

2019 memoria



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Índice

1. Introducción	3	4. Resolución de conflictos	21
2. Información	5	4.1. Consultas de consumo en Euskadi	21
2.1. Publicaciones	5	4.2. Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi ..	23
2.1.1. Folletos y hojas informativas	6	4.2.1. Kontsumobide	26
2.1.2. Revistas	8	4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)	29
2.1.3. Estudios	10	4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras ...	31
2.1.4. Memoria Kontsumobide 2018	10	4.3. Expedientes sancionadores	33
2.1.5. Kontsumotegia	10	4.4. Arbitraje de Consumo	35
2.1.6. Vídeos	11	4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje	35
2.2. Sensibilización	12	4.4.2. Solicitudes de arbitraje	37
2.2.1. Campaña de difusión	12	5. Control de mercado	39
2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación	12	5.1. Campañas de inspección y control	39
2.2.3. Jornada de puertas abiertas	12	5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	40
2.2.4. Día Mundial de la Persona Consumidora ..	13	5.3. Control de seguridad de los productos no alimenticios	40
2.2.5. Otras acciones	13	5.4. Actuaciones inspectoras	41
2.3. Kontsumobide en Internet	13	6. Cooperación con otros agentes y organismos	43
2.3.1. Página web	13	6.1. Programa de apoyo económico	43
2.3.2. Blog	14	6.1.1. Entidades locales (OMIC)	43
2.3.3. Redes sociales	14	6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras ..	46
2.3.3.1. Facebook	15	6.2. Comisión Consultiva de Consumo	47
2.3.3.2. Twitter	15	6.3. Convenio de colaboración con Autocontrol	48
2.3.3.3. Instagram	15	6.4. Premios de Consumo	48
2.3.3.4. YouTube	15	6.3. Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	48
3. Formación	16	Anexos (datos de contacto)	49
3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide	16	Anexo I: Kontsumobide	49
3.2. Formación en consumo en centros educativos	18	Anexo II: Centros de información y atención	50
3.3. Formación en consumo para personas mayores	19		
3.4. Formación para profesionales de consumo	20		

1. Introducción

El 12 de julio de 2011 se aprobó, mediante el **Decreto 159/2011, la estructura y organización** de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Durante este tiempo siempre ha tenido presentes los objetivos para los que fue creado: **definir, planificar, impulsar y ejecutar** las políticas del Gobierno Vasco en materia de **defensa y protección** de las personas consumidoras y usuarias.

Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo es un organismo autónomo, adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco. En 2020 culminará su **Plan Estratégico de Kontsumobide 2018-2020** que fue revisado y adaptado en 2019.

En nuestra web podrás encontrar la información necesaria para conocernos, y sobre todo para mejorar las competencias de las personas consumidoras:

- ▶ [Bienvenida de la directora](#)
- ▶ [Objetivos y funciones](#)
- ▶ [Estructura](#)
- ▶ [Plan estratégico](#)
- ▶ [Memorias](#)
- ▶ [Transparencia](#)
- ▶ [Blog y redes sociales](#)
- ▶ [Dónde estamos](#)

Esta memoria es una obligación hacia la ciudadanía vasca en general, y hacia profesionales de consumo ajenos a nuestra organización en particular. No se trata de un compendio exhaustivo de toda la actividad realizada por Kontsumobide, sino de un resumen de la actividad más destacable y significativa desarrollada durante el pasado ejercicio.

Los datos se dividen 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 en 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, campañas informativas, 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.

En el capítulo **'Resolución de conflictos'** encontraremos 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, solicitudes de arbitraje...

La labor del **'Control de mercado'** se realiza fundamentalmente a través de la Unidad de Inspección y Control de Mercado, y responde a las labores de inspección que en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias corresponden a este Instituto. Se trata de comprobar que los productos y servicios a la venta cumplen con todos los requisitos de etiquetado, información y seguridad que exige la legislación vigente.

Finalmente, **'Cooperación con otros agentes y organismos'** recoge información sobre las relaciones con otros organismos de consumo (asociaciones de personas consumidoras, OMIC, Comisión Consultiva de Consumo, Ministerio de Consumo, otras comunidades autónomas...).

Completan la memoria sendos **anexos** que 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 2019 por Kontsumobide en el área de información se pueden dividir en las **siguientes secciones**:

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

Es de destacar el anteproyecto de Ley de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias. Se presentó en el Parlamento Vasco, en la Comisión Comercio, Consumo y Turismo el 18 de noviembre de 2019.

2.1. Publicaciones

Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es informar a las personas consumidoras y usuarias. Una de las vías escogidas para ello es la edición de **monografías, folletos, guías y materiales diversos** sobre temas de consumo. Debemos destacar que este año se ha hecho un esfuerzo por potenciar **los formatos audiovisuales** con el objetivo de facilitar la recepción de información a las personas consumidoras, básicamente a través de la creación de vídeos.

Enlaces:

- ▶ [Folletos y hojas informativas](#)
- ▶ [Guías y manuales](#)
- ▶ [Materiales didácticos](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Revistas](#)



2.1.1. Folletos y hojas informativas

En 2019 se han editado y difundido los siguientes folletos y hojas informativas:



10 trucos para ahorrar en calefacción



Compras online



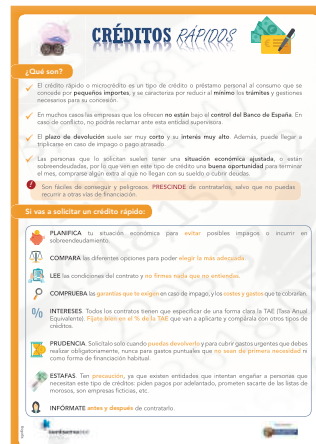
Talleres de reparación de vehículos



Txikinet segura



¿Eres consciente de lo que tiras a la basura?



Créditos rápidos



Información sobre consumo para las empresas de hostelería



Tarjetas "revolving" o de crédito aplazado



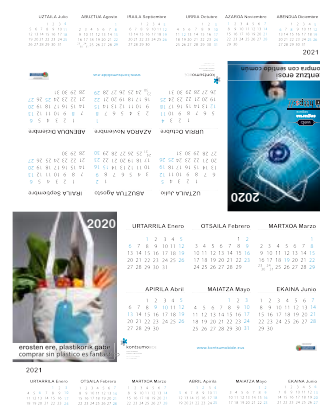
Academias de enseñanza



[Carta de servicios 2019-2020](#)



[Consumo responsable en Navidad](#)



[Calendario 2020](#)

También se han editado y difundido folletos sobre los **tres programas de formación en consumo**:



[Formación en centros de Kontsumobide](#)



[Formación en centros educativos](#)



[Formación para personas mayores](#)

Además, se han diseñado **cuatro Infokontsumo**. Son documentos en formato digital, que contienen enlaces con información sobre distintos temas de consumo. Están dirigidos a **los padres y las madres** de los centros educativos.



[¿Sabes lo que comes?](#)



[Ocio y tiempo libre](#)



["Marca" la diferencia](#)



[No al despilfarro alimentario](#)

2.1.2. Revistas

Kontsumobide continúa con la elaboración y edición de revistas sobre temas de consumo. Las publicaciones están disponibles en la [página web](#) del Instituto:

► **Revista Kontsumobide:** en 2019 se han publicado 3 números. En todas ellas se pueden encontrar artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas, etc. sobre una gran variedad de temas de consumo.

- **Nº 34:** Prohibida la venta a domicilio de luz y gas
- **Nº 35:** Viajes combinados
- **Nº 36:** ¿Cuánta comida acaba en la basura?
- Enlace: [Revista Kontsumobide](#)



La revista Kontsumobide se distribuye en papel a las 290 bibliotecas integrantes de la red de bibliotecas de Euskadi. Además, en formato digital se realizan los siguientes envíos vía e-mail: 9186 correspondientes a trabajadores y trabajadoras del Gobierno Vasco; 860 a centros educativos; 272 a mancomunidades y ayuntamientos; 39 a OMIC; 19 a Berritzegunes; 23 a asociaciones de personas consumidoras; 122 a asociaciones de mujeres y asociaciones rurales; 229 a asociaciones de personas mayores; y 115 envíos varios entre otras asociaciones y particulares.

► **Formación en consumo en centros educativos:** en 2019 se ha publicado el **número 14**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2018-2019. La revista se ha distribuido en los centros escolares que han participado en el programa.



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

► **Formación en consumo en centros de mayores:** en 2019 se ha publicado el **número 13**, 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 y las personas mayores.



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

2.1.3. Estudios

Durante 2019, Kontsumobide ha realizado **un sondeo** entre las personas participantes en el programa de formación en consumo para personas mayores:

- ▶ **"Hábitos de consumo de las personas mayores"**.

En diciembre se han finalizado los resultados de los estudios:

- ▶ **"Consumo Colaborativo: Conocimiento, uso, conflictos y derechos de la población vasca"** (en colaboración con la UPV-EHU).
- ▶ **"Hábitos de la persona cliente omnicanal en la CAPV"** (en colaboración con IKEI).

Los resultados se recogen en los siguientes informes:

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2018

En 2019 se ha publicado la [Memoria 2018 de Kontsumobide](#).



