

2018-JARDUERAREN MEMORIA/BALANTZEA

Irungo Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa

ÍNDICE

I. SARRERA

II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK

A) Kontsultak eta Erreklamazioak

1.1.Kontsultak

1.2.Erreklamazioak

B) KONTSUMOKO ARBITRAJEA

III. MERKATUAREN KONTROLA

IV. PRESTAKUNTZA EKINTZAK KONTSUMO GAIAN

V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN BEDERATZIGARREN LEHIAKETA

VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

A) WEB ORRIA

B) DIBULGAZIOA. KOMUNIKABIDEETAN PARTE HARTZEA

C) LANGILEAK BIRZIKLATZEKO PRESTAKUNTZA

D) IRUNDIK KANPOKO JARDUERA KONTSUMERISTETAN PARTE HARTZEA

VII. ASOZIAZIONISMOA SUSTATZEA

I. SARRERA

Kontsumoan, igarotzen den ekitaldi bakoitza desberdina da aurrekoarekiko. Garaian garaiko gertaerek hain nabarmen eragiten diete estatistikei, ezen gauzak nondik nora doazen aztertu ahal izateko, “epe luzera” aztertu behar izaten dira. Gertaera horiek engainagarriak gerta daitezke eta gure helburutik urrunarazi gaitzakete, gure helburua kontsumerismoaren etorkizuna zein ote den antzemateko aukera emango ligukeen ikuspegi orokorrago bat lortzea besterik ez baita.

Gogoeta honek badu bere funtsa; izan ere 2017 urtea bankuetako bi gaik markatu bazuten, 2018 urtean benetako burbuila mediatiko horrek indarra galdu du eta sektore horri buruzko kontsultak minimo kasi historikoetara jaitsi dira. Gertaeren bilakaerak erakutsi du sortutako espektatibak mediatikoki oso puztuak zeudela. Hori gertatu zen, bereziki, banku entitateek hipoteka gastuak beren gain hartzeko aukeraren inguruan kontsumitzaileengan sortua zen ilusioarekin loturik. Epaitegiak gauzak beren bidera ekartzen joan dira eta sortuak ziren itxaropenak desagertzen joan dira. Nire ustez, oso arriskutsua da herritarrengan espektatiba faltsuak sortzea, zeren eta horiek betetzen ez direnean, haiek are gehiago aldentzen dira, ia “melankoniatsua” kalifikatu dezakegun moduan. Hori gure eguneroko arretan ikusten dugu; “fikziozko ilusio” horiek direla eta, kontsumitzailea ez da ohartzen lortu den guztiaz, eta bere benetako eskubideak -benetan gauzatu ditzaketen horiek- defendatzearen lan egiten da.

Nire analisiaren inguruko autokritika bezala esan behar dut aurten ez dela bete hainbestetan arrazoitu dudana “ontzi komunikatuen” teoria. Aurten izugarri igo dira erreklamazioak, baina ez da izan gure arreta, aholkularitza eta informazio gaitasuna jaitsi delako. Bankuen gai hori desagertu denean, kontsulta eskaerak ez dira jaitsi proportzioan, oso gutxi baizik; eta horrek erakusten digu –berez– igoera bat ere egon dela.

Horien urteko banaketa joera bat markatzen joan da lehen “iraupen luzea” gisara definitzen zen horretan. Urtearen hasiera oso bizia izaten da, zalantzarik gabe Eguberrietan izaten den gorakada kontsumistaren ondorioz. Une horretatik aurrera, kopurua poliki-poliki jaisten joaten da uda alderantz; eta udan, logikoa den bezala, urteko minimoak izaten dira. Irailean, oporren ondoren, zifrak berriz ere gorantz joaten dira, eta goraldi bat izaten da azaroan, urte hasierakoaren antzekoa.

Aurten dezente igo dira erreklamazioak eta, bereziki, formalak, Erreklamazio Orrietan egindakoak. Horrek, lehen esan dudana bezala, hautsi egiten du “ontzi

komunikatuen” nire teoria. Izan ere, kontsulta gehiago artatzeak Orriak aurkeztea ekiditen du, edo ez dute funtsik, edo, bestela, ebazpenari begira ez dute aurrera ateratzeko inolako itxurarik. Hala ere, eta honek ere ez dauka logika handirik aurrekoa ikusirik, aurtan berreskuratze garrantzitsua izan da ados jartzeen kopuruan eta gure lanak kontsumitzaileen poltsikoetan duen ondorio ekonomikoan. Edonola ere, biak ala biak, oso berri onak dira, bereziki pozten gaituzten berriak.

Espedienteen izapideak bereganatzen jarraitu du iaz sartutako berrikuntzak. Digitalizazioa, sinadura digitala eta on line administrazioa dira gure helburuak, eta horietan aurrera egiten jarraitu dugu, aurreikusitako helburuak lortuz, gure prozesuetan efizientzia eta azkartasun handiagoa lortze aldera, kontsumitzaileari arreta handiagoa emateko.

Horiek eta 2018an 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; aurtan, Zaragozako Binéfar herrian izan dira, urrian.

Indartu egin da prestakuntza eta komunikazioaren alorrean egiten dugun lana. Aurtan hiru hitzaldi –eta ez bi– eman dira auzo-elkarteei zuzenduta, eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bidez hamargarren uretz jarraian presente egon gara hiriko ikastetxeetan. 2019rako gure apustua formakuntzari begira inoiz baino biziago hasten da, baina hori etorkizuneko memoriatarako geratuko da.

Hamargarren 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 gaitetan.

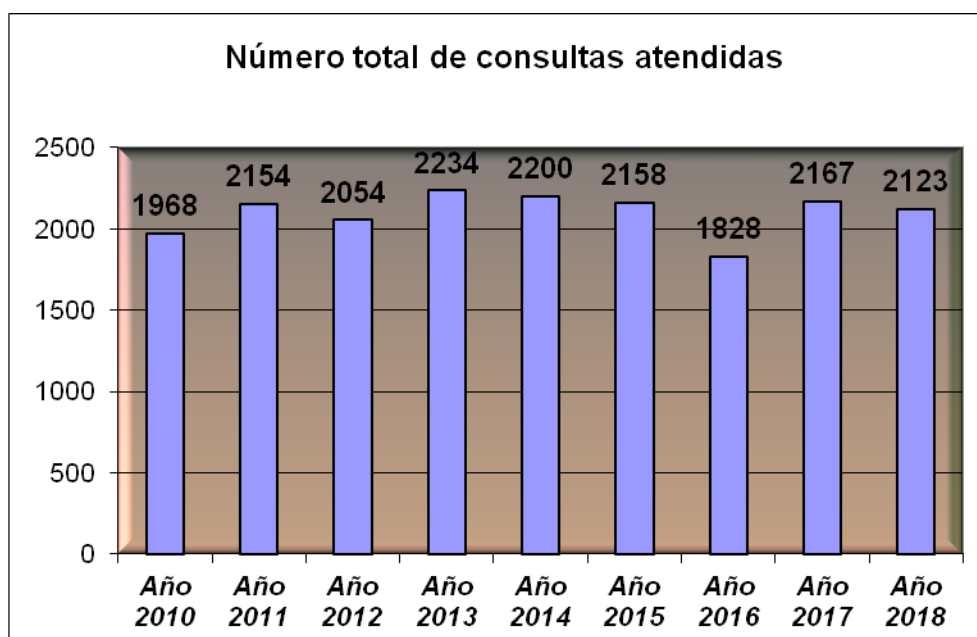
Mikel Zabaleta
Kontsumoko informatzailea

