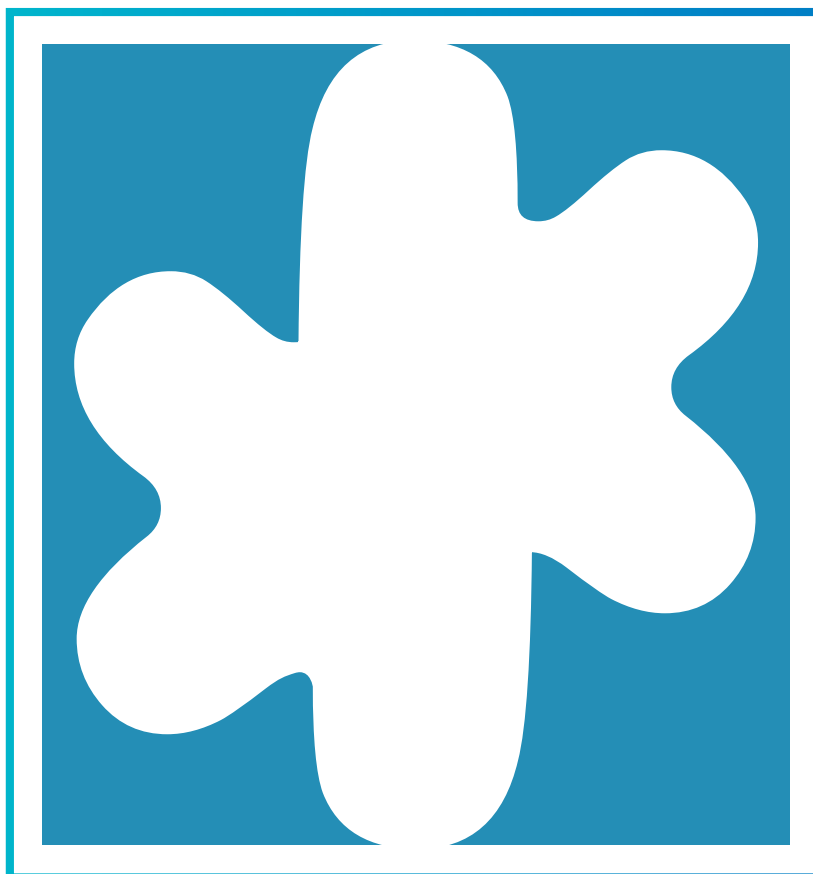




kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Memoria 2020

Índice

1 | INTRODUCCIÓN

2 | INFORMACIÓN

2.1 Publicaciones	5
2.2 Sensibilización	10
2.3 Kontsumobide en Internet	15

3 | FORMACIÓN

3.1 Formación en consumo en centros de Kontsumobide	19
3.2 Formación en consumo en centros educativos	21
3.3 Formación en consumo para personas mayores	22
3.4 Formación para profesionales de consumo	23
3.5 Formación online	24

4 | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1 Consultas de consumo en Euskadi	26
4.2 Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi	28
4.3 Expedientes sancionadores	35
4.4 Arbitraje de consumo	37

5 | CONTROL DE MERCADO

5.1 Campañas de inspección y control	41
5.2 Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	42
5.3 Control de seguridad de los productos no alimenticios	42
5.4 Actuaciones inspectoras	43

6 | COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES Y ORGANISMOS

6.1 Programa de apoyo económico	45
6.2 Comisión Consultiva de Consumo	49
6.3 Convenio de colaboración	49
6.4 Premios de Consumo	49
6.5 Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	50

| Anexos (datos de contacto)

Anexo I: Kontsumobide	51
Anexo II: Centros de información y atención	52

1. Introducción

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco. Desde su creación, el 12 de julio de 2011 sus objetivos son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

El año 2020 ha estado marcado por la **pandemia motivada por la COVID 19** y sin duda alguna, dicha situación ha condicionado la actividad diaria del instituto tal y como se podrá apreciar en esta memoria.

Este documento es un **resumen de la actividad más destacable y significativa** del ejercicio pasado y se articula como una obligación de transparencia ante la sociedad en general y en particular ante profesionales y organizaciones de consumo colaboradoras de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo.

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**. Como se ha señalado, la pandemia de la Covid 19, y la crisis por ella generada, han supuesto una alteración sustancial de la planificación de la unidad. Las restricciones impuestas han generado numerosas situaciones de incumplimientos forzados de contrato o modificaciones legales. En este contexto la actualización de la información dirigida a las personas consumidoras ha sido constante e inmediata.

La **formación** se ha visto afectada y ha sido imprescindible reformular dicho servicio y realizar un aprendizaje exprés para poder dotar a las herramientas formativas de una base tecnológica que nos permita reforzar la oferta formativa online.

Kontsumobide ha utilizado **todos los recursos a su alcance para informar y formar** a las personas consumidoras de hoy, pero también de mañana; recursos tales como redes sociales, página web, publicaciones propias y ajenas...

En el capítulo **'Resolución de conflictos'** encontraremos la actividad desarrollada a través de la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje. En él se abordan 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'** también se ha visto condicionada por la crisis de la Covid 19 y algunas campañas han debido ser suspendidas mientras se implementaban por otras nuevas como, por ejemplo, sobre la venta de mascarillas y productos Covid. Todas las campañas de inspección que la Unidad de Inspección y Control de Mercado realiza, responden a una vigilancia constante para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias. 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 2020 por Kontsumobide en el área de información se pueden dividir en las **siguientes secciones**:

- ▶ Publicaciones
- ▶ Sensibilización
- ▶ Kontsumobide en Internet

2.1. Publicaciones

Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es informar a las personas consumidoras y usuarias. Entre las vías escogidas para ello, están la edición de **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 2020 se han **editado y difundido** los siguientes folletos y hojas informativas:



Arbitraje de consumo.
Adhiérete al sistema arbitral



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



Contratos por teléfono



Arbitraje de consumo:
Cómo funciona



Garantía.
¿Se te ha estropeado?



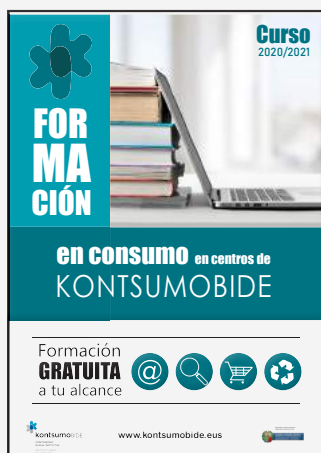
SAT. Servicios de
Asistencia Técnica



Etiquetado de alimentos



Calendario 2021



Formación en centros de Kontsumobide



Formación en centros educativos
(Suspendido)



Formación para personas mayores
(Suspendido)

Además, se han difundido **cuatro Infokontsumo**. Se trata de un documento digital dirigido a madres y padres y que este año ha versado sobre:



Nuevos propósitos para el 2020 (enero)



¿Nos vamos de compras? (mayo)



Suministros de hogar (septiembre)



No sin mi móvil (diciembre)

2.1.2. Revistas

Anualmente Kontsumobide edita tres revistas con artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas, etc. sobre una gran variedad de temas de consumo. Estas revistas se distribuyen en los centros de formación de Kontsumobide, en las OMIC y en las Asociaciones de Personas Consumidoras de Euskadi.

Las publicaciones también están disponibles en la [página web](#) de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo.