2.1.5. Kontsumotegia

En 2019, se han editado un total de **37 boletines** de Kontsumotegia. Se trata de un **boletín informativo** semanal en el que se difunden los **cambios normativos** y la información de **actualidad** relacionados con el área de consumo. Es un boletín de suscripción voluntaria dirigido al personal de Kontsumobide, de las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMIC) y de las asociaciones de personas consumidoras incluidas en el Censo de asociaciones de personas consumidoras de Euskadi. También está disponible para todas aquellas personas que soliciten su recepción.

2.1.6. Vídeos

Kontsumobide, en 2019, ha producido [32 nuevos vídeos](#) que ha publicado en el canal YouTube y a través de las redes sociales. Estos son algunos de ellos:



2.2. Sensibilización

2.2.1. Campaña de difusión

La actividad de Kontsumobide en radio durante este pasado año 2019 ha sido intensa. Se ha centrado en la difusión de mensajes de contenido práctico cuyo objetivo es informar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y aconsejar sobre distintas situaciones que pueden darse a la hora de consumir. Los mensajes se han difundido en Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 Principales, Onda Cero, Onda Vasca, Radio Nerviñ, COPE y Cadena 100.

Por otro lado, mediante acuerdos con Radio Vitoria, Onda Vasca y EITB se han realizado espacios o microespacios centrados en el consumo durante todo el año 2019.

La web, el blog y las redes sociales han sido utilizadas de forma coordinada para **difundir consejos** y mejorar el conocimiento sobre las tarjetas 'revolving', los derechos de las personas usuarias ante huelgas en el sector transporte, las compras online o el consumo responsable, entre otros.

Como participante en la **Plataforma Vasca contra el Despilfarro Alimentario**, Kontsumobide ha colaborado en la 'Semana Vasca contra el Despilfarro alimentario' desarrollada en diciembre realizando varias acciones. Destaca en este aspecto la celebración de una sesión con un monologuista en el Centro de Formación en Consumo de Bilbao. Este monólogo fue grabado y difundido en redes sociales.

2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

En total, en 2019, Kontsumobide ha participado en **9 ruedas de prensa** y ha elaborado **28 notas de prensa**. Asimismo, el Instituto ha estado presente **91 veces en prensa escrita**, **178 veces en prensa digital**, **13 en televisión** y **1.005 en radio**. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación mencionadas.

Kontsumobide también ha seguido colaborando en el **Consultorio sobre consumo** de El Correo y durante 2019 se han publicado 28 consultas de personas consumidoras. Además, el Instituto participa en tertulias del programa Consumidores de Radio Vitoria y Radio Euskadi y del programa Atsalde Pasa de la radio Onda Vasca.

2.2.3. Jornada de puertas abiertas en los centros de formación

Al inicio del curso escolar se celebra una jornada de puertas abiertas en los centros de formación, cuyo objetivo es **dar a conocer la formación** que se realiza en ellos y mostrar las novedades del curso.

2.2.4. Día Mundial de la Persona Consumidora

El 15 de marzo se celebra el Día Mundial de la Persona Consumidora, una jornada en la que el Instituto Vasco de Consumo sale a la calle en los tres territorios históricos para acercar a la ciudadanía tanto el propio Instituto, como la importancia de la formación y concienciación en la creación de una sociedad responsable en sus actos de consumo. Se han instalado stands informativos en Bilbao, San Sebastián y Vitoria, en los que se han repartido folletos y material divulgativo y son una manera de generar un diálogo con las personas asistentes para profundizar en los derechos de la persona consumidora. Además, en el puente del Arenal de Bilbao se organizó la recreación de una feria tradicional con módulos Kermesse donde las personas tenían que superar pruebas con contenido de consumo. En el mercado de Abastos de Vitoria-Gasteiz, se realizó una actividad dinamizada con sorteo de vales de compra.

2.2.5. Otras acciones

“Extender los hábitos alimentarios sostenibles entre la comunidad universitaria” fue el título del Taller Agroecológico en el que participó Kontsumobide el 14 de mayo, instalando un stand en los exteriores de la Facultad de Educación y Deporte, edificio de Magisterio, en el campus de Araba.

Además, con motivo del mercado de navidad y de Santo Tomás, el día 19 de diciembre en Vitoria y el 21 de diciembre en Bilbao y San Sebastián, se instalaron stands informativos y se repartieron calendarios, bolsas de tela y folletos.

2.3. Kontsumobide en Internet

2.3.1. Página web www.kontsumobide.eus



Página web de Kontsumobide

La web de Kontsumobide ha logrado atraer a **130.241 personas usuarias**, que han iniciado **173.363 sesiones** y han visitado **339.680 páginas**. Los accesos a la web de Kontsumobide a través de búsquedas efectuadas en Google, ya suponen un 72% del total de las sesiones. Le siguen las consultas efectuadas tras teclear directamente la URL de Kontsumobide, con un 20%, y los accesos a través de las redes sociales, con un 3%, donde cobra un especial

protagonismo Facebook, con un 82% de los accesos por este canal. Cierran el listado las sesiones iniciadas gracias a otras páginas web que incluyen enlaces al portal del Instituto Vasco de Consumo, con otro 5%.

Las visitas que acceden a través de dispositivos móviles y de tablets han supuesto un 45% de los accesos en 2019.

Los **contenidos más consultados** ofrecen pautas sobre cómo presentar una reclamación y cómo realizar una consulta, los aspectos relevantes sobre las hojas de reclamaciones, los trámites seguidos para resolver conflictos de consumo, la ubicación de las oficinas de Kontsumobide, las claves de las garantías de productos o la información sobre el arbitraje de consumo. Entre los **temas y las noticias** publicadas en la web durante 2019 han tenido una gran acogida las informaciones sobre **inspecciones y revisiones de las instalaciones de gas**, así como el **aquiler de vivienda y el comercio electrónico**.

Es destacable la inclusión en la web de una nueva sección destinada a los juicios verbales. Y se ha iniciado una auditoria de la web en aras a la mejora de su accesibilidad, eficacia comunicativa, usabilidad y ampliación.

2.3.2. Blog



Blog de Kontsumobide

El **blog de consumo** está integrado dentro de la web www.kontsumobide.eus. Su propósito es abordar de una forma amena y accesible aspectos relevantes para que la ciudadanía conozca sus derechos y deberes, y pueda actuar así de forma crítica y responsable en actos de consumo. Pretende, por tanto, ser un **complemento de la web** de esta institución y de su presencia en las redes sociales, a través de Facebook, Twitter, Instagram o YouTube. Las entradas se encuadran en diez áreas temáticas: nociones básicas, formación, control de mercado, compras, finanzas y seguros, productos, servicios, telefonía e internet, transporte y turismo, y vivienda y suministros.

Durante 2019, Kontsumobide ha publicado **28 entradas** sobre los temas más variados, que consiguieron **34.514 visitas**. Entre los posts más leídos han destacado los siguientes: "¿Cuánto dura la garantía de un producto? ¿A quién y cómo reclamar?", "Cómo distinguir el marcado CE europeo del CE chino", "El tren ha llegado con retraso: ¿cuándo y cuánto puedes reclamar?" y "Qué hacer si no te entregan la hoja de reclamaciones?".

2.3.3. Redes sociales

La presencia en redes sociales del Instituto Vasco de Consumo se fundamenta en los siguientes **canales**: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

En 2019 se han realizado promociones en Facebook, Twitter e Instagram, por importe de 3.665,50 euros. El contenido promocionado ha sido principalmente sobre: Halloween; formación en consumo en centros educativos; derechos en Navidad; rebajas de invierno; y consejos para comprar juguetes.



2.3.3.1. Facebook



El perfil de Kontsumobide ha logrado alcanzar **9.235 fans** y **9.293 personas seguidoras** de la página. Durante el año se han publicado **712 posts** y se ha optimizado la presencia en esta red social para llegar mejor al *target* e interactuar con él, aumentando el *engagement* de la comunidad. En este sentido se han conseguido un total de **1.528.522 impresiones** totales durante el año 2019, de las cuales 624.297 han sido de pago. Las interacciones con la ciudadanía han sido 8.430.



2.3.3.2. Twitter



Durante 2019 ha conseguido llegar a **2.500 personas seguidoras**, un **415** más que el año anterior. Para ello se han publicado **957 tweets** que han conseguido **1.195.800 impresiones totales**, de las cuales, 721.623 han sido de pago. Las interacciones con la ciudadanía han sido 2.600.



2.3.3.3. Instagram



El perfil de Instagram de Kontsumobide durante 2019 ha duplicado su influencia y ha conseguido **488 personas seguidoras**, **268** más que el año anterior. Para ello se han publicado **606 posts** que han conseguido **3.400 interacciones**.



2.3.3.4. YouTube



Kontsumobide dispone de un canal YouTube con **110 suscriptores**. Principalmente el Instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2019 se han subido **32 nuevos vídeos** al canal.



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:

- ▶ [La formación en consumo, una prioridad para Kontsumobide](#)
- ▶ [Oferta formativa](#)
- ▶ [A quién se dirige la oferta formativa](#)

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 2019, en estos 3 programas se han realizado **5.024 acciones formativas** que han contado con un total de **75.884 participaciones**.

La formación dirigida a **profesionales del consumo** se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año.

