



<b>PROGRAMA</b>	<b>PROGRAMA</b>
<b>4432 KONTSUMOBIDE</b>	<b>4432 KONTSUMOBIDE</b>
<b>ARDURADUNA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA</b>	<b>49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE CONSUMO</b>
<b>KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA</b>	<b>DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE</b>

## HELBURUA

- 1.- INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA
  - 1.1. INFORMAZIOA
  - 1.2. PRESTAKUNTZA
  - 1.3. AZTERLANAK
- 2.- KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA
- 3.- PRESENTZIA MERKATUAN
- 4.- KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPECTATZEN DITUZTEN ENPRESAK
- 5.- KONTSUMO-POLITIKAK SENDOTZEKO ALIANTZA-SAREA
- 6.- OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA
- 7.- KUDEAKETARAKO SISTEMA ETA TRESNEN BERRIKUNTZA

## BETETZE MAILA

- 1.- INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA
  - 1.1.- INFORMAZIOA
    - **Kontsultak**

Hiru lurralde zerbitzuetan erantzundako kontsultak guztira 7.635 izan dira.
    - **Argitalpenak**

14 liburuxka eta argitalpen egin dira.
    - **Web orria, bloga eta facebook**

Web orrian 90.792 bisita izan dira web orriaren bitartez

## OBJETIVO

- 1.- INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS
  - 1.1. INFORMACIÓN
  - 1.2. FORMACIÓN
  - 1.3. ESTUDIOS
- 2.- RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS
- 3.- PRESENCIA EN EL MERCADO
- 4.- EMPRESAS RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
- 5.- RED DE ALIANZAS PARA FORTALECER LAS POLÍTICAS DE CONSUMO
- 6.- NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR
- 7.- INNOVACIÓN EN LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

## GRADO DE CUMPLIMIENTO

- 1.- INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS
  - 1.1.- INFORMACIÓN
    - **Consultas**

Se han atendido un total de 7.635 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.
    - **Publicaciones**

Se han elaborado 14 folletos y publicaciones.
    - **Página web, blog, facebook y twitter**

El número de visitas a la página web ha sido de 90.792.



eta 1.215 kontsulta egin dira.

Bestalde, blogean 8.724 sarrera egon dira. Facebook-en 1.805 "Atsegite" lortu dira eta Twitter-en 1.237 jarraitzaile daude.

### 1.2.- PRESTAKUNTZA

#### • Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 1.970 prestakuntza-jarduera egin dira (tailerrak, hitzaldiak, ikastaroak...): 804 Bilbon, 835 Gasteizen eta 331 Donostian. Jarduera hauetan 165 ikastetxek parte hartu dute (103 araututako irakaskuntzan eta 62 arautu gabeko irakaskuntzan).

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 24.555 pertsonak parte hartu dute.

#### • Ikastetxeetako prestakuntza-jarduerak

119 zentrotan 2.624 tailer egin dira; guztira 54.088 parte hartzaile egon dira. Halaber, gurasoentzako 56 solasaldietan 776 pertsonak parte hartu dute.

#### • Adinekoentzako prestakuntza-jarduerak

Prestakuntzako jarduerak 31 zentrotan eman dira. 3.142 pertsonak parte hartu dute.

#### • Prestakuntza-jarduera espezifikoak profesionalentzat

18 jardunaldi egin dira hezitzaile edo irakasleentzat eta 451 pertsona bertaratu dira.

### 1.3.- AZTERLANAK

Hiru kontsumo-ohiturei buruzko azterketa hauek egin dira:

- "Merkataritza elektronikoari buruzko jakintza maila" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Adinekoak kontsumoaren eremuan: Euskadin erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen inguruko zailtasunak eta arazoak" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Kontsumobide. Zerbitzuen ezagupena eta balorazioa" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.

