

## DONOSTIAKO KONTSUMITZAILEARI INFORMAZIOA EMATEKO UDAL BULEGOAREN (KIUB) KUDEAKETA ZERBITZUEN ESLEIPENA EGITEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

### 1.- KONTRATUAREN XEDEA .-

Baldintza Orri hauen xedea da Donostiako Kontsumitzaileen Informazio Bulegoaren (KIUB) kudeaketa zerbitzua emateari buruzko kontratuaren baldintza teknikoak ezartzea. Bulegoaren helburua da herritarrei, ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile diren heinean, haien eskubide eta betebeharren inguruko hasierako aholkularitza ematea da. Hori guztia, kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko 6/2003 Legeak xedatutakoaren arabera.

### 2.- AURREKARIAK, ESKUMENA, HELBURUAK.-

#### a) Aurrekariak.

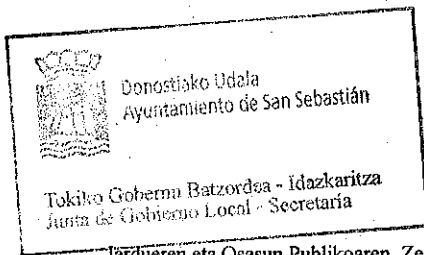
"Kontsumitzaileen Estatutua" izeneko Legea Eusko Legebiltzarrean 1982ko abenduan onartu ondoren, gobernu autonomoak Autonomi Erkidegoko udalerrri handi xamar guztietan kontsumitzaileari arreta emateko bulegoak sortzea bultzatu zuen, eta horretarako, Udalentzat diru-laguntza bat onartu zuen, horien sorrera eta funtzionamendua sustatzeko.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileak babesteko uztailaren 19ko 26/84 Lege orokorrak ere KIUB ezartzea bultzatzen du, toki administrazioek kontsumitzaileen eskaerak bideratzeko sortzen dituzten tresna moduan.

Donostiako Udalak diru-laguntza horiek eskatu zituen, eta 1987an KIUBa herritarrei arreta ematen hasi zen, Bretxako Arrandegiaren atze aldean, oso lokal txiki batean, eta inguru horrek sortzen zizkion eragozpenekin. Bulegoaren kudeaketa Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioari eman zitzaion, hain zuzen ere, Bilbon kokatutako kontsumitzaileen elkarteari. Zerbitzuaren arrakasta garrantzitsua eta berehalakoa izan zen. Ia publizitaterik gabe, ireki zen urtean 800 kasu aztertu ziren, eta hurrengo urtean 1.500. Hazkunde horrek gora egiten jarraitu zuen, eta urtero batz bestea 3.000 kasu aztertzeraino iritsi zen.

Urtero Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzan dagokion eskaera egin ohi zen, eta Udalak zegokion gobernuaren diru-laguntza hartzen zuen. Kopuru hori murrizten joan da.

1993. urtean KIUB Eusko Trenbideak-en jabegoko eraikin batera aldatu zen (Autonomia kaleko 10. zk. Osagarria), eta bertan bulegoa partekatu zuen Amarako Oinarrizko Gizarte Laguntzako Unitatearekin. Hau Udal honetako Gizarte Ongizateko Zuzendaritzaren menpe dago. Leku aldaketak kontsultak gora jotzea ekarri zuen, eta 4.000 kontsultara iritsi zen.



Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua  
 Servicio de Salud Pública y Actividades

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxe 943317471 - osasuna@donostia.org - www.donostia.org  
 20009 Donostia-San Sebastián

1996. urtean KIUB kudeatzen zuen elkartearen kontratua amaitu zen, eta zegokion lehiaketaren ondorioz, Euskadiko Kontsumitzaileen Batasunari (EKB) esleitu zitzaion, eta honek hartutako lehen neurria izan zen ordura arte bulegoan lanean ari ziren langileak kontratatzea.

1999. urtean Prim kaleko 13. zk.ko behegainera aldatu zen. Lokala Zorroagako Patronatuaren jabegokoa zen, eta partekatua zuen Oinarrizko Unitate berarekin. Bertan herritarren erantzuna ere ona izan zen, eta urtero 4.000 kasutan mantendu zen, giza baliabide eta ekipamendu berdinak izan arren.