3.1. Formación en centros de Kontsumobide

Kontsumobide tiene tres centros de formación, uno 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 2019, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **2.290 talleres formativos** en los que han participado 177 entidades.

También se han realizado 4 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 31 formaciones en 23 entidades públicas y asociaciones dentro de la Campaña "Kontsumobide cerca de ti".

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 23.472 personas**.

Las áreas más solicitadas para el desarrollo de dichas acciones formativas han sido: **"Alimentación" y "Sostenibilidad"**.

Acciones formativas en centros de formación de Kontsumobide (2019)

TIPO DE ACCIONES	Nº ACCIONES
Talleres específicos por área	
Publicidad	157
Etiquetado	113
Compras y servicios	111
Sostenibilidad	207
Derechos y deberes	38
Seguridad	102
Nuevas tecnologías	143
Servicios financieros	44
Alimentación	379
Total talleres específicos	1.294
Talleres otros formatos	
Talleres adaptados a necesidades educativas	149
Proyectos específicos	48
Paquetes formativos	4
KB Txiki Txokoa	113
Focus Group	29
KB Formación Profesional	53
Maratones de consumo	117
Kontsumobide Jolasean (Navidad, Pascua, Verano)	129
Consumo Aventura	271
Case Study	9
Talleres en inglés	64
Charlas	10
Total talleres otros formatos	996
TOTAL TALLERES	2.290
Resto de acciones formativas	
Jornadas educadores y educadoras	4
Formación en entidades públicas	
Campaña 'Kontsumobide cerca de ti'	31
Total resto de acciones formativas	35
TOTAL ACCIONES FORMATIVAS EN CENTROS DE FORMACIÓN	2.325

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 2019 se han realizado un total de **11 préstamos de materiales**.

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**.

Son 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 2019, **2.577 talleres** sobre consumo: **2.502 para el alumnado** (2.266 de Educación Primaria y 236 de 1er ciclo de la ESO) y **75 para padres y madres**.

Todos los talleres se imparten tanto en euskera como en castellano. Además, en esta edición se han ofertado **4 talleres en inglés**: 2 en Educación Primaria y 2 en Educación Secundaria.

En los talleres, que se han impartido en **117 centros escolares** de Euskadi, han participado **49.842 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **868 padres y madres**.

Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2019) por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA	TOTAL
Derechos y deberes	41	16	57
Alimentación	695	37	732
Consumo sostenible	533	47	580
Ocio, juegos y juguetes	421	28	449
Publicidad	122	40	162
Seguridad	49	0	60
Compra: criterios y etiquetado	223	11	280
Nuevas tecnologías	182	57	182
TOTAL	2.266	236	2.502

Para **los padres y las madres** se han ofertado **7 talleres prácticos**:

- ▶ 'La alimentación también es educación'
- ▶ 'Ante la publicidad, lo mejor es educar'
- ▶ 'Videojuegos. ¿Sabemos a qué jugamos?'
- ▶ 'Menores e Internet'
- ▶ 'Menores y teléfonos móviles'
- ▶ 'Elegir el juguete adecuado'
- ▶ 'Economía familiar' (taller en familia)

Al profesorado se le ha ofrecido un **servicio de orientación pedagógica** en consumo, así como apoyo con material didáctico complementario para trabajar en el aula.

Kontsumobide, para facilitar la asistencia de **padres y madres** a las sesiones formativas del programa, ofrece un servicio de guardería-ludoteca para sus hijos e hijas de entre 2 y 10 años. Se ha demandado por un total de 32 servicios y han participado un total de 162 niños y niñas.

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 la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, en colaboración con Kontsumobide y organismos de consumo de otras comunidades autónomas.

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

En la 14ª edición del concurso **Consumópolis**, titulado '**Por tu seguridad, ¿sabes lo que consumes?**', han participado 210 alumnos y alumnas de 6 centros educativos, en el curso 2018/2019.

3.3. Formación en consumo para personas mayores

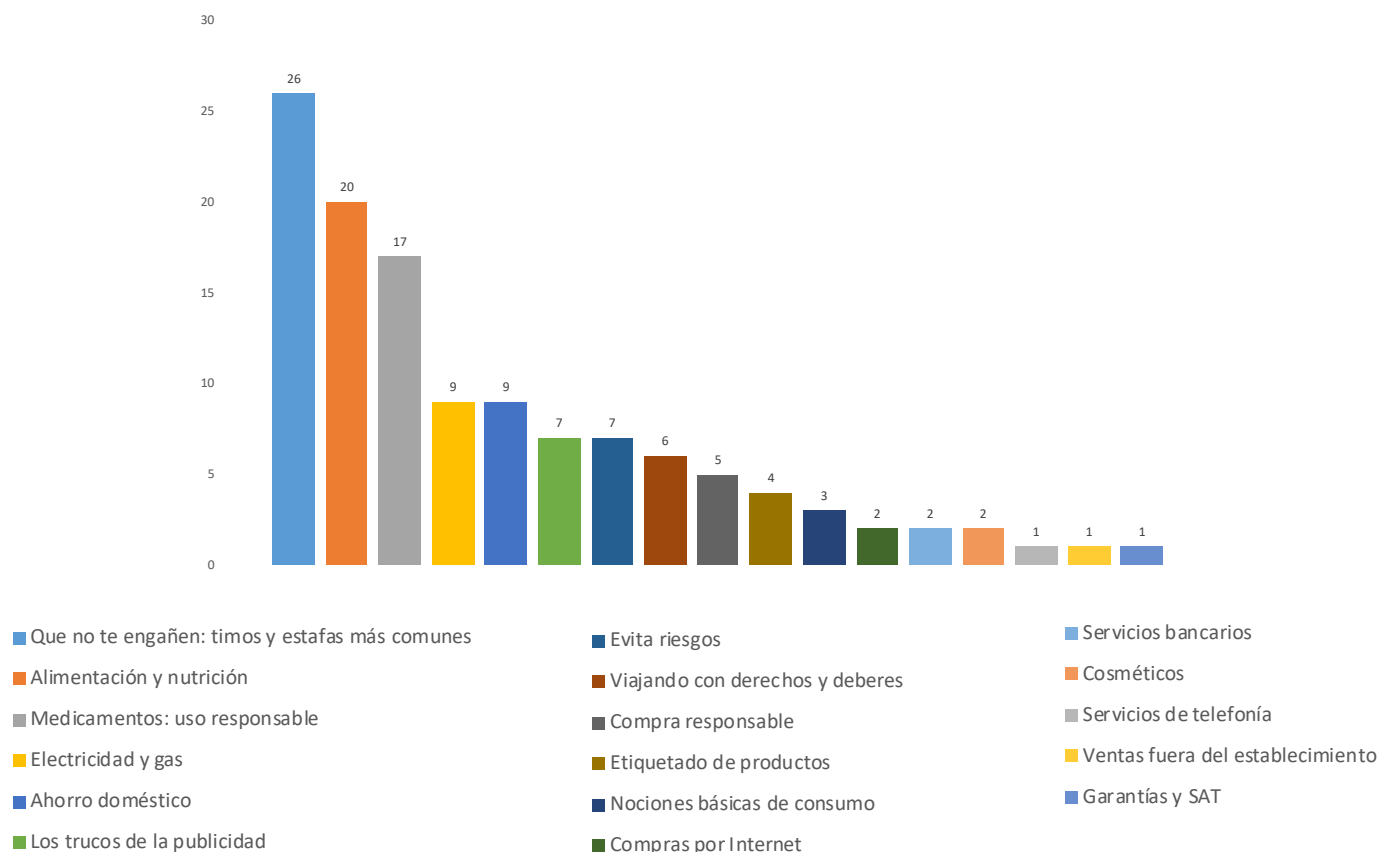
La formación para personas mayores es fundamental en la planificación de Kontsumobide, dado que se trata de un colectivo especialmente vulnerable.

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



En el programa han participado **2.570 personas (2.017 mujeres y 553 hombres)** distribuidas en **64 centros, asociaciones o entidades**. Se han realizado un total de **122 talleres prácticos**. El tema más demandado ha sido “Que no te engañen: timos y estafas más comunes”, seguido de “Alimentación y Nutrición” y de “Medicamentos y uso responsable”.

Temas tratados



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 2019 se han organizado e impartido las siguientes acciones formativas dirigidas a profesionales del ámbito de consumo:

- Jornada ‘**Consumo en los municipios: comercio electrónico y servicios bancarios**’. (Irún, 7 de febrero)
- Jornada ‘**El juicio verbal (arts. 437 a 447 de la ley de enjuiciamiento civil -LEC)**’. (Vitoria-Gasteiz, 10 de junio)
- Curso: **Actualización Normativa en Materia de Consumo**. (Bilbao, 16 y 17 de octubre)

4. Resolución de conflictos

La **mediación y el arbitraje** son la mejor forma de resolución de conflictos de consumo y por lo tanto un objetivo que Kontsumobide, año a año, impulsa y fortalece. Por supuesto, la protección legal y efectiva de las personas consumidoras es la guía de todas las actuaciones. Para lograr estos objetivos Kontsumobide promueve actuaciones de información y trámites para la resolución de conflictos.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

En **Euskadi**, se han respondido a un total de **44.245 consultas**. De ellas, **8.470 se han dirigido directamente a Kontsumobide**, y las vías de recepción han sido: presencial, telefónica y online. Kontsumobide ha reforzado su apuesta por el canal online, para dar mayores facilidades a la ciudadanía. Las **OMIC** han respondido a **29.923 consultas** y las **asociaciones** a **5.852**.

