



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



2016 memoria





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Índice

1. Introducción 3

2. Información 5

2.1. Publicaciones 5

2.1.1. Folletos y hojas informativas 6

2.1.2. Revistas 9

2.1.3. Estudios 10

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2015 10

2.2. Sensibilización 11

2.2.1. Campaña de difusión de Kontsumobide 11

2.2.2. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación 11

2.3. Kontsumobide en la Red 12

2.3.1. Página web 12

2.3.2. Blog y Redes Sociales 13

2.3.3. APP Kontsumobide 13

3. Formación 14

3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide 14

3.2. Formación en consumo en centros educativos 16

3.3. Formación en consumo para personas mayores 18

3.4. Formación para profesionales de consumo 19

4. Resolución de conflictos 20

4.1. Consultas de consumo en Euskadi 20

4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi 22

4.2.1. Kontsumobide 25

4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) 28

4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.) 30

4.3. Expedientes sancionadores 32

4.4. Arbitraje de Consumo 34

4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje 34

4.4.2. Solicitudes de arbitraje 38

5. Control de mercado 40

5.1. Campañas de inspección y control 40

5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE 41

5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios 41

5.4. Actuaciones inspectoras 42

6. Cooperación con otros agentes y organismos 44

6.1. Programa de apoyo económico 44

6.1.1. Entidades locales (OMIC) 44

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras 47

6.2. Comisión Consultiva de Consumo 48

6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas 49

Anexos (datos de contacto) 50

Anexo I: Kontsumobide 50

Anexo II: Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC) 51



1. Introducción

Desde que el 12 de julio de 2011 se aprobara, mediante el **Decreto 159/2011, la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, han pasado 5 años y medio; y, durante este tiempo, siempre ha tenido presentes los objetivos para los que fue creado.

Kontsumobide es un organismo autónomo, adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, y cuyos **objetivos son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.**

Enlaces 'Conoce Kontsumobide':

- ▶ [Objetivos y funciones](#)
- ▶ [Plan Estratégico de Kontsumobide 2014-2018](#)
- ▶ [Plan de Euskera \(2013-2017\)](#)
- ▶ [Estructura de Kontsumobide](#)
- ▶ [Datos de contacto](#)
- ▶ [Memorias anuales](#)

La presente memoria quiere acercar a la ciudadanía vasca en general, pero también a otros/as profesionales de consumo ajenos a nuestra organización, los hechos y actividades más significativas y reseñables que en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias ha desempeñado el Instituto Vasco de Consumo durante el año 2016. Dicho de otro modo, este documento no busca ser un compendio en el que, de manera exhaustiva, se recoja toda la actividad realizada por Kontsumobide durante ese periodo, sino que su objetivo es dar a conocer la actividad que considera más reseñable.

La información en el documento se divide en **cinco apartados**:

- ▶ Información
- ▶ Formación
- ▶ Resolución de conflictos
- ▶ Control de mercado
- ▶ Cooperación con otros organismos y agentes

Los apartados '**Información**' y '**Formación**' presentan fundamentalmente la actividad realizada a través de la Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación. La información y la formación son labores imprescindibles para **concienciar y educar** a la población sobre sus **derechos y deberes**, de manera que pueda actuar de forma crítica, consciente y responsable a la hora de consumir productos y servicios. Cursos, conferencias, acciones educativas, medios de comunicación, redes sociales, página web, publicaciones propias y ajenas... Kontsumobide ha utilizado todos los recursos a su alcance para informar y formar a las personas consumidoras de hoy, pero también de mañana.

El apartado '**Resolución de conflictos**' recoge la actividad desarrollada a través de la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje. Aborda todas las vías utilizadas por las personas consumidoras para solucionar sus problemas relacionados con consumo: consultas, reclamaciones, expedientes sancionadores, solicitudes de arbitraje...

El apartado '**Control de mercado**' hace alusión al conjunto de actividades, realizadas fundamentalmente a través de la Unidad de Inspección y Control de Mercado, destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con todos los requisitos de etiquetado, información y seguridad que exige la legislación vigente.

El apartado '**Cooperación con otros agentes y organismos**' recoge información sobre las ayudas económicas otorgadas a las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y a las asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.), así como las relaciones con otros organismos (Comisión Consultiva de Consumo, AECOSAN, otras comunidades autónomas...).

Por último, en sendos **Anexos** se recogen los **datos de contacto** de **Kontsumobide** (Anexo I), así como la relación de los Centros de información y atención a la persona consumidora de Euskadi (red CIAC -coordinada por Kontsumobide-): **OMIC** y **Asociaciones de personas consumidoras** (Anexo II).

2. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2016 por Kontsumobide en el área de información se materializaron a través de las siguientes iniciativas:

- ▶ Publicaciones
- ▶ Sensibilización
- ▶ Kontsumobide en la Red

2.1. Publicaciones

Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es impulsar la difusión de información a las personas consumidoras y usuarias a través de la edición de **monografías, folletos, guías y materiales diversos** sobre temas de consumo.

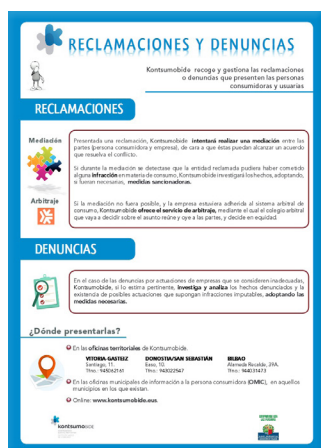
Enlaces:

- ▶ [Folletos y hojas informativas](#)
- ▶ [Revistas](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Memorias](#)



2.1.1. Folletos y hojas informativas

A lo largo de 2016 se han editado y difundido los siguientes folletos y hojas informativas:



Reclamaciones y denuncias



Devoluciones



Arbitraje de consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo



Arbitraje de consumo. ¡Adhiérete al sistema arbitral!



Marcado y etiquetado del huevo



Rebajas



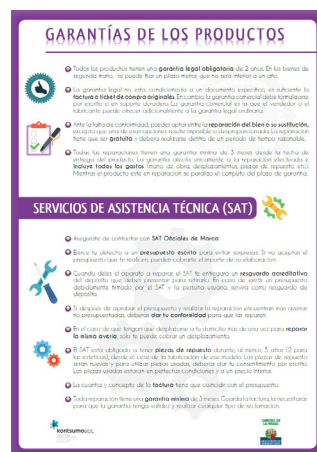
Cuidados ante la exposición solar



Bronceado artificial



Protégete con unas buenas gafas de sol



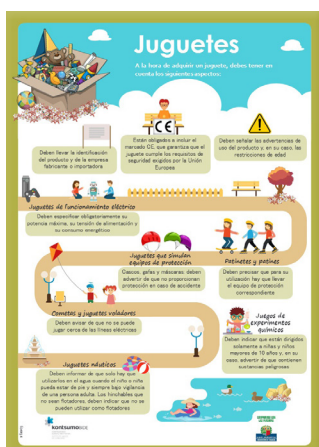
Garantías de los productos



Videojuegos



La etiqueta



Juguetes



¡Vehículos, siempre a punto!



Phishing: robo de datos personales



Consejos vacacionales

2.1.2. Revistas

Kontsumobide ha continuado con la elaboración y edición de las siguientes revistas sobre temas de consumo:

► **Revista Kontsumobide:** en 2016 se han publicado 3 números de esta revista. En todas ellas se pueden encontrar artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas, etc. sobre una gran variedad de temas de consumo. Las revistas se han difundido tanto a la plantilla de Gobierno Vasco como a profesionales de consumo.

- **Nº 26:** *¿Vas a alquilar una vivienda?*
- **Nº 27:** *Factura eléctrica*
- **Nº 28:** *Europa elimina el 'roaming'*

► Enlace: [Revista Kontsumobide](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros educativos”:** en 2016 se ha publicado el **número 11**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2015-2016. La revista se ha distribuido en los centros escolares que han participado en el programa.

► Enlace: [Revista 'Formación en consumo en centros educativos'](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros de mayores”:** en 2016 se ha publicado el **número 10**, que ha recogido los datos del programa formativo realizado en los centros de mayores de Euskadi que han participado en el programa de formación. Así mismo, aparecen artículos basados en temas de actualidad relacionados con el ámbito del consumo.

► Enlace: [Revista 'Formación en consumo en centros de mayores'](#)



2.1.3. Estudios

Durante 2016, Kontsumobide, a través de sus 3 centros de formación en consumo, y entre las personas usuarias de los mismos, ha realizado **4 sondeos**:

- ▶ **Sondeo 'Etiquetado. Hábitos de las personas consumidoras'** (Noviembre 2016).
- ▶ **Sondeo 'Personas mayores y Servicios de Asistencia Técnica (SAT)'** (Octubre 2016).
- ▶ **Sondeo 'Hábitos y usos en la contratación de viajes'** (Julio 2016).
- ▶ **Sondeo 'Hábitos y usos de los dispositivos móviles'** (Abril 2016).

Los resultados de estos sondeos se recogen en sendos informes.

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2015

Durante 2016 se ha publicado la [Memoria 2015 de Kontsumobide](#).



