



Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua  
Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo

**PROGRAMA**

4432 KONTSUMOBIDE

**ARDURADUNA**

49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL  
INSTITUTUA

KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA

**PROGRAMA**

4432 KONTSUMOBIDE

**RESPONSABLE**

49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE  
CONSUMO

DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE

**HELBURUAK**

1. ARDATZA: ANTOLAKUNDEAK KONTSUMITZAILEEN DEFENTSAN ERREFERENTE GISA DUEN POSIZIOA INDARTZEA
2. ARDATZA: KONTSUMITZAILEEI INFORMAZIOA ETA KOMUNIKAZIOA MODU ERAGINKORREAN EMATEA
3. ARDATZA: BARRUKO ETA KANPOKO PRESTAKUNTZA SUSTATZEA, EGUNGO KONTSUMO-ARAZOEI ERANTZUTEKO
4. ARDATZA: ENPRESEN JOKABIDEA SUSTATZEA, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATUZ
5. ARDATZA: GATAZKAK KONPONTZEKO BIKAINTRASUNERANTZ LAN EGITEA

**BETETZE MAILA**

1. ARDATZA: ANTOLAKUNDEAK KONTSUMITZAILEEN DEFENTSAN ERREFERENTE GISA DUEN POSIZIOA INDARTZEA

Kontsumitzaileen eskubideen defentsan erakundeen erreferente izateko helburuarekin, Kontsumobidek 2024ko ekitaldian lan egiten jarraitu du kontsumitzaileen ikusgarritasuna eta ezagutza hobetzeko. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsan babes osoa eta eraginkorra emateko, ezinbestekoa da herritarrek Kontsumobide eta haren eskura jartzen ditugun tresnak ezagutzea.

Bestalde, erakundearen egitura barne-mailan eguneratzeko lan egin da, aipatutako estatutua onartzetik eratorritako beharrei erantzun ahal izateko.

2. ILDOA: INFORMATZEA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA MODU ERRAZ ETA ERAGINKORREAN

Kontsumobideren helburu nagusietako bat kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa ematea da. Horretarako, hainbat bide erabiltzen ditugu. 2024an 7 liburuxka eta

**OBJETIVOS**

- EJE 1: REFORZAR LA POSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO REFERENTE EN LA DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*
- EJE 2: INFORMAR Y COMUNICAR DE MANERA EFICAZ A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*
- EJE 3: IMPULSAR LA FORMACIÓN INTERNA Y LA EXTERNA EN RESPUESTAS A LAS PROBLEMÁTICAS ACTUALES DE CONSUMO*
- EJE 4: PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS*
- EJE 5: TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*

**GRADO DE CUMPLIENTO**

- EJE 1: REFORZAR LA POSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO REFERENTE EN LA DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*

*Con el objetivo de ser un referente institucional en la defensa de los derechos de las personas consumidoras Kontsumobide ha continuado trabajando en el ejercicio 2024 en mejorar su visibilidad y conocimiento por parte de la ciudadanía. Para brindar una protección integral y eficaz en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias resulta imprescindible que la ciudadanía conozca Kontsumobide y las herramientas que ponemos a su disposición.*

*Por otra parte, se ha trabajado en la actualización de la estructura de la organización a nivel interno para poder atender a las necesidades derivadas de aprobación del referido estatuto.*

- EJE 2: INFORMAR Y COMUNICAR DE MANERA EFICAZ A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*

*Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es informar a las personas consumidoras y usuarias. Para ello, utilizamos diferentes vías. En 2024 se han editado 7*



informazio-orri argitaratu dira. Bestalde, urtero bezala, aldizkariaren hiru ale argitaratu ditugu, 30.419 hartzaileri bidalita, eta Jakina atariaren bidez ere eskuragarri jartzen ditugu.

Gainera, 2024an Institutuaren irudiari eta posizionamenduari buruzko azterlan bat egin da, eta haren helburu nagusia izan da Kontsumobidek Euskadiko herritarren artean duen ikusgaitasuna eta irudia ezagutzea.

