



KONTSUMO EUSKAL INSTITUTOA
 INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

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

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 8.567 izan dira.

Kontsumitzaileen arretarako telefonoan 1.833 kontsulta jaso dira.

- Argitalpenak

16 liburuxka eta argitalpen egin dira.

- Web orria, bloga eta facebook

Web orrian 77.601 bisita izan dira web orriaren bitartez eta 1.112 kontsulta egin dira.

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 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 8.567 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

En el teléfono de atención a la persona consumidora se han atendido 1.833 consultas.

- Publicaciones

Se han elaborado 16 folletos y publicaciones.

- Página web, blog y facebook

El número de visitas a la página web ha sido de 77.601. El número de consultas presentadas a través de la página web ha sido de 1.112.



Beste alde batetik, blogean 10.807 sarrerak izan dira eta Facebook ("me gusta") delakoan 1.711 sarrera.

1.2. PRESTAKUNTZA

- Kontsumobideko trebakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak

206 taldek hartu zuten parte: horiekin 1.935 tailer egin ziren eta 23.973 parte hartzaile egin ziren.

- Ikastetxeetako prestakuntza-jarduerak

126 zentrotan 2.565 tailer egin dira; guztira 23.973 parte hartzaile egin dira. Halaber, gurasoentzako solasaldietan 921 pertsonak hartu dute parte.

- Adinekoentako prestakuntza-jarduerak

Prestakuntzako jarduerak 30 zentrotan eman dira. 3.214 pertsonak hartu dute parte.

- Prestakuntza-jarduerak espezifikoak profesionalentzat

21 jardunaldi egin dira hezitzaile edo irakasleentzat eta 357 pertsona bertaratu ziren.

1.3. AZTERLANAK

Lau kontsumo-ohiturei buruzko azterketa hauek egin dira:

- "Segurtasuna telefono mugikorrean" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Merkataritza-establezimendutatik kanpoko salmentak eta mirari-produktuak" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Kontsumoko oinarriko nozioei ezagutza" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Kontsumo Arbitrajei buruzko ezagutza" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.

2.- KONSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

2.1 Kontsumoko erreklamazioak

EAEn, kontsumitzaileek 23.941 erreklamazio aurkeztu dituzte guztira; eta honela daude banatuta: Kontsumobideko lurralde zerbitzuetan 10.952, Kontsumitzailearentzako udaleko informazio-bulegoetan 12.521 eta 468 kontsumitzaileen elkarteetan.

Alde berran, 155 on line erreklamazio jaso egin dira.

Por otro lado, ha habido 10.807 entradas al blog y 1.711 a Facebook ("me gusta").

1.2. FORMACIÓN

- Actividades formativas en los centros de formación

El número de grupos formados ha sido de 206, con los cuales se han realizado un total de 1.935 talleres a los que han asistido 23.973 participantes.

- Actividades formativas en centros escolares

Se han realizado 2.565 talleres en 126 centros, y el número de participantes a los mismos ha sido de 23.973. Así mismo, a las charlas de padres y madres han asistido 921 participantes.

- Actividades formativas para personas mayores

Se han impartido acciones formativas en 30 centros y el número de asistentes ha ascendido a 3.214.

- Actividades formativas específicas para profesionales

Se han realizado 21 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o a profesorado y el número de asistentes ha sido de 357 personas.

1.3. ESTUDIOS

Se han realizado cuatro estudios sobre hábitos de consumo:

- Informe sobre los resultados del sondeo "seguridad en el teléfono móvil".
- Informe sobre los resultados del sondeo "ventas fuera del establecimiento comercial y productos milagro"
- Informe sobre los resultados del sondeo "conocimiento sobre nociones básicas de consumo de las personas usuarias"
- Informe sobre los resultados del sondeo "conocimiento sobre el arbitraje de consumo"

2.- RESOLUCIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

2.1. Reclamaciones de consumo

El número de reclamaciones atendidas en la CAE ha sido 23.941, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 10.952 en los servicios territoriales de Kontsumobide, 12.521 en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y 468 en las Asociaciones de Consumidores.