2.2. Sensibilización

2.2.1. Campaña de difusión de Kontsumobide

Con el objetivo de informar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y aconsejar sobre situaciones de riesgo que pueden darse a la hora de consumir, Kontsumobide ha realizado durante 2016 **una campaña divulgativa en radio**. Se han difundido **recomendaciones** en materia consumo en Cadena SER, EITB, 40 principales, Onda Cero y Onda Vasca.

2.2.2. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación

En total, en 2016, Kontsumobide ha realizado **3 ruedas de prensa** y ha elaborado **11 notas de prensa** para los medios. Asimismo en 2016 el Instituto ha estado presente **70** veces en **prensa escrita**, **2.353** veces en **prensa digital**, **4** en **televisión** y **566** en **radio**.



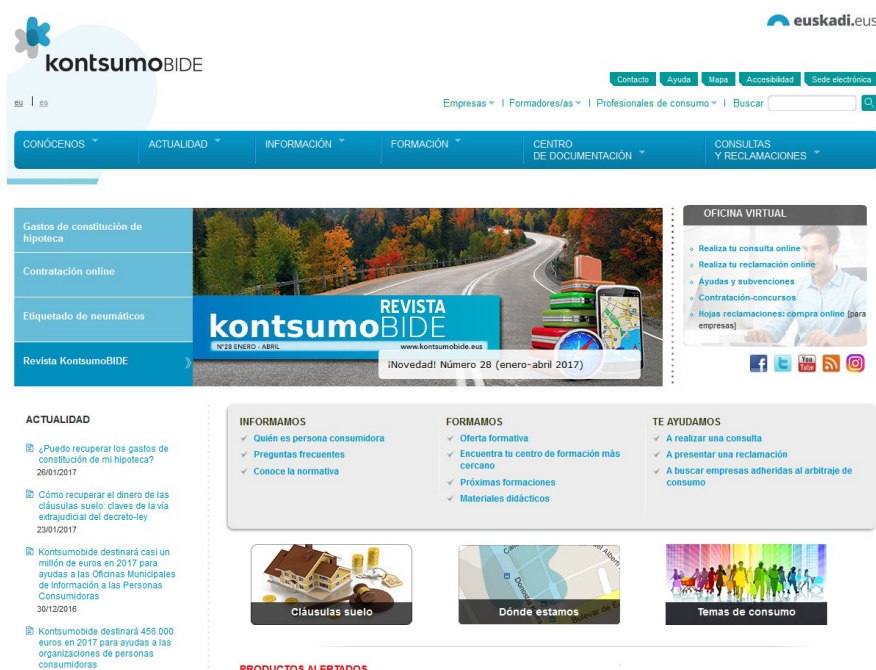
2.3. Kontsumobide en la Red

2.3.1. Página web www.kontsumobide.eus

La web de Kontsumobide se sigue consolidando como referente de información sobre consumo y de difusión de las actividades y documentos.

Durante el año 2016 se han recibido **112.190 visitas**. La página web de Kontsumobide persigue ofrecer información de calidad, actualizada y fácilmente accesible en el área de consumo; en particular, sobre las diversas áreas de trabajo del Instituto.

El **objetivo fundamental** de la web es ayudar a las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes, ofreciendo información práctica y documentación diversa para ejercer un consumo responsable. No obstante, además de la información y documentación dirigida a las personas consumidoras, también ofrece información específica a otros colectivos: empresas, formadores/as y profesionales que trabajan en el ámbito de consumo.



Página web de Kontsumobide

2.3.2. Blog y Redes Sociales

En 2016 problemas técnicos obligaron a Kontsumobide a cerrar su blog sobre temas de consumo, un medio de comunicación directo con la ciudadanía que llevaba funcionando desde años: primero, a través de la plataforma Blogger; más tarde, a través de Wordpress. A lo largo del año, el Instituto ha trabajado en el diseño y configuración de una nueva bitácora, adaptada al entorno tecnológico de las aplicaciones de Gobierno Vasco. Las previsiones permiten inferir que el **nuevo blog** iniciará su andadura en el **primer trimestre de 2017**.

Por otra parte en 2016, siendo conscientes de la creciente utilización de las redes sociales por parte de la población vasca, Kontsumobide ha intensificado su presencia en las redes que ya estaba presente; Facebook, Twitter y YouTube, y además, se ha incorporado a la red social Instagram.

En este sentido se han conseguido **3.836 “Me gusta”** en Facebook y **1.607 seguidores** en Twitter, **42** en Instagram y se han publicado **14 nuevos vídeos** en Youtube.

Perfiles de Kontsumobide en Facebook, Twitter e Instagram



2.3.3. APP Kontsumobide

Durante 2016 Kontsumobide, a través de la APP para dispositivos móviles y tablet, ha seguido ofreciendo información práctica sobre temas de consumo a las personas consumidoras de Euskadi.

3. Formación

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.

Enlaces:

- ▶ [Formación en consumo. Una prioridad para Kontsumobide](#)
- ▶ [Oferta formativa](#)
- ▶ [A quién se dirige la oferta formativa](#)

Para llevar a cabo la formación en consumo de la ciudadanía, Kontsumobide cuenta fundamentalmente con 3 programas: **Formación en centros de Kontsumobide, Formación en consumo en centros educativos y Formación en consumo para personas mayores.** En 2016, en estos 3 programas **se han realizado 4.821 acciones formativas que han contado con un total de 78.261 participaciones.**

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2016 **han participado 66 personas.**

3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide

Kontsumobide tiene un centro de formación en consumo en cada una de las capitales de los tres territorios históricos.

Enlaces:

- ▶ [Centros de formación de Kontsumobide](#)
- ▶ [Oferta formativa: Formación en los centros de Kontsumobide](#)

Durante el año 2016, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **2.036 talleres formativos, 7 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 31 formaciones en entidades públicas.** Por centro de formación se han distribuido: 818 en Bilbao, 784 en Vitoria-Gasteiz y 434 en Donostia / San Sebastián. En estas acciones han participado 171 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 23.102 personas.**

Las áreas que más se han solicitado para el desarrollo de dichas acciones formativas han sido: Alimentación y Sostenibilidad.

Acciones formativas en centros de formación de Kontsumobide (2016)

TIPO DE ACCIONES

Nº ACCIONES

Talleres específicos

Área publicidad	178
Área etiquetado	105
Área compras y servicios	189
Área sostenibilidad	230
Área derechos persona consumidora	118
Área seguridad	162
Área nuevas tecnologías	120
Área servicios financieros	77
Área alimentación	372

Total talleres específicos 1.551

Talleres otros formatos

Talleres adaptados a necesidades educativas	162
Agenda 21 escolar	58
Campaña Consumo respeto	6
Educación para la ciudadanía	9
Paquetes formativos	15
Maratones de consumo	102
Kontsumobide Jolasean (Pascua y Verano)	84
Consumo Aventura	6
Case Study	1
Talleres en inglés	42

Total talleres otros formatos 485

TOTAL TALLERES 2.036

Resto de acciones formativas

Jornadas educadores y educadoras	7
Formación en entidades	31

Total resto de acciones formativas 38

TOTAL ACCIONES FORMATIVAS EN CENTROS DE FORMACIÓN 2.074

Los Centros de Formación de Kontsumobide disponen de materiales didácticos en régimen de préstamo: Materiales en inglés (también disponibles en la web), material didáctico para el aula, Maleta para Asociaciones, materiales mediateca y expomEDIATECA.

Durante el año 2016 se han realizado un total de **29 préstamos de materiales**.

El número de **consultas informativas** a personas consumidoras recibidas en los Centros de Formación durante el año 2016 ha sido de **2.065**. Habiéndose duplicado el dato respecto al año 2015.

3.2. Formación en consumo en centros educativos

Este programa está dirigido a los centros escolares de **Educación Primaria** y de **1er ciclo de Educación Secundaria Obligatoria**.

Se trata de actividades dirigidas a los 3 colectivos que conforman el centro escolar: **alumnado, padres y madres y profesorado**.

► Enlace: [Oferta formativa: Formación en consumo en centros educativos](#)



Dentro de este programa, itinerante por los distintos centros escolares, se han realizado, durante el año 2016, **2.601 talleres** sobre consumo: **2.534 para el alumnado** (2.156 de Educación Primaria y 378 de 1er ciclo de la ESO) y **67 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en 133 centros escolares de Euskadi, **han participado 50.735 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **823 padres y madres**.

Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2016)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA	TOTAL
Derechos y deberes	48	27	75
Alimentación	778	80	858
Consumo sostenible	519	67	586
Ocio, juegos y juguetes	307	40	347
Publicidad	126	40	166
Seguridad	38	1	39
Compra: criterios y etiquetado	163	54	217
Nuevas tecnologías	177	69	246
TOTAL	2.156	378	2.534

Para **los padres y las madres** se han ofertado **8 actividades** diferentes:

- ▶ Charla informativa sobre la experiencia del programa en su centro educativo
- ▶ Taller práctico 'La alimentación también es educación'
- ▶ Taller práctico 'Ante la publicidad, lo mejor es educar'
- ▶ Taller práctico 'Videojuegos. ¿Sabemos a qué jugamos?'
- ▶ Taller práctico 'Menores e Internet'
- ▶ Taller práctico 'Menores y teléfonos móviles'
- ▶ Taller práctico 'Elegir el juguete adecuado'
- ▶ Taller práctico 'Economía familiar' (taller en familia)

Para **el profesorado** se ha ofrecido un servicio de orientación pedagógica en consumo, así como apoyo con material didáctico complementario para trabajar en el aula (web quest y dosieres pedagógicos).