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



Consultas de consumo en Euskadi (2019)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	ASOCIACIONES	TOTAL	
Alimentación	26	69	8	103	0,23%
Electrodomesticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	640	1230	98	1968	4,45%
Estaciones de servicio	3	10	7	20	0,05%
Juguetes	10	22	11	43	0,10%
Material electrico	19	26	6	51	0,12%
Muebles	177	512	65	754	1,70%
Productos quimicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	11	17	5	33	0,07%
Productos varios	184	331	49	564	1,27%
Reparacion de vehiculos	610	1124	188	1922	4,34%
Reparacion de viviendas, gremios	71	556	106	733	1,66%
Reparación de electrodomesticos	139	525	64	728	1,65%
Seguros	369	1911	469	2749	6,21%
Serv. Abastecimiento (energía, agua, otros)	628	2236	261	3125	7,06%
Servicio sanitario y asistencial	116	514	69	699	1,58%
Servicios bancarios	454	1697	1252	3403	7,69%
Servicios varios	827	6206	693	7726	17,46%
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	2354	7104	759	10217	23,09%
Telefonía y comunicación (aparatos)	6	135	14	155	0,35%
Textil, calzado y complementos	297	521	81	899	2,03%
Tintorerías lavanderías	19	100	19	138	0,31%
Transportes	463	1955	292	2710	6,12%
Vehiculos	210	510	51	771	1,74%
Viajes	239	878	127	1244	2,81%
Vivienda, promocion inmobiliaria	598	1734	1158	3490	7,89%
TOTAL	8.470	29.923	5.852	44.245	100%

4.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

Durante 2019, en Euskadi se tramitaron **25.869 reclamaciones, quejas y denuncias**, un 7,21% más que el año anterior, a través de las diferentes oficinas de consumo: **12.084** a través de **Kontsumobide**; **12.211** por las **Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)**; y **1.574** por las **asociaciones de personas consumidoras**.

Estudiando las reclamaciones, quejas y denuncias tramitadas por los distintos organismos de consumo, se observa una continuidad en los sectores más reclamados:

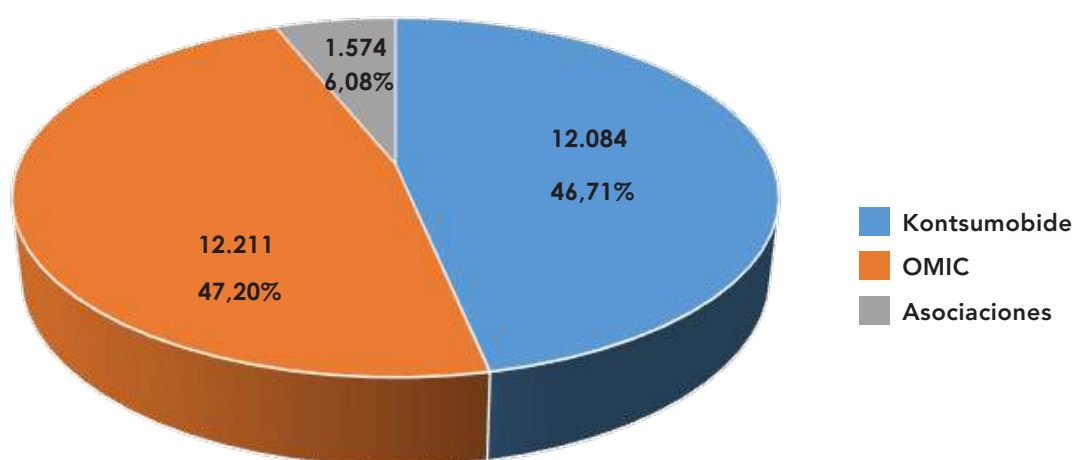
- **Telecomunicaciones:** 36,38%
- **Electrodomésticos** (incluyendo equipos informáticos y audiovisual): 6,95%
- **Servicios de abastecimiento** (energía, agua, otros): 6,15%

Estos tres sectores acumulan casi la mitad de todas las reclamaciones: 49,48%.

- ▶ Enlace: [Cómo hacer una reclamación de consumo](#)
- ▶ Enlace: [Trámites para la resolución de conflictos de consumo](#)

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2019)

por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2019)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		ASOCIACIONES	
Alimentación	92	0,76%	36	0,29%	3	0,19%
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.027	8,50%	745	6,10%	26	1,65%
Estaciones de servicio	20	0,17%	6	0,05%	0	0,00%
Juguetes	25	0,21%	11	0,09%	0	0,00%
Material eléctrico	24	0,20%	16	0,13%	0	0,00%
Muebles	304	2,52%	180	1,47%	21	1,33%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	19	0,16%	13	0,11%	0	0,00%
Productos varios	205	1,70%	163	1,33%	12	0,76%
Reparación de vehículos	644	5,33%	373	3,05%	32	2,03%
Reparación de viviendas, gremios	95	0,79%	135	1,11%	16	1,02%
Reparación de electrodomésticos	181	1,50%	200	1,64%	16	1,02%
Seguros	112	0,93%	522	4,27%	123	7,81%
Serv. Abastecimiento (energía, agua, otros)	594	4,92%	924	7,57%	73	4,64%
Servicio sanitario y asistencial	207	1,71%	155	1,27%	14	0,89%
Servicios bancarios	391	3,24%	577	4,73%	433	27,51%
Servicios varios	2.062	17,06%	1.544	12,64%	113	7,18%
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	4.295	35,54%	4.725	38,69%	390	24,78%
Telefonía y comunicación (aparatos)	133	1,10%	87	0,71%	4	0,25%
Textil, calzado y complementos	368	3,05%	221	1,81%	11	0,70%
Tintorerías, lavanderías	51	0,42%	33	0,27%	3	0,19%
Transportes	581	4,81%	808	6,62%	144	9,15%
Vehículos	153	1,27%	192	1,57%	14	0,89%
Viajes	355	2,94%	359	2,94%	39	2,48%
Vivienda, promoción inmobiliaria	146	1,21%	186	1,52%	87	5,53%
TOTAL	12.084	100%	12.211	100%	1.574	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2019)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	11	0,26%	79	0,53%	41	0,60%	131	0,51%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	326	7,77%	1226	8,26%	246	3,60%	1798	6,95%
Estaciones de servicio	1	0,02%	23	0,16%	2	0,03%	26	0,10%
Juguetes	7	0,17%	22	0,15%	7	0,10%	36	0,14%
Material eléctrico	9	0,21%	20	0,13%	11	0,16%	40	0,15%
Muebles	131	3,12%	282	1,90%	92	1,35%	505	1,95%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	5	0,12%	21	0,14%	6	0,09%	32	0,12%
Productos varios	75	1,79%	226	1,52%	79	1,15%	380	1,47%
Reparación de vehículos	211	5,03%	567	3,82%	271	3,96%	1049	4,06%
Reparación de viviendas, gremios	36	0,86%	141	0,95%	69	1,01%	246	0,95%
Reparación de electrodomésticos	42	1,00%	243	1,64%	112	1,64%	397	1,53%
Seguros	113	2,69%	483	3,26%	161	2,35%	757	2,93%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	227	5,41%	871	5,87%	493	7,21%	1591	6,15%
Servicio sanitario y asistencial	29	0,69%	247	1,67%	100	1,46%	376	1,45%
Servicios bancarios	254	6,05%	736	4,96%	411	6,01%	1401	5,42%
Servicios varios	573	13,66%	2189	14,76%	957	13,99%	3719	14,38%
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	1638	39,05%	5064	34,14%	2708	39,59%	9410	36,38%
Telefonía y comunicación (aparatos)	8	0,19%	112	0,76%	104	1,52%	224	0,87%
Textil, calzado y complementos	113	2,69%	375	2,53%	112	1,64%	600	2,32%
Tintorerías y lavanderías	15	0,36%	59	0,40%	13	0,19%	87	0,34%
Transportes	178	4,24%	934	6,30%	421	6,15%	1533	5,93%
Vehículos	41	0,98%	254	1,71%	64	0,94%	359	1,39%
Viajes	101	2,41%	459	3,09%	193	2,82%	753	2,91%
Vivienda, promoción inmobiliaria	51	1,22%	201	1,35%	167	2,44%	419	1,62%
TOTAL	4.195	100%	14.834	100%	6.840	100%	25.869	100%

4.2.1. Kontsumobide

Kontsumobide **recibió un total de 12.084 reclamaciones, quejas y denuncias**: 2.690 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Araba, 6.695 por el de Bizkaia y 2.699 por el de Gipuzkoa.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS EN KONTSUMOBIDE 2019				
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Reclamación	2.399	6.040	2.358	10.797
Queja	226	626	244	1.096
Denuncia	65	29	97	191
Total	2.690	6.695	2.699	12.084