2024an, iraganeko publizitate-kanpainetan hartu genituen komunikazio-parametroekin jarraitu dugu, eta garrantzi handia eman diogu kanpoko inguruneari eta online publizitateari. Helburuak bi ziren: kontsumo kontziente baten beharraz kontzientziatzea eta Kontsumobideren irudia eta marka indartzea. Alde horretatik, kanpoko ingurunea marka-irudiari buruzkoa izan da, eta online publizitateak, berriz, eskuragarri dauden baliabideak optimizatzea eta publiko gazteei sarbidea ematea izan du helburu.

Honako kanpaina hauek egin dira: "Ez izan txoriburu", zeinean prebentibitate-aldia aprobetxatu baitzen kontsumo arduratsuaren aldeko mezuak zabaltzeko; "Arbitrajea babesteko kanpaina, zeinaren helburua baita kontsumo-arbitrajearekin enpresa gehiagok bat egitea;" Black Friday, Black Friday baino lehen hasi zen, eta Gabonak hasi aurretik kontsumitzailearengan eragin nahi du.

Gainera, 2024an, Kontsumobidek 11 prentsa-ohar igorri ditu. 2 aldiz eskatu dute gure presentzia telebistan, bat EITBko Teleberrin eta beste bat Telebilbaon.

Halaber, Institutua 24 aldiz egon da prentsa idatzian eta 103 aldiz prentsa digitalean.

Kontsumobidek 39 aldiz parte hartu du honako irratsaio hauetan: Radio Vitoriako "Consumidores", Radio Euskadiko "Distrito Euskadi" eta Radio Popularreko "Con gran interés".

Bestalde, Kontsumobideren webgunea Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuaren eta euskal herritarren arteko harremanetarako tresna nagusietako bat da. Gestio, kontsulta eta erreklamazioetarako sarrera izateaz gain, kontsumo-gaiei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, bai eta interes-arloen araberako sekzioak ere, oinarritzko legeriara sarbidea dutenak. 2024an, 167.692 erabiltzaile sartu dira webgunean 269.470 saiotan. Guztira 542.730 orrialde bisitatu dira.

Azkenik, informazioari dagokionez, blogari dagokionez, Institutuak 52 sarrera argitaratu ditu askotariko gaiei buruz, 34.755 lagunek bisitatu dute gure bloga 47.604 bisitatan, saio bakoitzeko 1,16 bisitaldiko ratioarekin; beraz, guztira 40.694 saio izan dira.

Sare sozialei dagokienez, 10.684 jarraitzaile daude, eta 286 argitalpen daude Facebooken; X kontua 2.785 jarraitzailearengana iritsi da, 2.162 Instagramena, guztira 190 argitalpen eta 310 storiekin; Youtubeko kanala 424 harpidedunarengana iritsi da, eta Tik Tok sarean 194 argitalpen egin ditugu, eta jarraitzaileen kopurua % 59,82 hazi da, 358ra iritsiz.

*folletos y hojas informativas. Por otra parte, como todos los años, hemos editado tres números de la revista, que enviamos a 30.419 personas destinatarias, y también ponemos a disposición a través del portal Jakina.*

*Además, este año 2024 se ha realizado un estudio sobre la imagen y posicionamiento del Instituto, cuyo objetivo principal ha sido conocer la visibilidad y la imagen de Kontsumobide entre la ciudadanía del País Vasco.*

*El año 2024 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias pasadas, dando gran importancia al medio exterior y a la publicidad online. Los objetivos eran dos: concienciar sobre la necesidad de un consumo consciente y fortalecer la imagen y la marca de Kontsumobide. En este sentido, el medio exterior ha sido el destinado a la imagen de marca, mientras que la publicidad online ha buscado la optimización de los recursos disponibles y el acceso a públicos jóvenes.*

*Se han realizado las siguientes campañas: "No seas txoriburu", en la que se aprovechó el periodo prevacacional para lanzar mensajes a favor del consumo responsable y posicionar marca de Kontsumobide; Campaña de apoyo al arbitraje, que tiene como objetivo conseguir que más empresas se adhieran al arbitraje de consumo; "Black Friday, se inicia con anterioridad al Black Friday y pretende impactar en la persona consumidora antes del inicio del periodo navideño.*

*Además, en 2024, Kontsumobide ha emitido 11 notas de prensa. En 2 ocasiones han solicitado nuestra presencia en televisión, una en Teleberri de EITB y otra en Telebilbao.*