Nº37: [*¿Financiado o no?*](#)



Nº38: [*Las compras online se disparan*](#)



Nº39: [*Los trapos sucios de la moda*](#)

Además, la revista Kontsumobide se distribuye en papel a las **290 bibliotecas** integrantes de la red de bibliotecas de Euskadi. Y en formato digital se realizan un total de **10.865 envíos** distribuidos de la siguiente manera:

- 9.186 a trabajadores y trabajadoras del Gobierno Vasco;
- 860 a centros educativos;
- 272 a mancomunidades y ayuntamientos;
- 37 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;
- 115 envíos varios entre otras asociaciones y particulares.

2.1.3. Estudios

Este año 2020 se ha realizado un **estudio de posicionamiento e imagen** en colaboración con la empresa Ikerfel. El objetivo era conocer el nivel de conocimiento que de Kontsumobide tiene la sociedad vasca, así como la valoración que realizan de los servicios. Podemos destacar los siguientes resultados:

- 6 de cada 10 personas entrevistadas tienen interés por temas de consumo. Este interés es menor entre las personas jóvenes.
- El índice de notoriedad espontánea de Kontsumobide es del 7%, por detrás de la OCU (33%) y las OMICs (18%).
- El índice de notoriedad sugerida es del 66%, por detrás de la OCU que tiene un 82%.
- La notoriedad de las Asociaciones de Personas Consumidoras radicadas en el País Vasco es muy reducida.
- Se identifica a Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo como una entidad dedicada a la protección de las personas consumidoras y usuarias, y destaca su labor de tramitación y gestión de reclamaciones y quejas por encima de la formación y la información.
- La población se relaciona con Kontsumobide sobre todo a través de su página web, el teléfono de atención y la atención presencial en las oficinas de Kontsumobide.
- Un 12% de las personas entrevistadas han tenido algún tipo de relación directa con Kontsumobide.
- El 82% de las personas usuarias de Kontsumobide afirman que volverían a contactar con nuestra entidad y/o utilizar sus servicios.

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2019

En 2020 se ha publicado la [Memoria 2019 de Kontsumobide](#).

2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia es un **boletín de información semanal** que recoge los cambios normativos e información de actualidad relacionada con el consumo. Es de suscripción voluntaria y está 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.

Este año se han publicado un total de **31 boletines**. Estos se han visto interrumpidos por la incidencia inicial de la crisis de la COVID 19 y por los períodos vacacionales.

2.1.6. Vídeos



Hemos publicado un total de **33 vídeos** sobre temáticas diferentes, algunos de ellos producidos en 2019, y que se pueden visionar en nuestro [canal de Youtube](#).

También hemos producido una serie de vídeos dirigidos a un público joven y que han sido distribuidos en RRSS y, sobre todo, en Instagram.

2.2. Sensibilización

2.2.1. Campañas de Publicidad

El año 2020 ha supuesto un **cambio de criterio en las campañas de publicidad y comunicación** desarrolladas por Kontsumobide. La radio ha dejado de tener un papel predominante y se ha optado por soportes más visuales como la publicidad exterior y la televisión.

Por otro lado, la crisis de la COVID 19 ha trastocado todas las planificaciones tanto en lo que hace referencia a las temáticas como a la planificación de las mismas.

2.2.1.1. Campaña de Semana Santa

Se desarrolló en radio y se realizó en colaboración con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. Se incidió en una Semana Santa responsable en plena crisis de la Covid 19 y en los derechos de las personas consumidoras ante las obligadas cancelaciones y renunciaciones.

2.2.1.2. Reanudación plazos administrativos

La pandemia trajo la suspensión de los plazos administrativos, lo que también afectó a los plazos de reclamaciones. En junio, con la reanudación de los plazos administrativos, se hizo una campaña de radio que buscaba informar a las personas consumidoras de que al reabrirse estos plazos también se activaban los plazos de reclamaciones para ejercer sus derechos.

Las emisoras utilizadas fueron:

- Grupo Cadena Ser y 40 principales
- Grupo Radio Euskadi, Euskadi Irratia Euskadi Gaztea
- Onda Cero
- Radio Nerviñ
- Bizkaia Irratia
- Onda Vasca

La selección de las emisoras se realizó de acuerdo a criterios de audiencia, penetración en los públicos objetivo, y tipología de la audiencia. Se emitieron un total de **281 cuñas** de 20" durante 7 días.

2.2.1.3. Campaña de junio

Esta campaña se contemplaba en el contrato de Creatividad y Contratación de medios, pero dada la situación de pandemia y de acuerdo con las empresas, se decidió minorar la inversión prevista inicialmente y trasladar dicha inversión a finales de año.

Si bien en un inicio la campaña estaba prevista para incidir en los derechos de las personas consumidoras en lo referente a viajes, hostelería y periodos vacacionales, dada la situación se modificó el objetivo de la campaña y se centró en **los derechos de las personas consumidoras subrayando el hecho que de estos se mantenían durante la crisis.**

Los medios utilizados fueron:

- Euskadi Irratia, Radio Euskadi, Radio Vitoria y Euskadi Gaztea
- Cadena Ser y 40 principales
- Radio Nervión
- Bizkaia Irratia
- Onda Vasca
- Medios Online

Un total de 210 cuñas y acciones específicas en medios online y redes sociales con formato multidispositivo y dirigida a un público de entre 18 y 35 años.

2.2.1.4. Campaña de apoyo al arbitraje



Esta campaña cuenta con apoyo de la UE. Se realizó en dos fases: en el mes de septiembre nos dirigimos al público en general tratando de **subrayar la importancia de elegir comercios que se han adherido al arbitraje por ser un método de resolución de conflictos rápido y gratuito** y que al mismo tiempo supone un compromiso con la calidad por parte de los comercios adheridos.

La segunda parte se centró más en dar apoyo a las acciones de comunicación vía Redes Sociales, Blog y la propia página web, junto con la edición de sencillos vídeos explicativos.

Las emisoras seleccionadas fueron:

- Grupo Radio Euskadi y Euskadi Gaztea.
- Grupo Cadena Ser y 40 principales.
- Onda Vasca.

Se emitieron un total de **182 cuñas**.

En la segunda fase se **editaron vídeos con recursos propios** y se reforzó la presencia en RRSS.

Se **editaron 3.800 folletos**, 2.300 de ellos destinados a la campaña de fomento de buenas prácticas en empresas que están preparados para su distribución y que se ha retrasado por la situación de pandemia.

2.2.1.5. Campaña Black Friday Navidad



La campaña se inicia con anterioridad al Black Friday y pretende llegar al inicio del periodo navideño, pero sin adentrarse en él para no competir con la saturación publicitaria. Se caracterizó por un **claro apoyo al comercio local frente a la compra online**, así como un mensaje centrado en la **necesidad de planificar para comprar mejor, y de manera más sostenible, evitando el despilfarro**.

Ha sido la campaña más importante y se ha reforzado el mensaje con inversión adicional y con pequeñas campañas adicionales.

Medios utilizados:

Radio

- 100 cuñas de 20 segundos en las distintas emisoras de Cadena SER
- 76 cuñas de 20 segundos en las distintas emisoras de 40 principales
- 80 cuñas de 20 segundos en las distintas emisoras del grupo EITB
- 20 cuñas de 20 segundos en Onda Vasca
- 20 cuñas de 20 segundos en Onda Cero
- 20 cuñas de 20 segundos en Radio Nervión.
- 20 cuñas de 20 segundos en Bizkaia Irratia.

Total: 336 cuñas de 20 segundos.

Televisión

- 30 pases de 15 segundos en ETB2 en programas de prime time y también mediodía (Atrápame si puedes Teleberri).
- 30 pases de 15 segundos en ETB1 en prime time.
- 15 pases en prime time en Tele Bilbao.

Total 75 pases de TV en prime time.

