



<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. ANTOLAKUNDEA KONTSUMO ETA ORDAINKETA MOLDE BERRIETARA EGOKITZEA**
- 2. ARINAGO ETA EFIKAZAGO INFORMATU ETA PRESTATZEA**
- 3. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPECTATZEKO JARRERA SUSTATZEA ENPRESETAN**
- 4. BIKAINASUNERANTZ LAN EGITEA KONTSUMO GATAZKEN KONPONBIDEAN**
- 5. LANKIDETZA ETA KOOPERAZIO SARE HOBEAK GARATZEA**
- 6. KONTSUMOBIDEREN IKUSGARRITASUNA INDARTZEA**

## BETETZE MAILA

### 1. ANTOLAKUNDEA KONTSUMO ETA ORDAINKETA MOLDE BERRIETARA EGOKITZEA

2020ko ekitaldian Kontsumobidek kontsumitzeko eta ordaintzeko modu berrietara egokitzeko duen gaitasuna indartzeko lan egin da; zehazki, Institutuak planteatutako eta posizionamendua behar duen egoera bati erantzuteko batez besteko denbora hobetzeko beharra hauteman da (gaur egun, batez bestekoa 48 ordukoa da).

Gainera, kontsumo arduratsuen esparruan lan egin da, eta horretarako kanpaina espezifikoak egin dira Santo Tomas, Black Friday, twitter lehiaketa, publiko orokorrari zuzendutako arbitraje-kanpaina bat, "Gabonetan kontuz kontsumitu" edo "online erosiko baduzu, gogoan izan..." bezalako edukiak dituzten sare sozialeko argitalpenak, "Makinan harrapatuta" eta "eskaintzak harrapatzen ditu" jokoak. Horien bidez, kontsumo arduratsua indartu duten mezuek zabaldu dira, hala nola "gorde zure tiketa" edo "ez xahutzean".

KIUBei dagokionez, beharrezkotzat jotzen da modu koordinatuan lan egitea; horretarako, besteak beste, 2020ko ekitaldian 15 jakinarazpen bidali dira guztira, kontsumitzaileen defentsarako eta Kontsumobidek hainbat gatazken aurrean duen posizionamendurako interesgarriak diren gaiei buruz.

## OBJETIVO

- 1. ADAPTAR LA ORGANIZACIÓN A LAS NUEVAS FORMAS DE CONSUMO Y PAGO**
- 2. INFORMAR Y FORMAR DE MANERA ÁGIL Y EFICAZ**
- 3. PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**
- 4. TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO**
- 5. DESARROLLAR MEJORES REDES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN**
- 6. REFORZAR LA VISIBILIDAD DE KONTSUMOBIDE**

## GRADO DE CUMPLIMIENTO

### 1. ADAPTAR LA ORGANIZACIÓN A LAS NUEVAS FORMAS DE CONSUMO Y PAGO

*Durante el ejercicio 2020 se ha trabajado en reforzar la capacidad de adaptación del Kontsumobide a las nuevas formas de consumo y pago; en concreto, se ha detectado la necesidad de mejorar el tiempo medio de respuesta del Instituto ante una situación planteada y sobre la que se precisa un posicionamiento (actualmente se encuentra en un promedio de 48 horas).*

*Además, se ha trabajado en el ámbito del consumo responsable y para ello se han llevado a cabo campañas específicas en Santo Tomás, Black Friday, concurso en twitter, una campaña de arbitraje dirigida al público general, publicaciones en redes sociales con contenido como "Gabonetan arduraz kontsumitu" o "Online erosiko baduzu, gogoan izan...", los juegos "Makinan harrapatuta" y "Atrapa las ofertas". A través de las mismas, se han lanzado mensajes que han reforzado el consumo responsable como "guarda tu ticket" o "no al despilfarro".*

*Respecto a las OMICs, se considera necesario trabajar de manera coordinada; para ello, entre otras acciones se han remitido a lo largo del ejercicio 2020 un total de 15 comunicaciones sobre temas de interés en la defensa de las personas consumidoras y el posicionamiento de Kontsumobide ante diversos conflictos.*



Azkenik, adierazi behar da posizionamendu-azterlan bat egin dela institutuak ematen dituen zerbitzuen ezagutzamailla eta horiei buruz egiten den balorazioa aztertzeko. Kontsumobideren ustez, institutuari eta institututik ematen diren zerbitzuei buruz zer pertzepzio dagoen jakitea ezinbestekoa da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa babesteko tresna baliagarri eta eraginkortzat hartu ahal izateko.

