



**Arartekoaren 2024R-3475-23 Ebazpena, 2024ko otsailaren 15ekoa. Horren bidez, KONTSUMOBIDE, Kontsumoko Euskal Institutuari gomendatzen dio izapidetzeak egiteko aurretiko hitzorduaren derrigortasuna kentzeko, sistema hori hautazko aukera gisa jartzeko, eta herritarrei zuzendutako aurrez aurreko harrera eta informazio zerbitzua administrazio langileek eman dezatela, eta ez segurtasun zainzaileek.**

### Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzerako onartu zuen herritar batek aurkeztutako kexa. Horren bitartez, azaldu zuen ez zegoela ados aurrez aurreko administrazio izapidetza egiteko aurretiko hitzordua hartu behar izanarekin, eta esan zuen baita ere Kontsumobide-Euskal Kontsumoko Institutuko (aurrerantzean, Kontsumobide) bulego bateko langileek tratu desegokia eman ziotela.

Zehazki, kexagileak esan zuen 2023ko azaroaren 9an Bilboko Kontsumobideren bulegora joan zela Arrigorriagako IATn gertatutako arazo batzuen inguruko erreklamazio orriak entregatzera.

Kexagileak azaldu zuen segurtasun zaindariak ez ziotela utzi administrazioaren bulegora sartzen, ez zuelako aurretiko hitzordurik. Kexagileak zaindariei esan zien bakarrik erreklamazio bat erregistratu nahi zuela administrazioan. Hala eta guztiz ere, segurtasun zaindariak ez zioten bulegora sartzen utzi. Kexagileak azaldu du funtzionario batekin hitz egiteko eskatu zuela, galdetu nahi ziolako zergatik ez zioten uzten kontsumo bulegora sartzen. Zaindariak errepikatu zion debekatuta zegoela, eta orduan, kexagileak esan zuen hori legez aurkakoak zela, eta poliziari deituko ziola.

Horretan zeudela, erreklamazio orria eskatu zuen, bertan azaltzeko Kontsumobiden sartzea debekatu ziotela.

Kexagilearen arabera, udaltzainak ez ziren administrazioaren bulegora joan protesta deia jaso eta gero eta, jarraian, erreklamazio orria bete eta gero, segurtasun zaindariari esan zion orri hori administrazioan entregatzeko, eta zaindariak erantzun zion ez zuela horrelakorik egingo ez baitzen funtzionarioa, eta horregatik ezin zuela izapidetze hori egin.

Kexagileak azaldu zuen ondoren Internet bidez hitzordua hartzen saiatzeaz gain, telefonoz deitu zuela kontsumo bulego horretara, hitzordua baieztatze aldera. Telefono dei horretan bulegoko langileak ez zion esan nor zen, eta herritarrei arreta emateko zerbitzuaren ohiko funtzionamendua azaldu eta gero, eta kexagilearen





izenean inolako hitzordurik ez zegoenez, hurrengo egunerako, 2023ko azaroaren 10erako, hitzordua eman zion.

2023ko azaroaren 10ean kexagilea Kontsumobideren bulegora joan zen, eta segurtasun zaindarien zer nahi zuen galdetu eta gero, azaldu zien erreklamazio orri batzuk erregistratu behar zituela, eta izapidetze hori egiteko lekura eraman zuten.

Kexagileak esan du aurreko egunean telefono bidez hitz egin zuen langile berarekin egon zela bulegoan, eta IATrekin lotutako erreklamazioa erregistratu arren, Kontsumobideri zuzendutako erreklamazioa ez zuela erregistratu, koordinatzaile bati aurkeztu ahal izateko hitzordu berria eskatu behar baitzuen.

Kexagileak aipatu du azaltzen saiatu zela bere ustez aurretiko hitzordua eskatu behar izatea legez kontrakoa zela, eta une horretan, segurtasun zaindaria bat hurbildu zen, galdetuz ea arazoren bat ote zegoen. Kexagilearen esanetan, Kontsumobideko funtzionarioak jokabide okerra izan zuten, jarrera desafiatazailearekin eta hitz itsusiak erabiliz. Azkenean, bulegotik joateko esan zioten. Kexagileak, gertatutakoaren berri eman nahi zuelako, segurtasun zaindaria nor zen galdetu zuen eta esan zioten, baina ez zioten esan zein zen kasu horretan esku hartu zuen Kontsumobideko langilea.

Une horretan bertan, kexagileak azaldu du hitzordua eskatzen saiatu zela Kontsumobideko koordinatzaile batekin hitz egiteko, gertatutakoa azaltzeko eta aurretiko hitzordurik gabe agiriak aurkezteko ezintasunaren inguruko kexa aurkezteko eta esateko administrazioko langileek desegoki tratatu zutela.

Hala, hitzordu berria eman zioten administrazio bulegoetara joateko 2023ko azaroaren 13an, 09:30etik 09:50era.

Azkenean, kexagileak kexa erregistratu zuen Kontsumobiden (13584 sarrera zenbakia) aurretiko hitzorduaren eta bere ustez administrazioko langileek eman zioten tratatu desegokiaren inguruan.