II. KIUB JARDUERA. ESTATISTIKAK ETA IRUZKINAK

a) Kontsultak eta erreklamazioak

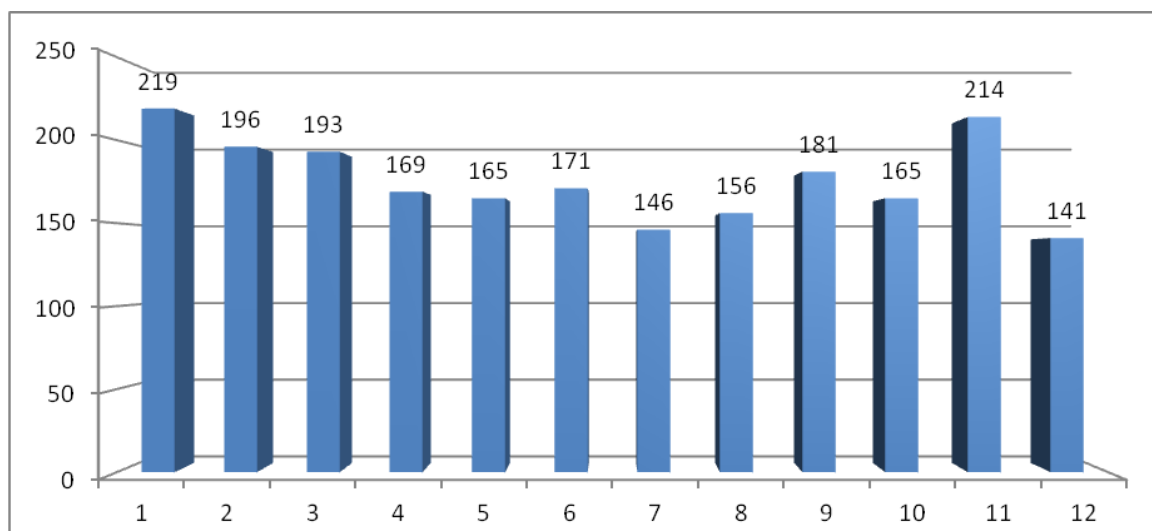
1.1 Kontsultak

Banku-sektoreakin lotutako bi gairengatik -zoru klausulak eta hipoteka gastuak- 2017an izan zen informazio-eskaera errekorra pasatu ondoren, kontsulta zifrak jaitsiera txiki bat izan dute 2018an, 2.167tik 2,123ra, %2,03 txiki bat. Uste genuen jaitsiera hori handiagoa izango zela, bi gai horien inguruan sortutako irakinaldia desagertu ondoren, baina ez da horrela izan. KIUBek berriz ere lortu du al bait kontsulta gehien atenditzea.

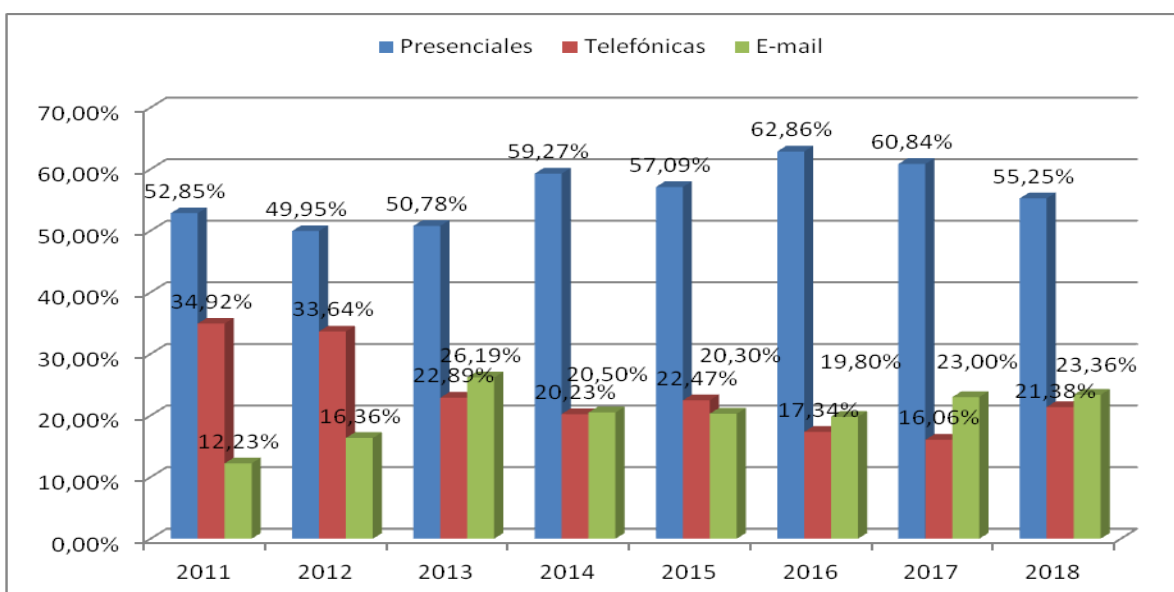


Horien banaketa ere urtean zehar normalagoa izan da, "en valle" esaten zaion profil tipikoarekin, zeinean ikusten den udako hilabeteetan jaitsi egiten direla artatutako kontsultak. Aurtengo errekorrak urtarrila eta azaroa izan dira, eta atentzioa deitu du abenduan izandako jaitsierak aurreko hilabeteen izandako eklosioaren ondoren.

AURKEZTUTAKO KONTSULTAK HILABETEKA



Kontsulta horiek aurkezteko moduari dagokionez, posta elektronikoaren aukera igo egin da berriz ere. Aspaldiko urteotan bultzatzen ari garen metodo horren bidez ebatzitako kontsulten ia laurdenean gaude. Kanal telefonikoa berreskuratu egin da, bestalde, presentzialaren kalterako, zeinak aurten aspaldiko urteotan ez zeuzkan zifrak lortu dituen. 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.



Logikoki, **sektorei** eskainitako atala da nobedade gehien duena. Urteko koiuntura ikaragarri aldatu da.

Banku-sektorea, 2017an izarra izan zena, normaltasun handiagoko zifretara itzuli da. Jaitsiera nabarmena izan da. Zifra horiek berez hitz egiten dute. 534 izatetik 128ra jaitsi dira kontsultak, laurdena izatetik %6ra jaitsi dira, aurreko urteetako datuekin bat datorren zifra.

Telefonia errekuperatu egin da. Eta nola gainera. Berriz ere gaintu egin dira urteko 700 kontsultak eta berriro kontsultak %30etik gora izan dira. Egia esateko, 2016ko zifretara itzuli gara, 2017an sektoreak izan baitzuen jada bere jaitsialdia. Iazko memorian espekulatu genuen arazoak sektorean izan zezakeen jaitsiera egiturazkoarekin. Bi urteren ondoren, dinamika ez da mantendu.

Energia-gasa eta elektrizitatea ere igo egin dira. % ia 15 zenbaki portzentualetan eta totaletan 300dik gora. Espero dugu oraintsu etxeko komertzializazioa debekatuz egin diren aldaketek eragin positiboa izatea azkenaldi honetan sektorearekin zerikusia duen guztian hain urratuak diren kontsumitzailearen eskubideen errespetuari dagokionez.

Gainerako sektoreei dagokienez, ia denak hazi dira, banku-sektorearen jaitsieraren efektuaz. Igoera nabarmenenak hauek dira:

Gremioak/Etxebizitza deitzen duguna, hau da, eraikuntzarekin eta bizigarritasun elementuak jartze edo horiek konpontzarekin lotutako guztia hiru bider handitu ditu zifrak. Sektore horrek izan dituen 74 kontsultak rekorra izan dira sektorean.

