espedienteak artxibatzeke erabakien atala geratzen zaigu, axola handiena ematen digunetako bat. Gure lanari dagokionez, pozik gaude oraindik erabakitzeko dauzkagun espediente-kopuruarekin. Espediente-kopurua jaitea lortu dugu; gaur egun, % 7 baino gutxiago daude itxi gabe. Hau berez bada emaitza ona; bigarren emaitza onena 2010etik.

Ez gaude hain pozik adostasun kontuekin; izan ere, gutxitu egin dira pixka bat. % 40tik hurbil jarraitzen dugu. Horrek agian esan nahi du ezen, nahiz eta gatazka gutxiago egon kontsumitzaileen eta ondasun- eta zerbitzu-emaileen artean, gatazka gogorragoa dela.

Gelditu gabe aurrera doana “kexa helaraztea” bidez erabakitzeko espedienteen kopurua da. Ez gaitezen engainatu. Kexa gehiago dago, eta ez da normala, nire ustez. Guretzat ondorio positiboa dakarte; izan ere, gutxitu egiten dituzte onartu beharrik ez ditugun eskaerak, baina, benetan, ez dira guregana heldu behar luketen gaiak. Saltzaileek eta komertzialek emandako zerbitzu eskasa ez da kontsumoko gai bat; itxurazko zifrak dira. Herritarrek bi arrazoi okerregatik egiten dituzte: “jasota gera dadin” edo pentsatuz, haien hitzetan, guk “belarritik tira” egin diezaiokegula modu txarrean arreta eman dien enpleguari edo zerbitzu eskasa ematen dien establezimenduari.

ERABAKIAK...	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	%	%	%	%	%	%	%	%
ADOSTUTA artxibatzea	46	52	49,89	45,8	35,45	39,11	34,57	33,88
Adostasun partziala	0	0	0	2,06	5,78	4,2	5,85	5,26
Adostu gabe artxibatzea	14	18	18,02	14,80	18,11	17,71	17,96	17,16

Arau-hauste gabeko artxibatzea	10	11	10,06	6,71	7,32	10,33	7,03	7,78
Espediente proposamena	2	1	0,41	0,86	4,43	0,55	0	0,91
HELARAZPENA	5	3	0,62	0	0	0	0	0
INHIBIZIOA	4	2	2,51	0	0	0	0	2,51
Helarazpena/inhibizioa	0	0	0	3,95	4,24	3,13	4,29	5,64
ATZERA EGINA	9	5	8,17	9,64	6,55	4,79	7,22	4,34
Izapidera onartu gabeko artxibatzea	4	4	3,35	3,44	2,5	3,32	1,75	1,83
Aurkitu gabea	0	0	0	0,77	0	0,73	0	1,14
Arbitraje-proposamena eginda	0	0	0	1,72	4,05	3,13	2,34	3,43
Ohartarazpena eginda	0	0	0	0	0,19	0	0	0,22
Kexa	0	0	0	0	2,5	5,16	8,2	9,38
ERABAKIRIK GABE	7	5	6.91	10,7	8,86	7,74	10,74	6,86

**Emaitza horien diru-kuantifikazioarekin** jarraituz, gure bitartekotzaren bidez, Irungo kontsumitzaileek guztira **20.768,53 euro** modu batean edo bestean ordain diezaieten lortu dute, erakundeek egindako itzulketak-kontzeptuan, erreklamatutako kopuruak balio gabetzeagatik edo konpentsazio moduan ordaindu zaielako.

Zerbitzuaren adierazlea ez bada ere, zifra hori islatuta geratzen da, estatistika-ondorioetarako.

#### b) Kontsumoko Arbitraja:

Honako taula honetan jasotzen da arbitraje-eskaeren xehetasuna. Aurten, 18 kontsumitzailek erabili dute gatazkak konpontzeko Eusko Jaurlaritzak Kontsumobide Kontsumo Institutuaren bidez eskaintzen duen sistema hori.