2. Kexan azaldutakoak ikusita, Arartekoak lankidetzara eskaria bidali zuen Kontsumobidera; horren bidez, eskatu zuen azaltzeko zergatik diren segurtasun zaindaria Kontsumobideko bulegora joaten direnei zuzendutako informazio eta arreta eginkizunak gauzatzen dituztenak.

Gainera, galdetu zuen zergatik ez zioten kexagileari esan zein zen berarekin hitz egin zuen administrazio langilea.

Beste alde batetik, Arartekoak Kontsumobideri eskatu zion azaltzeko ea aurreko arreta emateko aurretiko hitzorduaren sistema erabiltzea nahitaezkoa den administrazio jarduketak edo izapidetzeak egiteko. Hala bada, esan zuen zehatz





mehatz jakin nahi zuela zeintzuk ziren aurrez aurre egiteko nahitaez aurretiko hitzordua behar duten izapidetzeak eta jarduketak eta, hala badagokio, zeintzuk diren aurrez aurre edozein ordu eta egunetan aurretiko hitzordurik gabe egin daitezkeenak.

Baldin eta aurretiko hitzordua herritarrei arreta emateko nahitaezko sistema bada, Arartekoak esan zuen jakin nahi zuela zeintzuk izan ziren erabaki hori hartzeko irizpide teknikoak eta antolamendukoak, eta erabakia oinarritzeko araudi gaitzailea zein zen baita ere.

Azkenik, Arartekoak azalpenak eskatu zituen kexagileari Bilboko Errekalde zumarkaleko 39. zenbakiko Kontsumobideren bulegoan 2023ko azaroaren 9an eta 10ean eman zioten tratua inguruan.

3. Geroago, erakunde honen erregistroan sartu zen Kontsumobidek Arartekoaren galderei erantzunez egindako txostena.

Erakunde autonomoak Arartekoari azaldu zion Bizkaiko Lurralde Zerbitzua Bilboko Errekalde zumarkaleko 39A zenbakian kokatuta dagoela, eta bertan dagoela baita ere Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren Bizkaiko lurralde bulegoa. Horregatik, eraikinaren antolamendu kontuak Eusko Jaurlaritzaren antolamendu sistemaren menpe daude, eta herritarrei aurrez aurreko arreta emateko sistema gisa aurretiko hitzordua ezarri dute.

Administrazioak bere erantzunean xehatu zuen herritarrei arreta emateko bi prozedura hauek dituztela: dokumentazioaren erregistroa eta kontsultak. Aurrez aurreko arretari dagokionez, zerbitzu biak lanegun guztietan ematen dira 08:30etik 14:00etara: dokumentazioa erregistratzeko 10 minutuko txandak ematen dira, eta kontsultetarako txandak 20 minutukoak dira. Kontsumobiden lantzen diren gaiak direla eta (ondasun, produktu eta zerbitzuen kontsumoari buruzko kontuak) oso ohikoa da aurretiko hitzorduen zerrendak beteta egotea.

Aurretiko hitzordua jasotzeko itzarote denbora laburra da; normalean aurretiko hitzordua eskariaren hurrengo egunerako ematen da.

Kontsumobideren erabiltzaileek dokumentazioa erregistratzeko eta kontsultak egiteko izapidetzeak modu hauetan egin ditzakete:

- a) Dokumentazioa erregistratzea: online, mezu elektronikoen bitartez, eta aurrez aurre.
- b) Kontsulta: online, telefono bidez, mezu elektronikoen bidez eta aurrez aurre.





Segurtasun zaindarien jarduketari dagokionez, Kontsumobidek azaldu zuen eginkizun hauek dituztela:

- Eraikineko sarbidea kontrolatzea: zaindaries egiaztatzen dute herritarrak agertzen direla erregistro edo kontsultaren aurretiko hitzorduaren zerrendan.
- Eraikinera sartu nahi duenak aurretiko hitzordurik ez badu, agiri bat ematen zaio, eta bertan azaltzen zaio nola jar daitekeen harremanetan Kontsumobiderekin aurretiko hitzordua eskatzeko.

Administrazioak bere txostenean gehitu zuen ez dagoela idatziz jasota kexagileak administrazio langilea nor zen galdetu zuenik. Edonola ere, eta administrazio araudia betez, zerbitzu horretan ohikoa da langileen izenak ematea, hala eskatzen dutenean.

Aurretiko hitzorduaren sistemari dagokionez, Kontsumobidek azaldu du irizpide orokor gisa sistema hori nahitaezkoa dela dokumentazioa erregistratzeko eta kontsultak egiteko izapideak aurrez aurre egin ahal izateko. Hala eta guztiz ere, esan zuten 2023ko abenduaren 18tik aurrera dokumentazioa erregistratzeko aurretiko hitzordurik ez dutenak ere hartzen dituztela, baina lehentasuna dutela aurretiko hitzordua dutenek.