Así mismo, el número de reclamaciones on line ha sido 155.



2.2 Bitartekotza

5.903 bitartekotzak egindako % 45,84 bitartekotzek emaitza positiboa eman zuten.

2.3 Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitrajean 1.204 eskabide jaso dira eta 547 laudo eman dira.

3.- PRESENTZIA MERKATUAN

3.1 Ikuskatze-kanpaina

Honako hamar ikuskapen-kanpaina hauek egin dira:

- Termoen laginak hartzea.
- Bentosadun jostailuen laginak hartzea.
- Behiki-laginak hartzea.
- Umeentzako gupil-garraioen ikuskatze eta kontrola.
- Xaboi-burbuilak egiteko jostailuen laginak hartzea.
- Jostailu magnetikoen laginak hartzea.
- Eguzkirako betaurrekoen laginak hartzea.
- Plastilinen laginak hartzea.
- Etxetresna elektrikoaren energia-eraginkortasuneko etiketen ikuskatzea eta kontrola.
- Jostailuen etiketen ikuskatze eta kontrola.

3.2 Ikuskatze-jarduerak

Ikuskaritzak 5.849 ikuskatze-jarduera egin ditu, hauek arrazoituta: erreklamazioak 4.177, alerta-sareak 1.332, ikuskatze-kanpainak 249 eta beste arrazoi batzuk 91.

3.3 Alerta-sarea

Alerta duten 84 produktu aurkitu dira jasotako 3.097 alerten artean.

3.4. SOIVREK egindako lankidetzaren eskaera

SOIVREekin koordinatuta 57 irregulartasunen zuzenketa eta 15 inportazioen errefusatzeen kontrolaren eskaerak izan dira.

3.5. Kontrolatutako Unitateak

SOIVREekin koordinatuta irregulartasunak zuzentzeko 863.430 unitate eta inportazioen errefusatzeen ondorioz 469.174 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 5.761 unitate baztertu dira.

2.2 Mediación

El 45,84 % de las 5.903 mediaciones realizadas tuvieron resultado positivo.

2.3 Arbitraje de consumo

En Arbitraje de consumo se han recibido 1.204 solicitudes, se han emitido 547 laudos.

3.- PRESENCIA EN EL MERCADO

3.1 Campañas de inspección

Se han realizado diez campañas de inspección:

- Toma de muestras de termos.
- Toma de muestras de juguetes con ventosas.
- Toma de muestras de carne de vacuno.
- Inspección y control de transporte de ruedas para niños.
- Toma de muestras de juguetes de pompas de jabón (pomperos).
- Toma de muestras de juguetes magnéticos.
- Toma de muestras de gafas de sol.
- Toma de muestras de plastilinas.
- Inspección y control del etiquetado de eficiencia energética de los electrodomésticos.
- Inspección y control del etiquetado de juguetes.

3.2 Actuaciones de inspección

La inspección ha realizado 5.849 actuaciones inspectoras, motivadas: 4.177 por reclamaciones, 1.332 por redes de alerta, 249 por campañas de inspección y 91 por otros motivos.

3.3 Red de alerta

Se han localizado 84 productos alertados de las 3.097 alertas recibidas.

3.4 Solicitudes de colaboración por SOIVRE

En colaboración con el SOIVRE ha habido 57 solicitudes de control de subsanación de irregularidades y 15 de control de rechazo de importaciones.

3.5 Unidades Controladas

En coordinación con el SOIVRE se han controlado, 863.430 unidades para subsanación de irregularidades y 469.174 unidades por haber sido rechazada su importación. Como resultado, las unidades retiradas por red de alerta han ascendido a 5.761 unidades.



4.- KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPECTATZEN 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.

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 2013ko diru-laguntza.

Era berean, Kontsumobidek aholkularitza eta laguntzalanak betetzen ditu bulego horietarako, izan ere, beraiek egindako informazio eta kontsultarako 470 eskaerei erantzun baitzaie

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.521 izan da.

