



TELEFONIAK JARRAITZEN DU ERREKLAMAZIOEN BURUAN KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOAN

KIUBak 831 erreklamazio jaso zituen 2021ean Donostiako kontsumitzaileen aldetik. Telefoniak erreklamazio gehien biltzen jarraitzen du.

Marisol Garmendia Merkataritza eta Kontsumo zinegotziak adierazi duenez, “iaz jasotako erreklamazioen eta kontsulten kopurua 2020koa baino txikiagoa izan zen. Zalantzarik gabe, pandemia-egoerak ohiko erregistroak aldatu ditu, hala nola aire-garraioarekin lotutako gaietan izandako erreklamazioen beherakada, pandemiaren murrizketak jasan zituena. Gainerakoan, herritarren eguneroko zerbitzuek bereganatzen dituzte kontsultak eta erreklamazioak.”

2020an 952 erreklamazio izan ziren, eta iaz 831 KIUBn erregistratutakoak. Halaber, behera egin du kontsulten kopuruak 2020arekin alderatuta, 2461 izatetik 2057 izatera igaro baitira iaz.

Prentsa oharra

Nota de prensa

Erantzundako erreklamazioei dagokienez, honako hau da zerrenda:

• Telefonía.....	239
• Erosketa elektronikoa.....	67
• Kiroldegiak.....	65
• Bidaia-agentziak.....	60
• Energia.....	55
• Hegaldiak.....	46
• Aseguruak.....	30
• Banka.....	31
• Altzariak.....	14
• Automobilak.....	9
• Alokairuko etxebizitza.....	9
• Estetika eta edertasuna.....	8

Telefonia ezinbesteko bihurtu den zerbitzua da, eta, horren ondorioz, erabiltzaileek gero eta intzidentzia eta erreklamazio gehiago egiten dituzte.

Erosketa elektronikoa, pandemiak kontsumo eta erosketa ohiturak aldatu ditu, eta horrekin batera, online erosketagatiko erreklamazioak.

Kiroldegiekin, anticovid neurriek eta erabilera-murrizketek bonuen itzulketak, txertoaren gaietatik esparruetara iristeko zailtasunengatiko erreklamazioak eta abar handitzea eragin dute.

Energia, batez ere enpresa merkaturatzaileek erabakitako faktura elektrikoaren igoerari lotuta.

Aire-garraioa, bereziki hegaldiak bertan behera uztea osasun-murrizketengatik, ordu-tegi-aldaketetan informaziorik ez izatea, ekipajea galtzea...

KIUBn jasotako kontsultei dagokienez, 2057 zenbatu dira.

• Telefonía.....	256
• Energia.....	164
• Administrazioa.....	155
• Banka.....	129
• Erosketa elektronikoa.....	114
• Aseguruak.....	101
• Automobilak.....	94
• Alokairuko etxebizitzak.....	91
• Hegaldiak.....	55
• Odontologia-arloa.....	48
• Obrak eta berrikuntzak.....	36
• Tailer mekanikoak.....	33

Prentsa oharra

Nota de prensa



Administrazioak. COVID-19ak hartutako osasun-neurriekin lotutako kontsulta gehienak, ondoren isunak, tasak eta abar.

Bankua. Asko jasotako tratuarekin lotuta daude, batez ere aurrezki-bulegoekin harremanetan jartzeko online ohiturarik ez duten adinekoak. Baita sukurtsalak ixtea, ordutegiak, komisioak igotzea eta abar ere.

Automobila. Batez ere, 2006tik hona zenbait marka-kontzesionarioen autoen salmentan deskonturik ez izateko hitzarmenari lotutakoak.

Jarduera horiez gain, eta pandemiak mugatuta, KIUBek informazio-saioak egiten jarraitu du, besteak beste, Behibis txotxongilo-taldearen eskutik. Hainbat ikastetxetan garatu da, gutxiagorekin bizitzea hobeto bizitzea dela eta emozioak gauzak baino beharrezkoagoak direla adierazteko.

Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa 1987an sortu zen, Bretxako Arrandegia eraikinaren etxabearen. Beraz, 35 urte bete ditu Donostiako kontsumitzaileei zerbitzua ematen.

KIUBek kontsumo-gatazkak konpontzen esku hartuz eta erabiltzaileen kontsultei erantzunez bideratzen ditu erreklamazioak. Betiere bitartekaritza- eta adiskidetze-lerroa gatazkak konpontzeko baliabide gisa erabiliz. Bere eskumenekoa ez den guztia erabiltzailea artatu daitekeen erakundeetara bideratuko da, jorratu beharreko gaiaren izaera dela-eta.