DIRULAGUNTZA-PROGRAMEI BURUZKO EBALUAKETA 2025

KONTSUMOBIDE

- Toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako laguntzak, kontsumitzaile eta erabiltzaileak sustatu eta babesteko 2
- Laguntza ekonomikoak kontsumitzaileen elkarteentzat 4

1.- Dirulaguntza-programaren izenburua

Toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei zuzendutako laguntzak, kontsumitzaile eta erabiltzaileak sustatu eta babesteko

2.- Araua

EBAZPENA, 2025eko apirilaren 16koa, Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariarena, zeinaren bidez deialdia egiten baita toki-erakundeei eta haiek sustatutako erakundeei dirulaguntzak emateko, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interesak susta eta babes ditzaten 2025eko ekitaldian.

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

https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do? cd2025001936
https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do? cd2025005082

4.- Dirulaguntza-programaren azalpen laburra eta helburuak

Programa Kontsumobideren 2025-2028 aldirako Dirulaguntzen Plan Estrategikoan oinarritzen da, zehazki 1. dirulaguntza-lerroan. Herritarrei arreta zuzena emateko zerbitzuak indartzea du helburu, tokiko erakundeekin aliantza-sare bat mantenduz.

Hiru helburu espezifiko ditu:

1. helburua: KIUBen funtzionamendu-gastuak eta informazio- eta prestakuntza-jarduerak ordaintzea, argitalpenak editatzea barne.

2. helburua: tokiko administrazio-unitateek kontsumoa ikuskatzeko jarduerak egiten laguntzea.

3. helburua: udal-informazioko bulegoetarako ekipamendu informatikoa finantzatzea.

Diruz lagundu daitezkeen gastuak honako hauek dira: langileak, alokairuak, mantentze-lanak, orientazio-kanpainak, mintegiak, kongresuak, argitalpenak, zerbitzu profesionalak eta material eta ekipo informatikoen erosketa.

5.- Lortutako emaitzak, aurrekontuaren gauzatzea eta eragina gizartean. (Era berean, dirulaguntza-programan jasotako neurrien zerrenda ere jasoko da, hala badagokio, emakumeen eta gizonen arteko eta kolektibo gutxituekiko desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko, bai eta natura-ondarearen kontserbazioa sustatzeko ere)

2025ean jasotako datuek agerian uzten dutenez, nahiz eta adierazleetan beherakada txiki bat gertatu, eztabaidaezina da kontsumitzaileen arretarako udal-bulegoen zerbitzutik eratorritako gizarte-inpaktua, honako faktore hauengatik:

1. Irisgarritasuna eta inklusioa: bulego fisikoek bermatzen dute adineko pertsonek, arrakala digitala dutenek edo premia bereziak dituztenek arreta jaso ahal izatea, gizarte-bazterkeria saihestuz eta berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioak betez.

2. Konfiantza eta hurbiltasuna: aurrez aurreko arretak konfiantza handiagoa sortzen du izapide konplexu edo sentikorretan, hala nola legezko kudeaketetan edo erreklamazioetan. Era berean, irudi instituzionala indartzen du, herritarrengandik hurbil eta herritarrentzat eskuragarri dagoen entitate gisa.
3. Laguntza eta orientazioko funtzioa: bulegoak informazio- eta orientazio-guneak dira, eta telefonoz edo Internetez erraz konpontzen ez diren zalantzak argitzen laguntzen dute.
4. Lurralde-arrakalak murriztea: konektibitate-eremuetan mugatua da, bulego fisikoak funtsezkoak dira oinarrizko zerbitzu horietarako sarbidea bermatzeko.
5. Balio estrategikoa: bulegoak balio anitzeko zentroak izan daitezke, eta herritarren feedback zuzena jasotzeko aukera ematen dute, zerbitzuak hobetzeko.
Programa gauzatzeko azken fasean dago. Gaur egun, KIUBek aurkeztutako justifikazioaren dokumentazioa aztertzen ari dira. Baldintza hori ezinbestekoa da 2026ko konpromiso-kredituari dagokion dirulaguntzaren gainerako % 25a ordaintzeko.

6.- Dirulaguntza Plan Estrategikoaren adierazle emaitzak

Adierazlea	Aurreikuspena	Emaitza
1. HELBURUA.- Irekitako bulegoen kopurua	35	35
1. HELBURUA.- Kontsulta-kopurua	33.300	25.177
1. HELBURUA.- Erreklamazio-kopurua	13.100	10.663
2. HELBURUA.- Ikuskatzaile kopurua	13	11
2. HELBURUA.- Ikuskatutako sektoreen kopurua	40	24
2. HELBURUA.- Ikuskapen-jarduerak dituzten KIUBen kopurua	5	4
2. HELBURUA.- KIUB berrien kopurua		
2. HELBURUA.- Ekipamendua handitu, hobetu edo berritzen duen KIUB kopurua	4	5

1.- Dirulaguntza-programaren izenburua

Laguntza ekonomikoak kontsumitzaileen elkarteentzat

2.- Araua

EBAZPENA, 2025eko apirilaren 2koa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendariarena, zeinaren bidez argitara ematen baitira kontsumitzaileen elkarteei 2025eko ekitaldian dirulaguntzak emateko oinarriak eta deialdia.