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide 2019 por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	11	0,41%	51	0,76%	30	1,11%	92	0,76%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	269	10,00%	616	9,20%	142	5,26%	1.027	8,50%
Estaciones de servicio	0	0,00%	19	0,28%	1	0,04%	20	0,17%
Juguetes	6	0,22%	14	0,21%	5	0,19%	25	0,21%
Material eléctrico	3	0,11%	12	0,18%	9	0,33%	24	0,20%
Muebles	101	3,75%	153	2,29%	50	1,85%	304	2,52%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	3	0,11%	11	0,16%	5	0,19%	19	0,16%
Productos varios	46	1,71%	115	1,72%	44	1,63%	205	1,70%
Reparación de vehículos	140	5,20%	349	5,21%	155	5,74%	644	5,33%
Reparación de viviendas, gremios	16	0,59%	56	0,84%	23	0,85%	95	0,79%
Reparación de electrodomésticos	17	0,63%	123	1,84%	41	1,52%	181	1,50%
Seguros	19	0,71%	72	1,08%	21	0,78%	112	0,93%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	135	5,02%	290	4,33%	169	6,26%	594	4,92%
Servicio sanitario y asistencial	19	0,71%	114	1,70%	74	2,74%	207	1,71%
Servicios bancarios	71	2,64%	214	3,20%	106	3,93%	391	3,24%
Servicios varios	423	15,72%	1.169	17,46%	470	17,41%	2.062	17,06%
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	1.119	41,60%	2.288	34,17%	888	32,90%	4.295	35,54%
Telefonía y comunicación (aparatos)	2	0,07%	56	0,84%	75	2,78%	133	1,10%
Textil, calzado y complementos	91	3,38%	222	3,32%	55	2,04%	368	3,05%
Tintorerías y lavanderías	10	0,37%	31	0,46%	10	0,37%	51	0,42%
Transportes	86	3,20%	340	5,08%	155	5,74%	581	4,81%
Vehículos	19	0,71%	97	1,45%	37	1,37%	153	1,27%
Viajes	54	2,01%	211	3,15%	90	3,33%	355	2,94%
Vivienda, promoción inmobiliaria	30	1,12%	72	1,08%	44	1,63%	146	1,21%
TOTAL	2.690	100%	6.695	100%	2.699	100%	12.084	100%

De las 10.797 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, ocupan las tres primeras posiciones los **servicios de telefonía** (4.289), los **electrodomésticos** (978) y los **servicios de abastecimiento** (energía, agua, otros) (576).

Motivos de las reclamaciones:

Telecomunicaciones (2019)							
Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet		Servicios de telefonía	
Facturación	651	Facturación	412	Facturación	627	Facturación	1
Incumplimiento contrato/oferta	343	Incumplimiento contrato/oferta	382	Incumplimiento contrato/oferta	501	Incumplimiento contrato/oferta	1
Cobros por servicios no contratados	176	Otros	134	Cobros por servicios no contratados	135	Telefonía y comunicación	
Bajas	81	Cobros por servicios no contratados	94	Bajas	89		
Otros	47	Bajas	92	Incumplimiento contrato/oferta	76		Otros 43
Portabilidad	23	Portabilidad	83	Información deficiente	48		Garantías 38
Información deficiente	18	Información deficiente	26	Interrupciones	45		Reparación defectuosa 19
Interrupciones	13	Interrupciones	24	Liberación de línea	14		Devoluciones 13
Publicidad engañosa	4	Publicidad engañosa	6	Otros	6		Publicidad engañosa 6
Altas	3	Altas	5	Publicidad engañosa	2		Información deficiente 1
		Cobertura	4				
		Liberación de línea	3				

Electrodomésticos (2019)	
Producto defectuoso	313
Garantías	138
Incumplimiento contrato/oferta	113
Deficiencias del servicio	111
Reparación defectuosa	88
Otros	78
Facturación	46
Incumplimiento plazos de entrega	34
Publicidad engañosa	30
Información deficiente	20
Montaje incorrecto	7

Servicios de abastecimiento (2019)	
Facturación	271
Deficiencias del servicio	90
Otros	77
Incumplimiento contrato/oferta	43
Cortes de suministro	29
Disconformidad con lecturas	29
Reclamaciones a la empresa sin resolver	20
Información deficiente	8
Publicidad engañosa	8
Hojas de reclamaciones: no tienen o negativa	1

La gestión de Kontsumobide en las reclamaciones que presentan las personas consumidoras se centra en realizar mediaciones que permiten la resolución del conflicto. En 2019, fruto de estas mediaciones, en un 57,33% de los casos, las reclamaciones se han podido cerrar con acuerdos totales y/o parciales.

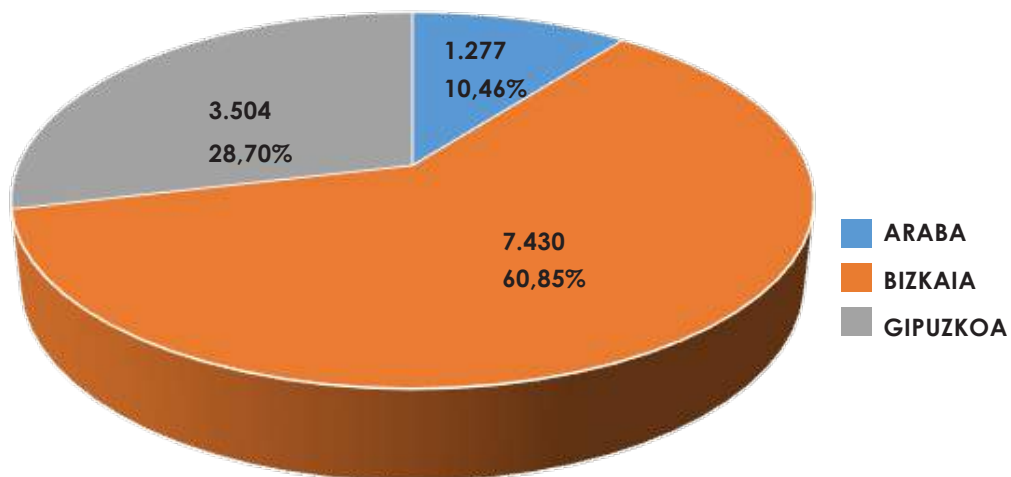
4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)

Las OMIC recibieron un total de **12.211 reclamaciones, quejas y denuncias**: 1.277 se tramitaron en Araba, 7.430 en Bizkaia y 3.504 en Gipuzkoa.

Reclamaciones, quejas y denuncias en las OMIC (2019) por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	0	28	8	36	0,29%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	51	595	99	745	6,10%
Estaciones de servicio	1	4	1	6	0,05%
Juguetes	1	8	2	11	0,09%
Material eléctrico	6	8	2	16	0,13%
Muebles	27	119	34	180	1,47%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	10	1	13	0,11%
Productos varios	23	107	33	163	1,33%
Reparación de vehículos	67	201	105	373	3,05%
Reparación de viviendas, gremios	18	80	37	135	1,11%
Reparación de electrodomésticos	24	111	65	200	1,64%
Seguros	74	353	95	522	4,27%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	88	540	296	924	7,57%
Servicio sanitario y asistencial	10	125	20	155	1,27%
Servicios bancarios	93	360	124	577	4,73%
Servicios varios	140	959	445	1544	12,64%
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	472	2.575	1.678	4725	38,69%
Telefonía y comunicación (aparatos)	4	54	29	87	0,71%
Textil, calzado y complementos	22	144	55	221	1,81%
Tintorerías y lavanderías	5	25	3	33	0,27%
Transportes	69	523	216	808	6,62%
Vehículos	22	145	25	192	1,57%
Viajes	39	231	89	359	2,94%
Vivienda, promoción inmobiliaria	19	125	42	186	1,52%
TOTAL	1.277	7.430	3.504	12.211	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en las OMIC (2019) por territorios históricos



4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras

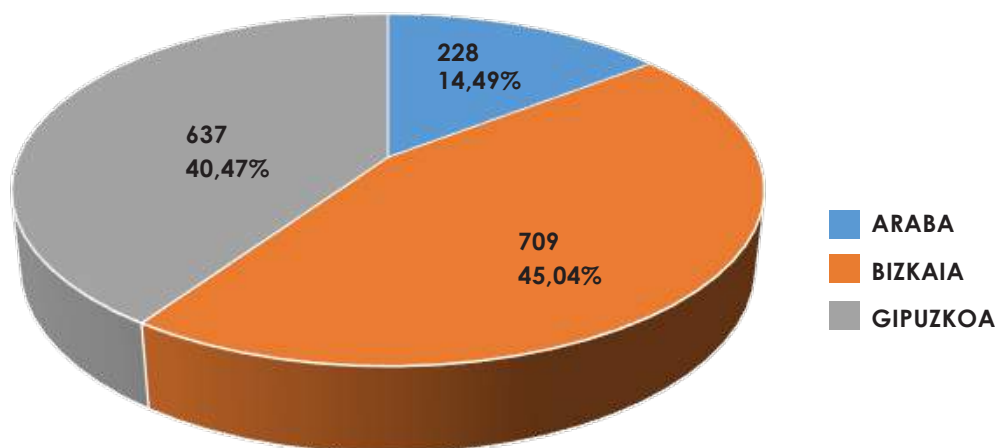
Las asociaciones de personas consumidoras son entidades privadas que colaboran con Kontsumobide y que realizan labores de información, asesoramiento, mediación y defensa jurídica. En 2019, las asociaciones tramitaron **1.574 reclamaciones, quejas y denuncias**: 228 en Araba, 709 en Bizkaia y 637 en Gipuzkoa.