Exterior

- 40 caras x 2 semanas en Bilbao incluyendo 10 en el Metro.
- 32 caras x 2 semanas en marquesinas de Donostia / San Sebastián.
- 30 caras x 2 semanas en mobiliario de Vitoria-Gasteiz.

Total 102 caras de exterior durante 2 semanas.

Redes sociales

- Inversión en Facebook e Instagram.
- Diseño y programación de un juego.

Total: 10 días de inversión en RRSS

2.2.1.6. Egunean Behin



Egunean Behin es un concurso vía móvil que se hace en euskera y en el que participan diariamente más de 60.000 personas. Se **patrocinaron dos semanas en este concurso**, y se generaron preguntas que se incluyeron en el mismo.

En el concurso se optó por cestas de productos locales como premio para incidir en la necesidad de consumo local.

2.2.1.7. Patrocinio ETB

Se patrocinaron y contrataron **momentos internos** en programas tanto de ETB1 como ETB2 (Biba zuek, eguraldia, Que me estas contando), Radio Vitoria (Consumidores) y micro espacios en Boulevard, Faktoria, y Factoría Magacín de Radio Vitoria.

2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

La excepcional situación del 2020 redujo el número de ruedas de prensa, aun así, Kontsumobide estuvo presente en **3 ruedas de prensa** y ha redactado y enviado un total de **37 notas de prensa a los medios de comunicación**.

En 54 ocasiones la prensa escrita se ha hecho eco de informaciones generadas por Kontsumobide, en 5 ocasiones hemos tenido presencia en Televisión y finalmente, en radio en 13 ocasiones las noticias generadas por Kontsumobide han sido recogidas. Asimismo, el Instituto ha estado presente 91 veces en prensa escrita y 174 veces en prensa digital. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación mencionadas.

Además, hemos de considerar las colaboraciones con emisoras de radio con programas específicos sobre consumo, que han sido 12.



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

Las actividades previstas para el día mundial de la persona consumidora hubieron de ser suspendidas con motivo de la crisis de la COVID-19.

2.3. Kontsumobide en Internet

2.3.1. Sitio web www.kontsumobide.eus



El sitio web de Kontsumobide es una de las principales herramientas de interrelación de Kontsumobide Instituto Vasco de Consumo con la ciudadanía vasca. Además de ser puerta de entrada para gestiones, consultas y reclamaciones, ofrece información actualizada sobre asuntos de consumo y secciones por áreas de interés con acceso a la legislación básica.

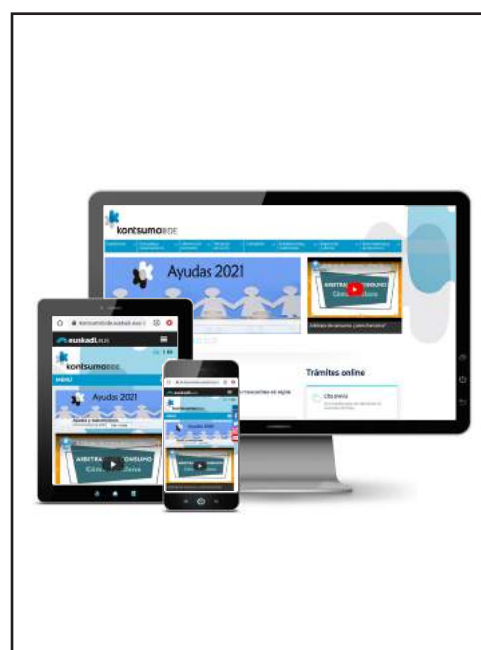
En 2020, **196.615 personas usuarias han accedido a la web** en 268.795 sesiones. En total se han visitado 543.235 páginas. Las páginas más visitadas han sido:

- Home.
- Cómo hacer una reclamación.
- Trámites Online.
- Preguntas frecuentes sobre la Covid 19.
- Garantía de los productos.
- Dónde estamos.
- OMIC de Bilbao
- ¿Cuánto dura la garantía de un producto?

138.243 personas usuarias de la página acceden a la misma a través de **búsquedas orgánicas**, 48.259, directamente tecleando la dirección y 6.455 provienen de redes sociales, el resto se reparten entre distintos canales de acceso.

La sección específica del Covid 19 ha tenido un total de 4.531 páginas vistas en sus diferentes secciones. La sección de empresas, sin embargo, ha tenido muy pocas visitas. En todo caso debe entenderse que la promoción de esta sección está pendiente de realización y que el público al que se dirige es mucho más restringido.

103.664 personas han accedido desde su ordenador, 90.247 desde su teléfono móvil y 4.320 desde su Tablet.



Este año 2020 se han implementado dos nuevas secciones en la web:

2.3.1.1. COVID-19



Alojada en el apartado **Temas de Consumo**, la sección se articula en 16 subsecciones como actualidad, viajes, academias, suministros, créditos al consumo, FAQs, o legislación entre otros.

Esta sección ha recibido 4.531 visitas.

2.3.1.2. Información para empresas

En este caso se ha cambiado el contenido que ofrecía la sección y su distribución. Se ha elaborado una sección con 12 subsecciones que, a su vez, también pueden tener otros capítulos. La elaboración ofrece toda la **normativa de protección a la persona consumidora que es de obligado cumplimiento para las empresas**: garantía, etiquetado, hojas de reclamaciones, etc.



Esta actualización está relacionada con la campaña de empresas que se pretende finalizar este año 2021. Esta sección ha recibido 15 visitas.

2.3.2. Blog



El blog de Kontsumobide 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. Es 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 2020, Kontsumobide ha publicado **22 entradas sobre los temas más variados**, se han visitado 70.140 páginas y se han logrado 48.330 visitas.

Los post más leídos son:

- ¿Cuándo dura la garantía de un producto? ¿A quién y cómo reclamar?
- Cómo distinguir el mercado CE europeo del mercado CE chino.
- Qué tipo de mascarillas hay y cómo utilizarlas (I).
- El tren ha llegado con retraso ¿cuándo y cuánto puedes reclamar?
- ¿Qué hacer si no te entregan la hoja de reclamaciones?
- Qué tipo de mascarillas hay y cómo utilizarlas. Mascarillas EPI (III).
- He cancelado mi viaje, ¿debe la agencia devolverme el dinero?
- Qué tipo de mascarillas hay y cómo utilizarlas. Mascarillas quirúrgica (II)

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.

2.3.3.1. Facebook



El perfil de Kontsumobide ha experimentado un **crecimiento del 0.66%**, un total de 61 nuevas personas seguidoras de la página de Kontsumobide con las que se ha alcanzado la cifra de 9.345 personas seguidoras.

Se han logrado **727.000 impresiones con 605 publicaciones**. Se han logrado un total de 5.600 interacciones de las cuales 3.600 han sido reacciones, 120 comentarios y en 1.900 ocasiones se ha compartido el contenido publicado en Facebook. En 1.700 ocasiones las personas seguidoras de la página de Facebook de Kontsumobide han hecho clic en la información.

Destaca el hecho de que **en los momentos iniciales de la pandemia el número de impresiones subió por encima de la media** con 48.197 impresiones en marzo, 60.595 en abril y 56.556 en mayo, siendo el mes de agosto, con 45.156, el siguiente en importancia.

2.3.3.2. Twitter



En el año 2020 el crecimiento de la cuenta de Twitter de Kontsumobide ha sido de un **4.46%**, un total de 114 personas seguidoras más hasta llegar a 2.672.

Se han logrado un total de **668.000 impresiones para un total de 741 tuits** y al igual que lo ocurrido en Facebook, durante los meses iniciales de la pandemia se ha despertado un mayor interés por esta red social con 53.400 impresiones en marzo, 43.500 en abril y 39.000 en mayo. Le sigue el mes de enero con 32.400 impresiones.