*El número de consultas presentadas a través de la página web ha sido de 1.215.*

*Por otro lado, ha habido 8.724 entradas al blog. En Facebook se han conseguido 1.805 "Me gusta" y en Twitter tenemos 1.237 seguidores.*

### 1.2.- FORMACIÓN

#### • Actividades formativas en los centros de formación

*Se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide 1.970 acciones formativas (talleres, charlas, cursos...): 804 en Bilbao, 835 en Vitoria-Gasteiz y 331 en Donostia/San Sebastián. En las mismas han participado 165 centros (103 de enseñanza reglada y 62 de enseñanza no reglada).*

*En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide han participado 24.555 personas.*

#### • Actividades formativas en centros escolares

*Se han realizado 2.624 talleres en 119 centros, y el número de participantes a los mismos ha sido de 54.088. Así mismo, se han impartido un total de 56 charlas y talleres a 776 padres y madres.*

#### • Actividades formativas para personas mayores

*Se han impartido acciones formativas en 31 centros y el número de asistentes ha ascendido a 3.142.*

#### • Actividades formativas específicas para profesionales

*Se han realizado 18 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o a profesorado y el número de asistentes ha sido de 451 personas.*

### 1.3.- ESTUDIOS

*Se han realizado 3 estudios sobre hábitos de consumo:*

- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Grado de conocimiento sobre el comercio electrónico".*
- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Las personas mayores en el ámbito del consumo: Dificultades y problemas en torno a los sectores más reclamados en Euskadi".*
- *Informe sobre los resultados del sondeo: "Servicios de Kontsumobide. Conocimiento y valoración".*



## 2.- KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

### 2.1.- Kontsumoko erreklamazioak

EAEn, kontsumitzaileek 23.498 erreklamazio aurkeztu dituzte guztira; eta honela daude banatuta: Kontsumobideko lurralde zerbitzuetan 9.996, Kontsumitzailearentzako udaleko informazio-bulegoetan 12.360 eta 1.142 kontsumitzaileen elkarteetan.

Alde berean, 139 on line erreklamazioa jaso egin dira.

### 2.2.- Bitartekotza

6.094 bitartekotzak egindako % 44 bitartekotzek emaitza positiboa eman zuten.

### 2.3.- Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitrajean 982 eskabide jaso dira eta 493 laudo eman dira.

## 3.- PRESENTZIA MERKATUAN

### 3.1.- Ikuskatze-kanpaina

Honako hamasei ikuskapen-kanpaina hauek egin dira:

- Abusuzko klausulak hipoteka bermea duten mailegu kontratuetan.
- Elikagai ukitzeko materialak eta objektuak, zeramikoak barne.
- Haur-jargoiak.
- Termoak.
- Irakaskuntza ez aratuak ematen dituzten zentro pribatuak.
- Ume-arropak. Sokak eta lokarriak.
- Errioxa jatorri-deiturako ardoak.
- Behi-haragi gisa markaturatutako eta/edo etiketatutako elikagaiak.
- Pneumatikoa. Efizientzia energetikoaren etiketatzea.
- Trafikazio gehigarriko zerbitzuak.
- Anbarreko lepokoak eta beste batzuk.
- Bezeroen arretarako telefonoak web orrietan.
- Jantzietako kimikoak.
- Arbitrajeko bereizgarriaren erabilera okerra.
- Material elektriko txikia: egokigailuak, luzagarriak, kargagailuak, etengailuak, kable-bilgailuak.

## 2.- RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

### 2.1.- Reclamaciones de consumo

*El número de reclamaciones atendidas en la CAE ha sido 23.498, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 9.996 en los servicios territoriales de Kontsumobide, 12.360 en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y 1.142 en las Asociaciones de Consumidores.*

*Del total de reclamaciones recibidas en las oficinas de Kontsumobide 139 se han recibido on-line*

### 2.2.- Mediación

*El 44% de las 6.094 mediaciones realizadas tuvieron resultado positivo.*

### 2.3.- Arbitraje de consumo

*En Arbitraje de consumo se han recibido 982 solicitudes, se han emitido 493 laudos.*

## 3.- PRESENCIA EN EL MERCADO

### 3.1.- Campañas de inspección

*Se han realizado dieciséis campañas de inspección:*

- *Cláusulas suelo contratos de préstamo con garantía hipotecaria.*
- *Materiales en contacto con alimentos.*
- *Tronas.*
- *Termos.*
- *Centros privados que imparten enseñanzas no regladas.*
- *Ropa infantil. Cuerdas y cordones.*
- *Vinos D.O. Rioja.*
- *Presencia carne caballo en carne vacuno.*
- *Neumáticos. Etiquetado de eficiencia energética.*
- *Servicios de Tarificación Adicional.*
- *Collares de ámbar y otros.*
- *Teléf. atención al cliente en páginas web.*
- *Químicos en prendas de vestir.*
- *Uso indebido del distintivo de Arbitraje.*
- *Pequeño material eléctrico-adaptadores, alargadores, cargadores, interruptores, enrollables...*



### 3.2.- Ikuskatze-jarduerak

Ikuskaritzak 5.810 ikuskatze-jarduera egin ditu, hauek arazoituta: erreklamazioak 3.948, alerta-sareak 1.337, ikuskatze-kanpainak 463 eta beste arrazoi batzuk 62.