KODEA	ENPRESA	EMAITZA
2017BSAC001	JAZZTEL	AHO BATEZ BAIETSIA
2017BSAC002	ORANGE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2017BSAC003	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2017BSAC004	VODAFONE	EZ DA ARBITRAJERIK ONARTU
2017BSAC005	Txepetxa pneumatikoak	AHO BATEZ EZETSIA
2017BSAC006	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA

2017BSAC007	ORANGE	AHO BATEZ EZETSIA
2017BSAC008	MOVISTAR	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2017BSAC009	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2017BSAC010	ORANGE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2017BSAC011	VODAFONE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2017BSAC012	VODAFONE	EZ DA ARBITRAJERIK ONARTU
2017BSAC013	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA
2017BSAC014	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA
2017BSAC015	VODAFONE	
2017BSAC016	MOVISTAR	
2017BSAC017	TATTOO CHAMAN	EZ DA ARBITRAJERIK ONARTU
2017BSAC018	MOVISTAR	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA

18 eskaeretatik, 16 telefono-konpainiei dagozkie: zehazki, 7 Vodafoneri, 5 Orangeri, 3 Movistarri, eta bat Jazzteli. Azkeneko hori berritasuna da. Kontsumoko Arbitraje Sistemara atxikita ez dagoen arren, Orangek erosi zuenetik, bere borondatez onartzen ditu eskaerak. Gure iritziz, telefono-konpainiak, sistema formalki utzi gabe, muga ikaragarri jartzen ari dira, eta, ondorioz, azkenean, gerta liteke kontsumitzaileak gai jakin batzuetan bakarrik iristea arbitrajera. Zehazki, gai jakin batean arbitrajeak galduko dituztela antzematen dutenean, atxikitze duten konpromisotik kanpo uztea erabakitzen dute, eta judizio-bidea besterik ez diete uzten kontsumitzaileei, sistema hori borondatezkoa baita.

### III. MERKATU KONTROLA

Udal Ordenantzen Ikuskaritza Udaltzaingoko Herritarren Bizikidetz Unitatearen barruan dago, eta Udal Ordenantzak kontrolatzeko eta ikuskatzeko lanak egiteaz gainera, merkatua kontrolatzeko eta ikuskatzeko lanak ere egiten ditu Kontsumoko udal-zerbitzurako.

Ikuskatzeko lanaren antolaketa bitan zatitzen da batik bat:

- Lanaldiaren % 60 landa-lanari eskaintzen zaio, eta ikuskapenak egiten dira, bai Herritarren Bizikidetz Unitateak berezko dituen kontrolatze- eta ikuskatze-lanetarako bai Kontsumo Zerbitzurako. Horrela, bada, **264 ikuskatze-jarduketa egin dira 2017. urtean.**
- Lanaldiaren gainerako % 40, Herritarren Bizikidetz Unitateko burutzarekin koordinatuz eskaintzen da, eta baita Kontsumo Zerbitzuaren ikuskapenak egiteko bileretara, koordinaziora eta instrukzioetara ere.

Salmenta Ibiltariari buruzko Udal Ordenantza, merkatu-modalitate hau arautzen baitu, lan berezia da Ordenantzen Ikuskaritzarentzat, bai bide publikoan egiten den salmentari

dagokionez bai Urdanibia plazan astero egiten den azoka txikiko aldizkako salmenta ibiltariari dagokionez. Horrela, bada, lizentziak kontrolatzen ditu, alta eta bajen espedienteak izapidetu, postu-aldaketenak ere bai, eta isun-espedienteak ere izapidetzen ditu. 2017an, gainera, Gizarte Segurantzako Diruzaintzaren datuetara sartzeko programa bat ere inplementatu da.

10 akta eta 7 txosten egin dira Udalaren Kontsumo Zerbitzurako, 2017an egindako ikuskatze-jardueren ondorioz. Azkenik, salmenta ibiltariari dagokionez, 46 kontrol egin dira astero azoka txikian; 49 espediente izapidetu dira, salmenta ibiltariari buruzko ordenantzaren inguruan, eta 4 txosten egin dira. **Guztira, 116 jarduketa egin dira 2017. urtean.**

Horrela, bada, ikuskatze-lanetara eskainitako lanaldiaren % 60tik, **% 37,50 izan dira Kontsumo Zerbitzurako egindako ikuskatze-lanak.**

Lanaldiaren gainerakoan (% 40), % 30 inguru Herritarren Bizikidetzaren Unitateko burutzarekin koordinatzeko izan da, eta % 10 inguru, Kontsumo Zerbitzuko arduradunarekin koordinatzeko.

