



TELEFONIAK NAGUSI IZATEN JARRAITZEN DU KONTSUMITZAILEAREN UDAL BULEGOAN JASOTAKO ERREKLAMAZIOETAN

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB) 706 erreklamazioa jaso zituen iaz, 2014an baino gehiago.

Alfonso Gurpegui-ko zinegotzi ordezkariak adierazi duenez, “arrazoietako bat da bulegoaren kokapen aldaketa, Morlanseko eraikinetik Mandasko Dukearen pasealekura. Batez ere, kontsulta kopurua handitu da nabarmen, bulegoa eskuragarriago egonik herritarrek erraztasun handiago dutelako beren zalantzak eta kontsultak planteatzeko”.

Oinarrizko datu gisa, aipatzekoa da Telefoniak protagonista izaten jarraitzen duela erreklamazioen artean. “Kontuan izanik zerbitzu mota honek gizartean duen eskaria, ez da harrizkeoa telefono mugikorra edo ordenagailu eramangarria funtsezko elementu dituzten sare sozialetan izan den hazkundera”, adierazi du Alfonso Gurpeguik. 2015ean, 296 erreklamazioa egin ziren, gai hauei buruzkoak: gehiegizko fakturak, zerbitzu prestaziorik eza, sektoreko enpresek kontratua ez betetzea eta nahi ez diren mezuak jasotzea.

Telefoniaren ondoren, sektore hauek dira erreklamazio gehien jaso dituztenak:



- Energia: 79 erreklamazio (tarifa igoera, hornidura etenak, atzerapenak zerbitzuan, aldizkako irakurketarik eza...).
- Aseguruak: 50 erreklamazio.
- Banka: 26 erreklamazio. Krisiak eta bankuekiko mesfidantzak areagotu egin dute erreklamazio kopurua aurreko urteei dagokienez (komisioak kobratzea, hipotekak, lehentasunezkoak...).
- Merkataritza elektronikoa: 22 erreklamazio sarean eginiko erosketengatik.
- Aire garraioa: 21 erreklamazio (*overbooking*, atzerapenak, ekipajea galtzea).
- Administrazio publikoa: 21 erreklamazio (isunak, errekaruak, gabeziak zerbitzuan...).

KATEGORIA	ERREKLAMAZIOAK
Altzariak eta dekorazioa	16
Produktu elektronikoak	16
Etxetresna elektrikoen konponketa	13
Saltoki handiak	12
Finantza arloa	11
Etxez etxeko salmenta	10
Lurreko garraioa	9
Merkataritza, oro har	8
Tailer mekanikoak	7
Estetika eta edergaiak	7
Lanbide liberalak	6
Ibilgailua	6
Bidaia agentziak	5
Gremioak	5
Beste batzuk (erreformak, ikuskizunak, farmaziak, segurtasuna...)	60

Alfonso Gurpeguik esan duenez, "jaso diren erreklamazioen ondorioetako bat da krisi ekonomikoak eragina izaten jarraitzen duela kontsumitzailearen portaeran, zeinak erosketak ohiturak aldatu behar izan baititu, eta ez hoberako hain zuzen. Duela urte batzuk auto erosketak edo bidaiak baziren rankinean nagusi, gaur egun sektore oinarritzakoagoak dira; hala nola etxebizitza, energia, telefonia... Eta datu bitxi bat, krisiaren ondorio ere izan daitekeena: handitu egin dira jokoarekin zerikusia duten erreklamazioak".

Dena dela, erreklamazioez gainera, kontsultak ere egiten zaizkio Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoari, bulegoan bertan edo telefonoz edota internet bidez. Iaz, 2.311 kontsulta egin ziren guztira, aurreko urtean baino 300 inguru gehiago, bulegoaren kokapen egokiagoari esker ziurrenik.

Kontsulta nagusiak izan ziren:



KATEGORIA	KONTSULTAK
<i>Telefonia (mugikorra, finkoa, adsl...)</i>	430
<i>Etxebizitza (errentamendua, komunitate arazoak, 2. eskuko etxebizitzak...)</i>	236
<i>Energia (faktura okerrak, garestitzeak eragindako ezinegona, zerbitzu txarra...)</i>	165
<i>Administrazioa (isunak, errekareruak, zerbitzu eskasa...)</i>	150
<i>Aseguruak (zalantzak kontratuetan, polizen gehiegizko garestitzeak...)</i>	141
<i>Banka (hipoteka garestitzea, txartel lapurreta eta akatsak, komisio bidegabeak...)</i>	108
<i>Automobila (matxurak ibilgailuetan, salmenta ondoko zerbitzua...)</i>	104
<i>Saltokiak (produktu aldaketak, akatsak...)</i>	75
<i>Aire garraioa (atzerapenak, ekipajeak...)</i>	73
<i>Merkataritza elektronikoa</i>	73
<i>Ostalaritza (ordutegia, terrazak, zarata...)</i>	51
<i>Altzariak eta dekorazioa</i>	51
<i>Tailer mekanikoak</i>	47
<i>Lanbide liberalak</i>	47
<i>Bigarren eskukoak</i>	44
<i>Etxetresna elektrikoaren konponketa</i>	38
<i>Etxetresna elektrikoak</i>	37
<i>Gremioak</i>	35
<i>Produktu elektronikokoak</i>	34
<i>Etxez etxeko salmenta</i>	25
<i>Lurreko garraioa</i>	25
<i>Estetika eta edergaiak</i>	22
<i>Saltoki handiak</i>	22
<i>Irakaskuntza</i>	21
<i>Zorizko jokoak, on-line jokoak</i>	5
<i>Beste batzuk</i>	274

Gainera, KIUBek jarraitu du kontsumoari buruzko ikasleentzako tailer didaktikoak antolatzen, arrakasta handiz, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumobide institutuaren dirulaguntzarekin. Behi Agurgarriak enpresa arduratzen da edukiak, materialak eta jarduerak prestatzeaz.

2015ean, "Egunen baten" izeneko ikuskizuna ibili da ikastetxez ikastetxe, "Lorentzoren Lapikoa" ipuinean oinarritutako lana. Ikastetxeek eta irakasleek oso ondo baloratu dute ekimena, desberdintasuna baloratzen delako, denok berdin janztera, gauza berberak jatera... bultzatzen gaituzten egungo kontsumo joeren aurrean.



DONOSTIAKO KIUBren HISTORIA

1987an sortu zen, Bretxako Arrandegia eraikinaren atzealdean, Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioaren ardurapean.

Arrakasta berehalakoa izan zen, eta lehenengo urteko 800 kontsultak 1.500 izan ziren hurrengoan. Goranzko bilakaerak jarraitu zuen, urtez urte, urteko batez besteko 3.000 aztergaietara iritsi arte.

1993an, KIUB lekuz aldatu zen, Autonomia kaleko 10. zenbakira. Lekualdatzeak kontsulta kopurua areagotu zuen (4.000 kontsulta jaso ziren). 1996an, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunaren esku utzi zen bulegoaren martxa, eta ordura arte bulegoan aritu ziren langileekin jarraitu zuen.

1999an, Prim kaleko 13. zenbakian kokatu zen. Handik Morlansera lekualdatu zen, eta 2015az geroztik Mandasko Dukearen pasealekuan (12 behea) dago.