Beste alde batetik, Kontsumobidek azaldu zuen dokumentazio erregistroa online, mezu elektronikoa bidez eta aurrez aurre egiten dela, eta kontsultei online, telefono bidez, mezu elektronikoa bitartez edo aurrez aurre erantzuten zaiela.

Aurretiko hitzordua telefono bidez edo online eskatu daiteke, zehazki, Kontsumobideren webgunean.

Kexagileari 2023ko azaroaren 9an eta 10ean emandako tratuari dagokionez, Kontsumobidek esan zuen segurtasun zerbitzuko eta administrazioaren erregistroko langileek esandakoaren arabera, kexagilea zuzen tratatu zutela. Azaroaren 9an, lurralde bulegora joan zenean, esan zioten aurretiko hitzordurik ez zuenez ezin ziotela une horretan jaramonik egin, eta azaldu zioten nola eskatu zezakeen aurretiko hitzordua. Egiaztatuta geratu den bezala, eskaria egin eta gero, Kontsumobideren zerbitzuek hurrengo egunerako eman zioten hitzordua kexagileari.

Kontsumobidek azaldutakoaren arabera, kexagileak azaroaren 9an eta 10ean haserre esan zuen ez zegoela ados aurretiko hitzorduaren sistemarekin, eta izapidetze hori egin behar izan gabe, administrazioan arreta jasotzeko eskubidea zuela. Azaroaren 10ean kexagileak kontsumoaren inguruko erreklamazioak eta Kontsumobiden aurrez aurreko izapidetzeak egiteko aurretiko hitzordua izan behararen inguruan jarritako erreklamazioa aurkeztu zituen.





Azkenik, Kontsumobidek bere erantzunean berretsi zuen abenduaren 18tik aurrera dokumentazio erregistrorako aurretiko hitzordua hartzeko sistema berria ezarri dela. Erabiltzaile guztiei jaramon egiten zaie nahiz eta aurretiko hitzordurik ez izan, baina lehentasuna izaten dute hitzordua dutenek.

Beraz, Ararteko erakunde honetan uste dugu beharrezko egitateak eta zuzenbideko oinarriak ditugula; hortaz, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:

### Gogoetak

Kexan azaldutakoak eta administrazioaren erantzuna ikusirik, Arartekoak, lehenik eta behin, herritarrei arreta emateko sistema gisa aurretiko hitzordua erabiltzearen inguruko ohar batzuk egingo ditu, eta ondoren, kexagileari emandako arreta eta segurtasun pribatuko langileen eginkizunak analizatuko dira.

1. Lehenik eta behin, gertakariak jazo zirenean, eta Kontsumobidek Arartekoari bidalitako txostenean azaldu bezala, nahitaezkoa zen aurretiko hitzordua izatea administrazio horretako bulegoetan aurrez aurreko arreta jasotzeko.

Kexagileak azaroaren 9an lehenik eta behin enpresa pribatu bati zuzendutako erreklamazioa aurkezteko saiakera egin zuen, eta ezin izan zuen gauzatu, aurretiko hitzordurik ez zuelako.

Une horretan bertan, eta administrazioaren bulegoetan zegoela, telefonoz deitu behar izan zuen Kontsumobidera hitzordua lortzeko.

Hurrengo egunean, azaroaren 10ean, aurrez aurreko arreta jaso zuenean kontsumo arrazoiengatik enpresa pribatu baten aurka lehen erreklamazioa erregistratzeko, Kontsumobideko langileek esan zioten aurretiko hitzorduaren inguruko kexa erregistratzeko hitzordu berri bat eskatu behar zuela, koordinatzaile batek kudeatu behar zuelako.

Oso adierazgarria da nahitaezko aurretiko hitzorduaren aurkako erreklamazio bat jartzeko kexagileari esan zitzaioela ezin zuela une horretan erregistratu eta hitzordu berri bat eskatu behar zuela, administrazioaren langileekin aurrez aurre zegoen une horretan, zeintzuek ez zioten hitzordurik ere eman.

Hala, beste egun batean (azaroaren 13an) joan behar izan zuen Kontsumobideren bulego berberera koordinatzaile batekin egotera. Azken horrek, bere nahiak ikusita, kexagileari esan zion aurretiko hitzorduaren derrigortasunaren inguruko kexa erregistratu besterik ez zuela egin behar. 13584 erregistro zenbakiaren





aurkeztutako kexa bat da, eta ez dago idatziz jasota ezta ere eraginpeko administrazioak erantzun dionik.

Kontsumobidek esan zuen abenduaren 18tik aurrera sistema aldatu dela, eta idazkiak erregistratzeko ez dela beharrezkoa aurretiko hitzordua izatea.

2. Arartekoak gogorarazten du administrazio publikoak bere jarduketetan eta harremanetan Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen (aurrerantzean, SPAJL) [3.1 artikuluan](#) jasotako printzipioak errespetatu behar dituela, eta horien artean honako hau ere bai: *“Sinpletasuna, argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna”*. (Arartekoak azpimarratu du).