5.2 Kontsumitzaile elkarteak

Kontsumitzaileen Elkartei dagokienez, 3 federazioekin sinatutako lankidetzahitzarmenaren bitartez, apustu egiten jarraitu da doako laguntza juridikoaren alde, kontsumitzaileek epaimahaietara joateko aukera izan dezaten. 2013an ikus dezakegu honako datu hauek.

5.3 Kontsulta Batzordea

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

6.- OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

Kontsumobidek telebistan 7 presentzia izan ditu eta irratian 473.

20 prentsa oharra egin dira eta prentsa idatzian 342 inpaktu izan dira.

Beste alde batetik, 2 prentsaurreko bideratu dira.

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 celiacos de Euskadi y otros Departamentos de Gobierno.

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 2013.

Asimismo, desde Kontsumobide se realiza una función de asesoramiento y acompañamiento de estas oficinas atendiendo 470 demandas de información y consulta que las mismas nos plantean.

El número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas ha sido 12.521.

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 7 presencias en televisión y 473 en radio.

Se han elaborado 20 notas de prensa y el número de impactos en prensa escrita ha sido de 342.

Por otro lado, se han efectuado 2 ruedas de prensa.



Era berean, Kontsumobideren zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen gogobetetzea neurtzeko sistema ezarri da eta, bere ondorioz, 170 gogobetetze galdetegi aztertu dira.

7.- KUDEAKETARAKO SISTEMA ETA TRESNEN BERRIKUNTZA

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

Sistema eragilearen migrazio dela-eta honako Informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

- | | |
|----------------------------|----|
| • Renting berriak | 14 |
| • HW propio berriak | 4 |
| • PCak renting renove 2013 | 10 |

Kontsumobideko aplikazioetan ere egin dugu mantenimendua eta eguneraketa. Beharrezko eguneraketa tekniko eta teknologikoak egin ditugu, eta funtzionalitate berri batzuk ere sartu ditugu, kudeaketa-premiei erantzutearren.

Informatika aplikazio berriaren eraikuntzaren kudeaketa hasi da.

Sistema eragilearen 111 migrazio egin dituzte.

Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen prestakuntza 72 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu ditugu.

Herri Ardurarezaren Euskal Erakundeak antolatutako bi ikastaro, udako ikastaro bat Euskal Herriko Unibertsitatearekin batera, baita Instituto Nacional de Consumo-rekin batera indarrean dagoen kontsumoaren esparruari dagokionez araudia eguneratzeari buruzko beste ikastaro bat ere, programatu eta garatu dira.

ikastaro hauek guztietan Kontsumobideko lan-arloen xede diren gaiak aztertu dira.

A su vez, se ha implantado un sistema para la medición de satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Kontsumobide y, como resultado, se han analizado 170 encuestas de satisfacción.

7.- INNOVACIÓN EN LOS SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

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

Con motivo de la migración el número de nuevos equipos informáticos adquiridos han sido:

- | | |
|---------------------------|----|
| • Nuevos renting | 14 |
| • Nuevos HW propios | 4 |
| • PCs renting renove 2013 | 10 |

También se han mantenido y actualizado las aplicaciones de Kontsumobide, con las actualizaciones técnicas y tecnológicas necesarias, además de incorporar nuevas funcionalidades para satisfacer necesidades de gestión.

Se ha iniciado la gestión de la elaboración de una nueva aplicación informática.

Se han realizado 111 migraciones del sistema operativo.

Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras acciones necesarias para la realización de 72 cursos de formación del personal de Kontsumobide.

Se han programado y desarrollado dos cursos específicos organizados por el Instituto Vasco de Administración Pública, un curso de verano con la colaboración de la Universidad del País Vasco y otro, en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo, sobre actualización de la normativa en el campo de consumo.

En todos estos cursos se ha analizado especialmente las áreas objeto de trabajo de Kontsumobide