Berarekin lotutako beste sektore bat ere, altzarien salerosketa, igo egin da, baina ez proportzio berean.

Aseguruen sektoreak ere gaintu egin ditu aise 100 kontsultak, eta bere errekorra egin du. Bankuetan bezala eremu honetan eskumenik ez dugun arren, bezeroei informazioa eta aholkua ematen zaie aurkezten zaizkien erreklamazioen jatorriaz eta bidez.

Igoera azpimarragarrien atalarekin amaitzeko, hazi egin dira ostalaritza eta mezularitza-posta ere. Bigarren atal hau merkataritza elektronikorekin lotuta dago, eta pentsatzekoa da datozen urteotan igo egingo dela.

Bankuez kanpoko sektoreak oro har hazi arren, izan dira beren presentzia jaitsi dutenak ere, nahiz eta murrizketa txikia izan. Atentzioa deitzen du etxetresna elektriko eta aparailu elektronikoen konponketarekin edo erosketarekin loturiko kontsulten izan duten atzerakada. Kasu honetan ere errekorra dago, baina minimoena. Oinetakoen eta/edo ehun-gaien erosketa ere jaitsi egin da eta zifra txikietan mantendu dira, gure intentzioarekin bat, beste merkataritza eta sektoreetako “saski-nahaski” esaten zaienak.

SEKTOREA	2014		2015		2016		2017		2018	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Bidai agentziak	18	0,83	22	1,02	26	1,42	18	0,83	19	0,91
Elikagaiak	12	0,54	17	0,84	16	0,87	5	0,25	12	0,57
Automobilak	87	4,55	114	5,61	105	5,75	112	5,4	127	5,84
Merkataritza elektronikoa	42	1,95							4	0,2
Etxeko tresna elektronikoak, LTZ	44	2,09	120	5,67	101	5,53	82	3,84	61	2,87
Energia	253	11,57	324	15,13	290	15,89	215	9,87	313	14,73
Irakaskuntza	18	0,9	24	1,12	19	1,04	18	0,86	19	0,9
Gremioak, etxebizitza	52	2,52	42	1,96	53	2,9	29	1,45	74	3,48
Ostalaritza	33	1,54	33	2,01	22	1,2	34	1,58	22	1,05
Bitxigintza, erlojugintza	13	0,62	10	0,33	11	0,6	5	0,23	7	0,34
Altzariak	65	3,11	51	2,39	36	1,97	36	1,67	46	2,36
Bestelako merkataritza txikizkakoak	55	2,8	42	1,96	55	3,01	58	2,79	66	3,17
Bestelakoak	162	8,18	185	8,57	166	9,09	98	4,72	96	4,58
Higiezin sustapena/alokairua	51	2,38	53	2,46	41	2,24	35	1,63	50	2,21
Aseguruak	117	5,34	115	5,33	111	6,08	98	4,52	137	6,47
Banku-zerbitzuak	151	5,62	142	6,58	106	5,8	534	24,66	128	6,02
Telefonia	881	40,07	718	33,33	520	28,49	560	26,12	717	33,8
Ehungintza, oinetakoak	44	2,14	33	1,56	69	3,78	41	1,93	36	1,73
Tindategiak	8	0,38	3	0,14	2	0,1	1	0,05	4	0,19
Garraioak	56	2,59	68	3,17	76	4,16	69	3,19	90	4,12
Etxez etxeko salmenta	6	0,27					30	1,38		
Dentistak, osasunekoak							43	1,99	52	2,46
Ile-apainketa - Estetika							10	0,48	17	0,79
Posta/							10	0,48	18	0,86

Mezularitza										
Liburuak							20	0,94	9	0,43

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.

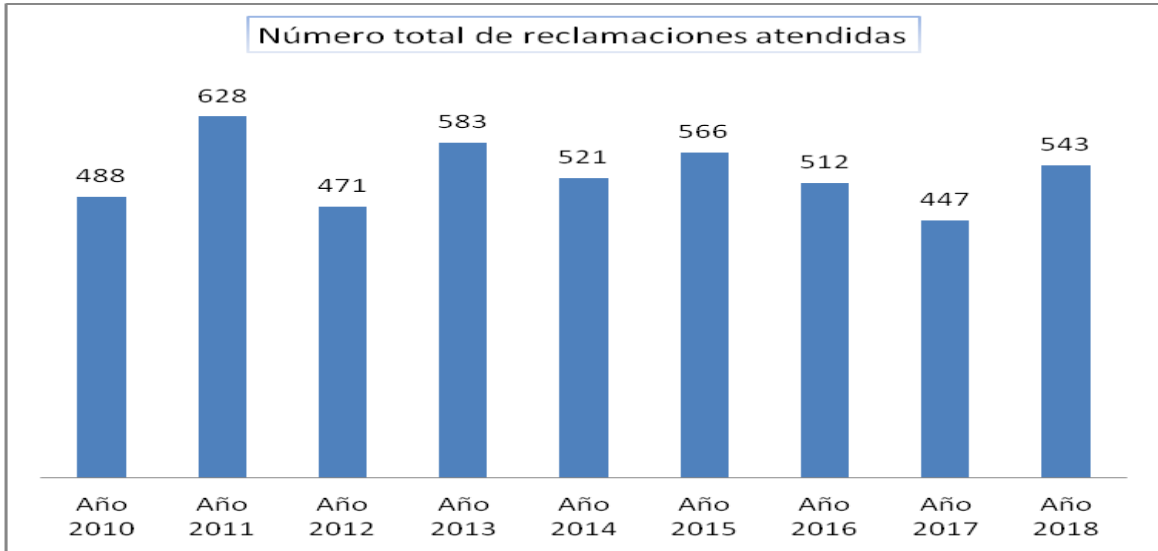
Modu batera zein bestera gure zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren pertsonen **generoari** dagokionez gehiago dira **emakumezkoak** (% 54,16) **gizonezkoak** baino (% 45,83).

1.2. Erreklamazioak

2015ean erreklamazio-espeditenteak izapidetzeko abian jarritako aldaketak zabalduz joan dira 2018an. Jasotako dokumentazioa digitalizatzea eta sinadura digitala, dagoeneko, eguneroko errealitatea bihurtu dira “administrazio elektronikoa”ren kontzeptua aurrera eramateko borondatearen baitan.