**Beraz, Kontsumo Zerbitzuari ikuskatze-lanetarako guztira eskainitako lanaldia % 43,93 izan da, eta beste % 10, koordinatze-lana; beraz, guztira, % 53,93 eskaini zaio Udalaren Kontsumo Zerbitzuari.**

## **ERREKLAMAZIO ORRIEN ARABERA EGINDAKO IKUSKAPENAK (KIUB)**

### **JARDUKETAK SEKTOREKA**

SEKTOREA	AKTAK	TXOSTENA K	GUZTIRA
J6120 Telefonía mugikorra	4	2	6
470 Salmenta ibiltaria	0	5	5
M7490 Jarduera profesionalak	2	2	4
G4711 Dendak	1	0	1
D474 Etxeko tresna elektrikoak, ordenagailuak...	1	0	1
I5510 Ostalaritza	1	0	1
N7911 Bidaia-agentziak	1	0	1
F4333 Hormak, zoruak estaltzea	0	1	1
G47301 Gasolindegia	0	1	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>21</b>

#### ERREKLAMATZEKO ARRAZOIAK

ARRAZOIAK	AKTAK	TXOSTENA K	GUZTI RA
N80308 Nahitaezko informazioa	6	2	8
N804 Kontratuzkoak	0	4	4
N204 Iruzurra zerbitzu ematean	1	2	3
N205 Konponketa iruzurra	0	2	2
N80306 Erreklamazio orriak	1	0	1
N80305 Bermeak	1	0	1
N80307 Nahitaezko idazkunak	1	0	1
N80302 Fakturak	0	1	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>21</b>

SALMENTA IBILTARIAREN KONTROLA	
Asteroko azoka txikian titularrak daudela kontrolatzea	46
Salmenta ibiltariko espedienteak	49
Salmenta ibiltariko txostenak	04
<b>GUZTIRA</b>	<b>116</b>

#### IV. PRESTAKUNTZA EKINTZAK KONTSUMOAREN GAIAN

2017an, bi hitzaldi antolatu dira kontsumoari buruz:

Maiatzaren 12an egin zen bat, adinekoentzat, San Migeleko adinekoen zentroan. Kontsumo Gelak-eko langileek eman zuten, eta hau izan zen gaia:

**“Etxeko hornidurez zer jakin behar duzun”**

Azaroaren 8an eman zen beste bat, Dunboako auzo-elkartearen lokalean. Kontsumo Gelak-eko langileek eman zuten, eta hau izan zen gaia:

**“Etxeko hornidurak eta kontsumoak”**

## **V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN BEDERATZIGARREN LEHIAKETA**

Bederatzigarren edizioan, berriz ere errekorra izan da parte-hartzean.

**“Konta iezaguzu kontsumoarekin duzun esperientzia”** izan da aurtengo gaia; aurrean, 293 mikromezu prestatu dituzte hiriko gazteek, gaztelaniaz nahiz euskaraz; hiriko ikastetxeetako ikasleek aurkeztu dituzte. Zifrarik altuena da programa hau 2009an abiatu zenetik. Ikastetxe askotarikoek parte hartu dute. Eguzkitza, Eskibel, Erain, Irungo La Salle, Toki-Alai, Elatzeta, Txingudi, Lekaenea eta El Pilar ikastetxeetako ikasleek parte hartu dute.