Consumópolis:

Consumópolis es un concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a escolares de 3er Ciclo de Primaria y de Enseñanza Secundaria Obligatoria y convocado por AECOSAN, en colaboración con Kontsumobide y el resto de comunidades autónomas.

- ▶ Enlace: [Consumópolis. Concurso escolar sobre consumo responsable](#)

En la 11ª edición del concurso (**Consumópolis11. 'Tu consumes: ¿lo hacen igual en todas partes?'. Curso 2015/2016**), por lo que se refiere a Euskadi, han completado la fase autonómica **26 grupos escolares**. Los equipos ganadores de la fase autonómica han sido los siguientes:

- ▶ 3er ciclo educación primaria: Floreaga Ikastetxea (Azpeitia)
- ▶ 1er ciclo enseñanza secundaria obligatoria: Colegio San Viator (Sopuerta)
- ▶ 2º ciclo enseñanza secundaria obligatoria: Colegio Madre de Dios (Bilbao)

Durante el último trimestre del año 2016, se ha venido realizando la 1ª parte de la 12ª edición del concurso (**Consumópolis12: "Internet: ¿haces un uso responsable?'. Curso 2016/2017**).

3.3. Formación en consumo para personas mayores

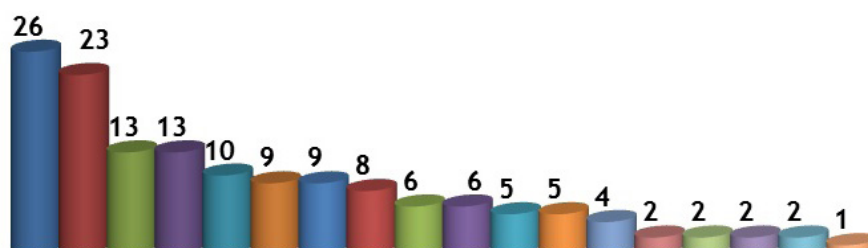
Como en años anteriores, en 2016 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a personas mayores.

► Enlace: [Formación en consumo para personas mayores](#)

En el programa han participado **3.601 personas** (2.756 mujeres y 845 hombres) distribuidas en **75 grupos**. Se han llevado a cabo un total de **63 conferencias** y **83 talleres prácticos**. El tema más demandado ha sido el referido a “Medicación y automedicación”, seguido de “Alimentación y Nutrición” y de “Seguridad de las Personas Mayores”.

Además, se han realizado un total de **29 visitas**, bien a centros de producción o de servicios o a centros de formación en materia de consumo. Los centros visitados durante 2016 por las personas participantes en el programa de formación para personas mayores fueron Ekoetxea Urdaibai (Torremadariaga), Cafés la Brasileña, Hazi, Mercabilbao, Nestlé, Vicrila, Cementos Rezola Museoa, Cafés Dromedario, Planta de Compostaje Artigas, Aula Medioambiental del Vertedero de Artigas y El Correo.

Temas tratados



- Medicamentos y automedicación
- Alimentación y nutrición
- Electricidad y gas
- Seguridad de las personas mayores
- Servicios bancarios
- Alimentos locales y de temporada
- Consumo sostenible
- Derechos de la persona viajera
- Garantías y SAT

- Seguridad alimentaria
- Servicios telefónicos e Internet
- Ventas fuera de establecimiento comercial y productos milagro
- Compra responsable
- Derechos y deberes de la persona consumidora y usuaria
- Seguros
- Consumo y ahorro de agua
- Etiquetado de productos
- Publicidad y ventas

3.4. Formación para profesionales de consumo

Kontsumobide se encarga de la **programación y organización de cursos, seminarios y jornadas de formación** dirigidos a los profesionales del mundo del consumo y los agentes económicos.

► Enlace: [Formación para profesionales de consumo](#)

Durante 2016 se han organizado e impartido **1 curso** para profesionales en el ámbito de consumo:

Curso 'Publicidad engañosa y etiquetado de productos'

Curso presencial de **15 horas de duración**, organizado por Kontsumobide, e **impartido a 66 profesionales del ámbito del consumo** en la sede del Gobierno Vasco en Bilbao, Gran Vía 85 (9, 16 y 23 de noviembre de 2016).

4. Resolución de conflictos

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo tiene como prioridad proporcionar un servicio eficaz a la ciudadanía y poner a su disposición todos los medios necesarios para el conocimiento de sus derechos y de las precauciones a adoptar en materia de consumo.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

Durante el año 2016, **en el conjunto de Euskadi**, se ha respondido a un total de **38.158 consultas de consumo**. De ellas, **8.144 se han dirigido directamente a Kontsumobide**, y las vías de recepción han sido: presencial, telefónica (a través de los teléfonos de atención al público de los servicios territoriales) y online.

Otros organismos de consumo como las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) o las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.) también han dado respuesta a las cuestiones planteadas por las personas consumidoras. Así, **las OMIC han respondido durante el año 2016 a 25.188 consultas** y las **AA.CC. a 4.825**.

► Enlace: [Cómo hacer una consulta de consumo](#)



En la tabla que se muestra a continuación se recogen los datos de las **consultas** recibidas en las distintas organizaciones, según **sectores** y **organismos**:

Consultas de consumo en Euskadi (2016)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	%
Alimentación	23	97	10	130	0,34%
Electrodomést., informát. y audiov.	637	1.210	63	1.910	5,01%
Estaciones de servicio	1	3	3	7	0,02%
Juguetes	6	17	3	26	0,07%
Material eléctrico	11	19	2	32	0,08%
Muebles	160	353	31	544	1,43%
Productos químicos (cosméticos, droguería, perfumería)	4	21	5	30	0,08%
Productos varios	199	344	38	581	1,52%
Reparación vehículos	505	919	168	1.592	4,17%
Reparación de viviendas, gremios	62	377	105	544	1,43%
Reparación electrodomésticos	159	523	87	769	2,02%
Seguros	405	1.767	342	2.514	6,59%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	889	2.954	433	4.276	11,21%
Servicio sanitario y asistencial	90	313	48	451	1,18%
Servicios bancarios	406	1.719	824	2.949	7,73%
Servicios varios	968	4.946	620	6.534	17,12%
Sin informar	14	0	0	14	0,04%
Telecomunicaciones	1.962	5.271	581	7.814	20,48%
Telefonía y comunicación	19	79	12	110	0,29%
Textil, calzado y complementos	269	457	53	779	2,04%
Tintorerías y lavanderías	44	90	23	157	0,41%
Transportes	417	1.109	218	1.744	4,57%
Vehículos	133	494	59	686	1,80%
Viajes	241	592	92	925	2,42%
Vivienda, promoción inmobiliaria	521	1.514	1.005	3.040	7,97%
TOTAL	8.145	25.188	4.825	38.158	100%

4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

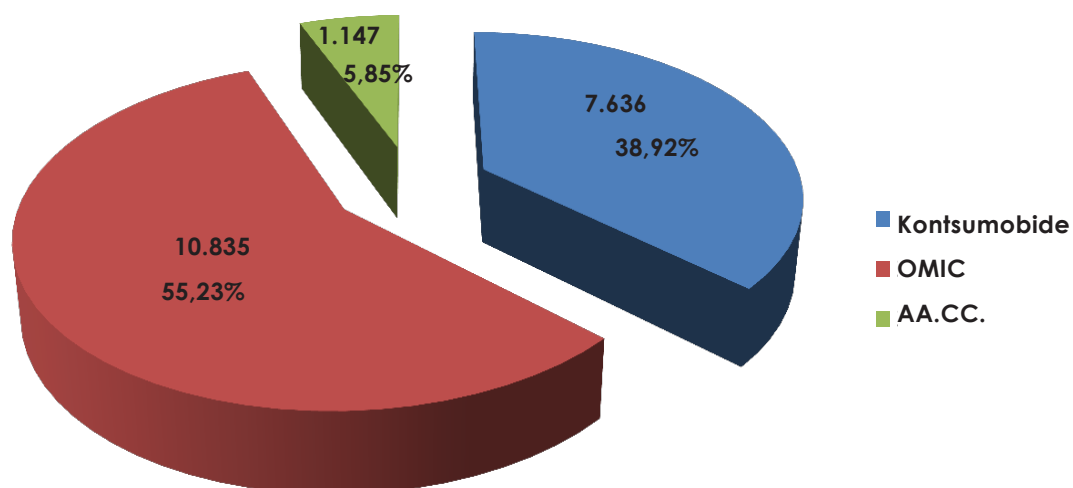
Durante 2016, **en Euskadi se tramitaron 19.618 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **7.636 a través de Kontsumobide**, **10.835 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)** y **1.147 por las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.)**.

Estudiando las reclamaciones tramitadas por los distintos organismos de consumo, se observa una continuidad en los sectores más reclamados: **las telecomunicaciones siguen siendo el sector más reclamado**, con un 27,33% del total. El sector de servicios energéticos se sitúa en un segundo lugar con un 11,96%, seguido de las reclamaciones de electrodomésticos/equipos informáticos (8,61%) y de las reclamaciones referidas a transportes (6,84%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (54,75%).