El total de tuits publicado desde la cuenta de Kontsumobide ha sido de 741 provocando un total de 2.200 interacciones, de los cuales 1.500 han sido likes, 615 retuits y 83 comentarios.

2.3.3.3. Instagram



El perfil de Instagram ha vuelto a **duplicar su número de personas seguidoras** llegando a un total de 1.086, lo que supone un crecimiento del 109%. La importancia de este crecimiento estriba en el perfil de las personas usuarias, coincidente con el segmento de población que menor interés muestras por los temas de consumo.

En el **mes de noviembre** se realizó una promoción específica en Instagram, que contó con la **participación de más de 650 personas** y nos permitió conseguir un importante incremento de personas seguidoras, pasando de 760 en octubre a 1.058 en noviembre. Instagram es uno de los canales en los que deberemos actuar en este 2021.

En total se han logrado 787.000 impresiones orgánicas y un total de 420 publicaciones que han generado 3.200 interacciones con la ciudadanía.

2.3.3.4. YouTube



El canal de Youtube de Kontsumobide casi **ha doblado el número de suscriptores** pasando de 110 a 208. Principalmente, el Instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2020 se han subido 33 nuevos vídeos al canal.

3. Formación

La formación es uno de los **pilares en la construcción de una sociedad que consuma de manera consciente y responsable**. Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo realiza programas de formación gratuitos dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las profesionales que trabajan en el ámbito del consumo.

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 2020, en estos 3 programas se han realizado 2.591 acciones formativas que han contado con **34.891 participaciones**. Estos programas se han visto seriamente afectados en su desarrollo por la crisis del Covid y se han visto en la obligación de reinventarse dando mayor importancia a la formación telemática y a las nuevas tecnologías.

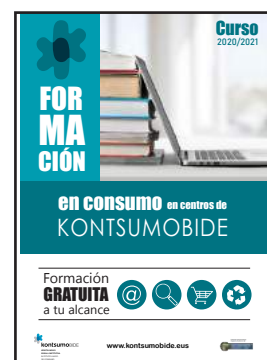
La formación dirigida a **profesionales del consumo** se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año.

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 2020, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **1.868 talleres formativos** en los que han participado 241 entidades.

También se realizó 1 charla sobre suministros solicitada por la OMIC de Barakaldo dentro de la Campaña "Kontsumobide cerca de ti". A partir de marzo, todas las acciones que se había solicitado y programado en esta campaña se cancelaron sin posibilidad de volver a realizarlas en otras fechas, con motivo de la pandemia. En ese momento se profundizó en la utilización de nuevas tecnologías como sustitutivo de la formación presencial que hubo de ser suspendida.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 20.276 personas**.

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

Acciones en centros de formación de Kontsumobide (2020)	
Tipo de acciones	Nº Acciones
Talleres específicos por área	
Publicidad	184
Etiquetado	123
Compras y servicios	121
Sostenibilidad	201
Derechos y deberes	40
Seguridad	106
Nuevas tecnologías	109
Servicios financieros	47
Alimentación	212
Total	1.143
Talleres otros formatos	
Talleres adaptados a necesidades educativas	158
Proyectos específicos	63
Focus Group	10
KB Formación Profesional	55
Maratones de consumo	132
Kontsumobide Jolasean (Navidad, Pascua, Verano)	60
Consumo Aventura	176
Case Study	16
Talleres en inglés	50
Charlas	5
Total	725
TOTAL TALLERES	1.868
Resto de acciones formativas	
Campaña "Kontsumobide Cerca de ti"	1
TOTAL ACCIONES FORMATIVAS	1.869

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 2020 se han realizado un total de **6 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**. Al inicio de la pandemia hubo de ser suspendido y sus servicios se prestaron subsidiariamente desde los centros de formación de Kontsumobide y vía online.

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 2020, **678 talleres** sobre consumo: **663 para el alumnado** (587 de Educación Primaria y 76 de 1er ciclo de la ESO) y **15 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 **59 centros escolares** de Euskadi, han participado **13.427 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **179 padres y madres**.

Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2020) por áreas temáticas y nivel escolar			
Áreas temáticas	Educación Primaria	Educación Secundaria	TOTAL
Derechos y deberes	6	1	7
Alimentación	173	5	178
Consumo sostenible	146	26	172
Ocio, juegos y juguetes	92	4	96
Publicidad	38	6	44
Seguridad	15	0	15
Compra: criterios y etiquetado	57	22	79
Nuevas tecnologías	60	12	72
TOTAL	587	76	663

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 21 servicios y han participado un total de 90 niños y niñas.

Consumópolis:

Consumópolis, el 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 Consumo, en colaboración con Kontsumobide y organismos de consumo de otras comunidades autónomas, ha sido suspendido este año 2020 por motivo de la crisis de la COVID 19.

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

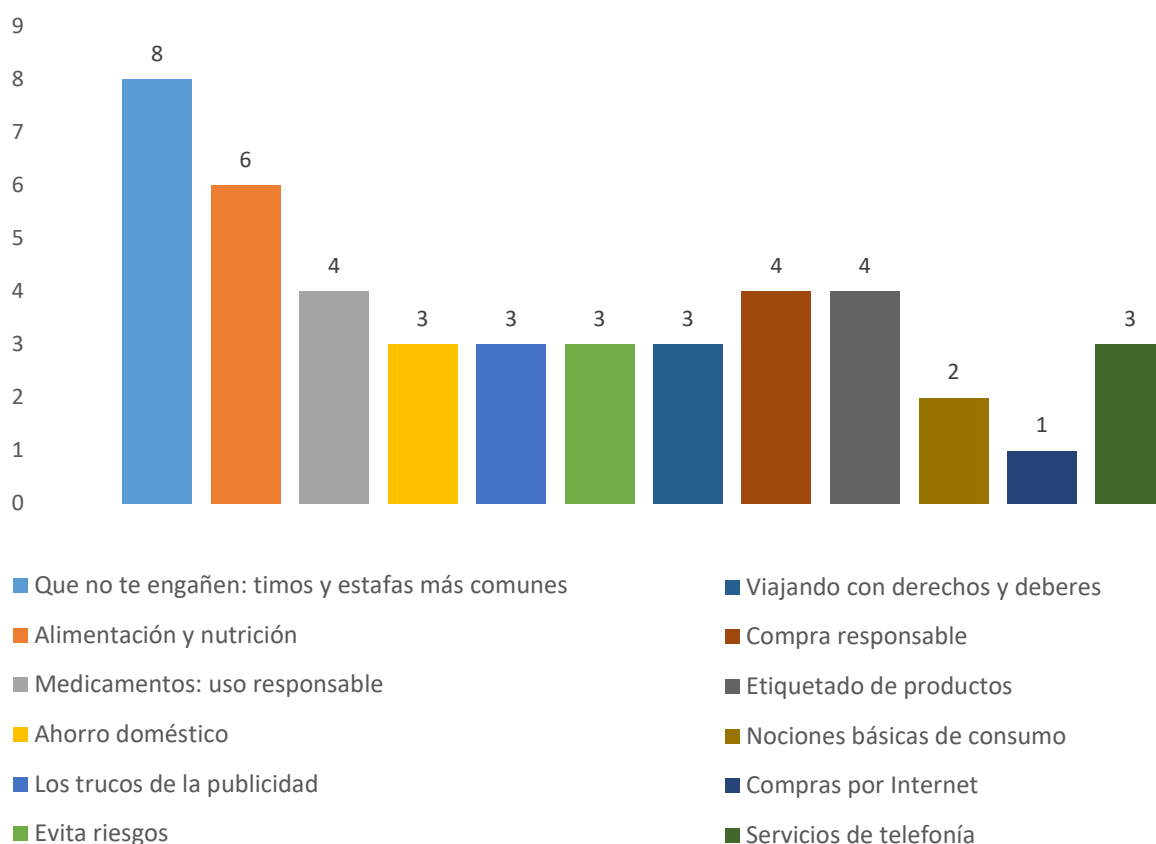
3.3. Formación en consumo para personas mayores

La formación para personas mayores es fundamental en la planificación de Kontsumobide, dado que se trata de un colectivo especialmente vulnerable. Al inicio de la pandemia hubo de ser suspendido y sus servicios se prestaron subsidiariamente desde los centros de formación de Kontsumobide.