Epaimahaia osatu dutenak: Pedro Alegre Informazioaren Gizartea eta Herritarren Partaidetza Arloko ordezkaria, Mikel Zabaleta KIUBeko arduraduna, Iñigo Marcos Herritarrentzako Arretako arduraduna, eta Belen Martinez ACUBIko idazkaria. Sariak banatzeko ekitaldia **martxoaren 17an, ostiralarekin, egin zen, 18:00etan, Udaletxeko Areto Nagusian**. Parte-hartzaileen adina kontuan hartuta, bi kategoriatan banatu da lehiaketa:

- Lehenengoan, Lehen Hezkuntzako 5. eta 6. mailako eta DBHko 1. mailako ikasleek parte hartzen dute. Horretan, irabazleek, euskarazkoan nahiz gaztelaniazkoan, Samsung Galaxy Tab4 Wifi 16Gb tablet bat izango dute saria; hizkuntza-kategoria bakoitzean bat.
- Bigarrean, DBHko 2. eta 4. mailako ikasleek osatzen dute, eta irabazleek, euskarazkoan nahiz gaztelaniazkoan, ordenagailu eramangarri bana, Nvidia GeForce txartel grafikoduna, izan zuten saria, hizkuntza bakoitzean.

## **VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA**

a) Web orria

Azkenean, hautsi da aurreko urteetako joera. Lerro batzuk beherago erantsita doan grafikoan ikusi daitekeenez, aurten, errekorrekoa izan da KIUBren web orrian jasotako bisita-kopurua, alde horretatik erregistroak ditugunetik. Horren arrazoia da, berriz ere, aurtengo gai izarra izan dena, hau da, zoru-klausulen eta hipoteka-gastuen gaia, eta baita zerbitzu honetan nola jokatu den ere horri buruzko informazioarekin.

Aurrekaririk ez duen igoera horren jatorrian, zalantzarik gabe, web orrian txertatutako azalpenak emateko bi tutorialak dira, kontsumitzaileei azaltzen baitzitzaizen nola erreklamatu banku-entitateei bi gai hauetan.

Hamar banner egin dira, honako hauek gaitzat hartuta:

2017/01/05: Merkealdian probetxuz erosteko aholkuak

2017/01/23: Kontsumitzaileak zoru-klausulen gaian babesteko dekretua. Nola erreklamatu.

2017/02/06: Kontsumoko Mikromezuen Lehiaketa.

2017/03/15: Kontsumitzailearen Mundu Eguna. Martxoak 15

2017/04/07: Hipoteka gastuengatiko erreklamazioei buruzko berrietasunak.

2017/05/29: Hegazkinez bidaiatzeko kontuan hartu beharreko aholku batzuk.

2017/07/05: Informazio-jardunaldia. Zoru-klausulen eta hipoteka-gastuen erreklamazio judiziala.

2017/07/17: Bigarren informazio-jardunaldia. Zoru-klausulen eta hipoteka-gastuen erreklamazio judiziala.

2017/11/09: Iritsi da Black Friday!!! Benetan aurki al dezakegu maugarik?

2017/11/09: Elektrizitatearen gizarte-bonu berria. Nork eskatu dezakeen eta nola egin.

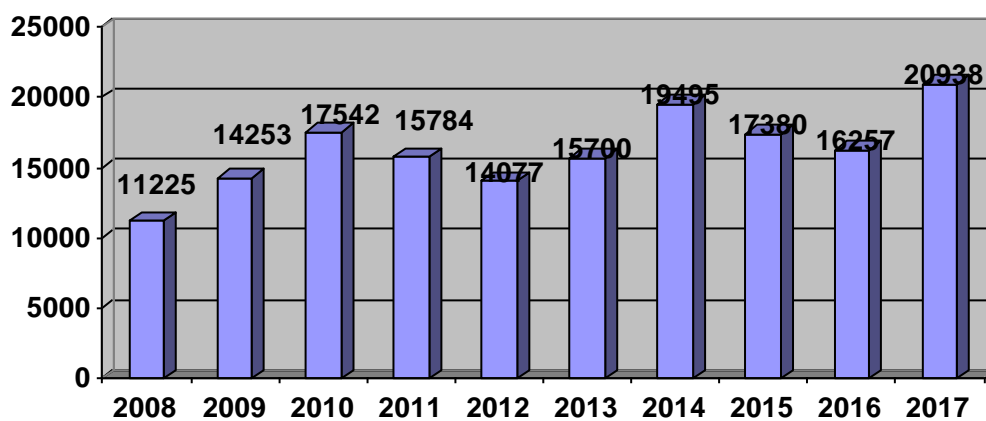
“Gaurkotasuna” izeneko blokean ere lan egin dugu. Arreta berehalakoagoa behar duten gaiei eskainia da, baina formatu laburragoarekin. Joan den ekitaldian sartutako ereduarekin jarraitu dugu, “prentsa aldizkaria” esan geniezaioke, eta bertan, kontsumoari buruz beste komunikabide batzuetan eskainitako albisteak jasotzen dira. Aurten, gaurkotasuneko 25 albiste jaso dira kontsumoari buruz [www.irun.org/omic](http://www.irun.org/omic) helbidean