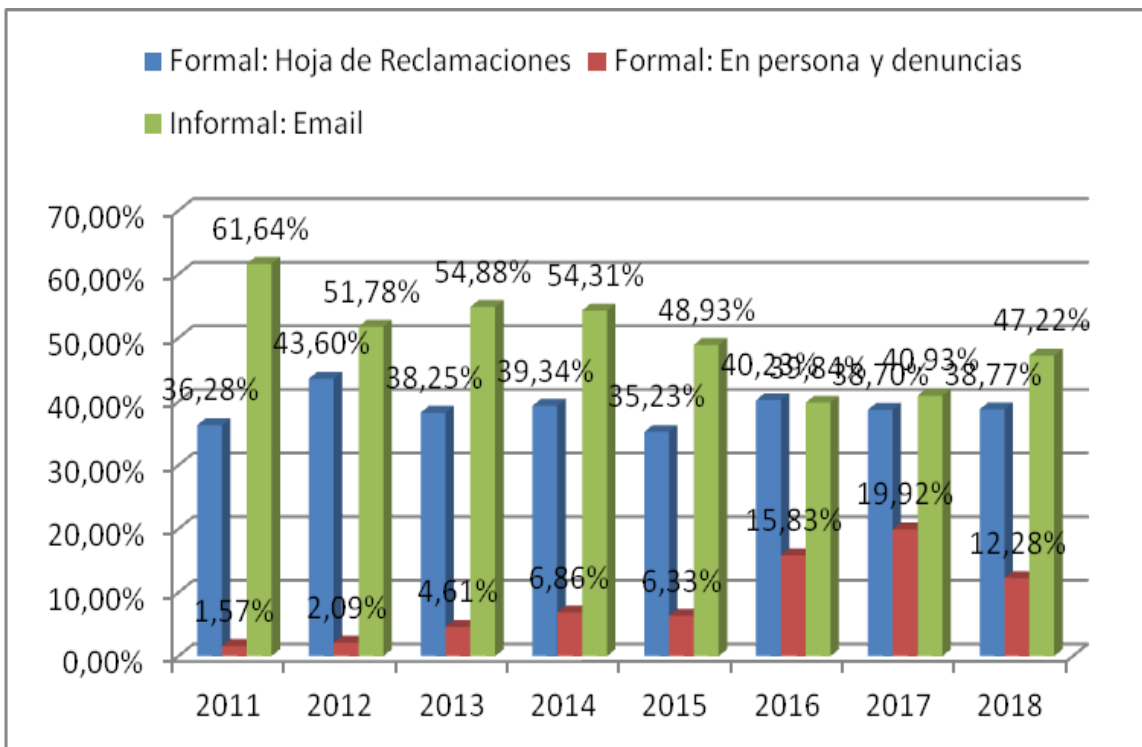
Horrekin batera, Kontsumobidek bere digitalizatzeko-prozesua jarraitu du. Bi prozedurak erabat bat ez etortzeak eragozpen batzuk sortzen ditu prozesuen eraginkortasunean, baina horiek arintzen saiatzen ari gara zerbitzutik, lanak ez bikoiztearren eta haietan bateratasun bat izan dadin saiatzearen, horrela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

Aurten aldatu egin da joera eta berreskuratu egin da erreklamazio zifra **543** lortzeraino; iaz baino 96 gehiago, **%21,47ko hazkundera**. Igoera horrek ez dauka ezer positiborik, gogora dezagun; izan ere, kontsumitzaileen eta ondasun eta zerbitzu emaileen arteko gatazkak gora egin duela adierazten baitu.



Nola banatzen diren aurkezteko moduari dagokionez, 2018 honetan hainbat aldaketa egon da aurrekoarekiko.

Erreklamazio informalak dezente igo dira, berriz ere guztizkoaren %47a gainditzeraino. Igoera hori kontsumitzaileek gure zerbitzuan aurkezten dituzten salaketa eta erreklamazioen kaltean izan da, ez Erreklamazio Orrien kaltean, horiek mantendu egiten baitira %38tik gorako zifran, ia iazko zifra berbera.



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

SEKTOREAK	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Nº	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Telefonia	290	49	263	50,48	238	41,3	167	32,6	159	35,57	219	40,32
Automobilak	21	3,56	7	1,34	19	3,29	17	3,32	29	6,49	32	5,88
Azalera handiak	29	4,9	22	4,22	19	2,31						
Bidai agentziak	12	2,03	9	1,72	7	1,22	9	1,75	13	2,91	4	0,73
Elikagaiak	2	0,34	3	0,57	3	0,51	19	3,71	7	1,57	4	0,73
Energia	70	11,8	52	9,98	99	17,2	93	18,2	63	14,09	90	16,56
Beste zerbitzu batzuk	11	2,04	20	3,83	29	4,27	34	6,64	14	3,13	16	2,92
Gremioak, etxebizitza	14	2,38	6	1,15	14	2,26	12	2,34	7	1,57	9	1,63
Ostalaritza: Hotelak	8	1,36	8	1,53	14	2,42	12	2,34	26	5,82	24	4,4
Ehungintza, oinetakoak	13	2,2	13	2,49	9	1,56	21	4,1	9	2,01	10	1,84
Garraioak	14	2,38	14	2,68	27	4,68	32	6,25	23	5,15	32	5,86
Etxeko tresna elektronikoa, LTZ	19	3,22	17	3,26	20	3,46	17	3,32	12	2,68	18	3,31
Altzariak	16	2,41	11	2,11	8	1,39	9	1,75	8	1,79	9	1,65
Banku-zerbitzuak	20	3,38	27	5,18	16	2,78	11	2,14	17	3,8	11	1,99
Txikizkako beste merkataritza	19	3,21	15	2,87	18	3,12	18	3,51	19	4,25	36	6,62
Tindategiak	2	0,34	4	0,76	1	0,17	1	0,19	1	0,22	3	0,55
Informatika	7	1,19	3	0,57	7	1,22	3	0,58	7	1,57	3	0,55
Higiezin-sustapena	4	0,68	2	0,38	1	0,17	3	0,58	2	0,45	1	0,18
Etxez etxeko salmenta			2	0,38			2	0,39	3	0,67		
Merkataritza elektronikoa	8	1,35	9	1,72	6	1,05	16	3,12	6	1,34	1	0,18
Bazarrak												
Aseguruak	9	1,52	2	0,38	8	1,39	5	0,97	4	0,89	7	1,28
Irakaskuntza	3	0,51	4	0,76	6	0,84	2	0,39	3	0,67	2	0,36
Bitxigintza, erlojugintza			1	0,19	3	0,52	3	0,58	4	0,89	3	0,55
Jolas-jarduerak	2	0,34	4	0,76	2	0,35	6	1,17	11	2,46	8	1,47
Publizitatea			3	0,57	2	0,34						
Dentistak/ osasunekoak									12	2,68	12	2,2
GUZTIRA	583		521		573		512		447		543	

Kontsultetan bezala, erreklamazioetan ere berreskuratze garrantzitsua izan da telefonia gaietan, portzentajeetan zein zenbaki absolutuetan. Guztizkoaren %40 lortu da berriro baina oraindik ere urrun gaude erreklamazioen erdia izaten zen garai hartatik.

Aldaketa gehien erreklamazioek konpainia desberdinen artean duten banaketan izan dira. Hori jada tradiziozkoa bilakatzen ari da, nahiz eta erraza ez den arrazoiak jakitea. Vodafone da, askoz, erreklamazio gehien sortarazten dituen, nahiz eta aurten portzentajeetan zerbait jaitsi den, ez zenbaki absolutuetan, lehen aipatzen genuen igoera orokor hori dela eta. Berak bakarrik %40tik gora izaten jarraitzen du.

KONPAINIA	2014		2015		2016		2017		2018	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
VODAFONE	81	%36,65	59	%30,41	42	%29,78	71	51,82	84	43,52
MOVISTAR M.										
MOVISTAR F.										
MOVISTAR	51	%23,07	59	%30,41	36	%25,53	16	11,67	36	18,65
ORANGE	59	%26,69	43	%22,16	27	%19,14	14	10,21	28	14,50
EUSKALTEL	7	%3,16	10	%5,15	13	%9,21	5	3,64	7	3,62
JAZZTEL	15	%6,78	17	%8,76	20	%14,18	20	14,59	24	12,43
YOIGO	8	%3,61	4	%2,06			4	2,91	11	5,69
SIMYO			1	%0,51						
PEPEPHONE			1	%0,51			1	0,72		
MASMOVIL					3	%2,12	6	4,37	3	1,55
	221		194		141		137		193	