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

En el programa han participado **978 personas (693 mujeres y 285 hombres)** distribuidas en **24 centros, asociaciones o entidades**. Se han realizado un total de **44 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”. En la lectura de estos datos hay que considerar la suspensión anteriormente mencionada.

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 2020 se ha organizado e impartido la siguiente acción formativa y en la que han participado 31 personas:

- Curso online: “**La protección de las personas consumidoras y usuarias de suministros energéticos**”, 10, 11 y 13 de noviembre.

3.5. Formación online

Tras el cese de la actividad presencial por el estado de alarma sanitaria, se procedió a **adaptar los talleres a diferentes formatos** para poder ser impartidos de manera online. Unido a esto, se crearon los llamados **“Consumoretos”** con las temáticas de los talleres más demandados, para que se pudieran seguir desarrollando los contenidos desde los domicilios y de manera individual en formato digital. Al mismo tiempo, se crearon varios **juegos interactivos** sobre diversas temáticas de consumo. Estos juegos están abiertos a la ciudadanía.

3.5.1. Consumoretos

Los “Consumoretos” son **PDFs navegables** que contienen diferentes actividades en forma de reto, en las que, además de jugar, se adquieren conocimientos sobre consumo. La temática es variada y está distribuida en 9 áreas: alimentación; compras y servicios; derechos y deberes; etiquetado; publicidad; seguridad; servicios financieros; sostenibilidad; y TIC (tecnologías de la información y la comunicación). También hay disponibles retos adaptados a necesidades educativas especiales.



Consumoretos disponibles:

- 26 en castellano.
- 27 en euskera.
- Dirigidos a personas con necesidades educativas especiales:
 - 4 en euskera y 5 en castellano.
- 3 en inglés.

3.5.2. Juegos online

Con el objetivo de aportar más **contenidos formativos y lúdicos** a la web, durante el año 2020 se han realizado los siguientes juegos online:



Makinan harrapatuta:

Juego sobre uso seguro y responsable de videojuegos y juegos online, dirigido a escolares entre 10 y 14 años.



¿Cuánto sabes sobre consumo responsable?

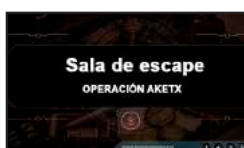
Juego dirigido a todos los públicos y desarrollado con la herramienta Genially.



Consumo Trivial:

Basado en el clásico juego de preguntas y respuestas en el que se mide el grado de conocimiento sobre 6 temas de consumo:

- Derecho de desistimiento.
- Etiquetado de los productos.
- Ficheros de morosidad.
- Publicidad.
- Prácticas comerciales agresivas o engañosas a domicilio.
- Garantía de los productos.



Sala de Escape: Operación Aketx.

Juego que simula una sala de escape en el que a través de diferentes pruebas, las personas consumidoras pueden conocer los derechos que tienen en materia de consumo, motivadas por la pandemia sanitaria.



La caza de las ofertas:

Juego que pretende afianzar los conocimientos de las personas consumidoras sobre sus derechos y obligaciones.



Ya caigo:

Juego sobre el buen uso del teléfono móvil y la navegación por Internet de forma segura.

Además, durante el año 2020, se ha actualizado el juego **“Frutas y verduras para un mundo sostenible”**, adaptándolo a los nuevos navegadores.

4. Resolución de conflictos

La **mediación y el arbitraje** son la apuesta de Kontsumobide para la resolución de conflictos de consumo. Se trata de actividades que año tras año se impulsan y fortalecen.

Para lograr estos objetivos Kontsumobide incorpora la mediación en la tramitación de los expedientes de reclamación. Sin embargo, el sistema vasco de arbitraje es una opción para personas consumidoras y empresas que facilita una resolución de conflictos rápida y gratuita.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

Se han recibido 55.595 consultas en toda la Comunidad Autónoma Vasca; 13.459 en Kontsumobide; 34.887 en las OMIC; y 7.237 en las diferentes asociaciones de personas consumidoras .

Destacan, una vez más, los servicios de telefonía e Internet que han suscitado el 16,63% de las consultas seguidos de los transportes con el 11,99% de las consultas y los viajes con el 11,84%. Por otro lado, los servicios sanitarios y asistenciales han generado el 7,68% de las consultas, debido en gran parte al concurso de acreedores solicitado por Dentix.

Enlace:

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

Consultas de consumo en Euskadi 2020 por formas de presentación

Forma de presentación	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Otros	Total
TELÉFONO	18.067	7.454	4.105	2	29.628
PERSONAL	12.259	2.820	1.731	0	16.810
CORREO ELECTRÓNICO	3.952	233	1.064	4	5.253
WEB	563	2.941	235	6	3.745
APP	11	0	97	0	108
CORREO POSTAL	23	11	4	0	38
FAX	12	0	1	0	13
TOTAL	34.887	13.459	7.237	12	55.595

Consultas de consumo en Euskadi 2020

por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Otros	Total	
Telefonía y comunicación	6.276	2.251	716	0	9.243	16,63%
Transportes	4.198	1.914	556	0	6.668	11,99%
Viajes	4.124	1.858	599	2	6.583	11,84%
Servicio sanitario y asistencial	2.302	979	991	0	4.272	7,68%
Servicios bancarios	1.898	659	1.201	0	3.758	6,76%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1.396	642	1.129	0	3.167	5,70%
Seguros	1.675	415	379	0	2.469	4,44%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.320	559	257	0	2.136	3,84%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.308	697	126	1	2.132	3,83%
Vehículos	763	505	84	1	1.353	2,43%
Reparación de vehículos	598	304	127	0	1.029	1,85%
Textil, calzado y complementos	467	351	75	3	896	1,61%
Muebles	363	172	51	0	586	1,05%
Reparación de viviendas, gremios	362	70	94	0	526	0,95%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	303	118	79	0	500	0,90%
Alimentación	91	49	18	0	158	0,28%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	43	44	11	1	99	0,18%
Juguetes	35	26	26	0	87	0,16%
Tintorerías, lavanderías	37	18	29	0	84	0,15%
Material eléctrico	27	23	6	1	57	0,10%
Estaciones de servicio	3	2	4	0	9	0,02%
Servicios varios	6.582	1.168	615	3	8.368	15,05%
Productos varios	716	597	64	0	1.377	2,48%
Sin informar	0	38	0	0	38	0,07%
TOTAL	34.887	13.459	7.237	12	55.595	100%