Web orriak Mikromezu eta Kartel Lehiaketaren bozgorailua izateko ere balio izan du.

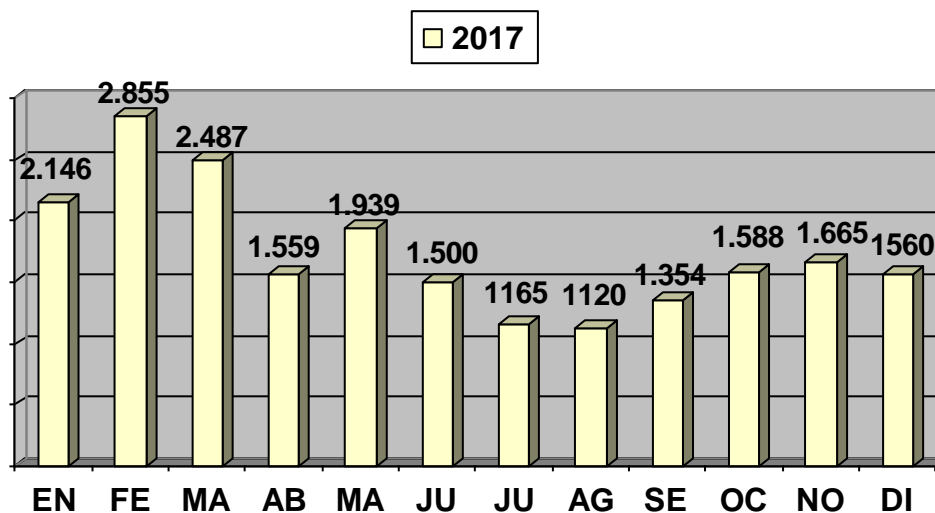
Orriak minusbaliatuentzako moldagarritasun-betekizunak betetzen ditu, eta ikusteko, askoz ere argiagoa eta nabigagarriagoa gertatzen da erabiltzaileentzako. Barrutik, abantaila bat du; izan ere, eduki guztiak zuzenean kudeatzen ditu kontsumoko informatzaileak, horretarako dauden hiru programa informatiko espezifikoren bidez. Horrek aukera ematen digu eten gabe eguneratuta mantentzeko, mantentze-lanetarako udaletik kanpoko enpresa baten beharrik gabe, bertsio zaharrarekin gertatu ez bezala.

Hurrengo grafikoan, gure orrira egindako bisitek 2008tik zer eboluzio izan duten ikusi daiteke, eta baita lehen aipatutako bisita-errekorra ere.

### KIUBeko web orrian izandako bisitak



Hurrengo grafikoan ikusi daitekeenez, bisita-mordoa urteko lehenengo hiruhilekoan gertatu da batik bat. Hiruhileko horretan egon da gorenean “banku-gaia” esan geniezaiokeen hori. Une horretan txertatu ziren web orrian lehen aipatutako tutorialak. Gainerakoan, nahiz eta gero bisita gutxiago izan zen, gogorarazi behar da nolanahi ere aurreko ekitaldiko datuak gaingitu dituztela hilero.





## **b) Dibulgazioa – Komunikabideetan parte hartzea**

Aurten, gutxixeago agertu gara komunikabideetan: 2016ko ekitaldian 19 ekintza egin genituen, eta aurten, berriz, 17.

Ohar gehiago bidali dira ACUBIrekin batera, baino komunikabideek ez dituzte denak argitaratu.