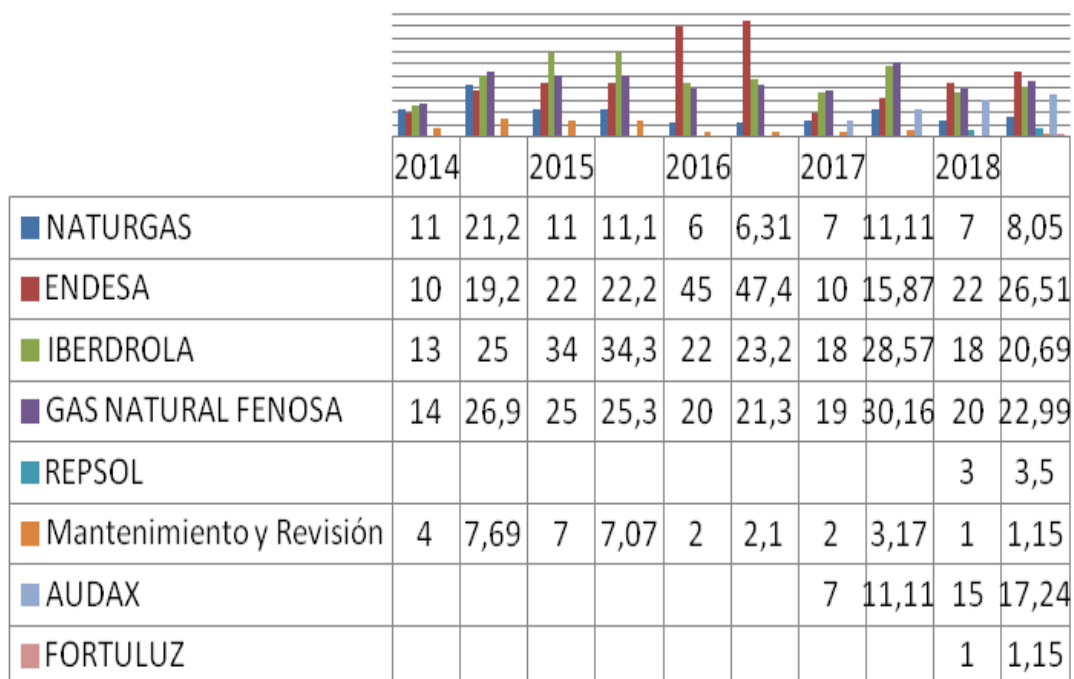
Urte honetan berriz ere gora egiten duten konpainiak Movistar eta Orange dira, bereziki lehena. Biek lortu zituzten iaz minimoak, beraz oraindik ere urruti daude lehenagoko zifra batzuetatik. Yoigo ere asko igo da, kuota murriztua izan arren.

Euskaltelek bere horretan mantentzen du bere kopuru baxua. Jazztelek lortzen du apur bat jaistea eta Masmovilek ere bai, iaz bere estreinaldi bizia hautsiz.

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:

Reclamaciones por compañía



Ez ditugu bereizi 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. Iazko urritik konpainia elektriko eta gas konpainiei begira etxez etxe komertzializazioa debekatu duten oraintsuko lege aldaketak bereziki pozgarriak dira kontsumitzaileen defentsaz arduratzen garen erakundeontzat. Esan behar da ari garela antzematen desagertzen ari direla, eta espero dugu 2019an horri burzko kezak ia erabat desagertzea.

Arao horrekin lotua dago duela bi urte azaldu zenetik Audax konpainiak izan duen igoera portzentuala eta absolutua. Aurten berak bakarrik izan du erreklamazioen % ia 18, eta esan liteke % 100 direla konpainia horren komertzializazio agresiboa dela eta.

Azpimarragarria da, bestalde, ENDESAk, aurreko urtean izandako jaitsieraren ondoren, erreklamazioetan izandako igoera. Horietako gehienak ere arrazoi berdinarengatik dira. Gainerako enpresa hornitzaile handiak zifra egonkorretan mantentzen dira eta, batzuetan, jaitsi ere egiten dira.

Banku- eta finantza-zerbitzuak

Ekaitzaren ondoren barealdia dator. Bankuek hipoteka-gastuak agian itzuli egingo zituztela eta sortu ziren espektatiba faltsuen inguruan izandako espektazio mediatikoak halakoxe puxika efektu bat eragin zuten, epaitegiek lehertzen joan direna.

Banku kontuetan gure zerbitzuak jardun behar gutxi izan duenez, sektore honetako erreklamazioak minimoetara etorri dira aurten, guztizkoaren %1 edo.

Aurtengo gorakadak honako sektore hauetan gertatu dira, telefonia eta energia aparte utzita:

Garrantzitsuena, nahiz eta zifrak apalak izan, “txikizkako beste merkataritza” atalari dagokio. Berriz ere diogu komenigarria litzateke estatistikak modu zehatzagoan islatzea merkataritza elektronikoaren dagoen arazo larria. Gure iritzi subjektiboa da igoera hau zeragatik dela, internet bidez erosten diren produktuak direla eta kontsumitzaileek duten gero eta haserre handiagoagatik. Hori izan daiteke etorkizuneko problematika. Online erosketak egiterakoan kontsumitzaileetako batzuek duten kontu falta dela eta, eta berez munduan urrun dauden lekuetan erosten aritzeak, mugatu egiten du prebentzioari begira gure lan-eremua.

Garraioak ere, bere zabalera guztian, igoera txiki bat izan du, portzentuala gehienbat. Sektore guztietan igo da, airekoan, lurrekoan eta trenbidekoan.

Irungo kontsumitzaileek salatzen dituzten motiboetara etorritik, gehien igo den motibazioa berariaz telefoniarekin lotutako gaietan izan da, esaterako portabilitatea, zerbitzua etetea, estaldurarik eza... Handitze logikoa da kontuan hartzen badugu sektorean izan den erreklamazio igoera.

Gainerako motibazioei dagokienez, aldaketak ez dira hain garrantzitsuak ekitaldi honetan. Bermeak direla-eta izan diren arazoak gorantz egin dute, neurri betan erreperatuz, baina beste ekitaldi batzuetan izandako guztizkoaren %10 iritsi gabe. Fakturazioaren inguruko desadostasunak ere oixka bat igo dira, baina lehen aipatu dugu zentzu horretantxe.

Jaitsi egin da bankuekin-eta lotutako gaien atala, espero zen bezala, eta ez da iritsi ezta guztizkoaren %1era ere. Zoru-klausularen eta hipoteka gastuen polemika desagertu ondoren, horiek ere jaitsi egin dira motibazioari dagokionez.

“BESTELAKOAK” atala puntu bat jaitsi da, baina altua izaten segitzen du, %18 baino handiagoa. Iazko memorian datu honekiko estatistika hobetzeko aukeraren inguruan azaldu nuen iritzia mantentzen dut. Bost kasuetatik batean, ez dugu jakiten zerk bultzatu duen kontsumitzailea kexa bat aurkeztera, eta uste dut hori teknikoki konpondu litekeela. Ez da arrazoa ez dakigula, jakina, baizik eta hori ez dela doitzen aplikazioan tipifikatuta daudenetara.