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari aplika dakiogeenaren esparruan, Herritarrei arreta integral eta multikanala emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren [5. artikuluan](#) honako hauek ezartzen dira herritarrei arreta emateko printzipio orokor gisa:

*“Herritarrentzako arreta, oro har, Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 63. artikuluan aurreikusitako printzipioen eta beste printzipio hauen arabera arautuko da: (...)*

*c) Argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna izatea bulegoetan, kanaletan, hizkeran, prozesuetan, izapideetan eta atazetan”*. (Arartekoak azpimarratu du).

Modu horretan, aurretik deskribatutako egoeraren esparruan, administrazioak urratu egiten du aipatu legerian defendatutako hurbiltasunaren printzipioa, administrazioak ezarritako nahitaezko aurretiko hitzorduaren sistemarengatik eta Kontsumobideren bulegoetan kexagileari arretarik eman ez izanagatik, ezinezkoa izan zelako aurrez aurre nahi zituen kudeaketa eta izapidetzeak egitea.

Gainera, Langile Publikoen Oinarrizko Estatutuaren 54. artikuluan administrazio langileei aplikatzekoak zaizkien jokoera printzipioen inguruan hauxe esaten da *“Ezagutzeko eskubidea duten gaiei eta arloei buruzko informazioa emango diete herritarrei, eta laguntza emango diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten”*.

Horri lotuta, agerikoa da administrazioaren eta langile publikoen jarduketaren helburua ez zela izan kexagileari bere eskubideak egikaritu ahal izatea erraztea, aurretiko hitzordua inposatu baitzioten eta esan baitzioten hainbat aldiz joan behar zuela Kontsumobideren bulegoetara.

3. Aurretiko hitzorduari dagokionez, Arartekoak gogorarazten du sistema hori ezartzearen arrazoi nagusia SARS-CoV-2 (COVID-19) koronabirusak sortutako





pandemia izan zela. Baina gaur egun, administrazio eskudunek osasun kolektiboa babesteko ezarritako osasun neurri guztiak bertan behera utzi dira eta ez daude indarrean. Zehazki, Ministro Kontseiluak akordio bat onetsi zuen, zeinaren bidez 2023ko uztailaren 5ean deklaratu baitzen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera amaitu zela<sup>1</sup>.

Pandemia testuinguruan, Arartekoak adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonak administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideetan kalterik ez izateko, eta neurriak hartu behar zirela bazterketa digitalaren aurka borrokatzeko larrialdi-egoeretan (hala nola, COVID-19aren pandemiaren ondoriozkoetan), Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorraren<sup>2</sup> bidez.

Gomendioa euskal administrazio publikoei zuzendu genien, hainbat mekanismo ezar ditzaten aurretiko hitzorduaren ezarpenak ez diezaien kalterik eragin herritarrei, beren eskubideetan edo igurikimenean; geroago ere, gomendioa errepikatu genuen, erakunde honek 2021ean egindako azterlan batean: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetako aplikazioa”*<sup>3</sup>.

Erakunde honen iritziz, aldez aurreko hitzordua aukera bat izan daiteke herritarrei kudeaketa eta zerbitzu publiko hobeak emateko, **interesdunen esku geratzen bada**. Hala ere, eskabideak eta dokumentuak aurkezteko aldez aurreko nahitaezko hitzordua ezartzeko erabakia ez dirudi interes orokorrean oinarritutako eta ordenamendu juridikoan aurreikusitako arau edo xedapenetan oinarritutako neurria denik, ezta administrazio ona izateko eskubidearekin bat datorrena ere. Eskubide horrek barne hartzen du, bereziki, administrazioak bere erabakiak arrazoitzeko duen betebeharra (Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 41. artikulua<sup>4</sup>) eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak argudiatzen du, Konstituzioaren [9.3](#) eta [103](#) artikuluetan eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren [printzipio orokorretan](#).

Horregatik, 2020ko abenduaren 3ko Epaia (errekurtso zenbakia: 8332/2019)<sup>5</sup> azpimarratu behar da; izan ere, bigarren oinarri juridikoan adierazten denez:

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

<sup>2</sup> <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

<sup>3</sup> [Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetako aplikazioa](#)

<sup>4</sup> [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/tr\\_lisboa/eu\\_tr\\_lisbo/adjuntos/carta\\_derechos\\_eu.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/tr_lisboa/eu_tr_lisbo/adjuntos/carta_derechos_eu.pdf).

<sup>5</sup> [ECLI:ES:TS:2020:4161](#)



*“Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento “pleno” a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.*

*Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...)*. (Arartekoak azpimarratu du).

Modu horretan, derrigorrezko aurretiko hitzordua inposatzeak herritarrei Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean (aurrerantzean, APEL), SPAJLn eta Herritarrei arreta integral eta multikanala emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko ekainaren 20ko [91/2023 Dekretuan](#) aitortzen zaizkien eskubideak urratu daitezke; horien arabera, nahitaezkoa da hurbiltasun eta zerbitzu eraginkorreko printzipioak errespetatzea.