- ▶ Enlace: [Cómo hacer una reclamación de consumo](#)
- ▶ Enlace: [Resolución de conflictos de consumo. Tramitación.](#)

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2016)

por organismos



Reclamaciones de consumo en Euskadi (2016)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		AA.CC.	
Alimentación	25	0,33%	42	0,39%	3	0,26%
Electrodomést., informát. y audiov.	554	7,26%	1.103	10,18%	32	2,79%
Estaciones de servicio	25	0,33%	4	0,04%	0	0%
Juguetes	16	0,21%	9	0,08%	1	0,09%
Material eléctrico	4	0,05%	10	0,09%	0	0%
Muebles	160	2,10%	166	1,53%	25	2,18%
Cosméticos, droguería, perfumería...	11	0,14%	10	0,09%	0	0%
Productos varios	124	1,62%	160	1,48%	14	1,22%
Reparación de vehículos	462	6,05%	302	2,79%	22	1,92%
Reparación de viviendas, gremios	65	0,85%	80	0,74%	8	0,70%
Reparación electrodomésticos	233	3,05%	218	2,01%	16	1,39%
Seguros	38	0,50%	456	4,21%	65	5,67%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	576	7,54%	1.651	15,24%	120	10,46%
Servicio sanitario y asistencial	89	1,17%	78	0,72%	10	0,87%
Servicios bancarios	307	4,02%	404	3,73%	181	15,78%
Servicios varios	1.813	23,74%	1.238	11,43%	109	9,50%
Sin informar	0	0%	8	0,07%	0	0%
Telecomunicaciones	1.786	23,39%	3.249	29,99%	327	28,51%
Telefonía y comunicación	112	1,47%	92	0,85%	3	0,26%
Textil, calzado y complementos	234	3,06%	180	1,66%	11	0,96%
Tintorerías, lavanderías	62	0,81%	60	0,55%	5	0,44%
Transportes	510	6,68%	732	6,76%	100	8,72%
Vehículos	122	1,60%	117	1,08%	9	0,78%
Viajes	192	2,51%	322	2,97%	42	3,66%
Vivienda, promoción inmobiliaria	116	1,52%	144	1,33%	44	3,84%
TOTAL	7.636	100%	10.835	100%	1.147	100%

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2016)

por sectores y territorios históricos

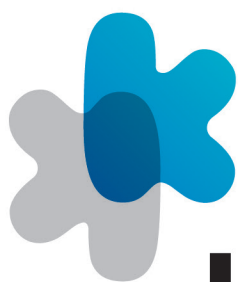
PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	12	0,37%	44	0,41%	14	0,25%	70	0,36%
Electrodomést., informát. y audiov.	304	9,36%	1.185	10,95%	200	3,60%	1.689	8,61%
Estaciones de servicio	4	0,12%	19	0,18%	6	0,11%	29	0,15%
Juguetes	7	0,22%	16	0,15%	3	0,05%	26	0,13%
Material eléctrico	1	0,03%	12	0,11%	1	0,02%	14	0,07%
Muebles	68	2,09%	233	2,15%	50	0,90%	351	1,79%
Cosméticos, droguería, perfumería	7	0,22%	10	0,09%	4	0,07%	21	0,11%
Productos varios	46	1,42%	179	1,65%	73	1,31%	298	1,52%
Reparación de vehículos	174	5,36%	443	4,09%	169	3,04%	786	4,01%
Reparación de viviendas, gremios	25	0,77%	91	0,84%	37	0,67%	153	0,78%
Reparación electrodomésticos	79	2,43%	262	2,42%	126	2,27%	467	2,38%
Seguros	118	3,63%	339	3,13%	102	1,84%	559	2,85%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	309	9,52%	1.199	11,08%	839	15,11%	2.347	11,96%
Servicio sanitario y asistencial	35	1,08%	86	0,79%	56	1,01%	177	0,90%
Servicios bancarios	138	4,25%	506	4,68%	248	4,47%	892	4,55%
Servicios varios	523	16,11%	1.646	15,21%	991	17,85%	3.160	16,11%
Sin informar	1	0,03%	1	0,01%	6	0,11%	8	0,04%
Telecomunicaciones	921	28,36%	2.627	24,28%	1.814	32,68%	5.362	27,33%
Telefonía y comunicación	20	0,62%	132	1,22%	55	0,99%	207	1,06%
Textil, calzado y complementos	95	2,93%	268	2,48%	62	1,12%	425	2,17%
Tintorerías, lavanderías	14	0,43%	82	0,76%	31	0,56%	127	0,65%
Transportes	174	5,36%	791	7,31%	377	6,79%	1.342	6,84%
Vehículos	25	0,77%	182	1,68%	41	0,74%	248	1,26%
Viajes	103	3,17%	329	3,04%	124	2,23%	556	2,83%
Vivienda, promoción inmobiliaria	44	1,36%	137	1,27%	123	2,22%	304	1,55%
TOTAL	3.247	100%	10.819	100%	5.552	100%	19.618	100%

4.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2016, Kontsumobide **recibió un total de 7.636 reclamaciones**, tanto de modo presencial (a través de sus tres Servicios Territoriales: Araba, Bizkaia y Gipuzkoa), como de modo telemático. La distribución de las reclamaciones recibidas de modo presencial fue la siguiente: 1.618 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Kontsumobide de Araba, 3.822 por el de Bizkaia, 2.196 por el de Gipuzkoa. Entre ellas se recibieron **109 reclamaciones online**.

Del total de reclamaciones recibidas en Kontsumobide en 2016, cabe destacar, entre otros, los siguientes datos:

- ▶ Se ha dado un **importante impulso a la labor mediadora** realizada por Kontsumobide durante 2016: dicha labor **se realizó en 4.803 casos, de los cuales 2.218 se cerraron con algún tipo de avenencia entre las partes** (total o parcial).
- ▶ **500 reclamaciones** fueron trasladadas, para su resolución, **a otros organismos**, al tratarse de cuestiones sobre las que Kontsumobide no tiene competencia.
- ▶ **176 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral de Consumo**.
- ▶ Kontsumobide **cerró 272 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador** contra las empresas denunciadas.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Reclamaciones de consumo presentadas en Kontsumobide (2016)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	3	0,19%	22	0,58%	0	0%	25	0,33%
Electrodomést., informát. y audiov.	205	12,67%	302	7,90%	47	2,14%	554	7,26%
Estaciones de servicio	3	0,19%	16	0,42%	6	0,27%	25	0,33%
Juguetes	6	0,37%	7	0,18%	3	0,14%	16	0,21%
Material eléctrico	1	0,06%	3	0,08%	0	0%	4	0,05%
Muebles	44	2,72%	107	2,80%	9	0,41%	160	2,10%
Cosméticos, droguería, perfumería	5	0,31%	5	0,13%	1	0,05%	11	0,14%
Productos varios	27	1,67%	66	1,73%	31	1,41%	124	1,62%
Reparación de vehículos	114	7,05%	255	6,67%	93	4,23%	462	6,05%
Reparación de viviendas, gremios	6	0,37%	36	0,94%	23	1,05%	65	0,85%
Reparación electrodomésticos	31	1,92%	139	3,64%	63	2,87%	233	3,05%
Seguros	11	0,68%	23	0,60%	4	0,18%	38	0,50%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	139	8,59%	225	5,89%	212	9,65%	576	7,54%
Servicio sanitario y asistencial	14	0,87%	43	1,13%	32	1,46%	89	1,17%
Servicios bancarios	60	3,71%	135	3,53%	112	5,10%	307	4,02%
Servicios varios	278	17,18%	942	24,65%	593	27,00%	1.813	23,74%
Sin informar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Telecomunicaciones	476	29,42%	724	18,94%	586	26,68%	1.786	23,39%
Telefonía y comunicación	0	0%	93	2,43%	19	0,87%	112	1,47%
Textil, calzado y complementos	64	3,96%	147	3,85%	23	1,05%	234	3,06%
Tintorerías, lavanderías	6	0,37%	34	0,89%	22	1,00%	62	0,81%
Transportes	69	4,26%	232	6,07%	209	9,52%	510	6,68%
Vehículos	6	0,37%	91	2,38%	25	1,14%	122	1,60%
Viajes	38	2,35%	113	2,96%	41	1,87%	192	2,51%
Vivienda, promoción inmobiliaria	12	0,74%	62	1,62%	42	1,91%	116	1,52%
TOTAL	1.618	100%	3.822	100%	2.196	100%	7.636	100%

Por sectores, los que más reclamaciones han recibido son similares a los de los últimos años. Las dos primeras posiciones las ocupan los **servicios de telefonía** y los **suministros energéticos**.