4.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

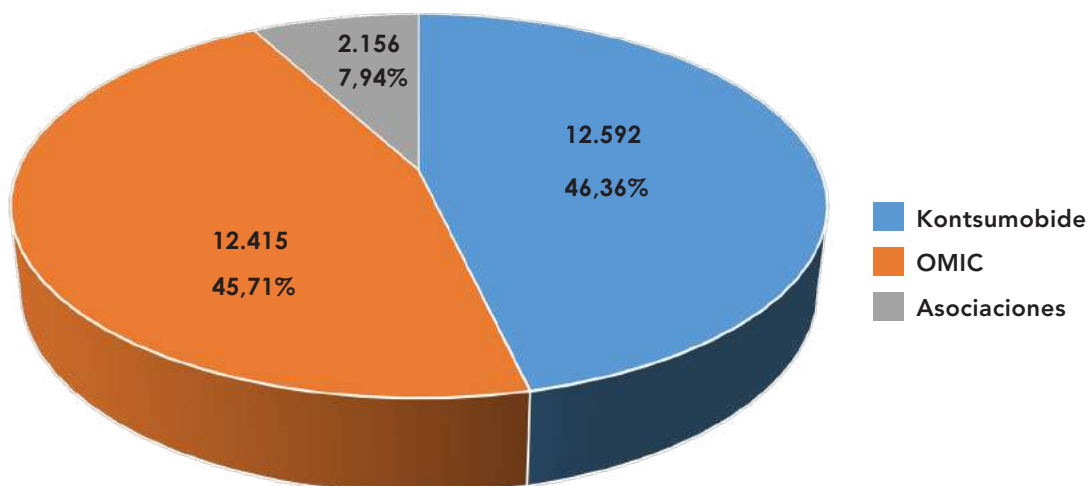
En 2020 en Euskadi se tramitaron **27.163 reclamaciones, quejas y denuncias** a través de las diferentes oficinas de consumo: **12.415 a través de Kontsumobide**; **12.592 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)**; y **2.156 por las asociaciones** de personas consumidoras.

Una vez más el sector de **Telecomunicaciones y telefonía** encabeza el ranking por ser el sector que más reclamaciones ha recibido, un **26.15% del total**. Este año cobran especial relevancia los sectores de transportes (12,02%) y viajes (11,09%) se entiende que por la influencia de la Covid 19. También es destacable el crecimiento experimentado por el sector sanitario y asistencial que pasa de un 0,89 % de las reclamaciones, quejas y denuncias a un 3,95%. Este crecimiento es explicable por la declaración de concurso de acreedores de Dentix y su impacto entre las personas consumidoras de Euskadi.

Enlaces:

- [Cómo hacer una reclamación de consumo](#)
- [Cómo presentar una denuncia de consumo](#)
- [Trámites para la resolución de conflictos de consumo](#)

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2020) por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2020) por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.501	3.274	327	7.102	26,15%
Transportes	1.952	1.054	309	3.313	12,20%
Viajes	1.639	1.134	233	3.006	11,07%
Servicios bancarios	980	475	511	1.966	7,24%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	562	1.197	34	1.793	6,60%
Serv. sanitario y asistencial	495	492	304	1.291	4,75%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	519	473	69	1.061	3,91%
Reparación de vehículos	173	484	26	683	2,51%
Textil, calzado y complementos	185	407	13	605	2,23%
Seguros	336	156	80	572	2,11%
Muebles	184	317	22	523	1,93%
Vehículos	240	234	10	484	1,78%
Vivienda, promoción inmobiliaria	133	255	81	469	1,73%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	114	198	12	324	1,19%
Reparación de viviendas, gremios	94	51	14	159	0,59%
Alimentación	33	68	1	102	0,38%
Tintorerías, lavanderías	16	40	1	57	0,21%
Material eléctrico	43	7	4	54	0,20%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	21	21	0	42	0,15%
Juguetes	11	25	0	36	0,13%
Estaciones de servicio	1	14	0	15	0,06%
Servicios varios	1.111	1.586	100	2.797	10,30%
Productos varios	249	453	5	707	2,60%
TOTAL	12.592	12.415	2.156	27.163	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2020) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1.404	3.655	2.043	7.102	26,15%
Transportes	351	2.403	559	3.313	12,20%
Viajes	470	1.861	675	3.006	11,07%
Servicios bancarios	578	1.011	377	1.966	7,24%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	378	1.042	373	1.793	6,60%
Servicio sanitario y asistencial	114	688	489	1.291	4,75%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	178	573	310	1.061	3,91%
Reparación de vehículos	127	418	138	683	2,51%
Textil, calzado y complementos	86	400	119	605	2,23%
Seguros	104	380	88	572	2,11%
Muebles	106	328	89	523	1,93%
Vehículos	68	334	82	484	1,78%
Vivienda, promoción inmobiliaria	60	238	171	469	1,73%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	43	199	82	324	1,19%
Reparación de viviendas, gremios	17	87	55	159	0,59%
Alimentación	20	53	29	102	0,38%
Tintorerías, lavanderías	7	39	11	57	0,21%
Material eléctrico	7	42	5	54	0,20%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	33	7	42	0,15%
Juguetes	8	21	7	36	0,13%
Estaciones de servicio	1	13	1	15	0,06%
Servicios varios	487	1.735	575	2.797	10,30%
Productos varios	180	396	131	707	2,60%
Sin informar	0	1	1	2	0,01%
TOTAL	12.592	12.415	2.156	27.163	100%

4.2.1. Reclamaciones, quejas y denuncias presentadas en Kontsumobide

Kontsumobide recibió un total de **12.415 reclamaciones, quejas y denuncias**. De estas un **55,3% fueron motivadas por productos o servicios contratados a través de Internet**, **39,67% en productos o servicios contratados en el propio establecimiento** y un **5% fuera del establecimiento**.

Destaca el aumento de las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas vía online que ha pasado de un 8,68% en 2019 a un 45,98% del total en 2020. La simplificación de los trámites en la web es responsable de más de un tercio de dicho aumento, y el resto se explica por la limitación de la atención presencial que se ha dado en el año 2020.

De las 12.415 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, ocupan las primeras posiciones los servicios de telefonía (3.274), Servicios varios (1.586), los electrodomésticos (1.197) y los viajes (1.134) y los transportes (1.053)

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2020) por producto y servicio			
Producto / Servicio	Total	Producto / Servicio	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.274	Seguros	156
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.197	Alimentación	68
Viajes	1.134	Reparación de viviendas, gremios	51
Transportes	1.053	Tintorerías, lavanderías	40
Servicio sanitario y asistencial	492	Juguetes	25
Reparación de vehículos	484	Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	21
Servicios bancarios	475	Estaciones de servicio	14
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	473	Material eléctrico	7
Textil, calzado y complementos	407		
Muebles	317	Servicios varios	1586
Vivienda, promoción inmobiliaria	255	Productos varios	453
Vehículos	234		
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	198	Sin informar	1
			TOTAL: 12.415

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2020) por forma de presentación

Producto / Servicio	Total	Total
Correo electrónico	1.136	9,15%
Correo postal	820	6,60%
Personal	5.865	47,24%
Teléfono	21	0,17%
Web	3.208	25,84%
Web - Sin certificado	1.365	10,99%
TOTAL	12.415	100 %

En el año 2020 el 45,98 % de las personas consumidoras presentaron su solicitud online.
En el año 2019 el porcentaje fue del 8,68%.

2019	1.049
2020	5.709
Incremento en 2020	444,23%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2020) por sectores y forma de venta

Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.692	336	246	3.274
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	589	572	36	1.197
Viajes	850	274	10	1.134
Transportes	837	184	33	1.054
Servicio sanitario y asistencial	17	473	2	492
Reparación de vehículos	25	455	4	484
Servicios bancarios	195	261	19	475
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	315	84	74	473
Textil, calzado y complementos	208	199		407
Muebles	71	241	5	317
Vivienda, promoción inmobiliaria	48	173	34	255
Vehículos	65	163	6	234
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	90	61	47	198
Seguros	72	76	8	156
Alimentación	18	50	0	68
Reparación de viviendas, gremios	5	37	9	51
Tintorerías, lavanderías	5	35	0	40
Juguetes	16	9	0	25
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	11	10	0	21
Estaciones de servicio	0	14	0	14
Material eléctrico	2	3	2	7
Servicios varios	574	944	68	1.586
Productos varios	164	271	18	453
TOTAL	6.869 (55,33%)	4.925 (39,67%)	621 (5%)	12.415

El 12,28% de las reclamaciones, quejas y denuncias recibidas en Kontsumobide en el 2020 se han centrado en **temas relacionados con la Covid 19**.