Ara gehiago, Herriaren Defendatzailak honako hau adierazi zuen bere [2022ko urteko txostenean](#): *“Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones*  
(...)





*El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro". (Arartekoak azpimarratu du).*

Beste defendatzaile batzuek ere jarrera hori bera hartu dute, hala nola Kataluniako Sindic de Greuges, Kataluniako administrazioetan arreta jasotzeko aldez aurreko hitzorduaren eskakizunari buruzko AO-00164/2022 espedientearen ebazpenean<sup>6</sup>, bai eta Valedora do Pobo ere, 2022ko urteko txostenean<sup>7</sup> (164-166 orrialdeak).

Aurretiazko hitzorduari dagokionez, EAEko Aholkularitza Juridikoaren Batzordeak honako hau adierazi zuen 91/2023 Irizpenaren<sup>8</sup> esparruan, herritarrei arreta integral eta multikanala emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko dekretu proiektuari buruz:

*"El artículo 100 aborda la cita previa. En su apartado segundo parece indicar que en todas la convocatorias y procedimientos se deberá señalar que la atención presencial será con cita previa.*

*Al respecto, la cita previa es una buena solución como vía preferente de atención al ciudadano y que ha demostrado su eficacia. Si bien, no puede constituirse en el único medio de relación ni establecerse con carácter obligatorio. No debemos olvidar que ello iría en contra de derechos reconocidos, entre otros, en los artículos 13, 14 y 16.4 de la LPAC y de los principios de servicio efectivo y proximidad recogidos en el artículo 3 de la LRJSP.*

*No debemos olvidar que la Administración debe servir con objetividad los intereses generales (art. 103 CE) y que "el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona o lo debe gestionar", STS de 23/03/2021 (RC 3688/2019)". (Arartekoak azpimarratu du).*

Egiaz, EAEko herritarrei arreta emateko indarreko Dekretuak [100. artikuluan](#) hauxe ezartzen du herritarrei arreta emateko aurrez aurreko kanalaren inguruan:

*"100. artikulua. – Aurretiko hitzordua.*

<sup>6</sup> [https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT\\_839457\\_cor\\_es.pdf](https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf)

<sup>7</sup> <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>

<sup>8</sup> [https://www.legegunea.euskadi.eus/contenidos/tramita\\_decreto/997219\\_dec/es\\_def/adjuntos/Certificacion\\_firmada\\_castellano\\_C\\_66-2023\\_V01.pdf](https://www.legegunea.euskadi.eus/contenidos/tramita_decreto/997219_dec/es_def/adjuntos/Certificacion_firmada_castellano_C_66-2023_V01.pdf)

1.– Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren bulego guztietan, aurretiko hitzorduaren bidez kudeatu ahal izango da herritarrentzako aurrez aurreko arreta.

2.– Deialdi eta prozedura guztietan, eta herritarrei horien berri emateko egiten diren publizitate-ekintza guztietan, edozein bitarteko eta euskarri erabiltzen dela ere, berariaz adierazi beharko da aurrez aurreko arreta, ahal dela, hitzorduaren bidez emango dela.

3.– Hitzordua eskatzeko kanalak zein diren jakinarazteko, informazioa argitaratuko da, ongi ikusteko moduan, zerbitzu eta prozeduren fitxetan eta egoitza elektronikoaren izapideetan”.

Aipatutako artikulua ez dio derrigorrezkoa denik aurretiko hitzordua izatea administrazioarekin aurrez aurre egoteko. Eta gainera, ez dio ezer hitzordua duten herritarrek lehentasuna izatearen inguruan ere.

Arartekoaren ustez, administrazioak gaitutako aurretiko hitzorduen sistemak ez dira nahitaz ezarri behar inolako izapidetzeak edo kudeaketak egiteko, eta ezin dira lehenetsi ezta ere beste sistema batzuen aurretik. Gainera, aurretiko hitzordua *“sólo se justifica para garantizar la agilidad en la celebración de los trámites”*, berriki Madrilgo Justizia Auzitegi Gorenak esan duen bezala (1262/2023 ebazpena, 9. oinarri juridikoa<sup>9</sup>).

Azkenik, Arartekoak egokitzen du jotzen du gogoraraztea aurrez aurreko zerbitzu publikoa aurretiko hitzorduaren sistemaren bitartez ematen denean, interes orokorra edo publikoa errespetatu behar dela, eta Auzitegi Gorenaren esanetan (2021eko martxoaren 23ko 412/2021 Epaia<sup>10</sup>), *“pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona o lo debe gestionar”*.

Azaldutakoan oinarrituz, Arartekoak ondorioztatu du kexagileak deskribatutako egunetan ez zegoela inolako arrazoi juridiko ezta antolamendukorik eragozten zuenik kexagilea Kontsumobidera joan zen lehenengo egunetik aipatu zituen eskariei erantzutea eta eskariok erregistratzea.