2008ko abuztuaren 18an Manuel Lekuona kaleko Udal Osasun Saileko lokaletara aldatu zen, eta 2010. urtean, Ingurumen Saileko berrantolaketa baten ondorioz, bere bulegoak Morlansko Eraikinean kokatu ziren. Bertan lan kopurua maila berean izaten jarraitu du.

**b) Udal eskumena**

Tokiko Araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/85 Legeak eskuduntza ematen dio, eta E.A.E.ko Pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legeko 19.2 artikulua pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio bulegoak udal edo partzuergoekin lotzen ditu. Baina ez du, ordea, horien kudeaketa sistemak ezartzen.

**c) Helburuak**

- 1.- KIUBen helburu nagusia herritarrei arreta ematea da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik bere eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.
- 2.- Bigarren mailako helburuak izango dira erabiltzaileen erreklamazioak kudeatzea eta bere arloko gaitan herritarrei prestakuntza ematea.

**3.- KONTRATUAREN XEDE DIREN ZERBITZUEN XEHETASUNAK**

1.- Herritarrei zuzenean arreta ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik, haien eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.

Arreta hori jarraian urte guztian zehar emango da, astelehenetik ostegunera, jai egunak izan ezik, goiz eta arratsaldeko ordutegian (9,30tatik 13,30tara eta 15,00tatik 17,00tara); ostiraletan eta uda partean (ekaina, uztaila, abuztua eta irailan), goizez soilik emango da zerbitzua (9,30tatik 14,00tara).

Herritarrei arreta ematea honakoan datza:

- ❖ Ahoz edo idatziz informazioa ematea, Euskal Autonomi Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, kontsumitzaileak bere interesak babesteko dituen eskubide eta betebeharrei buruzkoak.

IFK/CIF P2007-400A / TEE/REL 01200697  
6190r V 2011-02

Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua  
Servicio de Salud Pública y Actividades

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxa 943317471 - osasuna@donostia.org - www.donostia.org  
20009 Donostia-San Sebastián

- ❖ Herritarrak bideratzea, eta dituzten eskubideen defentsan (informazio, babes, kalteen konponketa) jarraitu beharreko ildoaz azaltzea.
- ❖ Aholkua ematea, erreklamazioak zein erakunde pribatu eta publikoetan aurkeztu behar dituzten adierazteko, KIUB-k berak zuzenean ezin duenean egin.

2.- Kontsumitzaileen prestakuntza eta babeserako gutxienez 6 aldiz urtean, hitzaldiak eta mahai-inguruak sustatu eta antolatu, eta bertan parte hartzea.

3.- Bere jarduerak, azterlanak edo, oro har, emaitzak komunikabideen bitartez zabaltzea, kolektibo sentikorrenen parte hartzea sustatuz (haurrak, hirugarren adinekoak...).

4.- Kontsumoko Arbitraje Batzordeari laguntzea KIUB-n bertan jatorria izan lezaketen gaietan, edo kontsumitzaile donostiarrekin zerikusia duten gaietan.

5.- Zerbitzua gutxienez bi pertsonekin eman beharko da, eta biek eskaintzen den zerbitzuaren kudeaketarako prestakuntza egokia dutela egiaztatzea behar dute.

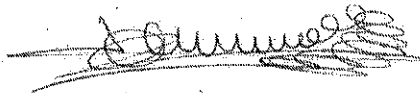
6.- Esleipendunak pertsona bakarra proposatu beharko du Udalarekin solaskidea izateko.

7.- Ingurumen Sailaren bitartez eskuratuko du behar duen informazioa, eta honi azalpenak eman beharko dizkio, hilerok.



8.- Udala izango da Konsumoko Euskal erakundetik KIUB en funtzionamendurako eta ihardueratarako dirulaguntzak jasoko dituen.

Donostian, 2013ko urtarrilaren 18an.

OSASUN PUBLIKOAREN ETA ANIMALIEN ONGIZATEAREN ZERBITZUAREN  
BURUA



Jose Manuel Etxaniz Makazaga

|  |   |
|--|---|
|   | Donostiako Udala<br>Ayuntamiento de San Sebastián<br>Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica |
| Tokiko Gobernu Batzordeak Aprobado por la Junta de<br>onartua. Gobierno Local.       |   |
| 2013 MAR. 27   |   |
| Batzordeko idazkaria.<br>El/La secretario/a de la Junta.                             |   |
|  |   |