Honela banatu dira da hilabetez hilabete:

### **2017ko urtarrila:**

- Albistea Diario Vascon, zoru-klausulak eragindakoei KIUBek ematen duen informazio-eskaintzari buruz.
- Elkarrizketa Onda Ceron, zoru-klausulen inguruan sortutako arazoari buruz.
- Elkarrizketa Tele Donostin, beherapenei eta KIUBek horri buruz ematen dituen aholkuei buruz.
- Elkarrizketa Hamaika Telebistan, energia elektrikoaren kontsumoari buruzko aholkuak emanez.
- Oharra ACUBIrekin batera, merkealdietan kontsumitzaileek zer eskubide dituzten gogoraraziz.

### **2017ko otsaila:**

- Prentsa-oharra eta albistea Diario Vascon, zerbitzuaren 2016ko datuak emanez.
- KIUBek 2016an izan zuen balantzea argitaratu zuen Noticias de Gipuzkoa egunkariak.
- Elkarrizketa Antxeta Irratian eta Radio Irunen.

### **2017ko martxoa:**

- Komunikazio-ekintza, IX. Mikromezu eta Kartel Lehiaketako parte-hartzearen datuei eta sariak banatzeko ekitaldiari buruz.
- Mikromezuen Lehiaketako sariak banatzeko ekitaldiaren berri eman zuten Diario Vascon eta Noticias de Gipuzkoan.
- Esku-hartzea, Radio Irunen, ACUBIrekin batera. Gaia: KIUBeren urteko balantzea eta etxez etxeko liburu-salmenta.

### **2017ko maiatza**

- Komunikazio-ekintza, jakinaraziz kontsumoko hitzaldi bat egingo zela adinekoentzat elektrizitatearen fakturari buruz.

### **2017ko urria**

- Komunikazio-ekintza, herritarrei aholku batzuk jakitera emateko etxez etxe koltxoiak saltzearen inguruan.

### **2017ko azaroa**

- 
- Komunikazio-ekintza, jakinaraziz informazio-hitzaldi bat emango zela Dunboako auzo-elkartean etxeko horniduren eta kontsumoen inguruan.

### **2017ko abendua**

- Komunikazio-ekintza, herritarrei jakinarazteko informazio-liburuxka bat argitaratuko dela zoru-klausulak eta hipoteka-gastuak erreklamatzeari buruz.
- Oharra ACUBIrekin batera, Conecta Bidasoan, Eguberrietako loteriari buruz.
- Ohar bateratua

### **c) Langileak birziklatzeko prestakuntza**

#### **- Kontsumoko Informatzailea eta Laguntzailea:**

- Zoru-klausulari eta hipotekak eratzeko gastuei buruz banku-entitateei erreklamazioak egiteari buruzko jardunaldia. Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emango du Bilbon, 2017ko apirilaren 5ean.

#### **-Kontsumoko Laguntzailea:**

- Kontsumoaren gaian araudia eguneratzeari buruzko ikastaroa egin zen Gasteizen, 2017ko azaroan; Kontsumobidek eman zuen.

### **d) Irundik kanpoko jarduera kontsumeristetan parte hartzea**

Aragoiko Udalerrien eta Probintzien Federazioak Irungo KIUB gonbidatu zuen, Ejea de los Caballeros herrian (Zaragoza) 2017ko urriaren 19 eta 20an egingo ziren Udalerrien Kontsumoari buruzko XVI. Jardunaldietara joan zedin Kontsumoko informatzailea.

### **e) Kontsumoko aldizkari digitala**

2017an, aldizkari honen lau ale argitaratu dira. Bi bertsiotan argitaratzen da, gaztelaniaz eta euskaraz, eta 269 harpideduni bidaltzen zaie.

## **VII. ASOZIAZIONISMOA SUSTATZEA**



2017ko ekitaldian, lankidetzeta-hitzarmena formalizatu da ACUBIrekin (Bidasoko Kontsumitzaileen Elkarte), eta 4.003 euro eman zaizkio, indarrean dagoen Dirulaguntzen Legeak eskatzen dituen betekizunak bete daitezzen.

KIUB Herritarren Informazioa eta Arreta zerbitzu integral berria integratzeko prozesuaren barruan, hitzarmena egin da, kontsumitzailearentzako dibulgazio- eta prestakuntza-jarduerak egiteko.