4. Beste alde batetik, administrazioak Arartekoari erantzunez informatu du aurretiko hitzorduei dagokienez Eusko Jaurlaritzaren menpe dagoela Osasun Sailaren titulartasuneko bulegoetan daudelako, baina Arartekoak ikusi du Kontsumobideren Herritarren Arretarako Bulegoa ez dagoela Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sail eskudunak herritarrei aurrez aurreko arreta emateko gaitutakoen artean. Bulego horiek direktorio honetan daude:

<sup>9</sup> [ECLI:ES:TS:2023:14030](#)

<sup>10</sup> [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)



<https://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/-/zuzenean-aurrez-aurreko-arreta-bulegoak/>

Horrenbestez, Ararteko honen iritziz, Kontsumobide da herritarren arretarako bere bulegoen arduraduna, eta hala badagokio, erregistroen arloan laguntzeko bulegoak eskuragarri izatearen arduraduna baita ere.

APELen [laugarren xedapen osagarriak](#) hauxe dio erregistroen arloko laguntza bulegoen inguruan:

*“Administrazio publikoek etengabe eguneraturik eduki behar dute, dagokion egoitza elektronikoan, direktorio geografiko bat, interesdunari ahalbidetuko diona bere egoitzatik gertuen duen erregistro-gaietan laguntzeko bulegoa zein den jakitea”.*

Beste alde batetik, EAEko herritarren arretarako Dekretuaren [101. artikuluan](#) hauxe dago jasota erregistro arloko laguntza bulegoen inguruan:

*“101. artikulua.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.*

*1.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoek administrazio-organoaren izaera dute, eta herritarrek balia ditzakete Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren Administrazio instituzionaleko administrazio-organoei eskabideak, idazkiak eta komunikazioak aurkezteko.*

*2.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulego dira Zuzenean-Herritarrentzako arretaz-zerbitzuaren bulegoak eta sail eskudunaren titularraren agindu baten bidez hala erabakitzen direnak.*

*3.– Herritarrentzako arretaren arloan eskumena duen organoak eguneratuta izan beharko du beti erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen direktorio geografikoa egoitza elektronikoan, herritarrek hurbilen duten bulegoa zein den jakin ahal izan dezaten, baita 67. artikuluan araututako funtzionario gaituen laguntza izango duten zerbitzuak eta prozedurak ere.*

*4.– Hauek dira herritarrentzako arreta-bulegoek dituzten eginkizunak, erregistro-gaietan laguntzeari dagokionez:*

*a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu, prozedura eta izapideei buruz informatzea.*

*b) Interesdunei esatea zer identifikazio-kode duen eskabidea, komunikazioa edo idazkia jaso behar duen administrazio-organoak, -zentroak edo -unitateak.*

*c) Herritarrek edozein administrazio publikotako organoari zuzentzen dizkieten eskabide, idazki eta komunikazioak jaso eta erregistratzea, eta agirien aurkezpen-data eta -ordua egiaztatzen dituen jaso-agiria ematea.*

*(...)”.*





Egiaz, Kontsumobidek, Eusko Jaurlaritzaren Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitako erakunde gisa, eta publikoa den heinean, bere erregistro arloko laguntza bulegoen aurretiko arauketa izan beharko luke.

Aurrekoa gorabehera, Arartekoak uste du Kontsumobideren aurrez aurreko arreta zerbitzuetan aipatutako artikuluan azaldutako eginkizunak gauzatu beharko liratekeela inolako oztopo edo eragozpenik gabe. Eta kexa honetan aztergai dugun kasuan, zerbitzu, prozedura eta izapidetzeen inguruko informazioa ematez gain, zehazki, herritarrek edozein administrazio publikora zuzentzen dituzten eskari, idazki eta jakinarazpenak jaso eta erregistratu behar dituztela, eta logikoa denez, Kontsumobideri zuzendutakoak baita ere.

Aurretik aipatu den bezala, EAEko Herritarrei Arreta Emateko Dekretuaren [100. artikuluan](#) ez da ezer aipatzen nahitaez aurretiko hitzorduaren sistemaren bidez arreta jasotzearen inguruan.

Are gehiago, Kontsumobideren Bizkaiko Lurralde Zerbitzua, administrazio horren webgunean jasota dagoen bezala, Bilboko Errekalde zumarkaleko 39A zenbakian kokatuta dago:

<https://www.kontsumobide.euskadi.eus/ekipamendua/bizkaiko-lurralde-zerbitzua-kontsumobide-kontsumoko-euskal-institutua/webkon00-kb2contm/eu/>

Eta esteka horretan azaltzen da astelehenetik ostiralera emango dela arreta, 08:30etik 14:30era, [aurretiko hitzorduarekin](#).

Horrenbestez, administrazio horrek jakinarazi egin behar du herritarrekin egoteko sistema hori hautazkoa dela aurrez aurreko arreta jasotzeko eta, horretaz gain, nahikoa informazio eman behar du herritarrek jakiteko nola egikaritu ditzaketen beren eskubideak eta nola bete ditzaketen beren betebeharrak.