*Asimismo, el Instituto ha estado presente 24 veces en prensa escrita y 103 veces en prensa digital.*

*Kontsumobide ha participado en 39 ocasiones en los siguientes programas de radio: "Consumidores" de radio Vitoria, "Distrito Euskadi" en Radio Euskadi y en el programa "Con sumo interés" de Radio Popular.*

*Por otra parte, el sitio web de Kontsumobide es una de las principales herramientas de interrelación de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo con la ciudadanía vasca. Además de ser puerta de entrada para gestiones, consultas y reclamaciones, ofrece información actualizada sobre asuntos de consumo y secciones por áreas de interés con acceso a la legislación básica. En 2024, 167.692 personas usuarias han accedido a la web en 269.470 sesiones. En total se han visitado 542.730 páginas.*

*Finalmente, en relación con la información, cabe destacar respecto al blog que el Instituto ha publicado 18 entradas sobre temas variados, 34.755 personas han visitado nuestro blog en 47.604 visitas con una ratio de 1,16 visitas por sesión, lo que arroja un total de 40.694 sesiones.*

*Respecto a redes sociales, hay un total de 10.684 seguidores con 286 publicaciones en Facebook; la cuenta X ha llegado a 2.785 personas seguidoras, a 2.162 la de Instagram con un total de 190 publicaciones y 310 stories; el canal de Youtube ha llegado a 424 suscriptores y en Tik Tok hemos realizado 194 publicaciones y el número de personas seguidoras ha crecido un 59,82% llegando a las 358.*



### 3. ILDOA: ENPRESEK KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUEN JOKABIDEA SUSTATZEA

Prestakuntza da modu kontziente eta arduratsuan kontsumitzen duen gizarte bat eraikitzeko oinarrietako bat. Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak doako prestakuntza-programak egiten ditu, herritarrei eta kontsumoaren esparruan lan egiten duten profesionaleri zuzenduak. Kontsumobideren zentroetako prestakuntza-programa hori Kontsumobide Gasteizen, Bilbon eta Donostian dituen prestakuntza-zentroetan garatzen da batez ere, bai eta eskaera egiten duen kolektiboaren jardura-lekuan ere. Kontsumoko profesionalentzako prestakuntza espezifikoa ere programatzen da.

### 4. ILDOA: KONTSUMOARI LOTUTAKO GATAZKAK KONPONTZEAN BIKAINTRASUNA LORTZEN SAIATZEA

Enpresen artean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak errespetatzen dituen jokabidea sustatzeko helburuarekin, institutuaren jardura ez da soilik merkatuaren kontrolean oinarritzen, ikuskapenak eginez eta zehapenak ezarri, baizik eta, gainera, enpresek kontsumitzaileen eskubideei dagokionez lehiakortasun-faktore bat ikus dezaten saiatzen da.

2024an, Kontsumobidek beharrezko jarduerak egin zituen elikagaien kontrol ofizialerako (Elikadura-katearen kontrol ofizialerako 2021-2025 Plan Nazionalaren barruan), industria-produktuen kontrol sistematikorako (Kontsumoko Plan Sektorialaren barruan) eta kontsumitzaileei eskainitako zerbitzuak merkatuan kontrolatzeko.

2024an, elikagaien plangintzak produktu hauen kontrol sistematikoa barne hartu du: Mermeladak, jaleak eta konpotak; Lekale lehorrak; Zelaien Lurraldeko IGP dilista pardina; Lekale lehor ekologikoak; Gozokiak, txikleak, konfiteak eta gozokiak; Zopak eta saldak; Jateko pastak; Arroza; Postreak; Koipeak, olioak eta horien emultsioak (ez oliba-olioa).