Reclamaciones, quejas y denuncias en las asociaciones (2019) por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	0	0	3	3	0,19%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	6	15	5	26	1,65%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0,00%
Juguetes	0	0	0	0	0,00%
Material eléctrico	0	0	0	0	0,00%
Muebles	3	10	8	21	1,33%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	0	0	0	0,00%
Productos varios	6	4	2	12	0,76%
Reparación de vehículos	4	17	11	32	2,03%
Reparación de viviendas, gremios	2	5	9	16	1,02%
Reparación de electrodomésticos	1	9	6	16	1,02%
Seguros	20	58	45	123	7,81%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	4	41	28	73	4,64%
Servicio sanitario y asistencial	0	8	6	14	0,89%
Servicios bancarios	90	162	181	433	27,51%
Servicios varios	10	61	42	113	7,18%
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	47	201	142	390	24,78%
Telefonía y comunicación (aparatos)	2	2	0	4	0,25%
Textil, calzado y complementos	0	9	2	11	0,70%
Tintorerías y lavanderías	0	3	0	3	0,19%
Transportes	23	71	50	144	9,15%
Vehículos	0	12	2	14	0,89%
Viajes	8	17	14	39	2,48%
Vivienda, promoción inmobiliaria	2	4	81	87	5,53%
TOTAL	228	709	637	1.574	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en las asociaciones (2019)

por territorios históricos



4.3. Expedientes sancionadores

Los expedientes sancionadores que tramita Kontsumobide se producen en el ámbito de sus competencias y se inician por dos vías como resultado de: **infracciones detectadas** en las campañas de inspección y control de mercado o **reclamaciones recibidas**.

En el año 2019 se **incoaron 583 expedientes sancionadores**: 178 en Araba; 199 en Bizkaia; y 206 en Gipuzkoa.

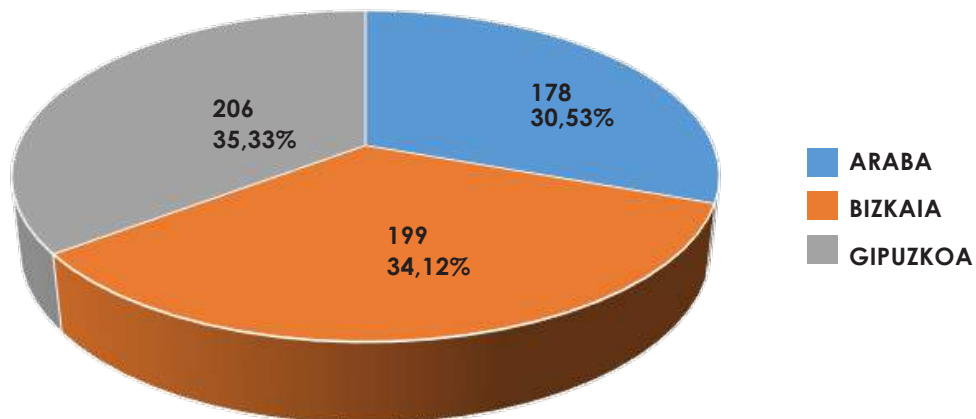
El sector de **vivienda, promoción inmobiliaria** acapara la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (**16,47%** del total).

Expedientes sancionadores incoados (2019) por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	6	16	15	37	6,35%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	14	10	10	34	5,83%
Juguetes	6	3	2	11	1,89%
Material eléctrico	0	0	1	1	0,17%
Muebles	1	7	3	11	1,89%
Productos varios	9	3	5	17	2,92%
Reparación de vehículos	12	16	8	36	6,17%
Reparación de viviendas, gremios	1	3	1	5	0,86%
Reparación de electrodomésticos	1	4	5	10	1,72%
Seguros	0	1	0	1	0,17%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	0	0	19	19	3,26%
Servicio sanitario y asistencial	1	3	4	8	1,37%
Servicios bancarios	4	15	0	19	3,26%
Servicios varios	31	50	46	127	21,78%
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	46	18	27	91	15,61%
Telefonía y comunicación (aparatos)	0	2	0	2	0,34%
Textil, calzado y complementos	10	4	6	20	3,43%
Tintorerías y lavanderías	6	0	0	6	1,03%
Transportes	2	7	5	14	2,40%
Vehículos	1	4	3	8	1,37%
Viajes	2	3	2	7	1,20%
Vivienda, promoción inmobiliaria	25	28	43	96	16,47%
Otros	0	2	1	3	0,51%
TOTAL	178	199	206	583	100%

Expedientes sancionadores incoados (2019)

por territorios históricos



4.4. Arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es la vía más sencilla y rápida para **resolver los conflictos que puedan surgir** 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](#)



La Junta Arbitral de Consumo del País Vasco está **acreditada como ADR**, de acuerdo a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y está incluida en el listado estatal de entidades acreditadas.

4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

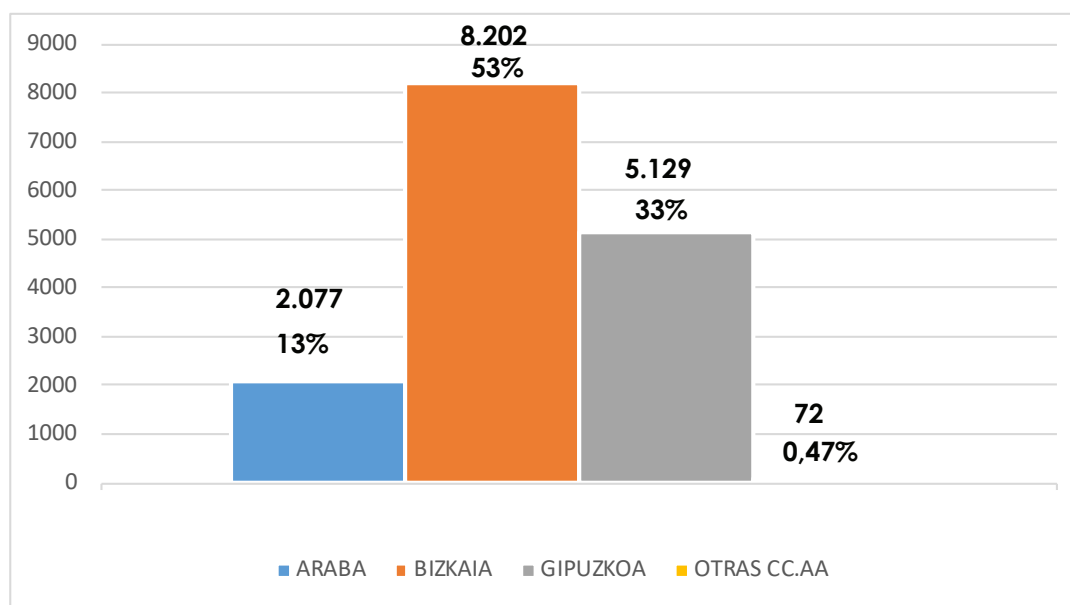
El hecho de la adhesión supone un **compromiso público** por parte de la empresa con la protección de los derechos de las personas consumidoras y una voluntad expresa de acudir a la vía amistosa para resolver los posibles conflictos de consumo. Una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo.

► Enlace: [Adhesión empresarial al arbitraje](#)

El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las **empresas, profesionales y comercios vascos adheridos**.