ARRAZOIAK...	2013	2014	2015	2016	2017	2018
--------------	------	------	------	------	------	------

AKATSAK ZERBITZUA/PRODUKTUA EMATEAN	%12,42	%7,23	%9,45	%4,72	%5,61	%4,61
KONPONKETA AKASTUNA		%0,78	%0,70	%0,17	%0,89	%0,73
FAKTURAK	%34,16	%25,59	%26,26	%18,88	%20,54	%22,87
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	%9,31	%10,35	%14,53	%10,94	%8,08	%9,77
ARAUDIRA EZ EGOKITUTAKO OSAERA ETA KALITATEA	%3,41					
KONTRATUA / ESKAINTZA EZ BETETZEA	%10,86	%6,84	%7,70	%10,30	%8,53	%10,14
PSP EZ PUBLIZITATZEA	%3,10					
ERREKLAMAZIO ORRIAK		0,002	%0,61	%0,21	%0,44	%0,18
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	%5,27	%6,05	%6,12	%7,08	%7,19	%3,51
PUBLIZITATE ENGAINAGARRIA		%3,32	%0,87	%5,79	%3,59	%2,95
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	%0,62					
PRODUKTUAREN IDENTIFIKAZIOA/ETIKETATZEA	%0,31	%1,37		%0,21	%0,22	
BESTELAKOAK	%20,49	%20,70	%12,25	%13,73	%19,55	%18,45
ITZULKETAK		%0,78	%0,70	%1,50	%0,44	
BANKAKO GAI ESPEZIFIKOAK		%3,52	%1,75	%1,50	%2,24	%0,12
ASEGURUETAKO GAI ESPEZIFIKOAK		%1,56	%1,57	%1,28	%0,89	%0,37
TELEFONIAKO GAI ESPEZIFIKOAK		%11,72	%14,18	%6,43	%12,35	%16,23
GARRAIKO GAI ESPEZIFIKOAK			%3,50	%5,79	%3,37	%3,89
ENERGIA HORNIDURAKO GAI ESPEZIFIKOAK				%4,93	%2,47	%2,59
PRODUKTU AKASTUNA				%2,57	%1,57	%1,84
MUNTAKETA DESEGOKIA				%0,85	%0,44	
ENTREGA EPEAK EZ BETETZEA				%1,50	%1,57	%1,48

Gainerako arrazoietan egonkontarsun handi xamarra dago. Ez dago jaitsiera ez igoera handirik orokorrean, informazioari dagokion araudia ez betetzearen kontuetan kenduta; horiek bai, jaitsi dira, eta publizitate engainagarriari dagozkionak ere bai.

Azkenik, espedienteak artxibatzeke erabakien atala geratzen zaigu, gehien axola zaigunetako bat. Gure lanari dagokionez, pozik gaude oraindik ere erabakitzeko dauzkagun espediente-kopuruarekin. Erabaki gabeko espedienteen zifra apur bat jaistea lortu dugu (%6,11raino), daturik onena 2010etik hona.

Ados jartzeak dira pozik egoteko beste arrazoi handi bat. Iaz izandako jaitsieraren ondoren, zifrak altxatu ditugu berriz, eta totalen eta partzialen artean guztizkoaren %45 ukitzera iritsi gara. Esan behar da totalak eta partzialak biak igo direla.

Kexa ere jaitsi egin da; izan ere, sortu zenetik igotzen eta igotzen joan dira urterik urte. 2018an dezente jaitsi dira, 9 baino gehiagotik %6ra, eta hori oso datu deigarria da, ez delako egunez egun subjektiboki sumatzen duguna.

Atzera egiteak ere – hau da, kontsumitzaileak bere erreklamazioa bertan behera uztea erabakitzen duenean, ez daukalako erreklamatuaren erantzunari aurre egiteko modurik-dezente igo dira aurten, baina azken urteotako batez besteko tartean mantendu dira. Ezer deigarririk ez.

Gainerako erabakiei dagokionez, jaitsiara txikiak izan dituzte, Kontsumoko Arbitraje Batzordean amaitzen dutenak kenduta, horiek zertxobait igo baitira eta, esan dugun bezala, ia guztiak bukatzen dira kontsumitzailea asebetetzeko moduan.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	%	%	%	%	%	%	%	%
ADOSTUTA artxibatzea	52	49,89	45,8	35,45	39,11	34,57	33,88	37,56
Adostasun partziala	0	0	2,06	5,78	4,2	5,85	5,26	6,99
Adostu gabe artxibatzea	18	18,02	14,80	18,11	17,71	17,96	17,16	14,73
Arau-hauste gabeko artxibatzea	11	10,06	6,71	7,32	10,33	7,03	7,78	7,91
Espediente proposamena	1	0,41	0,86	4,43	0,55	0	0,91	
HELARAZPENA	3	0,62	0	0	0	0	0	
INHIBIZIOA	2	2,51	0	0	0	0	2,51	2,76
Helarazpena/inhibizioa	0	0	3,95	4,24	3,13	4,29	5,64	4,23
ATZERA EGINA	5	8,17	9,64	6,55	4,79	7,22	4,34	7,36
Izapidera onartu gabeko artxibatzea	4	3,35	3,44	2,5	3,32	1,75	1,83	1,47
Aurkitu gabea	0	0	0,77	0	0,73	0	1,14	0,73
Arbitraje-proposamena eginda	0	0	1,72	4,05	3,13	2,34	3,43	4,05

Ohartarazpena eginda	0	0	0	0,19	0	0	0,22	
Kexa	0	0	0	2,5	5,16	8,2	9,38	6,07
ERABAKIRIK GABE	5	6.91	10,7	8,86	7,74	10,74	6,86	6,11

Emaitza horien diru-kuantifikazioarekin jarraituz, gure bitartekotzaren bidez, Irungo kontsumitzaileek guztira **27.415,43** euro modu batean edo bestean ordain diezaieten lortu dute, erakundeek egindako itzulketa-kontzeptuan, erreklamaturako kopuruak baliogabetzeagatik edo konpentsazio moduan ordaindu zaielako. Zerbitzuaren adierazlea ez bada ere, zifra hor islatuta geratzen da, estatistika-ondorioetarako, eta nabarmendu behar da iaz 20.000 izan zirela, beraz igo egin dela.

Atal honekin amaitzeko, **genero** datuek generoari buruzko datuek ematen dute desberdintasun bat kontsultekin alderatuta. Gizonezkoak eta emakumezkoak erdibana azaltzen dira erreklamazioen guztizkoan, gizonezkoek abantaila txiki bat dutela: Gizonezkoek egiten dute eskaeren %50,56 eta emakumezkoek %49,43. Dena dela, iruditzen zaigu hornidura kontratu edo faktura asko gizonezkoren baten izenean daudela (senarra normalean); beraz, titulartasunari -eta ez erreklamazioaren egiazko formulazioari- lotua dagoen proportzio estatistiko horrek errealitateari buruzko ikuspegi zinez desberdina ekarriko liguke kontua denean erabakitzea erreklamazioak zeinek jartzen dituen.

b) Kontsumoko Arbitrajea:

Honako taula honetan jasotzen da arbitraje-eskaeren xehetasuna. Aurten, 22 kontsumitzailek erabili dute gatazkak konpontzeko Eusko Jaurlaritzak Kontsumobide Kontsumo Institutuaren bidez eskaintzen duen sistema hori. Iaz baino lau gehiagok.

KODEA	ENPRESA	EMAITZA
2018BSAC001	JAZZTEL	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC002	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC003	VODAFONE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2018BSAC004	VODAFONE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2018BSAC005	VODAFONE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2018BSAC006	ORANGE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC007	VODAFONE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC008	ORANGE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC009	VODAFONE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA

2018BSAC010	AUDAX ENERGIA	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC011	AUDAX ENERGIA	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC012	YOIGO	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC013	ORANGE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC014	POSTETXEA	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC015	AUDAX ENERGIA	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC016	VODAFONE	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA
2018BSAC017	5 A SEC	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2018BSAC018	MOVISTAR	ARBITRAJEA EZ ONARTUA
2018BSAC019	JAZZTEL	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC020	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC021	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2018BSAC022	EUSKALDUNA REPARACIONES	ARBITRAJE ONDORENGO ERABAKIA

22 eskaeretatik, 15 telefono-konpainiei dagozkie: zehazki, 7 Vodafoneri, 5 Orangeri, 1 Movistarri, 1 Jazzteli eta azken 1 Yoigori. 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 duen konpromisotik kanpo uztea erabakitzen dute, eta judizio-bidea besterik ez diete uzten kontsumitzaileei, sistema hori borondatezkoa baita.