## 2. ARINAGO ETA EFIKAZAGO INFORMATU ETA PRESTATZEA

Kontsumobidek hainbat tresna ditu informazio interesgarria zabaltzeko. Zehazki, web-orriko ([www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)) edukiak etengabe eguneratzen ari dira; 2020an, guztira, 543.236 bisita izan dira. Gainera, 59.108 bisita izan dituen blog propioa du.

2020an 13.103 jarraitzaile dituzten sare sozialen bidez ere eskaini dira edukiak (2672 Twitterren, 9345 facebooken eta 1086 Instagramen).

Prestakuntzari dagokionez, agerian geratu da prestakuntza-programen egitura, antolamendua eta metodologia birpentsatu behar direla, egungo garaietara egokitzeko eta haien eraginkortasuna eta gizarte-eragina hobetzeko. Birformulazio-prozesua 2020an hasi da, prestakuntza-eskaintza prestakuntza-joera berrietara egokitzeko. Prestakuntza kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren oinarria da prebentzioaren ikuspegitik, eta, horregatik, 2020an 35.817 prestakuntza eman dira. Kopuru hori jaitsi egin da, pandemian zehar ikastetxeetan eta adinekoentzako zentroetan ematen zen prestakuntza ibiltaria kendu delako. Ikastaroaren zati handi bat itxita egin bait dira.

Azkenik, adierazi behar da 5 informazio-kanpaina egin direla, eta gai hauek jorratu direla: pandemia dekretatutako epe administratiboen etendura amaitzea (ekainean eta aste santuan), arbitrajea irailan, black friday eta gabonetan kontsumo arduratsuen jarraibideak.

## 3. KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEKO JARRERA SUSTATZEA ENPRESETAN

2020ko ekitaldiaren zati handi bat COVID pandemiak sortutako krisiak baldintzatu du. Horren ondorioz, enpresekin eta enpresa-erakundeekin izandako topaketek hurrengo ekitaldirako itzi behar izan dira. Ildo horretan, barne-lana baino ezin izan da egin Kontsumobideren eta enpresa-erakundeen arteko harremanari berrekiteko, enpresek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak errespetatzeko jokabidea sustatzeko 2021eko ekitaldian. Barne-lan horretan, enpresen artean sustatu beharreko jardunbide egokiak planteatzeko eta zer interes-talderengana jo behar den hautemateko sektoreak identifikatu dira. Horrela, 2020ko ekitaldi honetan egindako lanaren zati bat 2021ean gauzatuko da.

*Finalmente, cabe señalar que se ha realizado un estudio de posicionamiento para analizar el grado de conocimiento de los servicios prestados por el instituto y la valoración que se hace de los mismos. Kontsumobide considera que conocer la percepción que se tiene del instituto y de los servicios que desde él se prestan, es indispensable para poder ser percibido como una herramienta útil y eficaz en la defensa de la protección de las personas consumidoras y usuarias.*

## 2. INFORMAR Y FORMAR DE MANERA ÁGIL Y EFICAZ

*Kontsumobide dispone de varias herramientas para la difusión de la información de interés. En concreto, se trabaja de forma continua en la actualización de contenidos de la página web ([www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)) que este 2020 ha recibido un total de 543.236 visitas. Además, dispone de un blog propio que ha recibido 59.108 visitas.*

*También se ofrecen contenidos a través de las redes sociales que en este 2020 cuentan con 13.103 seguidores (2.672 en Twitter, 9.345 en Facebook y 1.086 en Instagram).*