Motivos de las reclamaciones

A continuación se detallan los **motivos** que las personas consumidoras alegan para reclamar en tres de los sectores más reclamados:

Telecomunicaciones (2016)

Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet		Servicios de telefonía	
Altas	1,96%	Altas	0,50%	Altas	4,08%	Bajas	1,44%
Bajas	10,78%	Bajas	6,24%	Bajas	11,73%	Cobertura	0,72%
Cobros por servicios no contratados	7,84%	Cobertura	0,20%	Cobros por servicios no contratados	5,36%	Cobros por servicios no contratados	10,79%
Facturación	43,14%	Cobros por servicios no contratados	9,90%	Facturación	31,89%	Facturación	29,50%
Incumplimiento contrato/oferta	18,14%	Facturación	35,25%	Incumplimiento contrato/oferta	35,97%	Incumplimiento contrato/oferta	28,06%
Información deficiente	0,98%	Incumplimiento contrato/oferta	23,37%	Información deficiente	1,28%	Información deficiente	3,60%
Interrupciones	4,90%	Información deficiente	1,58%	Interrupciones	4,34%	Interrupciones	1,44%
Otros	7,35%	Interrupciones	2,77%	Otros	5,10%	Liberación de línea	0,72%
Portabilidad	4,90%	Liberación de línea	0,20%	Publicidad engañosa	0,26%	Otros	20,86%
		Otros	14,65%			Portabilidad	2,88%
		Portabilidad	4,16%				
		Publicidad engañosa	0,69%				
		SMS	0,50%				

Serv. abastecimiento (energía, agua, otros) (2016)

Cortes de suministro	6,98%
Deficiencias del servicio	12,16%
Disconformidad con lecturas	9,12%
Facturación	40,07%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,18%
Incumplimiento contrato/oferta	8,59%
Información deficiente	2,15%
Otros	14,49%
Publicidad engañosa	2,15%
Reclamaciones a la empresa sin resolver	4,11%

Electrodomésticos (2016)

Deficiencias del servicio	17,56%
Facturación	3,05%
Garantías	25,76%
Incumplimiento contrato/oferta	7,25%
Incumplimiento plazos de entrega	4,39%
Información deficiente	2,29%
Montaje incorrecto	1,15%
Otros	6,11%
Producto defectuoso	22,33%
Publicidad engañosa	2,10%
Reparación defectuosa	8,02%

4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)

Las OMIC recibieron un total de **10.835 reclamaciones**: 1.514 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 6.253 en Bizkaia y 3.068 en Gipuzkoa.

Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2016)

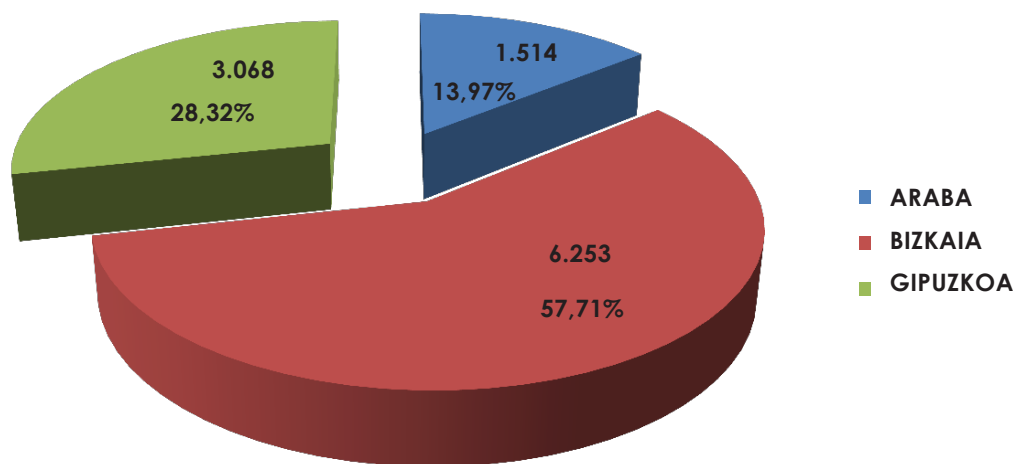
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	7	22	13	42	0,39%
Electrodomést., informát. y audiov.	96	856	151	1.103	10,18%
Estaciones de servicio	1	3	0	4	0,04%
Juguetes	1	8	0	9	0,08%
Material eléctrico	0	9	1	10	0,09%
Muebles	22	104	40	166	1,53%
Cosméticos, droguería, perfumería	2	5	3	10	0,09%
Productos varios	15	105	40	160	1,48%
Reparación de vehículos	57	178	67	302	2,79%
Reparación de viviendas, gremios	17	53	10	80	0,74%
Reparación electrodomésticos	48	112	58	218	2,01%
Seguros	99	272	85	456	4,21%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	160	910	581	1.651	15,24%
Servicio sanitario y asistencial	17	40	21	78	0,72%
Servicios bancarios	59	240	105	404	3,73%
Servicios varios	233	641	364	1.238	11,43%
Sin informar	1	1	6	8	0,07%
Telecomunicaciones	422	1.667	1.160	3.249	29,99%
Telefonía y comunicación	17	39	36	92	0,85%
Textil, calzado y complementos	30	112	38	180	1,66%
Tintorerías y lavanderías	8	44	8	60	0,55%
Transportes	89	491	152	732	6,76%
Vehículos	18	84	15	117	1,08%
Viajes	64	186	72	322	2,97%
Vivienda, promoción inmobiliaria	31	71	42	144	1,33%
TOTAL	1.514	6.253	3.068	10.835	100%

Las reclamaciones que se recibieron en las **OMIC** se distribuyeron **por territorio histórico** según se muestra en el gráfico siguiente:

Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2016)

por territorios históricos



4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)

Las AA.CC. realizan labores de información, asesoramiento, mediación y defensa jurídica. En 2016, las asociaciones tramitaron **1.147 reclamaciones**: 115 en Araba, 744 en Bizkaia y 288 en Gipuzkoa.

Reclamaciones de consumo presentadas en las AACC (2016)

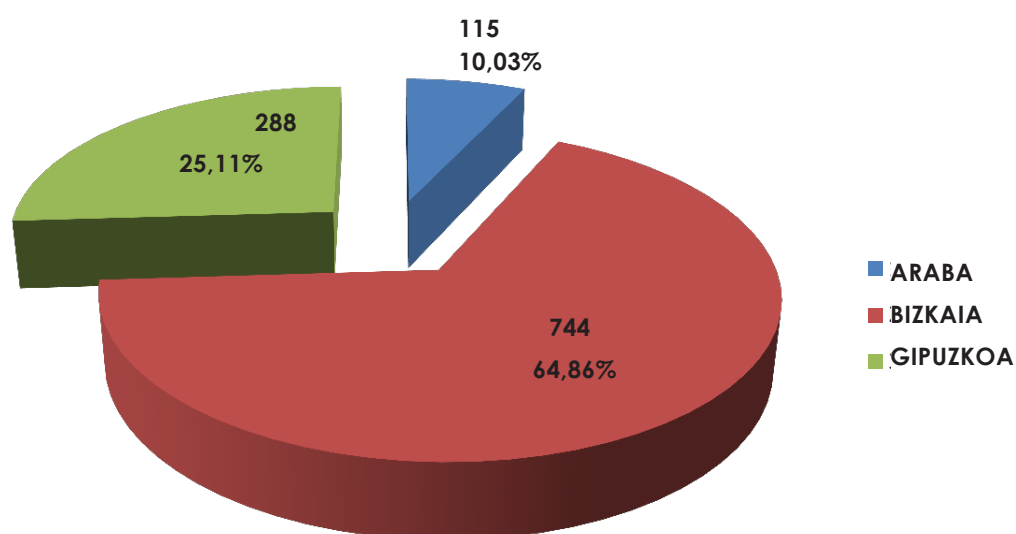
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	2	0	1	3	0,26%
Electrodomést., informát. y audiov.	3	27	2	32	2,79%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Juguetes	0	1	0	1	0,09%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	2	22	1	25	2,18%
Cosméticos, droguería, perfumería	0	0	0	0	0%
Productos varios	4	8	2	14	1,22%
Reparación de vehículos	3	10	9	22	1,92%
Reparación de viviendas, gremios	2	2	4	8	0,70%
Reparación electrodomésticos	0	11	5	16	1,39%
Seguros	8	44	13	65	5,67%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	10	64	46	120	10,46%
Servicio sanitario y asistencial	4	3	3	10	0,87%
Servicios bancarios	19	131	31	181	15,78%
Servicios varios	12	63	34	109	9,50%
Sin informar	0	0	0	0	0%
Telecomunicaciones	23	236	68	327	28,51%
Telefonía y comunicación	3	0	0	3	0,26%
Textil, calzado y complementos	1	9	1	11	0,96%
Tintorerías y lavanderías	0	4	1	5	0,44%
Transportes	16	68	16	100	8,72%
Vehículos	1	7	1	9	0,78%
Viajes	1	30	11	42	3,66%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1	4	39	44	3,84%
TOTAL	115	744	288	1.147	100%

Las reclamaciones que se recibieron en las **AA.CC.** se distribuyeron **por territorio histórico** según se muestra en el gráfico siguiente:

Reclamaciones de consumo presentadas en las AA.CC. (2016)

por territorios históricos



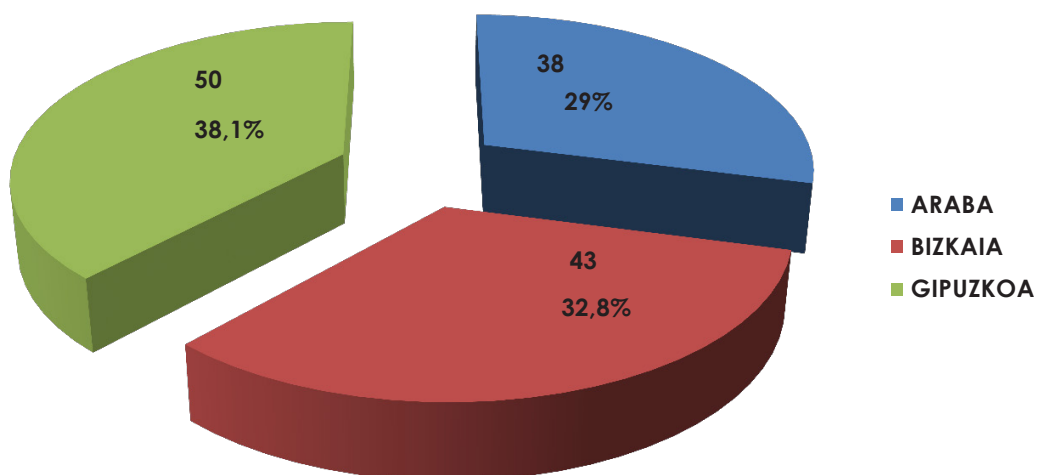
4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2016, **se incoaron 131 expedientes sancionadores**, bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas, bien como resultado de lo detectado en las campañas de inspección programadas.

Por territorios, en Araba se incoaron 38 expedientes sancionadores, en Bizkaia 43 y en Gipuzkoa 50.

Expedientes sancionadores incoados (2016)

por territorios históricos



Las empresas de telefonía acaparan la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (19,08% del total).

Expedientes sancionadores incoados (2016)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	1	7	2	10	7,63%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Juguetes	0	0	0	0	0%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	3	1	1	5	3,82%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Productos varios	0	0	0	0	0%
Reparación de vehículos	4	4	3	11	8,39%
Reparación de viviendas, gremios	0	2	2	4	3,05%
Reparación electrodomésticos	1	6	2	9	6,87%
Seguros	0	0	0	0	0%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	4	1	2	7	5,34%
Servicio sanitario y asistencial	0	0	1	1	0,76%
Servicios bancarios	4	1	0	5	3,82%
Servicios varios	4	7	11	22	16,79%
Sin informar	1	6	7	14	10,69%
Telecomunicaciones	6	4	15	25	19,08%
Textil, calzado y complementos	5	1	1	7	5,34%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0%
Transportes	2	2	1	5	3,82%
Vehículos	0	0	0	0	0%
Viajes	2	1	0	3	2,29%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1	0	2	3	2,29%
TOTAL	38	43	50	131	100%

4.4. Arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es la vía más sencilla y rápida para resolver los **conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo** entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas.

El Sistema Arbitral de Consumo dispone de un **procedimiento especial** basado en las siguientes características: voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y gratuidad.

El órgano de referencia del Sistema Arbitral de Consumo es la **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi**, adscrita a Kontsumobide.

- Enlace: [Arbitraje de Consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo.](#)



4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

La empresa o comercio que se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo consigue atraer la confianza de su clientela, al garantizarles la rápida resolución de las controversias en materia de consumo. El hecho de la adhesión supone una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo.

- Enlace: [Arbitraje de Consumo. Adhesión empresarial.](#)

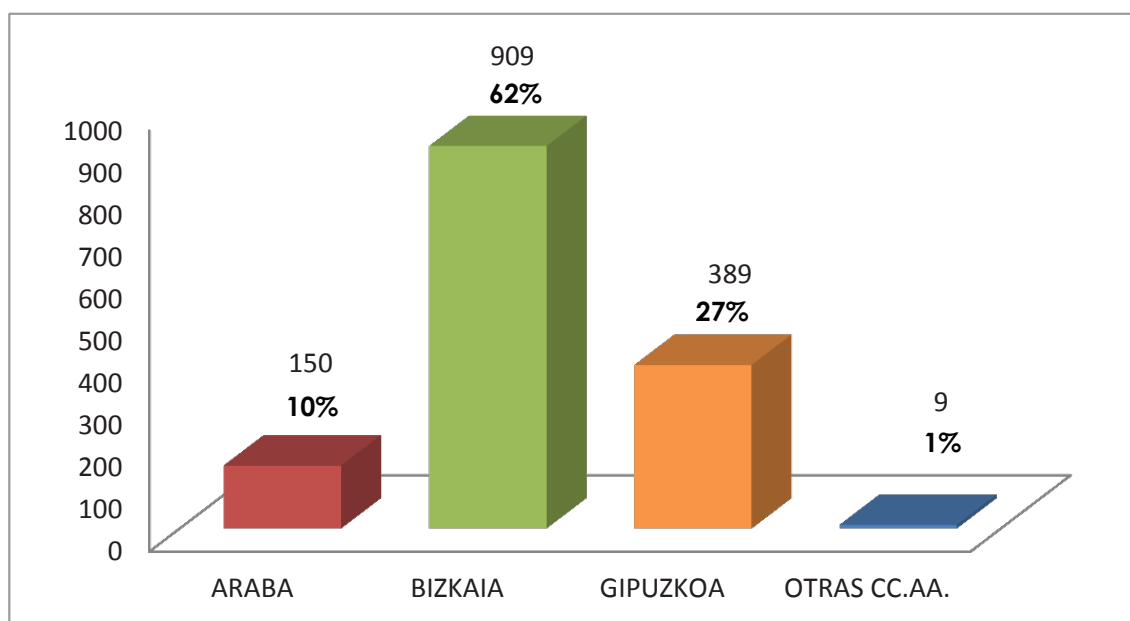
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las empresas, profesionales y comercios vascos adheridos, al confiar en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias.

Una vez más el balance es positivo: en 2016, **1.457 nuevas empresas aceptaron adherirse al sistema de arbitraje**. Y, a fecha de 31 diciembre 2016, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **asciende a 14.381**.

Las **nuevas adhesiones** realizadas durante el año 2016 se distribuyen por territorio histórico según el gráfico:

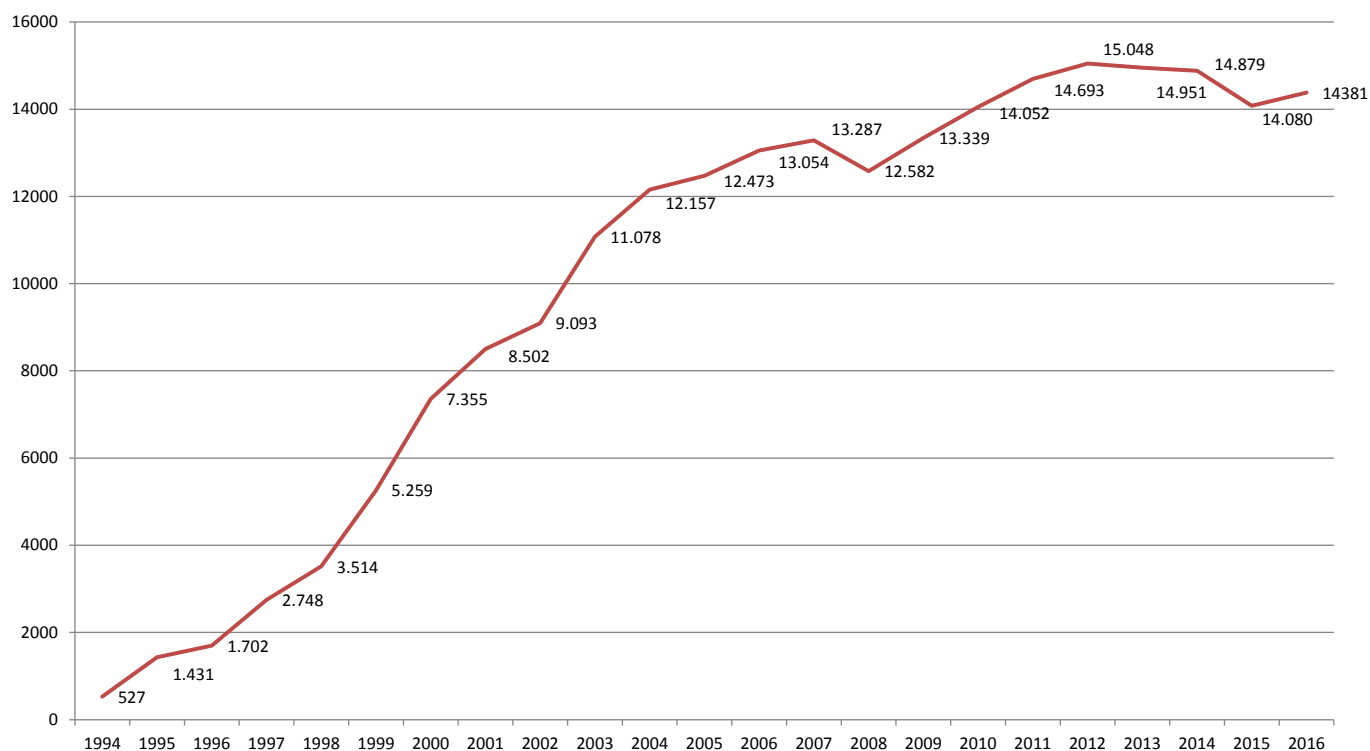
Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2016)

por territorios históricos



EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE

EVOLUCIÓN 1994 - 2016



Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 diciembre 2016)

por sectores de actividad

EMPRESAS ADHERIDAS

% ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI

Actividades recreativas	58	0,40%
Agencias de viaje	40	0,28%
Alimentación	1.117	7,77%
Automóviles	1.029	7,15%
Bazares	48	0,33%
Comercio electrónico	8	0,05%
Electrodomésticos, SAT	409	2,84%
Energía	21	0,15%
Enseñanza	312	2,17%
Gremios, vivienda	1.859	12,93%
Hostelería	510	3,55%
Informática	163	1,13%
Joyería, relojería	346	2,41%
Muebles	868	6,03%
Otro comercio por menor	2.572	17,89%
Otros	2.449	17,03%
Promoción inmobiliaria	190	1,32%
Publicidad	7	0,05%
Seguros	53	0,37%
Telefonía	115	0,80%
Textil, calzado	2.012	14%
Tintorerías	116	0,81%
Transportes	79	0,50%
TOTAL	14.381	100%