Gainerakoan, arbitraje bat eman zio tindategi bati; sektore horretan orain urte batzuk sarri egiten ziren eskaerak. Esan behar da, bestalde, energiaren sektorean 3 eskaera daudela Audax konpainiari egiten zaizkionak.

Emaitzari dagokionez, izapidea onartua izan ez den bat eta entzunaldia egin baino lehenago enpresak amore eman dueneko beste 10 kenduta, emaitza guztiz aldekoa edo partzialki aldekoa izan da kontsumitzailearentzat.

III. MERKATU KONTROLA

Udal Ordenantzen Ikuskaritza Udaltzaingoko Herritarren Bizikidetza 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 Bizikidetza Unitateak berezko dituen kontrolatze- eta ikuskatze-lanetarako bai Kontsumo Zerbitzurako. Horrela, bada, **321 ikuskatze-jarduketa egin dira 2018. urtean.**
- Lanaldiaren gainerako % 40, Herritarren Bizikidetza Unitateko burutzarekin koordinatzera 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.

10 akta eta 18 txosten egin dira Udalaren Kontsumo Zerbitzurako 2018an egindako ikuskaritza-jardueren ondorioz. Salmenta ibiltariari dagokionez, 44 kontrol egin dira astero azoka txikian; 36 espediente izapidetu dira, salmenta ibiltariari buruzko ordenantzaren inguruan. Kanpaina 1 egin da Ostalaritzan, 11 protokolo egin direlarik; **guztira, 119 jarduketa egin dira 2018. urtean.**

Horrela, bada, ikuskatze-lanetara eskaintako lanaldiaren % 60tik, **% 37,07 izan dira Kontsumo Zerbitzurako** egindako ikuskatze-lanak.

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

Beraz, Kontsumo Zerbitzuari ikuskatze-lanetarako guztira eskaintako lanaldia % 37,07 izan da, eta beste % 10, koordinatze-lana; beraz, guztira, % 47,07 eskaini zaio Udalaren Kontsumo Zerbitzuari.

ERREKLAMAZIO ORRIEN ARABERA EGINDAKO IKUSKAPENAK (KIUB)

JARDUKETAK SEKTOREKA

SEKTOREA	AKTAK	TXOSTENAK	GUZTIRA
479	0	4	4
G4520	3	1	4
D474	0	3	3
S9601	1	2	3
G4759	0	2	2
G4711	1	1	2
G4719	1	1	2
G4799	0	1	1
G6120	0	1	1
F4332	0	1	1
J61	1	0	1
Q86	1	0	1
15510	1	0	1
J6120	1	0	1
Otros	0	1	1
GUZTIZKOAK	10	18	28

ERREKLAMATZEKO ARRAZOIAK (KIUB)

ARRAZOIAK	AKTAK	TXOSTENAK	GUZTIRA
N205	3	5	8
N80308	2	4	6
N204	2	3	5
N501	1	1	2
N80306	1	1	2
N804	1	0	1
N2	0	1	1
N109	0	1	1
N202	0	1	1
N80402	0	1	1
GUZTIZKOAK	10	18	28

ERREKLAMAZIO ORRIEN ARABERA EGINDAKO IKUSKAPENAK (2018)

PREZIO KANPAINA OSTALARITZAN	
Bisitatutako establezimenduak	11
Egin diren ikuskapen protokoloak	11

Prezioak BEZ gabe	01
Erreklamazio-orririk ez izatea	02
Edariak preziorik gabe	06

SALMENTA IBILTARIAREN KONTROLA	
Asteroko azoka txikian titularrak daudela kontrolatzea	44
Salmenta ibiltariko espedienteak	36
GUZTIRA	80

GUZTIZKOAK	
KIUB-AKTAK ETA TXOSTENAK	28
KANPAINA PROTOKOLOAK	11
SALMENTA IBILTARIA	80
GUZTIRA	119

IV. PRESTAKUNTZA EKINTZAK KONTSUMOAREN GAIAN

2018an, hiru hitzaldi antolatu dira kontsumoari buruz:

Maiatzaren 30ean eman zen bat ACUBIrekin batera hipotekekin loturiko erreklamazioen egungo egoeraz. Abokatua eta ACUBIko aholkulari juridikoa den María Angeles Martínek eman zuen.

Ekainaren 13an bat eman zen **Alde Zaharreko Auzo Elkartean**. Kontsumo Geletako langileek eman zuten eta hau izan zen gaia:

“Etxeko hornidurak”.

Azaroaren 21ean eman zen beste bat, Dunboako auzo-elkartean lokalean. Kontsumo Geletako langileek eman zuten, eta hau izan zen gaia:

“Etiketek hitz egiten dute”

V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN HAMAİKAGARREN LEHIAKETA

“**Konta iezaguzu kontsumoarekin duzun esperientzia**” izan da aurtengo gaia; aurtan, 234 mikromezu prestatu dituzte hiriko gazteek, gaztelaniaz nahiz euskaraz; hiriko ikastetxeetako ikasleek aurkeztu dituzte. Zifrarik altuenetakoa da programa hau 2009an abiatu zenetik. Ikastetxeen partaidetza askotarikoa izan da. Ikastetxe hauetako ikasleek hartu dute parte: IES Eguzkitza BHI, Eskibel, Erain, Irungo La Salle, IES Toki-Alai BHI, IES Elatzeta, IES Hirubidei BHI, eta El Pilar ikastetxea.

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 16an, ostiralarekin, egin zen, 18:00etan, Udaletxeko Areto Nagusian.**

Oraingoan izan dira berritasunak.

Lehiaketak bi modalitate zituen aurtan:

Mikromezuak bi kategoriatan banatuak ziren, parte-hartzaileen adinaren arabera:

Lehena DBHko 2.eta 4.mailako ikasleei begira.

Bigarrena Lehen Hezkuntzako 5.eta 6.mailako eta DBHko 1.mailako ikasleei begira.

Argazkia eta bideoa: Beren lanak Instagram bidez bidali zituzten 14-17 urte arteko gazteei begira.

VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

a) Web orria

Web orria aldizka elikatzen da eta bertan islatzen dira egunero eta Kontsumoarekin loturik sortzen joaten diren aldaketak eta berriak. Islatzeko modua bannerraren eta gaurkotasuna duten berrien bidez da.

Zortzi banner egin dira, honako hauek gaitzat hartuta:

2018/01/10: Merkealdian probetxuz erosteko aholkuak

2018/01/24: Nola aurreztu argiaren ordainagirian

2018/02/05: **10. Kontsumo lehiaketa.** Mikromezuak, argazkia eta bideoa Epea: 2018ko martxoak 5

2018/03/21: Eman dira Kontsumo lehiaketako sariak

2018/04/23: KIUB-ek kontuz ibiltzeko gomendatzen du koltxoiak saltzeko iragarki batzuk direla eta

2018/05/18: Abusua da zuri hoteleko gela kobratzea erreserba bertan behera utzi baduzu ere?