*Respecto a la formación, se ha puesto de manifiesto la necesidad de repensar la estructura de los programas de formación, su organización y metodología para adaptarla a los tiempos actuales y mejorar su eficacia e impacto social. El proceso de reformulación ha sido iniciado en 2020 con el fin de adaptar la oferta formativa a las nuevas tendencias formativas. La formación es considerada uno de los pilares básicos de la protección de la persona consumidora y usuaria desde la perspectiva preventiva y por ello este 2020 se han formado 35.817, cifra que ha descendido debido a la supresión de formación itinerante que se impartía en centros escolares y centros de mayores, que durante la pandemia han permanecido cerrados gran parte del curso escolar.*

*Por último, señalar que se han llevado a cabo 5 campañas informativas que han tratado temas como: finalización de la suspensión de plazos administrativos decretados durante la pandemia (en junio y semana santa), arbitraje en septiembre, black friday y campaña sobre pautas de consumo responsable en navidades.*

## 3. PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

*Gran parte del ejercicio 2020 se ha visto condicionado por la crisis generada por la pandemia del COVID. Ello ha provocado que los encuentros con las empresas y organizaciones empresariales hayan tenido que ser pospuestos. En este sentido, únicamente se ha podido realizar trabajo interno de cara a retomar la relación entre Kontsumobide y las organizaciones empresariales con el fin de promover una conducta respetuosa por parte de las empresas con los derechos de las personas consumidoras y usuarias durante el ejercicio 2021. Este trabajo interno ha consistido en identificar sectores en los que plantear posibles buenas prácticas a impulsar entre las empresas y la detección de los grupos de interés a los que dirigirse. Así, parte del trabajo realizado en este ejercicio 2020 se verá materializado en 2021.*



Egindako jarduketan artean, nabarmentzekoa da establezimendu berrientzako kontsumoko oinarritzko "Pack" a egin dela. Edukiak diseinatzeko prozesua amaitu da, eta pack-arekin batera joango diren inprimakiak ere eguneratu dira. Inprentan egindako lanaren ondoren, hurrengo ekitaldian zabalduko da.

Azpimarratu behar da, halaber, aurtengo egoerak ikuskapen-kanpainen laginketa-prozedura berrikusteko beharra erakutsi duela, eta horrek hurrengo ekitaldian aldaketak ekar dezakeela.

#### 4. BIKAINTRASUNERANTZ LAN EGITEA KONTSUMO GATAZKEN KONPONBIDEAN

2020an, kexak, salaketak eta erreklamazioak ebazteko batez besteko denbora 62 egunekoak izan da, baina 120 egun baino gehiagotan ebaztitako salaketa eta erreklamazioen ehunekoa murriztu egin da, jasotako salaketa guztien %7 baino gutxiago izan arte.

Arbitrajea, nabarmen hobetu da espedienteak ebazteko denboran (batez beste 29,76 egun), audientzien izapidetze telematikoa aurrera egin delako eta laudoetan sinadura elektronikoa sartu delako.

19,68 enpresa ez daude arbitrajea atxikita, baina kasu jakin batzuetan onartzen dute. Arbitrajea atxikitzea sustatze aldera, sustapen-kanpaina bat egin da, eta, horren ondorioz, 900 enpresa berri atxiki zaitziko kontsumoko arbitraje-sistemari. Hala, 2020. urtearen amaieran, 15.000 euskal enpresa baino gehiago daude sistema horri atxikita, eta, beraz, kontsumitzaileei sistema eraginkor bat eskaintzen diete ager daitezkeen kontsumo-gatazkek konpontzeko.

Gainera, 2020an Kontsumobideren zerbitzuen erabiltzaileei zuzendutako asebetetze-inkesta ezarri da, eta urteko bigarren seihilekoan egindako lehen datu-lorpenetik 6,71 puntuko batez besteko balorazio-nota lortu da. Feedbackean jasotako datuen azterketa osoa egingo da, 2021eko lehen seihilekoko datuak lortzearekin batera, ematen den zerbitzua hobetzeko neurri egokiak ezartzeko.