5. Kexagileari emandako arretari dagokionez, Arartekoak egitatezko elementuak ditu erabakitzeko ea benetan arreta egokia eman zitzaion edo ez, eta beste alde batetik, jakiteko baita ere ea Kontsumobideren lurralde zerbitzuko langileek eta segurtasun pribatuko zaindarien jarrera ona izan zuten eta zuzen tratatu ote zuten. Aurrekoa gorabehera, Arartekoak egokitzen du herritarrei aurrez aurreko arreta ematearen arloko alderdi oso garrantzitsu eta esanguratsu batzuk azpimarratzea.

Lehenik eta behin, herritarrek administrazioko langileekiko errespetuzko eta laguntzazko jarrera izan behar dute, Euskal sektore publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen [64. artikuluan](#) herritarren eskubide eta betebeharren inguruan aurreikusitakoari erreparatuz.





Herritarrek administrazio publikoekin dituzten harremanetan bete beharrekoei lotuta daude zenbait eskubide, besteak beste, errespetuz eta begirunez tratatuak izatea agintarien eta enplegatu publikoen aldetik, erraztasunak emanez beren eskubideez baliatzeko eta betebeharrak betetzeko (APELen [13.e artikulua](#)).

Era berean, EAEko herritarren Dekretuaren [6. artikuluan](#) hauxe dago araututa herritarrei ematen zaien arretaren betebeharrak orokor gisa:

*“6. artikulua.– Herritarrei arreta emateko eginbehar orokorra. Agintari eta enplegatu publiko guztiek herritarrei arreta emateko eginbeharra dute, eta behar duten arreta eman behar diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten”.*

Gauzak horrela, kexagilearentzat oso zaila da bere eskubideak eta betebeharrak egikaritzea administrazioaren bulegoetara joatean segurtasun pribatuko langileek esaten badiote arrazoitzeko zergatik doan Kontsumobidera eta bulegora sartzea debekatzen badiote, langileek esandakoaren arabera, aurretiko hitzordurik ez zuelako. Egitateak jazo ziren unean, zuzenbidea betetzen ez duen nahitazko aurretiko hitzorduaren sistema zen, aurretik arrazoitu dugun bezala.

Beste modu batera esanda, kexagileak ez zuen administrazioko langileen arretarik jaso bere eskubideak eta betebeharrak betetzearen inguruko informazioa eskuratzearekin lotuta.

Hala, Arartekoarentzat harrigarria da herritarren informazio eta arretako zerbitzu publikoen prestazioa horretarako eskudunak ez diren langileek ematea, hau da, segurtasun pribatuko langileek.

Segurtasun pribatua, Segurtasun pribatuaren apirilaren 4ko 5/2014 Legearen ([2.1 artikuluan](#)) arabera, hauxe da *“Segurtasun pribatua: pertsona fisiko edo juridiko publiko edo pribatuek, beren borondatez edota nahitaez, hartutako segurtasuneko jardueren, zerbitzuen, eginkizunen eta neurrien multzoa, segurtasun-enpresek, detektibe pribatuen bulegoek eta segurtasun pribatuko langileek eginak edo emanak, nahita egindako ekintzei edo halabeharrezko arriskuei aurre egiteko, edota pertsonen eta ondasunen gaineko ikerketak egiteko, pertsonen segurtasuna bermatzearen, haien ondarea babestearren eta haien jardueren garapen normala zaintzearen”.*

Lege horren helburua da segurtasun pribatuaren eginkizuna arautzea, hala, herritarrek eta ondasunak babesteko.





Horrenbestez, Arartekoak uste du herritarrei arreta emateko instalazio publikoen administrazio titularrak kontratatuko segurtasun pribatuko zerbitzuen helburua dela *“Ondasun, establezimendu, toki eta ekitaldi publiko nahiz pribatuak zaintzea eta babestea, bai eta horrelakoetan dauden pertsonak ere”* ( Segurtasun pribatuaren Legearen [5.a artikulua](#)).

Segurtasuneko helburu espezifikoak dira eta ez dute herritarren arretarekin, zerbitzu publikoetara sartzen uztearekin eta herritarrek administrazioarekin dituzten harremanen eskubide eta betebeharren informazioa ematearekin inolako zerikusirik.

Legear xedatutakoaren arabera, egitateak jazo ziren eraikineko segurtasun zerbitzuaren kontratazio espedientearen (KM/2020/009 espedientea<sup>11</sup>) xedea zen *“establecer las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación del servicio de vigilancia, protección y control de accesos de personas y mercancías, así como servicios auxiliares de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa”*.

Hala, zehaztaperen orokorren inguruko pleguaren 2. apartatuan deskribatzen dira zaindarien egin beharreko eginkizun zehatzak eta eman behar duten zerbitzu mota, eta horien artean ez dago aholkularitza, informazio edo herritarrenganako arreta eginkizunik.