Kontsumoko Plan Sektorialaren esparruan, Euskadin honako programa hauetako produktuen gaineko kontrolak egin dira:

- 1.1 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak jostailuen sektorean: patineteak eta jostailu elektrikoak.
- 1.2 programa. Ehungintzaren sektorean merkatua zaintzeko jarduerak: udaberriko/udako jantziak.
- 1.3 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak oinetakoen sektorean: Gizonezkoen udaberriko/udako oinetakoak.
- 1.4 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak norbera babesteko ekipamenduen sektorean: jakak, prakak, tximinoak eta txaleko islatzaileak.
- 1.5 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak detergenteen sektorean: hauts-makinakoak
- 1.6 programa. Zaintza-jarduketak eraginkortasun energetikoko etiketatze-sektorean: telebistak eta

### EJE 3: IMPULSAR LA FORMACIÓN INTERNA Y LA EXTERNA EN RESPUESTAS A LAS PROBLEMÁTICAS ACTUALES DE CONSUMO

La formación es uno de los pilares en la construcción de una sociedad que consume de manera consciente y responsable. Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo realiza programas de formación gratuitos dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las profesionales que trabajan en el ámbito del consumo. Este programa de formación en centros de Kontsumobide se desarrolla principalmente en los centros de formación de Kontsumobide ubicados en Vitoria, Bilbao y Donostia, y también en el lugar de actividad del colectivo solicitante. También se programa formación específica para profesionales del consumo.

### EJE 4: PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Con el objetivo de fomentar entre las empresas una conducta respetuosa con los derechos de las personas consumidoras y usuarias el instituto centra su actividad no sólo en el control de mercado a través de la realización de inspecciones e imposición de sanciones, sino que, además, trata de que las empresas vean en el respecto a los derechos de las personas consumidoras un factor de competitividad.

Durante el año 2024 Kontsumobide realizó las actuaciones pertinentes para el control oficial de alimentos (incluidas en el Plan Nacional de control oficial de la cadena alimentaria 2021-2025), el control sistemático de productos industriales (incluidas en el Plan Sectorial de Consumo) y para el control en el mercado de los servicios ofertados a las personas consumidoras.

En 2024 la planificación de productos alimenticios ha incluido el control sistemático de los siguientes productos: Mermeladas, jaleas y compotas; Legumbres secas; IGP lenteja pardina de Tierra de Campos; Legumbres secas ecológicas; Caramelos, chicles, confites y golosinas; Sopas y caldos; Pastas alimenticias; Arroz; Postres; Grasas, aceites y sus emulsiones (no aceite de oliva).

En el marco del Plan Sectorial de Consumo se han realizado en Euskadi controles sobre los productos de los siguientes programas:

- Programa 1.1. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector juguetes: patinetes y juguetes eléctricos.
- Programa 1.2. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector textil: prendas de vestir primavera/verano.
- Programa 1.3. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector calzado: calzado primavera/verano de hombre.
- Programa 1.4. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector equipos de protección individual: chaquetas, pantalones, monos y chalecos reflectantes.
- Programa 1.5. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector detergentes de máquina de polvo
- Programa 1.6. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de eficiencia energética: televisores y otros



kanpoko beste monitore batzuk.

1.7 programa. Zaintza-jarduerak pneumatikoen etiketatze-sektorean: pneumatikoak

1.8 programa. GPSD Zuzentarauaren arabera beste produktu batzuen sektorean zaintza-jarduerak: Hautzaindegiko artikulua – tronak.

Zerbitzuen zaintzari eta kontrolari dagokionez, hauek izan dira exekutatuak 2024an: gehiegizko klausulak banku-sektoreko hipoteka-kontratuak; ibilgailuak alokatzeko enpresek auzitegiek baliogabetzat jotako klausulak betetzen dituztela egiaztatzea; finantzaketa eskaintzen den erosketetan, Euskadiko Kontsumitzaileen Estatutuaren 45.7 artikulua betetzen dela egiaztatzea.

2024an 2.397 ikuskapen-jardura egin dira guztira, eta alerta-sareetan 1.434 jardura egin dira guztira. Jarduketaren arrazoiari dagokionez, jostailuen arloa izan da ugariena, 705 jardura guztira.

Zehapenei dagokienez, esan behar da 2024an guztira 565 zehapen-espeditu ireki direla, eta horien ondorioz 1.747.383 euroko zehapenak ezarri direla. Zigor gehien ezarri zaizkien produktuak/zerbitzuak hainbat zerbitzu, ibilgailuen konponketa eta ehungintza, oinetakoak eta osagarriak izan dira.

## 5. ILDOA: LANKIDETZA ETA KOOPERAZIO SARE HOBEAK HEDATZEA

Herritarren galderei erantzuteko eta aurretiko hitzordua kudeatzeko, 900 840 120 doako telefono-zenbakia dugu. 2024an 67.969 dei jaso ditugu guztira.