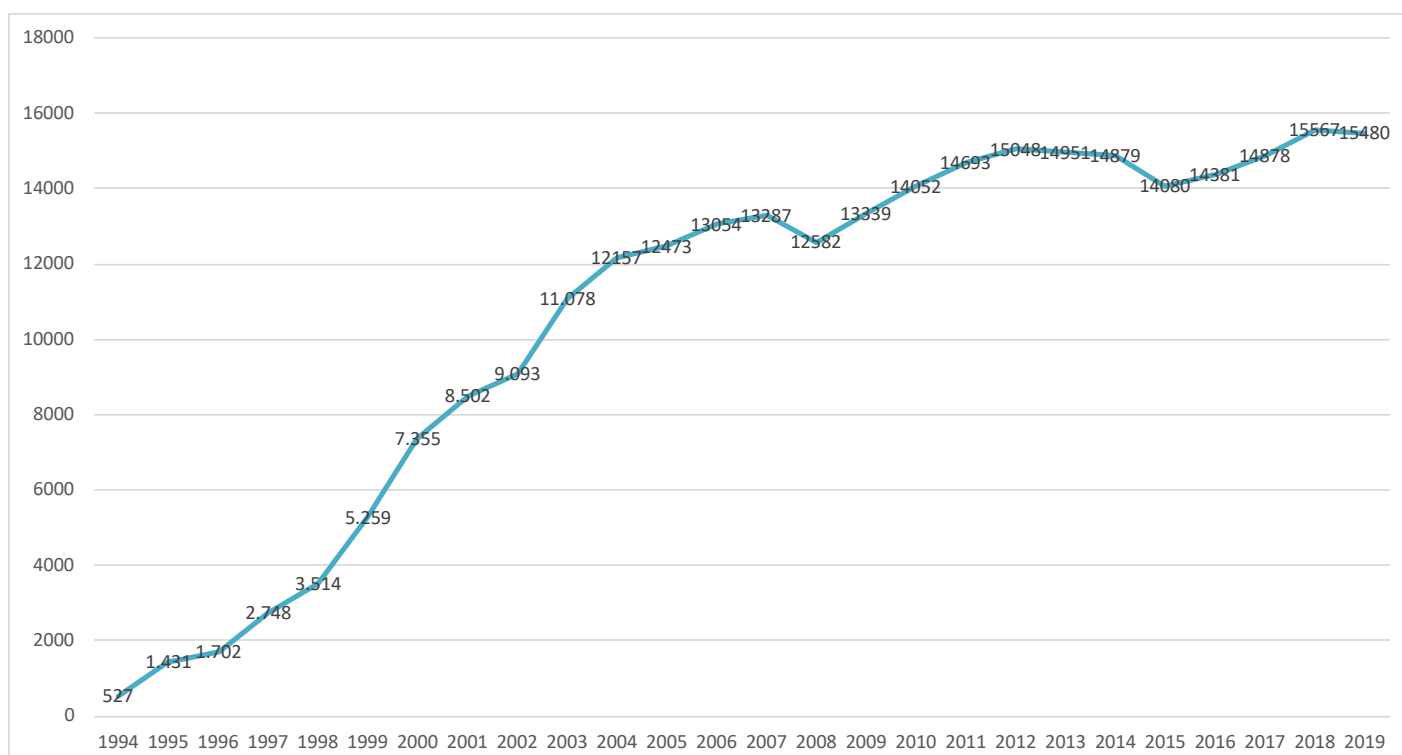
A fecha de 31 diciembre 2019, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **asciende a 15.480**. Estas se distribuyen por territorio histórico según el gráfico: Araba: 2.077; Bizkaia: 8.202; Gipuzkoa: 5.129; y otras comunidades autónomas: 72.

Empresas adheridas al sistema de arbitraje (2019)



Empresas adheridas al sistema de arbitraje

Evolución 1994 - 2019



Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2019) por sectores de actividad

Otro comercio por menor	2786	Electrodomésticos, SAT	354	Seguros	66
Textil, calzado	1822	Joyería, relojería	314	Bazares	62
Gremios, vivienda	1819	Promoción inmobiliaria	272	Agencias de viaje	51
Alimentación	1464	Informática	146	Energía	23
Automóviles	953	Telefonía	99	Comercio electrónico	10
Hostelería	909	Tintorerías	98	Publicidad	7
Muebles	868	Transportes	73	Venta domiciliaria	1
Enseñanza	380	Actividades recreativas	70	Otros	283

TOTAL 15.480

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **1.045 solicitudes de arbitraje** recibidas se han distribuido por sectores de esta manera:

SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Telefonía	678	Otros comercio por menor	14	Joyería, Relojería	5
Electrodomésticos, SAT	64	Tintorerías	14	Transportes	5
Energía	58	Textil, Calzado	11	Informática	4
Gremios, vivienda	55	Agencias de viaje	10	Alimentación	2
Automóviles	40	Enseñanza	10	Comercio electrónico	2
Muebles	33	Bazares	6	Promoción inmobiliaria	2
Otros	24	Servicios bancarios	6	Seguros	1

TOTAL 1.045

Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ Kontsumobide ha mediado con las empresas y se han logrado 283 acuerdos previos sin necesidad de dictar laudo.
- ▶ **33** solicitudes han sido **inadmitidas** (no ser persona consumidora final, lesiones, delitos...).
- ▶ **35** solicitudes se encuentran **en tramitación** a 31 diciembre de 2019.
- ▶ **9** solicitudes han sido **desistidas** por la parte consumidora.
- ▶ **233** solicitudes han sido **archivadas** por diversas razones (acumulación de expedientes, no han sido aceptadas, localizadas o subsanadas, etc.).

De las empresas a las que se ha propuesto la realización del arbitraje, **416** estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y 187 no estaban adheridas. Se invitó a las no adheridas a aceptar el arbitraje: **24** lo aceptaron y el resto, **163**, no lo aceptó.

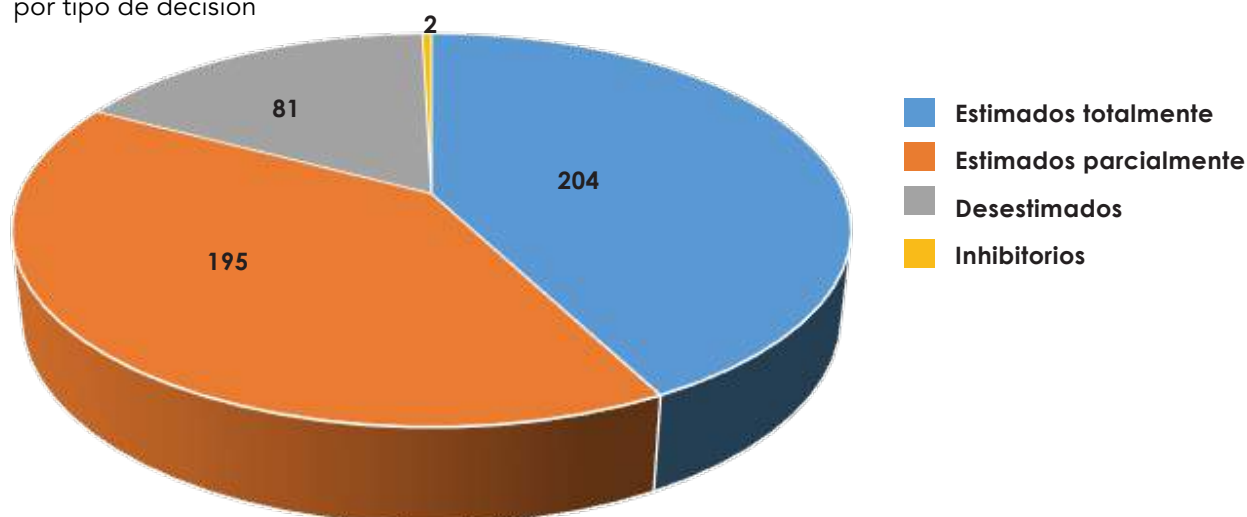
Durante el año 2019 se han dictado **482 laudos** y el sector en el que **más laudos** se han dictado ha sido el de **telefonía**.

Se han resuelto por **equidad** 456 de los laudos (94,61%) y por **derecho** 26 (5,39%)*.

En cuanto a los resultados, **204 laudos** han sido **favorables totalmente** a la persona consumidora; **195** han sido **favorables parcialmente**; en **81** el dictamen ha sido **desfavorable**; y **dos laudos inhibitorios**.

Laudos dictados (2019)

por tipo de decisión



* En el **arbitraje en derecho**, las o los árbitros tienen titulación superior en derecho y resuelven la controversia aplicando el ordenamiento jurídico vigente. En el **arbitraje en equidad**, las o los árbitros conocen el sector en el que se ha producido el conflicto y lo resuelven según su leal saber y entender. El arbitraje de consumo siempre es en equidad salvo que las partes manifiesten expresamente su voluntad de que sea en derecho (Artículos 17, 25 y 33 del Real Decreto 231/2008).

5. Control de mercado

El control de mercado hace referencia al **conjunto de actividades** destinadas a comprobar que los productos y servicios comercializados 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 2019 se han llevado a cabo las siguientes **campañas de inspección**:

- Centros de enseñanza no reglada
- Juguetes de bajo coste
- Equipos de protección individual utilizados durante el ocio
- Control de etiquetado de pescado fresco
- Control del cumplimiento de las obligaciones de información a la persona consumidora sobre la eficiencia energética de los edificios
- Compras por internet
- Control de talleres de reparación de vehículos

- ▶ Enlace: [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2019](#)

5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2019 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).

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2019)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	59	316.450
Productos varios	9	62.424
Juguetes	5	10.356
Muebles	6	4.684
TOTAL	79	393.914

5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios

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, ha conseguido intensificar los mecanismos para **controlar la comercialización de productos seguros**. La Unión Europea es consciente de la necesidad de reforzar este ámbito debido a que la supresión de fronteras interiores permite el tránsito de productos cuyo origen y destino tienen importantes diferencias normativas.

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 (2019)	
Productos	Total
Juguetes	967
Vehículos	630
Material eléctrico	371
Textil-calzado y complementos	269
Productos químicos	217
Electrodomésticos	149
Productos varios	451
TOTAL	3.054

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2019)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Material eléctrico	12	4.544
Juguetes	15	3.715
Electrodomésticos	2	1.944
Productos varios	11	342
Textil, calzado y complementos	6	25
TOTAL	46	10.570

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2019 es de **2.980 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 (2019) por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Red de alerta	295	884	809	1.988
Campaña	242	301	280	823
SOIVRE	12	17	26	55
Otros	8	24	18	50
Solicitudes (Personas consumidoras)	13	9	17	39
Comunicación externa	4	15	1	20
Denuncias	0	3	2	5
TOTAL	574	1.253	1.153	2.980

Actuaciones de inspección (2019) por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Juguetes	0	413	306	889
Material eléctrico	69	111	221	401
Vivienda, promoción inmobiliaria	60	79	56	195
Alimentación	45	49	50	144
Reparación de vehículos	28	57	43	128
Textil, calzado y complementos	16	48	45	109
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	12	26	39	77
Productos varios	131	396	305	832
Servicios varios	43	74	88	205
TOTAL	574	1.253	1.153	2.980

6. Cooperación con otros agentes y organismos

6.1. Programa de apoyo económico

6.1.1. Entidades locales (OMIC)

En Euskadi contamos con una red de 38 OMIC (5 en Araba, 21 en Bizkaia y 12 en Gipuzkoa).