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **708 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2016 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

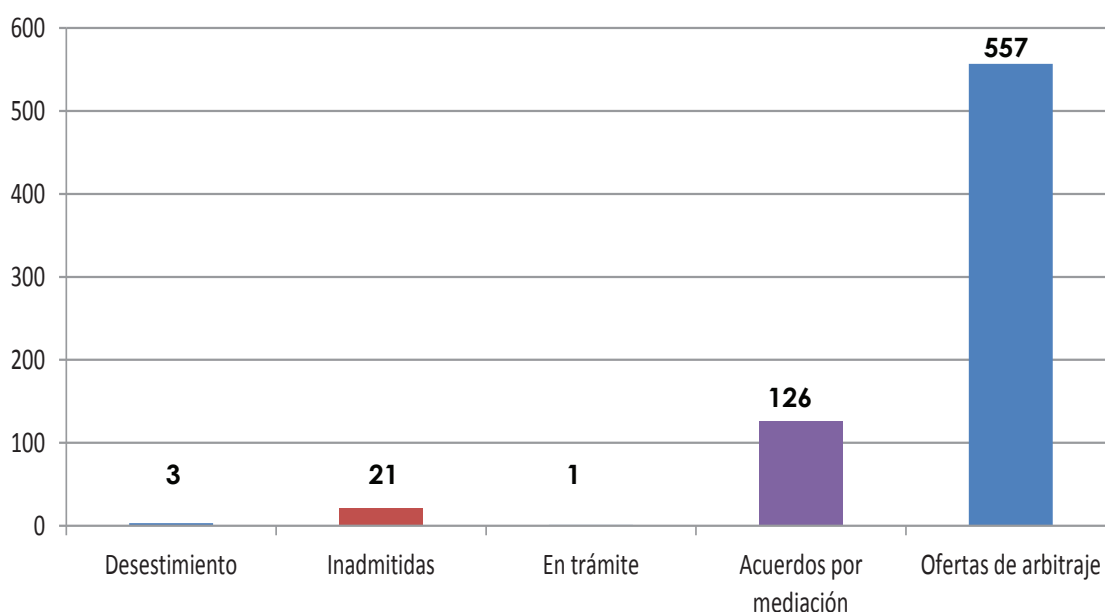
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **683 solicitudes (96,47%) fueron tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 126 Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- ▶ **24 solicitudes (3,39%) no llegaron a tramitarse** (3 por desistimiento de la persona consumidora y 21 por inadmisión).
- ▶ **1 solicitud (0,14%) se encuentran en tramitación a 31 diciembre de 2016.**

Solicitudes de arbitraje (2016)

Sectores	Nº de solicitudes
Actividades recreativas	2
Agencias de viaje	8
Alimentación	4
Automóviles	24
Comercio electrónico	1
Electrodomésticos, SAT	20
Energía	79
Enseñanza	6
Gremios, vivienda	39
Informática	1
Joyería, relojería	2
Muebles	24
Otro comercio por menor	21
Otros	23
Promoción inmobiliaria	1
Seguros	7
Servicios bancarios	6
Telefonía	419
Textil, Calzado	2
Tintorerías	15
Transportes	4
TOTAL	708

Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2016)



En **557 casos** se propuso a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en 376 se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros 26 casos aceptaron el arbitraje. En el resto, 155 casos, no se aceptó el arbitraje.

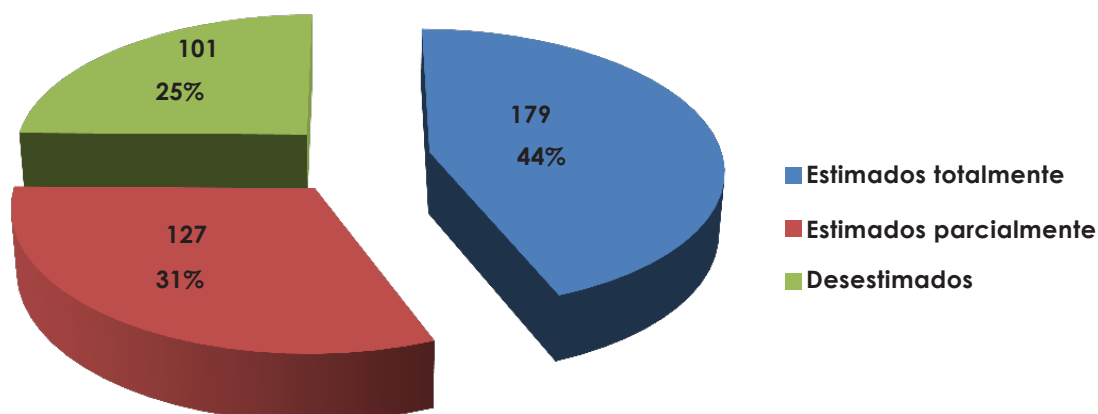
Durante el año 2016 se dictaron **407 laudos**.

El sector en el que **más laudos** se dictaron fue el de **telefonía**.

En cuanto a los resultados, **179 laudos fueron favorables totalmente** a la persona consumidora y **127 parcialmente**; en **101** el dictamen fue **desfavorable** a la persona consumidora.

Laudos dictados (2016)

por tipo de decisión



5. Control de mercado

La actividad de control de mercado hace referencia al **conjunto de actividades** destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente.

Incluye las siguientes actividades:

- ▶ **Campañas de inspección y control**, entendidas como actuaciones programadas que atienden especialmente a la vigilancia del cumplimiento de la normativa. Se hace especial hincapié en la inspección sistemática de sectores muy reglados y del etiquetado de diferentes productos.
- ▶ **Localización, inmovilización y retirada**, en su caso, de los productos alertados que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

5.1. Campañas de inspección y control

Las campañas de inspección se programan sobre productos, bienes y servicios o prácticas comerciales que, por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidades de normalización, etc.), son seleccionados para su control específico.

Durante el año 2016 se llevaron a cabo **diversas campañas de inspección**, en cuestiones tales como: la información alimentaria obligatoria en productos alimenticios, envasado, bebidas energéticas, etiquetado, composición y control analítico de cromo en calzado, elementos de protección individual (EPIs), páginas web que ofrecen venta online, termos con Dewar de vidrio, etc.

- ▶ Enlace: [Campañas de inspección \(año 2016\).](#)



5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2016 también ha realizado una serie de actuaciones coordinadas con el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección y Vigilancia del Comercio Exterior) en relación a la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad y etiquetado de los productos importados (Real Decreto 330/2008).

En la tabla siguiente se reflejan las **actuaciones coordinadas con el SOIVRE** llevadas a cabo por los servicios de inspección de Kontsumobide en 2016:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2016)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	32	50.949
Material eléctrico	16	55.123
Juguetes	9	34.572
Muebles	7	1.081
Equipos Protección Individual (EPIs)	5	83.831
TOTAL	69	225.556

5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios

Con la supresión de las fronteras de los países que componen la Unión Europea y el principio de libre circulación, aparece en el mercado una afluencia de productos cuyo origen puede corresponder a cualquiera de los países comunitarios o a terceros países. Es necesario, por tanto, intensificar los mecanismos para controlar la comercialización de productos seguros, lo que se ha conseguido con el **Sistema de Intercambio Rápido de Información**, que se fundamenta en la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, y que se transpone a nuestro ordenamiento jurídico por el RD. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos.

A continuación se adjuntan **dos cuadros** relacionados, por un lado, con las **alertas recibidas**, y, por otro, con los **productos alertados** localizados y las **unidades retiradas del mercado**.

Productos alertados (2016)

Productos	Total
Juegos y juguetes	800
Textil-calzado	325
Material eléctrico	318
Vehículos	562
Electrodomésticos	166
Productos químicos	200
Productos varios	504
TOTAL	2.875

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2016)

Productos	Localizados	Unidades retiradas
Juegos y juguetes	36	3.148
Material eléctrico	21	807
Electrodomésticos	8	6.169
Textil, calzado y complementos	8	2.370
Artículos varios	19	453
TOTAL	92	12.947

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2016 es de **2.013 actuaciones**, y comprende tanto las actuaciones inspectoras motivadas por campañas, como las no programadas y derivadas fundamentalmente de denuncias, reclamaciones, actuaciones en coordinación con el SOIVRE, aparición de productos irregulares y/o de inhibiciones y comunicaciones entre las comunidades autónomas.