### 3.3.- Alerta-sarea

Alerta duten 62 produktu aurkitu dira jasotako 3.149 alerten artean.

### 3.4.- SOIVREK egindako lankidetzaren eskaera

SOIVREekin koordinatuta 82 irregularitasunen zuzenketa eta 10 inportazioen errefusatzeen kontrolaren eskaerak izan dira.

### 3.5.- Kontrolatutako Unitateak

SOIVREekin koordinatuta irregularitasunak zuzentzeko 493.404 unitate eta inportazioen errefusatzeen ondorioz 453.665 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 5.857 unitate baztertu dira.

### 3.6.- Zehapen-espedienteen kop.

160 zehapen-espedienteak kudeatu dira.

### 3.7.- Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekiko kolaborazioa

Kontsumo-ikuskaritza zerbitzua daukaten kontsumitzaileen informaziorako 7 udal-bulegoekin kolaborazioa egon da.

## 4.- KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK

Kontsumoko arbitrajeari atxikita dauden enpresa-kopurua honako hau izan da: 14.602.

Honako enpresekin egindako hitzarmen edo elkarlanak hauek izan dira:

- Aparejadoreen Elkargoarekin hitzarmenak sinatzea.
- Telefono-operadoreekin hitzarmenak sinatzea: Vodafone, Orange, Movistar eta Euskaltel.
- Euskadiko Zeliakoen Elkartearen eta Jaurlaritzaren beste sail batzuekin lankidetzan aritzea.

### 3.2.- Actuaciones de inspección

La inspección ha realizado 5.810 actuaciones inspectoras, motivadas: 3.948 por reclamaciones, 1.337 por redes de alerta, 463 por campañas de inspección y 62 por otros motivos.

### 3.3.- Red de alerta

Se han localizado 62 productos alertados de las 3.149 alertas recibidas.

### 3.4.- Solicitudes de colaboración por SOIVRE

En colaboración con el SOIVRE ha habido 82 solicitudes de control de subsanación de irregularidades y 10 de control de rechazo de importaciones.

### 3.5.- Unidades Controladas

En coordinación con el SOIVRE se han controlado, 493.404 unidades para subsanación de irregularidades y 453.665 unidades por haber sido rechazada su importación. Como resultado, las unidades retiradas por red de alerta han ascendido a 5.857 unidades.

### 3.6.- Expedientes sancionadores

Se han gestionado 160 expedientes sancionadores.

### 3.7.- Colaboración con las OMICs

Se ha colaborado con 7 OMICs que tienen servicio de inspección.

## 4.- EMPRESAS RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

El número de empresas adheridas al arbitraje de consumo ascendió a 14.602.

Los convenios o colaboraciones con empresas han sido:

- Convenio con Colegio de aparejadores.
- Convenios con la operadoras telefónicas: Vodafone, Orange, Movistar Y Euskaltel.
- Colaboraciones entre la Asociación de celíacos de Euskadi y otros Departamentos de Gobierno.



## 5.- KONTSUMO-POLITIKAK SENDOTZEKO ALIANTZA-SAREA

### 5.1- Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak

Kontsumitzaileen arreta-bulegoak zituzten tokiko entitateei eman zaie laguntza, dagokien eskabidea aurkeztu eta gero. Gauzak horrela, egun udaleko 36 bulegori eman zaio 2014ko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.360 izan da.

### 5.2- Kontsumitzaile elkarteak

Kontsumitzaileen Elkarteei dagokienez, 3 federazioekin sinatutako lankidetzeta-hitzarmenaren bitartez, apustu egiten jarraitu da doako laguntza juridikoaren alde, kontsumitzaileek epaimahaietara joateko aukera izan dezaten.

### 5.3- Kontsulta Batzordea

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei araei buruzko kontsultak direla-eta, hamaika txoten egin dira.

## 6.- OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

Kontsumobidek telebistan 9 presentzia izan ditu, 239 irratian eta 5.195.691 agerraldi izan ditu Interneten.

15 prentsa-ohar egin dira eta prentsa idatzian 282 inpaktu egin dira; prentsa digitalean berriz 519 inpaktu.