Arartekoa kezkatuta dago, ezen, lehenik eta behin, segurtasun pribatuko uniformedun langileek hainbat oztopo fisiko eta pertsonal ezartzen baitizkiete herritarrei, eta gainera, zaindarien pertsona fisikoei esaten diete ea administrazioaren bulegoetara sar daitezkeen edo ez, xedapen batean ezta zerbitzu prestazioko kontratuetan ere agertzen ez den irizpide batean oinarrituz.

Arartekoak uste du herritarrei arreta eta informazioa emateko eginkizunak, eta horrenbestez, zerbitzu publikoaren prestazioari lotutakoak, administrazio langileei dagozkiela. Horrenbestez, egokitzat jotzen du Kontsumobidek beharrezko bitartekoak, kanalak eta baliabideak gaitu ditzala herritarrei zuzendutako aurrez aurreko arreta langile publikoek eman dezaten zuzenbidearen aurkakoak diren oztopo eta eragozpenik jarri gabe, gainera, herritarren babesgabetasun egoera sor dezaketelako baita ere.

6. Aurreko guztia ikusita, Arartekoak uste du Kontsumobidek kexagileari emandako arretak (Bilboko bulegoetara joan zenean 2023ko azaroaren 9 eta 10ean) urratu

---

<sup>11</sup> [https://www.contratacion.euskadi.eus/webkpe00-kpeperfi/es/contenidos/anuncio\\_contratacion/expjaso308640/es\\_doc/index.html](https://www.contratacion.euskadi.eus/webkpe00-kpeperfi/es/contenidos/anuncio_contratacion/expjaso308640/es_doc/index.html)  
[https://www.contratacion.euskadi.eus/kontratazio\\_iragarkia/euskal-erkidego-autonomoko-administrazioaren-hainbat-erakinen-zaintza-eta-segurtasun-eta-laguntza-zerbitzua/expjaso308640/webkpe00-kpeperfi/eu/](https://www.contratacion.euskadi.eus/kontratazio_iragarkia/euskal-erkidego-autonomoko-administrazioaren-hainbat-erakinen-zaintza-eta-segurtasun-eta-laguntza-zerbitzua/expjaso308640/webkpe00-kpeperfi/eu/)



egin zituela gorago aipatu dugun aplikatzekoa den araudiak markatutako betebeharrak, eta horrenbestez, arreta okerra izan zela.

Halaber, administrazio horrek Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzen duen ekainaren 29ko 9/2007 Legean jasotako eginkizunak aztertu behar ditu, nagusiki, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari eta defendatzeari dagokienez, baina bereziki bitartekaritzari, arbitrajeari, gatazkak konpontzeko erreferentziari, orientabideei, prestakuntza eta informazioari, eskubideei eta eskubideez baliatzeko moduari, merkatuan esku hartzen dutenak errespetatzeari eta abarri dagokienez ([3. eta 4. artikulua](#)). Eta beste alde batetik, berrius dezala Kontsumobideren 2019/2020<sup>12</sup> zerbitzu gutuna, zeinak dioen erakundearen balioen artean daudela hurbiltasuna, sentikortasuna eta zorroztasuna, beste batzuen artean.

Hau da, gauzatu behar dituen eginkizunen arabera, eta bere zerbitzu gutunaren balioak betez, Arartekoak uste du Kontsumobidek herritarrei ematen dien arreta eredia koherentea izan behar dela erakunde pribatuetara jotzen duten kontsumitzaile eta erabiltzaileei ematen zaien tratua hobetzeko alderdiekin.

Horrenbestez, Arartekoak uste du kexagileari barkamena eskatu behar zaiola, kexa espediente honetan deskribatutako egitateak aintzat hartuta.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Kontsumobideri:

#### GOMENDIOA

- Aldez aurreko derrigorrezko hitzordua kendu behar dela herritarren arretarako bulegoetan izapideak eta eskaerak egiteko eta idazkiak aurkezteko.
- Aldez aurreko hitzorduaren sistema jarri behar dela herritarrek nahi izanez gero aukeratzeko, eta sistemaren funtzionamenduaren inguruko informazio egokia eman behar dela.
- Herritarren arretarako bulegoetan ematen den informazio eta laguntza zerbitzua administrazioaren langile publikoek eman dezatela, eta ez segurtasun zaindariak.
- Kexagileari barkamena eskatu behar zaiola Kontsumobiderek egoteko jarritako zailtasunengatik; erakunde hori, kontsumoaren arloan sektore

<sup>12</sup>[https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb\\_pubs\\_folletos/es\\_folletos/adjuntos/carta\\_servicios\\_es.pdf](https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_pubs_folletos/es_folletos/adjuntos/carta_servicios_es.pdf)  
[https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb\\_pubs\\_folletos/eu\\_folletos/adjuntos/carta\\_servicios\\_eu.pdf](https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_pubs_folletos/eu_folletos/adjuntos/carta_servicios_eu.pdf)



pribatuarekiko harremanak errazteko defentsa, babes, bitartekaritza eta orientazioari buruzko arauetan aurreikusitako helburuak kontuan hartuta, herritarrei ematen zaien arretan eredugarria izan behar baita.