En los cuadros adjuntos se detallan, **por territorios**, las distintas **actuaciones de inspección**, sean actas o informes, clasificadas por motivo de la actuación y producto/servicio.

Actuaciones de inspección (2016)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Red de alerta	157	956	408	1.521
Campaña	95	132	106	333
Reclamación / Denuncia	34	71	37	142
Otros	3	8	6	17
TOTAL	289	1.167	557	2.013

Actuaciones de inspección (2016)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Material eléctrico	49	282	208	539
Juguetes	65	312	89	466
Electrodomésticos, informática y audiovisual (venta y reparación)	9	85	19	113
Vehículos (venta y reparación)	9	19	13	41
Textil, calzado y complementos	22	125	50	197
Alimentación	24	21	30	75
Vivienda (promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	33	40	30	103
Muebles	3	3	6	12
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	27	16	44
Productos varios	44	202	71	317
Servicios varios	30	51	25	106
TOTAL	289	1.167	557	2.013

6. Cooperación con otros agentes y organismos

6.1. Programa de apoyo económico

6.1.1. Entidades locales (OMIC)

Por **Resolución de 10 de diciembre de 2015**, de la Directora de Kontsumobide, se hizo pública la **convocatoria de ayudas económicas destinadas a Entidades Locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias para el ejercicio 2016**.

- ▶ Enlace: [Programa de ayudas destinadas a Entidades Locales y Entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.](#)

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2016 ascendieron a **940.220,22 euros, divididas en 3 líneas de apoyo**:

- ▶ Sufragar los gastos derivados de funcionamiento y realización de actividades de información y formación de las personas consumidoras y usuarias, así como la edición y divulgación de publicaciones de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras.
- ▶ Sufragar los gastos derivados de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras.
- ▶ Sufragar los gastos derivados de la realización de actividades de inspección de consumo.

Las ayudas económicas destinadas a **gastos de funcionamiento y realización de actividades por las OMIC** ascendieron a **859.170,32 euros** en 2016, y se distribuyeron del modo siguiente:

Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2016)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	14.342,55 €
ANDOAINGO UDALA	16.768,83 €
AYUNTAMIENTO DE BALMASEDA	10.353,53 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	40.930,95 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	21.281,02 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	31.374,33 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	17.700,77 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	16.344,53 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	44.820,48 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	15.035,43 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	6.315,30 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	23.530,75 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELA	14.342,55 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	44.820,48 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	44.820,48 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	3.626,87 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	22.649,11 €
CUADRILLA DE AÑANA	5.064,71 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	2.270,90 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	9.681,22 €
ELGOIBARKO UDALA	7.650,30 €
FORLAN	15.463,06 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	20.656,97 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	30.434,42 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	14.764,71 €
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	26.354,44 €
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	29.496,89 €
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	29.626,33 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	39.217,92 €
OARSOALDEA	44.820,48 €
ONDARROAKO UDALA	4.400,28 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	10.209,28 €
TOTAL	859.170,32 €

Las ayudas económicas destinadas a **gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMIC** ascendieron en 2016 a **1.050 euros**:

Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2016)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE COSTA	1.050,00 €
TOTAL	1.050,00 €

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** ascendieron en el año 2016 a **79.999,90 euros**:

Ayudas económicas destinadas a actividades de inspección de OMIC (2016)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	16.027,42 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	9.449,43 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	10.351,50 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	14.665,08 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	12.020,56 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	16.027,42 €
FORLAN	1.458,49 €
TOTAL	79.999,90€

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)

Por **Resolución de 16 de diciembre de 2015**, del Director de Kontsumobide, se hizo pública la convocatoria de **ayudas económicas** destinadas a las Organizaciones de Personas Consumidoras para sufragar los gastos de funcionamiento, de asistencia jurídica y de realización de proyectos de consumo para el ejercicio 2016.

► Enlace: [Asociaciones de personas consumidoras \(AA.CC.\)](#)

Las ayudas económicas de apoyo a las organizaciones de personas consumidoras para el año 2016 ascendieron a **402.015,74** euros, distribuidas de la siguiente manera:

Federación de consumidores de Euskadi - EKE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	72.717,05 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	28.965,52 €
LÍNEA 3: PROYECTOS	9.675,82 €
Consumerismo en redes sociales	7.998,46 €
Consumidor ante el contrato de seguros	1.677,36 €
TOTAL	111.358,39€

Unión de consumidores de Euskadi - UCE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	84.355,61 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	32.261,38 €
LÍNEA 3: PROYECTOS	10.491,37 €
Revista digital "Kontsumitzaile"	2.001,27 €
Repercusión para las personas consumidoras de los cambios del negocio bancario	7.188,70 €
La evolución de las compras por Internet: comercio electrónico	1.301,40 €
TOTAL	127.108,36€

Asociación de personas consumidoras y usuarias vasca - ACUV/EKA

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	103.716,18 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	50.000,00 €
LÍNEA 3: PROYECTOS	9.832,81 €
Medios de comunicación y redes sociales	7.866,25 €
Formación superior derecho del consumo	1.966,56 €
TOTAL	163.548,99€

6.2. Comisión Consultiva de Consumo

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi es un órgano adscrito Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo e integrada por representantes de diferentes ámbitos de organización o entidades de intereses sociales, profesionales y económicos; administraciones públicas vinculadas al sector del consumo, y asociaciones de personas consumidoras y usuarias. A lo largo de 2016 la comisión emitió los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos**:

- ▶ [DECRETO 76/2016, de 17 de mayo, que establece las condiciones para la adaptación de los requisitos higiénico-sanitarios de diversos ámbitos de la producción agroalimentaria de Euskadi.](#)
- ▶ Propuesta de un representante de las personas consumidoras y usuarias para la composición del Pleno del Consejo Vasco de Previsión Social
- ▶ [DECRETO 120/2016, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general del juego en la Comunidad Autónoma de Euskadi.](#)
- ▶ [ORDEN de 15 de junio de 2016, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales, sobre Control Acústico de la Edificación.](#)
- ▶ [ORDEN de 10 de mayo de 2016, del Consejero de Salud, por la que se crea el Consejo Asesor de Enfermedades Infecciosas Emergentes en Euskadi.](#)
- ▶ Proyecto de Decreto sobre Servicios de Farmacia y Depósitos de medicamentos en los centros sociosanitarios ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Proyecto de Decreto que regula la ordenación de la estructura de las organizaciones de servicios sanitarios de la Comunidad Autónoma de Euskadi y el régimen de funcionamiento y constitución de las Unidades de Gestión Clínica.
- ▶ Decreto por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria y otras estructuras territoriales de coordinación sociosanitaria.
- ▶ [DECRETO 105/2016, de 7 de julio, del Consejo Vasco de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.](#)
- ▶ Proyecto de Decreto sobre requisitos en el servicio a por menor de carburantes y combustibles de automoción.

6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas

Desde AECOSAN se promueven diversas actuaciones de coordinación en materias de consumo entre las comunidades autónomas. En este sentido, Kontsumobide, además de participar en las **conferencias sectoriales** y en la **Comisión de Cooperación de Consumo**, ha tomado parte en distintos **grupos de trabajo** establecidos:

- ▶ Grupo de trabajo de **Normativa**, de la Comisión de Cooperación de Consumo.
- ▶ Grupo de trabajo de **Información, Formación y Educación**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Arbitraje**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Control de Mercado**.



ANEXO I

Kontsumobide: Datos de contacto

► Kontsumobide (sede central)

Avenida Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062140
Fax: 945062141
kontsumobide@kontsumobide.eus
www.kontsumobide.eus

► Junta Arbitral de Consumo de Euskadi (Órgano adscrito a Kontsumobide)

Avenida Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945062170 / 945062171
Fax: 945062143
junta-arbitral@kontsumobide.eus

► Servicios territoriales de Kontsumobide

Servicio Territorial Araba

Avenida Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062161
Fax: 945062142
kb-araba@kontsumobide.eus

Servicio Territorial Bizkaia

Alameda Recalde 39 A, bajo
48008 Bilbao
Tfno.: 944031500
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Servicio Territorial Gipuzkoa

Easo, 10-5ª
20006 Donostia / San Sebastián
Tfno.: 943022547
Fax: 943022572
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

► Centros de Formación en Consumo

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20 - 1º
01008 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945016600
Fax: 945016601
formacion-araba@kontsumobide.eus

Bilbao

Nicolás Alkorta, 2
48003 Bilbao
Tfno.: 944032220
Fax: 944032221
formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Donostia / San Sebastián

Paseo Zarategi, 82-84 bis
20015 Donostia / San Sebastián
Tfno.: 943022590
Fax: 943022592
formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

ANEXO II

Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC). Datos de contacto.

- ▶ **Enlace:** [Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora \(OMIC\)](#)
- ▶ **Enlace:** [Asociaciones de personas consumidoras \(AA.CC.\)](#)