Online egindako 4.693 eskaera jaso dira, eta kopuru horrek nabarmen egin du gora, bi faktoreren ondorioz: alde batetik, Internet bidez erreklamazioak sinadura elektronikoaren eskakizunik gabe aurkezteko sistema abian jarri izana, eta, bestetik, herritarrek teknologiak gehiago erabiltzea COVID 19 delakoaren ondorioz.

Bitartekotzei dagokionez, horien %57,93 arrakastatsua dira.

#### 5. LANKIDETZA ETA KOOPERAZIO SARE HOBEAK GARATZEA

Kontsumobiden etengabeko jarraipena egiten zaio KIUBekin eta kontsumitzaileen elkarteekin batera egindako lanari, eta,

*Entre las actuaciones realizadas cabe destacar la elaboración del "pack" básico de consumo para nuevos establecimientos. Se ha finalizado el proceso de diseño de los contenidos y se han actualizado los formularios que van a acompañar a dicho pack. Tras el trabajo realizado ya en imprenta, se procederá a su difusión en el siguiente ejercicio.*

*También cabe resaltar que la situación de este año ha revelado la necesidad de revisar el procedimiento de muestreo de las campañas de inspección, lo que puede conllevar su modificación en el próximo ejercicio.*

#### 4. TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO

*En 2020 el tiempo medio de resolución de quejas, denuncias y reclamaciones ha sido de 62 días, pero el porcentaje de denuncias y reclamaciones resueltas en más de 120 días se ha visto reducido hasta suponer menos del 7% del total de las recibidas.*

*En arbitraje, se ha mejorado de forma notable en el tiempo de resolución de expedientes (con una media de 29,76 días) debido al avance en la tramitación telemática de las audiencias y la incorporación de la firma electrónica en los laudos.*

*Se cuenta con un 19,68 de empresas no adheridas al arbitraje pero que lo aceptan en casos puntuales. Con el fin de promover la adhesión al arbitraje, se ha realizado una campaña de promoción en base a la cual 900 nuevas empresas se han adherido al sistema arbitral de consumo, resultando que a finales de 2020, más de 15.000 empresas vascas están adheridas a este sistema y, por lo tanto, ofrecen a las personas consumidoras un sistema eficaz para resolver posibles conflictos de consumo que puedan presentarse.*

*Además, se ha implementado en 2020 la encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias de los servicios de Kontsumobide y de la primera obtención de datos realizada en el segundo semestre del año se ha obtenido una nota media de valoración de 6,71 puntos. Se trabajará en el análisis total de los datos recibidos en el feedback que se hará junto a la obtención de datos del primer semestre de 2021 con el fin de implementar las medidas oportunas que permitan mejorar en el servicio que se presta.*

*Se han recibido 4.693 solicitudes realizadas de forma online, cifra que ha aumentado de forma considerable debido a dos factores: por una parte, la puesta en marcha del sistema de presentación de reclamaciones por internet sin exigencia de firma electrónica y, por otra, la mayor utilización de las tecnologías por parte de la ciudadanía como consecuencia del COVID 19.*

*Respecto a las mediaciones señalar que un 57,93% de las mismas resultan exitosas.*

#### 5. DESARROLLAR MEJORES REDES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN

*En Kontsumobide se realiza un seguimiento continuo del trabajo realizado conjuntamente con las OMICs y*



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua  
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

horren esparruan, partekatutako kudeaketa-tresnen erabilera aztertzen da, hala badagokio, aldatzeko eta hobetzeko erabakiak hartzeko. Zehazki, 2020an KontsumoNET aplikazioan erreklamazioak on-line aurkezteko zerbitzua eskaintzeko aukera garatzeko lan egin da. Hurrengo ekitaldian ezarri ondoren, elkarrekin eta KIUBekin batera balorazio-prozesu bat hastea aurreikusi da.

COVID pandemiak sortutako egoera gorabehera, bi lankidetzak egin dira KIUBekin, eta EHUREkin eta Autokontrolarekin sinatutako hitzarmenak berriro dira. Gainera, lankidetzak hitzarmen berriak sinatzeko lanean ari gara, Lehiaren Euskal Agintaritzak edo Kontsumo Ministerioa tartean direla.