## 7.- KUDEAKETARAKO SISTEMA ETA TRESNEN BERRIKUNTZA

Kontsumobideko ekipamendu informatiko guztietan mantenamendua eta/edo eguneraketa egin da.

Honako Informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

- 20 Renting berriak.
- 6 HW propio berriak.
- 6 PCak renting renove 2014.
- 19 Bajan emandako HW.
- 1 SW Lizentziarako urteko harpidetza (Adobe Creative Cloud).
- 1 SW Lizentzia (Adobe Acrobat Profesionala).

Kontsumobideko aplikazioetan ere egin dugu

## 5. - RED DE ALIANZAS PARA FORTALECER LAS POLÍTICAS DE CONSUMO

### 5.1.- Oficinas Municipales de información al Consumidor

Se han otorgado ayudas a aquellas entidades locales que disponiendo de una oficina de atención a las personas consumidoras han presentado la correspondiente solicitud. Así, en la actualidad existen un total de 36 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en el 2014.

El número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas ha sido 12.360.

### 5.2.- Asociaciones de Personas Consumidoras

En el ámbito de las Asociaciones de Personas Consumidoras, a través del convenio de colaboración suscrito con las 3 federaciones, se ha seguido apostando por apoyar la asistencia jurídica gratuita con el fin de que las personas consumidoras puedan acudir a los tribunales.

### 5.3.- Comisión consultiva

Se han emitido once informes en relación a consultas de disposiciones y normas que regulan materias que afectan o puedan afectar a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

## 6.- NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR

Kontsumobide ha tenido 9 presencias en televisión, 239 en radio y 5.195.691 impresiones en Internet.

Se han elaborado 15 notas de prensa y el número de impactos en prensa escrita ha sido de 282 y en prensa digital de 519.

## 7.- INNOVACIÓN EN LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Todos los equipos informáticos de Kontsumobide se han mantenido y/o actualizado.

El número de cambios en equipos informáticos o en licencias ha sido:

- 20 Nuevos renting.
- 6 Nuevos HW propios.
- 6 PCs renting renove 2014.
- 19 HW dado de baja.
- 1 Licencia de SW suscripción anual (Adobe Creative Cloud).
- 1 Licencia SW (Adobe Acrobat Profesional).

También se han mantenido y actualizado las



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua  
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

mantenamendua eta eguneraketa. Beharrezko eguneraketa tekniko eta teknologikoak egin ditugu, eta funtzionalitate berri batzuk ere sartu ditugu, kudeaketa-premiei erantzutearren.

Informatika bi aplikazio berrien eraikuntzaren kudeaketarekin jarraitu da.

Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen prestakuntza 43 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu dira.

Herri Arduraritzaren Euskal Erakundeak programatu eta garatu dira, Kontsumo, Elikagaien Segurtasun eta Nutriziorako Espainiako Agentziak (AECOSAN) lagunduta, honako bi ikastaro: Kontsumo-alorreko arauak gaurkotzeari eta "Kontsumitzailea babestu nahian finantza arloan.

Aldi berean, bi jardunaldi hauek antolatu egin dira: Elektrizitate-gas sektore (EPDk lagunduta) eta Energia elektrikoren prezioa aukeratzeko sistema berria eta kontratazio-araubidea, kontsumitzaile txikientzat, 24 eta 25 langileek parte hartu dute.

Aipatutako ikastaro eta jardunaldietan Kontsumitzailearentzako Udaleko Informazio-Bulegoko, Kontsumitzaileen Elkartetako eta Kontsumobideko langileek parte hartu dute.

*aplicaciones de Kontsumobide, con las actualizaciones técnicas y tecnológicas necesarias, además de incorporar nuevas funcionalidades para satisfacer necesidades de gestión.*

*Se ha continuado con la gestión de la elaboración de dos nuevas aplicaciones informáticas.*

*Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras acciones necesarias para la realización de 43 cursos de formación del personal de Kontsumobide.*

*Se han programado y desarrollado dos cursos específicos, en colaboración con La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) sobre: Actualización de la normativa en consumo y protección de las personas consumidoras en el ámbito financiero.*

*Así mismo, se han organizado dos jornadas sobre: El sector eléctrico-gasista (en colaboración con EPD) y el nuevo sistema de fijación del precio voluntario al pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.*

*En los citados cursos y jornadas ha participado personal de las Asociaciones de Personas Consumidoras, de las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras y de Kontsumobide.*