Por Resolución de **15 de noviembre de 2018** 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 2019.

- ▶ 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 2019 han ascendido a **958.569,81** euros, divididas en 3 líneas para 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. Importe: **859.170,85 euros**
- ▶ **Instalación, ampliación, equipamiento** o cambio de **ubicación** de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras. Importe: **19.398,98 euros.**
- ▶ Realización de actividades de **inspección** de consumo. Importe: **79.999,980 euros.**

Las ayudas se han distribuido del modo siguiente:

Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2019)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00 €
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	60.000,00 €
Ayuntamiento de Santurtzi	60.000,00 €
Oarsoaldea SA	39.673,43 €
Ayuntamiento de San Sebastián	39.673,43 €
Ayuntamiento de Portugalete	39.673,43 €
Mancomunidad de la merindad de Durango	39.673,43 €
Ayuntamiento de Irun	39.673,43 €
Inguralde organismo autonomo municipal	39.673,43 €
Uribe-kostako zerbitzu mankomunitatea	34.714,25 €
Mancomunidad de municipios de las Encartaciones	34.714,25 €
Hernaniko udaleko zerbitzu sozialak	29.932,25 €
Ayuntamiento de Getxo	29.809,06 €
Ayuntamiento de Erandio	27.771,40 €
Mancomunidad de Urola Garaia	23.823,89 €
Ayuntamiento de Llodio	23.142,83 €
Ayuntamiento de Eibar	23.075,82 €
Bermeoko gizarte ongizaterako udal patronatua	22.869,45 €
Goierriko ekimena SA	19.575,42 €
Ayuntamiento de Ermua	17.586,01 €
Ayuntamiento de Lasarte-Oria	16.407,90 €
Ayuntamiento de Andoain	14.231,91 €
Forlan	13.885,70 €
Ayuntamiento de Etxebarri	13.594,76 €
Iraurgi lantzen SA	12.845,14 €
Ayuntamiento de Ortuella	12.695,49 €
Tolosaldea garatzen SA	11.454,72 €
Ayuntamiento de Elgoibar	9.976,60 €
Abanto-Zierbena zerbitzuak SL	9.323,25 €
Ayuntamiento de Lekeitio	8.053,70 €
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	7.141,21 €
Cuadrilla de Añana	6.208,89 €
Ayuntamiento de Zierbena	5.882,55 €
Ayuntamiento de valle de Trapaga-Trapagaran	4.825,94 €
Ayuntamiento de Ondarroa	4.678,50 €
Cuadrilla de Campezo	2.909,38 €
TOTAL	859.170,85 €

Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, aplicación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2019)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
Uribe-Kostako zerbitzu mankomunitatea	16.862,34 €
Oarsoaldea SA	1.320,37 €
Ayuntamiento de San Sebastián	471,35 €
Ayuntamiento de valle de Trapaga-Trapagaran	460,97 €
Forlan	283,95 €
TOTAL	19.398,98 €

Ayudas económicas destinadas actividades de inspección de OMIC (2019)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	18.415,65 €
Ayuntamiento de Bilbao	18.415,65 €
Ayuntamiento de Irun	14.301,54 €
Ayuntamiento de Erandio	13.655,82 €
Ayuntamiento de Portugalete	13.535,50 €
Forlan	1.675,82 €
TOTAL	79.999,98€

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras

Las ayudas económicas para sufragar los gastos de funcionamiento, de asistencia jurídica y de realización de proyectos de innovación tecnológica de apoyo a las **organizaciones de personas consumidoras** para el año 2019 han ascendido a **389.545,78 euros**. Estas están reguladas por la Resolución de 4 de diciembre de 2018 de la directora de Kontsumobide y se han distribuido de la siguiente manera:

Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vasca - ACUV/EKA

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	84.823,91 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	55.000,00 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	15.000,00€
TOTAL	154.823,91€

Unión de Consumidores de Euskadi - UCE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	84.823,91 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	40.449,40 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5.000,00€
TOTAL	130.273,31€

Federación de Consumidores de Euskadi - EKE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	70.352,17 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	24.096,39 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	10.000,00€
TOTAL	104.448,56€

En 2019 se ha dado de alta en el Censo de Organizaciones de Personas Consumidoras del País Vasco, la asociación FACUA. Esta nueva alta refuerza el tejido social vasco en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

► Enlace: [Trámites online para organizaciones de personas consumidoras y usuarias](#)

6.2. Comisión Consultiva de Consumo

Este **órgano consultivo está adscrito** a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. La integran representantes de intereses sociales, profesionales y económicos; administraciones públicas vinculadas al sector del consumo, y asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

El nuevo Decreto por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi se ha aprobado en Consejo de Gobierno el 17/12/2019 y publicado en el BOPV del 9 de enero de 2020.

A lo largo de 2019 la comisión ha **emitido los correspondientes informes** en relación a los siguientes proyectos normativos:

- ▶ [Orden de 20 de febrero de 2019, de la Consejera de Desarrollo Económico e Infraestructuras, por la que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo, dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco](#) (BOPV 5 marzo).
- ▶ [Decreto 112/2019, de 16 de julio, de registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi](#) (BOPV 31 de julio).
- ▶ [Decreto 119/2019, de 23 de julio, de modificación del Decreto que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas](#) (BOPV 29 de julio).
- ▶ [Decreto 187/2019, de 26 de noviembre, sobre señalización en materia de bebidas alcohólicas, productos de tabaco y dispositivos susceptibles de liberación de nicotina](#) (BOPV 4 diciembre).
- ▶ [Decreto 200/2019, de 17 de diciembre, de condiciones de prestación del servicio de arrendamiento de vehículos con conductor o conductora y con autorización de ámbito nacional \(VTC-N\) en la Comunidad Autónoma de Euskadi](#) (BOPV 20 de diciembre).
- ▶ Anteproyecto de Ley de movilidad sostenible de Euskadi.
- ▶ Proyecto de Decreto de creación y regulación del Registro de Infarto Agudo de Miocardio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Decreto que regula el ejercicio del derecho a la elección de las y profesionales sanitarios en el ámbito de la atención primaria de Osakidetza-Servicio vasco de salud.
- ▶ Decreto de sistema de información de profesionales sanitarios.

6.3. Convenios de colaboración

Los convenios son un instrumento para incrementar los mecanismos de protección y formación de las personas consumidoras. Por una parte, se mantiene el acuerdo de colaboración con la **Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)**, con el objetivo de establecer un marco de cooperación mutuo que facilite el seguimiento de la publicidad y la protección ante prácticas comerciales desleales. Por otra parte, continúa en vigor el convenio con la **Universidad del País Vasco**, que es clave para la formación de las nuevas generaciones en el ámbito del consumo.

6.4. Premios de Consumo

Kontsumobide ha convocado la **segunda edición** de los Premios de Consumo en Euskadi. Se han premiado las actuaciones en favor de una mayor protección de las personas consumidoras y su formación como personas responsables, así como buenas prácticas empresariales en favor de un consumo responsable. Las distinciones han sido:

- ▶ **Premio a las actuaciones en favor de lograr una mayor protección de las personas consumidoras y su formación como persona consumidora responsable:** Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) del Ayuntamiento de Bilbao. Fue creada el 18 de diciembre de 1984 y certifica su carta de servicios en 2006, siendo la primera en certificarse en el ámbito estatal.
- ▶ **Premio a las buenas prácticas empresariales en favor de un consumo responsable:** Bizi Slow, en Barakaldo. Se trata de un nuevo concepto de tienda donde el lema es “cuida de ti y tu entorno”. Ofrece, entre otros, productos de limpieza biodegradables a granel. Hay que destacar la colaboración que realiza con diferentes asociaciones, la impartición de charlas informativas y la recepción de grupos y asociaciones que quieren aprender a tener hábitos sostenibles.
- ▶ **Mención especial: OMIC de Santurtzi.** Por su importante contribución a la protección de los derechos de las personas consumidoras desde el año 1983.

6.5. Ministerio de Consumo y otras comunidades autónomas

Desde la Dirección General de Sanidad y Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social se promueven diversas actuaciones de coordinación en materias de consumo entre las comunidades autónomas. En este sentido, Kontsumobide, además de participar en la **Comisión de Cooperación de Consumo**, ha tomado parte en distintos **grupos de trabajo** establecidos:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ▶ Grupo de trabajo de Normativa. | ▶ Grupo de trabajo de Control |
| ▶ Grupo de trabajo de Información, | de Mercado. |
| Formación y Educación. | ▶ Asociacionismo de consumo. |
| ▶ Grupo de trabajo de Arbitraje. | ▶ Reclamaciones. |

ANEXO I

Datos de contacto

► Sede central de Kontsumobide

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.: 944032436
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 Alcorta, 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](#)