## 6. KONTSUMOBIDEREN IKUSGARRITASUNA INDARTZEA

Kontsumobideren ikusgarritasuna indartzeko, nazioarteko 3 ekintzatan parte hartu da Europako Batzordearekin, bai arbitrajearen arloan, bai merkatuaren kontrolaren arloan. Ekintza horiek kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestera bideratuta daude; horregatik, kudeaketa-tresnak hobetzeko ekintzak definitu dira.

Gainera, 1.985 esku-hartze egin dira komunikabideetan (erakundeko zuzendariak irratian eta telebistan egindako esku-hartzeak, prentsa-oharrak edo prentsa digitalean eta idatzian egindako jakinarazpenak, eta irratian, telebistan, kanpoaldean eta sare sozialetan egindako kanpainak).

Bestalde, nabarmendu behar da egindako posizionamendu-azterlanen ondorioztatu dela Kontsumobideen biztanleriaren artean iradokitako ospea %66koa dela. Hurrengo ekitaldian, azterlanetik ateratako ondorioak kontuan hartuta, hobekuntza-ekintzak ezarriko dira, Kontsumobideen ezagutze dituen pertsonen kopurua handitzeko (batez ere berezko nabaritasunaren eremuan) eta erabiltzaileek gure zerbitzuei buruz egiten duten balorazioa positiboa izan dadin.

Azkenik, 2020ko ekitaldi honetan 900 linea abian jartzen hasi gara, kontsultak edo erreklamazioak egiteko Kontsumobideekin harremanetan jarri nahi duten kontsumitzaileek eta erabiltzaileek zerbitzu guztiz doakoa izan dezaten.

*Asociaciones de Personas Consumidoras y, en el marco del mismo, se testa se forma habitual la utilización de las herramientas de gestión compartidas con el fin de adoptar, en su caso, decisiones de cambio y mejora. En concreto, en 2020 se ha trabajado en desarrollar en la aplicación KontsumoNET la posibilidad de ofrecer el servicio de presentación on-line de reclamaciones. Con posterioridad a su implantación en el siguiente ejercicio, está previsto iniciar un proceso de valoración conjunto con las asociaciones y OMICs.*

*A pesar de la situación generada por la pandemia del COVID, se han llevado a cabo 2 acciones de colaboración con OMICs y se han renovado los convenios suscritos con la UPV y Autocontrol. Además, se está trabajando en la firma de nuevos convenios de colaboración que implican a organismos como la Autoridad Vasca de la competencia o el Ministerio de Consumo.*

## 6. REFORZAR LA VISIBILIDAD DE KONTSUMOBIDE

*En aras de reforzar la visibilidad de Kontsumobide se ha participado en 3 acciones de carácter internacional con la Comisión Europea tanto en el área de arbitraje como en la de control de mercado. Estas acciones están dirigidas a la protección de las personas consumidoras y usuarias, por ello, se han definido acciones de mejora en las herramientas de gestión.*

*Además, se han realizado un total de 1.985 intervenciones en medios de comunicación (intervenciones de la directora del organismo en radio y televisión, notas de prensa o comunicados en prensa digital y escrita, y campañas llevadas a cabo en medios como radio, tv, exteriores y redes sociales).*

*Por otra parte, cabe destacar que, en el estudio de posicionamiento realizado, se ha concluido que la notoriedad sugerida de Kontsumobide en la población es del 66%. En el próximo ejercicio, teniendo en cuenta las conclusiones extraídas del estudio, se implementarán acciones de mejora que permitan aumentar el número de personas que conoce Kontsumobide (sobre todo en el ámbito de la notoriedad espontánea) y que la valoración que hagan las personas usuarias de nuestros servicios sea positiva.*

*Finalmente, en este ejercicio 2020 se ha iniciado la puesta en marcha de una línea 900, para que las personas consumidoras y usuarias que deseen ponerse en contacto con Kontsumobide para realizar consultas o reclamaciones cuenten con un servicio totalmente gratuito.*