2024an guztira 46.852 kontsulta erregistratu dira kontsumoaren arloan. Horietatik, 12.225 Kontsumobidek artatu zituen; 26.965 Kontsumitzaileen Informaziorako Udako Bulegoek (KIUB); eta 7.688 Euskadiko Elkartearen Erregistroan dauden kontsumitzaileen elkarteek.

2024an 28.361 erreklamazio, kexa eta salaketa izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 14.734 Kontsumobideren bidez; 10.176 Kontsumitzaileen Informaziorako Udako Bulegoen bidez (KIUB), eta 3.451 kontsumitzaileen elkartearen bidez.

Kontsumobidek 14.734 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso ditu 2024an. Horietatik % 47,98 Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik izan ziren; % 47,67, berriz, establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik eta % 4,34, establezimendutik kanpo.

Bide telematikoa da, oraindik ere, erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide nagusia, eta aurten % 48,96ra iritsi da.

*monitores externos*

*Programa 1.7. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de neumáticos: neumáticos*

*Programa 1.8. Actuaciones de vigilancia en el sector otros productos bajo la Directiva GPSD: Artículos de puericultura – tronas.*

*En cuanto a la vigilancia y control de los servicios, en el 2024 éstos han sido los ejecutados: Cláusulas abusivas en contratos hipotecarios en el sector bancario; Comprobar el cumplimiento por parte de las empresas de alquiler de vehículos en relación a la presencia de cláusulas declaradas nulas por los tribunales; Verificar, en los casos de compras en los que se ofrece financiación, el cumplimiento del artículo 45.7 del Estatuto de las personas consumidoras de Euskadi.*

*En 2024 se han llevado a cabo un total de 2.397 actuaciones inspectoras teniendo su origen en redes de alerta un total de 1.434 actuaciones. Respecto al motivo de la actuación el área de juguetes ha sido la más numerosa suponiendo 705 actuaciones respecto del total.*

*Respecto a las sanciones, cabe señalar que en 2024 se han incoado un total de 565 expedientes sancionadores que han dado como resultado la imposición de sanciones por un importe total de 1.747.383 euros. Los productos/servicios sobre los que más sanciones se han impuesto han sido servicios varios, reparación de vehículos y textil, calzado y complementos.*

## *EJE 5: TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*

*Para atender las consultas de la ciudadanía y gestionar la cita previa contamos con el teléfono gratuito 900 840 120. En el año 2024 hemos recibido un total de 67.969 llamadas.*

*En 2024 se han registrado un total de 46.852 consultas en materia de consumo. De ellas, 12.225 fueron atendidas por Kontsumobide; 26.965 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 7.688 por las diferentes asociaciones de personas consumidoras que constan en el Registro de Asociaciones de Euskadi*

*En 2024 se tramitaron 28.361 reclamaciones, quejas y denuncias a través de las diferentes oficinas de consumo: 14.734 a través de Kontsumobide; 10.176 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC), y 3.451 por las asociaciones de personas consumidoras.*

*Kontsumobide ha recibido 14.734 reclamaciones, quejas y denuncias durante el año 2024, de ellas, el 47,98 % fueron motivadas por productos o servicios contratados a través de Internet, frente al 47,67 % de reclamaciones con productos o servicios contratados en el propio establecimiento y el 4,34 % del total, fuera del establecimiento.*

*El canal telemático sigue siendo la vía principal de presentación de reclamaciones, quejas y denuncias y este año ha llegado al 48,96 %.*



Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua  
Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo

Kontsumobidek jaso dituen erreklamazioen artean, ugariak honako hauek dira: telefonia-zerbitzuak (1.708 erreklamazio), hornidura-zerbitzuak (1.499), etxetresna elektrikoak (1.301) eta garraioak (1.008).

Kontsumobidek adostasuna lortu du (kontsumitzailearen eta enpresaren arteko akordioa), osorik edo zati batean, neurtutako erreklamazioen % 45,56an.

*De entre las reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, las más numerosas son las relacionadas con los servicios de telefonía (1.708 reclamaciones), electrodomésticos incluyendo equipos informáticos (1.499), bancarios (1.301) y abastecimientos (1.008).*

*Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 45,56 % de las reclamaciones mediadas*