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

https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do? cd2025001723
https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do? cd2025003523

4.- Dirulaguntza-programaren azalpen laburra eta helburuak

Programak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legearen 61. artikuluaren agindua betetzen du. Artikulu horren arabera, Kontsumobidek elkarteak aitortu eta sustatu behar ditu, EAEn kontsumitzaileen interesak ordezkatzeko eta defendatzeko bide nagusia diren aldetik.

"Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren 2025-2028 aldirako Dirulaguntzen Plan Estrategikoaren" barruan sartzen da, "2. dirulaguntza-lerroa: Kontsumitzaileen elkarteentzako dirulaguntzak, funtzionamenduko eta laguntza juridikoko gastuak ordaintzeko. «, 2 helburu ditu: 1. helburua: kontsumitzaileen erakundeen funtzionamendu orokorra babestea, erreklamazioei erantzuteko eta horiek kudeatzeko.

2. helburua: kontsumitzaileei laguntza juridikoa ematea.

Deialdi honen helburu nagusia da erakunde horien gastuak ordaintzea, EAEko herritarrak defendatzeko, informatzeko eta prestatzeko egiten duten lana indartzeko, Kontsumobidek administrazio-babesa emateko duen funtzioa betez, bereziki kontsumo-harremanak kolektibo kalteberei eragiten dienean, eta gatazkak konpontzeko sistema alternatiboetarako sarbidea errazteko.

Elkarteei laguntza juridikoa ematearen helburua da kontsumitzaileek jasandako kalteak konpontzeko eta kalte-ordainak jasotzeko duten eskubidea indartzea.

Zehazki, honako jarduera hauetarako gastuak lagundu nahi dira diruz:

- Langileen gastuak: soldatak eta arreta zuzenaz, informazioaz eta erreklamazioen kudeaketaz arduratzen diren langileei lotutako kostuak barne.
- Alokairuak: Jendearentzako arreta-bulegoak dauden lokalen errentamendu-kostuak.
- Aholkularitza juridikoko funtzioengatiko gastuak: kontsumitzaileen defentsarako lege-laguntza eta ekintza judizialak finantzatzeko.

Funtzionamendu-gastu orokorrak: erakundearen eguneroko jarduera mantentzeko beharrezkoak diren beste kostu operatibo batzuk

5.- Lortutako emaitzak, aurrekontuaren gauzatzea eta eragina gizartean. (Era berean, dirulaguntza-programan jasotako neurrien zerrenda ere jasoko da, hala badagokio, emakumeen eta gizonen arteko eta kolektibo gutxituekiko desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko, bai eta natura-ondarearen kontserbazioa sustatzeko ere)

2025ean jasotako datuek agerian uzten dute bete egin dela kontsumitzaileen erakundeen funtzionamendua babesteko helburu orokorra; izan ere, emandako laguntzei esker, irekita mantendu dira aurrez aurreko arretarako bulego guztiak, eta kontsumitzaileen kontsultak eta erreklamazioak ere, elkarte horiek kudeatuak, handitu egin dira urtero.

Erakunde onuradunek beren helburu estrategikoak bete dituzte, kontsumitzaileek beharrezko aholkularitza eta bitartekaritza jasotzen dutela ziurtatuz eta kaltea konpontzeko duten eskubidea indartuz.

Laguntza juridikoa babesteko helburuari dagokionez, hori lortu dela egiaztatu da, agerian geratzen baita elkarteek egindako ekintza judizialen kopuru handia.

Programa gauzatzeko azken fasean dago. Gaur egun, elkarteek aurkeztutako justifikazioaren dokumentazioa aztertzen ari dira, eta hori ezinbesteko baldintza da 2026ko konpromiso-kredituari dagokion dirulaguntzaren gainerako % 25a ordaintzeko.

6.- Dirulaguntza Plan Estrategikoaren adierazle emaitzak

Adierazlea	Aurreikuspena	Emaitza
1. HELBURUA.- Irekitako bulegoen kopurua	8	8
1. HELBURUA.- Kontsulta-kopurua	6000	8383
1. HELBURUA.- Erreklamazio-kopurua	2800	3450
1. HELBURUA.- Ekintza judizialen kopurua	300	853