CORONAVIRUS Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2020) por sectores y forma de venta				
Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Viajes	483	134	7	624
Transportes	457	19	5	481
Telecomunicaciones- Servicios de telefonía	31	2	3	36
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	25	7	0	32
Servicio sanitario y asistencial	1	28	1	30
Textil, calzado y complementos	12	6	0	18
Vehículos	5	3	1	9
Alimentación	4	4	0	8
Servicios bancarios	1	7	0	8
Vivienda, promoción inmobiliaria	5	2	0	7
Muebles	3	3	0	6
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	6	0	0	6
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	5	0	1	6
Reparación de vehículos		4	0	4
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	0	0	2
Seguros	2	0	0	2
Juguetes	1	0	0	1
Productos varios	10	15	0	25
Servicios varios	99	112	9	220
TOTAL	1.152	346	27	1.525

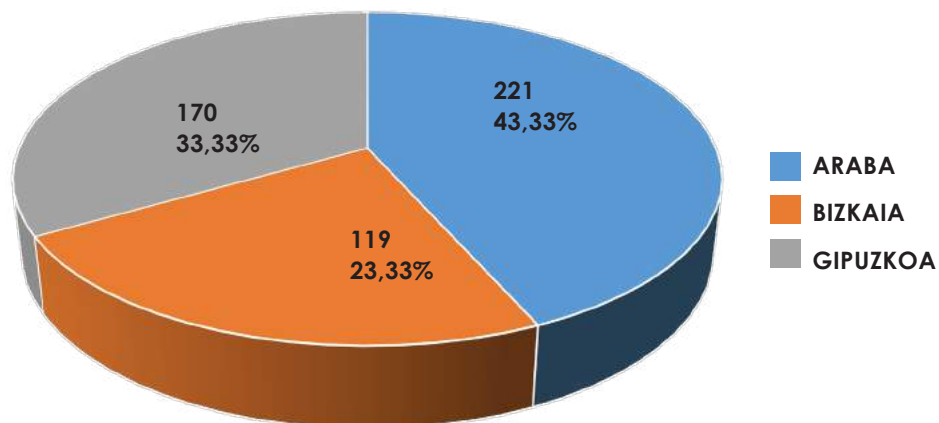
4.3. Expedientes sancionadores

En 2020 se han incoado un total de **510 expedientes sancionadores**: 221 en Araba, 170 en Gipuzkoa y 119 en Bizkaia. Los expedientes sancionadores se inician por dos vías: como resultado de infracciones detectadas en las campañas de inspección y control de mercado o reclamaciones recibidas.

El sector de las **telecomunicaciones** acumula **103 expedientes sancionadores**, siendo el sector que encabeza la lista.

Expedientes sancionadores incoados (2020) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	50	17	36	103
Reparación de vehículos	31	18	15	64
Juguetes	24	3	19	46
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	14	9	5	28
Vehículos	6	8	5	19
Vivienda, promoción inmobiliaria	3	10	3	16
Muebles	11	1	3	15
Transportes	6	3	6	15
Viajes	4	6	2	12
Servicio sanitario y asistencial	4	2	5	11
Material eléctrico	2	1	7	10
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	0	5	3	8
Reparación de viviendas, gremios	1	4	1	6
Textil, calzado y complementos	1	0	5	6
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	4	0	1	5
Servicios bancarios	0	2	3	5
Tintorerías, lavanderías	4	1		5
Seguros	0	0	1	1
Servicios varios	47	20	40	107
Productos varios	9	5	10	24
Sin informar	0	4	0	4
TOTAL	221	119	170	510

Expedientes sancionadores incoados (2020) por territorios históricos



4.4. Arbitraje de consumo

El sistema arbitral de consumo es un procedimiento especial de resolución de conflictos de consumo que se caracteriza por su voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y gratuidad. Es una vía sencilla, rápida y gratuita de resolver posibles conflictos entre personas consumidoras y empresas.

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** (Alternative Dispute Resolution), 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

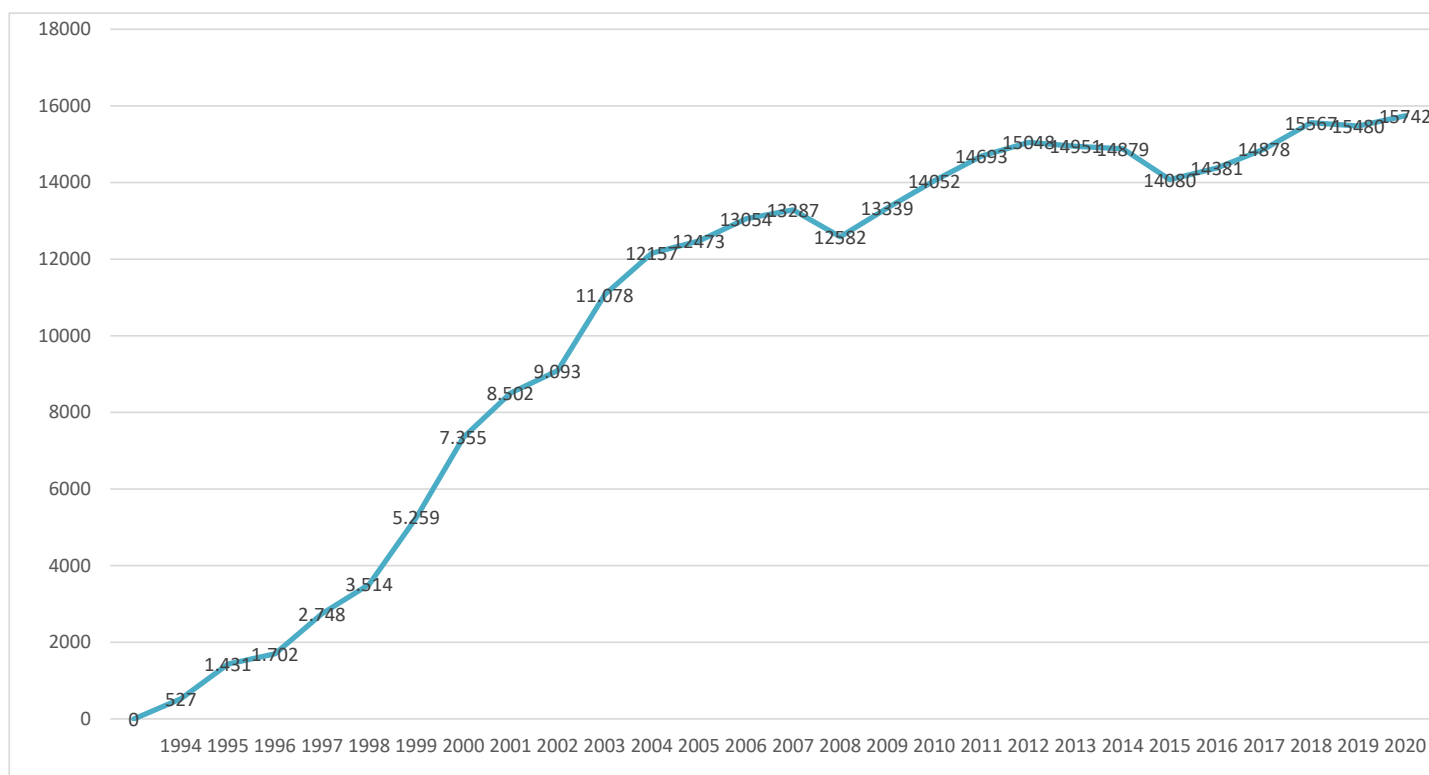
La adhesión al arbitraje supone un **compromiso público** por parte de la empresa con la protección de los derechos de las personas consumidoras y una voluntad expresa de acudir a la vía amistosa para resolver los posibles conflictos de consumo. Una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento,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

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

En 2020 el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi es de 15.742.

