

Prentsa oharra

Nota de prensa



KONTSUMITZAILEEN UDAL BULEGOAN JARRITAKO ERREKLAMAZIO GEHIENAK TELEFONIA MUGIKORRAREN GAINEKOAK DIRA ORAINDIK ERE

2023an, 700 erreklamaziori erantzun zaie, eta telefonia izan da, berriz ere, erreklamazio gehien izan duen sektorea, aurreko urteetako ildoari jarraituz. Sektore horren inguruan nolako premia sortu den ikusita, esan genezake premia baino gehiago gizarte-mendetasuna dela.

Ane Oyarbide jarduneko Ekologia zinegotziak nabarmendu nahi izan duenez, "azken urteetako bilakaera positiboa izaten ari da; izan ere, 2020an 952 erreklamazio jarri ziren, 2021ean 831ra jaitsi ziren, 2022an 799ra, eta orain, 2023an, 700 erregistratu dira. Azken urteotan, telefonia mugikorraren gainean izan dira erreklamazio eta kontsulta gehienak, eta energiaren sektoreak eta aseguru eta bankuenak lehen postuetan jarraitzen dute. Nabarmentzekoa da tokiko saltokien inguruan erreklamazio gutxi izaten dela, eta kezka dagoela, batez ere adinekoen artean, banku-sukurtsaletan izapideak egiteko dauden eragozpenengatik.

Prentsa oharra

Nota de prensa

ERREKLAMAZIOAK 2023AN KIUBean

ERREKLAMAZIOAK	Kop.	ZIOA
TELEFONIA	165	Gehiegizko fakturak, eman beharreko gutxieneko merkataritza-informazioa ez ematea, nahi gabeko mezuak, zerbitzuak ez ematea
ENERGIA	96	Ukrainako gerrak eragindako izugarriko kontsumoen fakturak, fakturen ulertezintasuna, zerbitzuak ez ematea
ASEGURUAK	56	Polizen estaldurarik eza, igoerak polizetan, babesgabetasun-sentsazioa...
GARRAIOA	56	Atzerapenak, berandutzeak, ezeztapenak, <i>overbookinga</i> , ekipajeak galtzea.
BANKUAK	27	Bidegabeko komisioak, hipoteken gaineko zalantzak, praxi txarraK, arreta eskasa ordutegi mugatuengatik.
ONLINEKO EROSKETAK	26	Atzerapenak entregetan, produktuen kalitate falta, web-orri faltsuak, Txinako web-orriak...
BIDAIA-AGENTZIAK	17	Ezeztapenak eta nahasteak erreserbetan, atzerapenak itzulketetan, zerbitzuak ez ematea.
AZALERA HANDIAK	17	Linealetako prezioak kutxan markatutakoarekin bat ez etortzea, publizitate engainagarria, etxeko arretarik eza...
MERKATARITZA ORO HAR	16	Noizean behingoak dira, eta, batez ere, ehungintzaren, altzarien eta bitxigintzaren sektorearen gainekoak izaten dira.
ESTETIKA ETA EDERGINTZA	10	Gehienak Hedonai klinika itxi ondoren izan dira.
BESTE BATZUK	214	Gremioak, lanbide liberalak, finantza-entitateak...
GUZTIRA	700	

laz erantzundako erreklamazioak, beraz, 700 izan ziren. Gehienak aurrez aurre aurkeztu ziren, Mandasko Dukearen pasealekuko bulegoan, eta gainerakoak, telefonoz edo posta elektronikoz.

Kontsultei dagokienez, 2023an 2.819 kontsulta erantzun dira, gehienak telefonoz, posta elektronikoz, posta arruntez eta herritarraren postontziaren bidez. KIUBean egindako kontsulten rankingeko lehen postuetan daude telefonia mugikorra eta energia, batez ere kontsumo elektrikoa.

Prentsa oharra

Nota de prensa

KONTSULTAK	KOP.	ZIOA
TELEFONIA	315	Zerbitzu txarra, fakturazio altua, eskaintzak ez betetzea, sustapen nahasiak edo okerrak.
ENERGIA	250	Igoerak fakturretan Ukrainako gerraren ondorioz
ADMINISTRAZIOA	213	Jasotako arretagatiko kexak, leihatilan arreta eskasa izateagatik eta arreta soilik telefonoz emateagatik, itxaronaldi luzeak direla tartean.
ASEGURUAK	191	Zalantzak kontratuetan, gabeziak zerbitzuak ematean, polizen gehiegizko igoerak...
BANKUAK	176	Komisioak, hipoteka-klausulak eta pozik ez egotea sukurtsalak ixteagatik, bereziki adineko pertsonen artean, eta gazteen artean frustrazioa hipotekarik ezin lortzeagatik.
ONLINEKO EROSKETAK	134	Akatsak entregetan, agindutakoa betetzen ez duten orri mamuak, kalitate falta...
MERKATARITZA	132	Itzulketak, jartzen duenarekin bat ez datozen prezioak, erosketa-txartelak, profesionaltasun gutxiko tratua
AUTOMOBILA	60	Eskaintza hutseginak, entrega atzeratuak, prezio altuak osagarri faltagatik.
BIGARREN ESKUA	42	Ekonomia zirkularra zabaltzearen ondorioz, batez ere gazteenen artean.
GAI ZIBILAK	40	Auzotarren arteko arazoak, jaraunspenak...
AUTO TAILERRAK	37	Ordezko piezak falta izatea eta berandu lortzea
GREMIOAK	33	
BIDAIA AGENTZIAK	27	Informazio falta, arazoak gidariekin
BESTE BATZUK	1038	Hotelak, ostalaritza, gimnasioak, aparkalekuak...
GUZTIRA	2819	

KIUBak 1987tik funtzionatzen du Donostian. Bretxako Arrandegiko etxabeen ekin zion lanari, eta, gaur egun, Mandasko Dukearen pasealekuan dago.

KIUBak kontsumitzaileen erreklamazioak bideratzen ditu, kontsumo-gatazkak konpontzeko esku hartzen du eta kontsultei erantzuten die. Betiere bitartekotza eta adiskidetzea ditu gatazkak konpontzeko baliabide. Zerbait hertsiki bere eskumenekoa ez bada, erabiltzailea dagokion erakundera bideratzen du, han artatua izan dadin.

Gainera, KIUBak kontsumoaren arloko prestakuntza-lana egiten du, eta presentzia aktiboa du hitzaldi eta konferentzietan, batez ere hirugarren adinekoen kolektiboetan, helduentzako hezkuntzan, elkarte profesionaletan eta abarretan, bai eta tokiko irratzi-programetan ere, eskatutako gaia merkataritza edo kontsumoa denean.