2018/05/22: Azken berriak! Zoru klausulak eta hipoteka gastuak

Maiatzak 30 - 18h - Palmera Montero 2018/08/02: Kontuz etxez etxeko salmentekin

2018/10/31: Halloween: Mozorro seguruak, ez truku, ez tratu dutenak

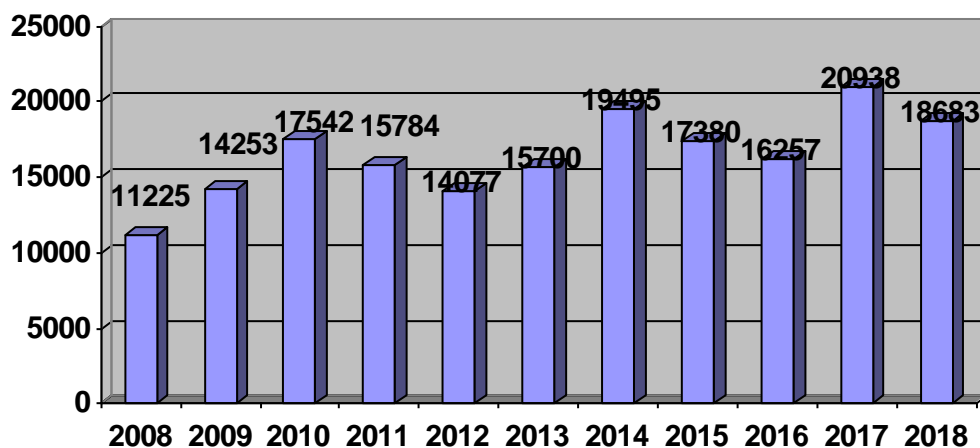
“Gaurkotasuna” izeneko blokean ere lan egin dugu. Arreta berehalakoagoa behar duten gaiei eskainia da, baina formatu laburragoarekin. Joan den ekitaldian sartutako ereduarekin jarraitu dugu, “prentsa aldizkaria” esan geniezaioke, eta bertan, kontsumoari buruz beste komunikabide batzuetan eskaintako albisteak jasotzen dira. Aurten, gaurkotasuneko 16 albiste jaso dira kontsumoari buruz 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 nabigarriagoa 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

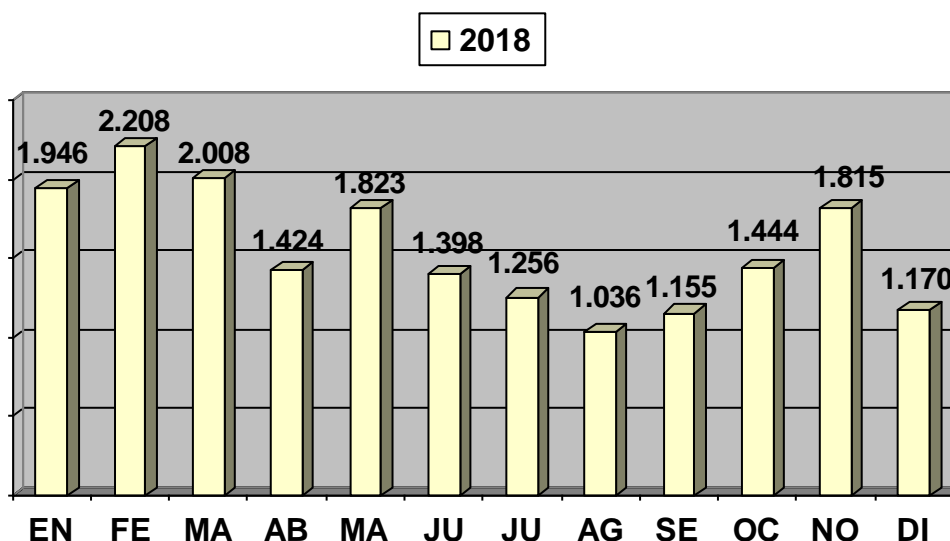


Hainbestetan aipatua dugun “banku-kontu” hori zela eta 2017ko bisitaldien goraldiaren ondoren, aurten jaitsi egin dira bisitak, pentsatzekoa zen bezala. Hala ere,

aurreko urteekin alderatuta, joerak etengabe segitzen du goranzkoa izaten, eta bisitak 18.000tik gora izan dira.

Urtean zehar, beheranzko joera jarraitzen da, gure zerbitzuan egindako kontsulten antzeko profilarekin. Mantendu egiten da udako ohiko “harana”, baina beste urte batzuetan baino maila apalagoan.

Urteko lehen lauhilekoan, eta azaroan, izan dira gure web orrian sarrera gehienak.



b) Dibulgazioa – Komunikabideetan parte hartzea

Aurten komunikabideetan izan dugun ikusgarritasuna era guztietako 15 ekintza komunikatibotan gauzatu da; hona hemen zeintzuk izan diren:

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

Honela banatu dira da hilabetez hilabete:

2018ko urtarrila:

- Elkarrizketa Irun Irratian atzera egiteko eskubidea gauzatzeaz eta produktuak saltokietara itzultzeaz.
- Ekintza komunikatiboa, hainbat aholku eta ohartarazpen emanaz energia-komertzializatzaileek etxez etxe egiten dituzten bisiten aurrean.

2018ko otsaila:

- Prentsa-oharra eta albistea Diario Vascon, zerbitzuaren 2017ko datuak emanez.
- KIUBek 2017an izan zuen balantzea argitaratu zuen Noticias de Gipuzkoa egunkariak.
- Elkarrizketa Antxeta Irratian eta Irun Irratian KIUBen memoriari buruz.

- Ekintza komunikatiboa merkatariak eta profesionalak kontsumoko arbitraje kanpaina batekiko atxikimenduaren garapenaren inguruan informatzeko.

2018ko martxoa:

- Komunikazio-ekintza, X. Mikromezu eta Kartel Lehiaketako parte-hartzearen datuei eta sariak banatzeko ekitaldiari buruz.
- Mikromezuen Lehiaketako sariak banatzeko ekitaldiaren berri eman zuten Diario Vascon.
- Mikromezuen Lehiaketako sarien epaitzaren berri eman zuten Noticias de Gipuzkoan.

2018ko apirila

- Albiste bat DVn KIUBen funtzionamenduaren inguruko inkesta bat iragarritz.
- Ekintza komunikatiboa herritarrak ohartaraziz koltxoi-salmentaren inguruan azaldutako hainbat iragarkiren aurrean.

2018ko maiatza

- Albisteak DVn maiatzaren 25ean eta 28an Palmera Montero Gunean zoru klausulen inguruko nobedadei buruzko hitzaldi bat iragarritz.

2018ko ekaina

- Berri laburra DVn Alde Zaharreko Auzo Elkarteko lokaletan ekainaren 13rako etxeko hornidurei buruzko hitzaldia iragarritz.

2018ko azaroa

- Berri laburra Noticias de Gipuzkoan KIUBi emandako 2018 Euskadiko Kontsumo sariari buruz.

2018ko abendua:

- Egitekoa den Kontsumo Jardunaldi baten eta bertan izena emateko moduz berri emanez.

c) Langileak birziklatzeko prestakuntza

- Kontsumoko informatzailea:

- 2018-2020 Kontsumobide Plan Estrategikoari buruzko Jardunaldia, Bilbon Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo erakundeak emana 2018ko maiatzaren 2an.

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

Aragoiko Udalerrien eta Probintzien Federazioak Irungo KIUB gonbidatu zuen, Ejea de los Caballeros herrian (Zaragoza) 2018ko urriaren 25 eta 26an egingo ziren Udalerrien Kontsumoari buruzko XVI. Jardunaldietara joan zedin Kontsumoko informatzailea.

VII. ASOZIAZIONISMOA SUSTATZEA

2018ko ekitaldian, lankidetzeta-hitzarmena formalizatu da ACUBIrekin (Bidasoko Kontsumitzaileen Elkarte), eta 4.100 euro eman zaizkio, indarrean dagoen Dirulaguntzen Legeak eskatzen dituen betekizunak bete daitezten.

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