



## DIRULAGUNTZA-PROGRAMEI BURUZKO EBALUAKETA 2019

### KONTSUMOBIDE

1. Kontsumitzaileen elkarteei diru-laguntzak emateko 2019ko ekitaldiko deialdia ..... 2
2. Toki-erakundeentzako eta horiek sustatzen dituzten erakundeentzako diru-laguntzen programa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatzeari eta babesteari begirakoak ..... 3



## 1.- Dirulaguntza-programaren izenburua

**Kontsumitzaileen elkarteei diru-laguntzak emateko 2019ko ekitaldiko deialdia**

## 2.- Araua

EBAZPENA, 2018ko abenduaren 4koa, Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariarena, kontsumitzaileen elkarteei diru-laguntzak emateko 2019ko ekitaldiko deialdia eta oinarriak argitaratzen dituena.

## 3.- Programaren araua, deialdia eta emate-erabakia (EHAAri Hiperesteka)

Programaren deialdia: EHAA 244.Zk., 2018ko abenduaren 20a:

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2018/12/1806240e.shtml>

Emate-erabakia: EHAA 103.Zk., 2019ko ekainaren 3a:

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2019/06/1902665e.pdf>

## 4.- Dirulaguntza-programaren azalpen laburra eta helburuak

Kontsumitzaileen elkarteek dauzkaten funtzionamendu-gastuak, laguntza juridikoko gastuak, kontsumo-proiektuak egiteko gastuak eta berrikuntza teknologikoko proiektuak egiteko gastuak ordaintzeko xedea daukate laguntza hauek. Laguntzak jaso ahal izateko, kontsumitzaileak babestea eduki behar dute helburu bakartzat, Euskadiko Kontsumitzaileen Elkarteen Erroldan inskribatuta egon behar dute eta Euskal Autonomia Erkidego osoa hartu behar du beren jarduera-eremuak.

## 5.- Lortutako emaitzak, aurrekontuaren gauzatzea eta eragina gizartean

2019an, kontsumitzaileen hiru elkarteri esleitu zitzaizkien laguntzak, eta lan hauek egin dituzte:

- Kontsumitzaileen arreta: guztira, 4119 kontsultari eman diete arreta, eta kontsumitzaileen 1.275 erreklamazio kudeatu dituzte.
- Laguntza juridikoa: laguntzaile juridikoek aurrez aurreko arreta eman diete kontsultei, kontsumitzaileen 244 demanda aurkeztu dituzte zenbateko gutxiagoko epaiketetan, eta 3 bukarazte-akzio aurkeztu dituzte.
- Berrikuntza teknologikoko proiektu bat: sare-sozialak eta teknologia berriak.

## 6.- Dirulaguntza Plan Estrategikoaren adierazle emaitzak

Adierazlea	Emaitza
Egindako ekintza judizialen kopurua	247
Egindako kontsumo-proiektuen kopurua	0



#### 1.- Dirulaguntza-programaren izenburua

**Toki-erakundeentzako eta horiek sustatzen dituzten erakundeentzako diru-laguntzen programa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak sustatzeari eta babesteari begirakoak**

#### 2.- Araua

EBAZPENA, 2018ko azaroaren 15ekoa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren zuzendariarena, zeinaren bidez oinarriak jendaurrean jartzen baitira eta deialdia egiten baita diru-laguntzak emateko, toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzenduta, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak susta eta babes ditzaten, 2019ko ekitaldirako

#### 3.- Programaren araua, deialdia eta emate-erabakia (EHAARI Hiperesteka)

Programaren araua: EHAA 240.Zk., 2018ko abenduaren 14a:

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2018/12/1806121e.pdf>

Emate –erabakia: EHAA 130. zk., 2019ko uztailaren 10a:

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2019/07/1903368e.pdf>

#### 4.- Dirulaguntza-programaren azalpen laburra eta helburuak

Honako gastu hauek ordaintzea da laguntzen xedea: kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetarako zentroyen eta zerbitzuen instalazio-, birgaitze- eta ekipamendu-gastuak edo toki-aldaketarako gastuak, kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetarako zentroyen eta zerbitzuen funtzionamendu-gastuak, bulego horiek egiten dituzten askotariko prestakuntza- eta dibulgazio-jardueren gastuak eta kontsumo-ikuskapeneko jarduerak egiteko gastuak.

#### 5.- Lortutako emaitzak, aurrekontuaren gauzatzea eta eragina gizartean

2019an, 36 erakunderi eman zaizkie laguntzak, kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoen funtzionamendu-gastuak ordaintzeko. Horri esker, bulego horiek kontsumitzaileen erreklamazioak eta kontsultak artatzea eta informazio- nahiz prestakuntza-jarduerak garatzea sustatu da.

Era berean, 6 erakunderi eman zaizkie laguntzak kontsumo-ikuskapeneko jarduerak garatu ditzaten. Jarduera horiekin, areagotu egin da merkatuan kontsumitzaileen eskura jartzen diren produktuen segurtasun-kontrola.

Bestalde, 5 erakunderi eman zaizkie laguntzak bulegoetako ekipamendua eta instalazioak hobetu ditzaten.



## 6.- Dirulaguntza Plan Estrategikoaren adierazle emaitzak

<u>Adierazlea</u>	<u>Emaitza</u>
Irekita dauden bulegoen kopurua	37
Erantzundako kontsulten kopurua	29.923
Erantzundako erreklamazioen kopurua	12.211