Empresas adheridas al sistema de arbitraje

Evolución 1994 - 2020



Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2020)

por sectores de actividad

Otros	2849	Enseñanza	396	Actividades recreativas	69
Otro comercio por menor	2770	Electrodomésticos, SAT	344	Seguros	67
Textil, calzado	1799	Joyería, relojería	316	Transportes	67
Gremios, vivienda	1796	Promoción inmobiliaria	296	Agencias de viaje	49
Alimentación	1560	Bazares	241	Energía	27
Automóviles	948	Informática	140	Comercio electrónico	9
Hostelería	945	Telefonía	98	Publicidad	7
Muebles	857	Tintorerías	91	Venta domiciliaria	1
TOTAL 15.742					

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **904 solicitudes de arbitraje** recibidas se han distribuido por sectores de esta manera:

Solicitudes de arbitraje					
Telefonía	657	Electrodomésticos, SAT	16	Bazares	2
Energía	43	Enseñanza	15	Promoción inmobiliaria	2
Gremios, vivienda	30	Actividades recreativas	9	Seguros	2
Otros	29	Tintorerías	9	Alimentación	1
Automóviles	26	Otro comercio por menor	8	Comercio electrónico	1
Agencias de viaje	19	Transportes	8	Hostelería	1
Muebles	17	Textil, calzado	7	Informática	1
				Servicios bancarios	1
					TOTAL 904

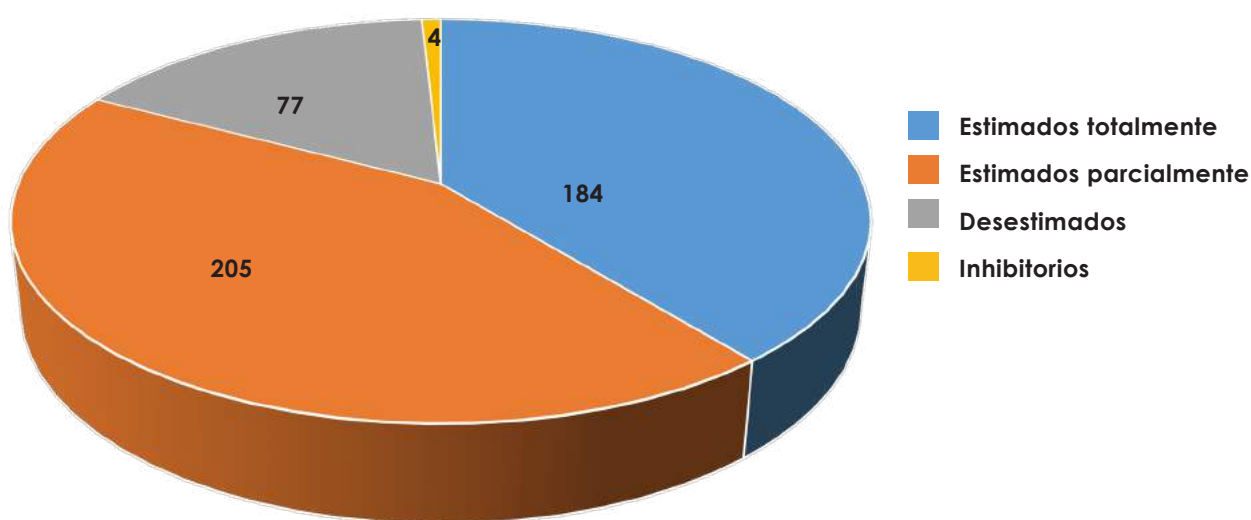
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ 70 se encontraban en tramitación a fecha 31 de diciembre y **834 habían sido resueltas**.
- ▶ Kontsumobide ha mediado con las empresas y se han logrado **237 acuerdos previos** sin necesidad de dictar laudo.
- ▶ **39** solicitudes han sido **inadmitidas** (por no ser persona consumidora final, lesiones, delitos...).
- ▶ En **125 ocasiones** empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo han declinado la invitación de adhesión que Kontsumobide ha realizado a iniciativa de personas consumidoras.

En total se han dictado un total de **470 laudos**: **205** con **estimación parcial**; **184** con **estimación total**; **77 desestimados**; y **4** se han resultado por **inhibición**.

Se han resuelto por equidad 438 de los laudos y por derecho 32*.

Laudos dictados (2020) 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:** actuaciones programadas que atienden 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 2020 se han llevado a cabo las siguientes **campañas de inspección:**

- ▶ Campaña de inspección de lavanderías de autoservicio.
- ▶ Campaña de control de etiquetado y documentación de mascarillas EPIs.
- ▶ Campaña de Control de Etiquetado y Documentación de Mascarillas Higiénicas.
- ▶ Campaña de Control de Etiquetado de Mascarillas Higiénicas y EPIs de Venta online.
- ▶ Campaña de inspección de contratación de servicios telefónicos a distancia.
- ▶ Campaña de inspección sobre la compra de productos por Internet.
- ▶ Inspección de páginas web de venta por internet durante la crisis del Covid 19.
- ▶ Control de prácticas comerciales desleales y precios excesivos en mascarillas, guantes de un solo uso y gel hidroalcohólico.

Enlace:

▶ [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2020](#)

5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Como es habitual, en 2020 Kontsumobide 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 (2020)		
Productos	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Material eléctrico	1	80.050
Textil, calzado y complementos	11	59.799
Productos varios	25	9.228
Juguetes	7	8.903
Muebles	23	8.379
TOTAL	67	166.359

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 (2020)	
Productos	Total
Juguetes	792
Vehículos	589
Material eléctrico	332
Productos químicos (Incluye cosméticos, droguería y perfumería)	190
Textil, calzado y complementos	173
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	136
Productos varios	731
TOTAL	2.943

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2020)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Mascarillas de protección e higiénicas	30	7.607
Juguetes	22	338
Material eléctrico	9	86
Productos varios	2	27
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	3	9
Textil, calzado y complementos	4	7
TOTAL	70	8.074

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2020 es de **3.611 actuaciones (631 más que en 2019)**, 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**, clasificadas por motivo de la actuación y producto/servicio.

Actuaciones de inspección (2020) por motivos y territorios históricos

Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Red de alerta	342	1.258	1.013	2.613
Campaña	245	346	270	861
SOIVRE	5	14	2	21
Oficio	32	17	30	79
Solicitudes (Consumidores)	2	0	16	18
Comunicación externa	3	9	1	13
Denuncias	1	4	1	6
TOTAL	630	1.648	1.333	3.611

Actuaciones de inspección (2020) por sectores y territorios históricos

Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Juguetes	164	548	397	1.109
Material eléctrico	60	212	288	560
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	101	123	100	324
Textil, calzado y complementos	36	118	75	229
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	18	46	32	96
Vehículos	14	19	24	57
Reparación de vehículos	17	2		19
Productos varios	139	486	321	946
Servicios varios	81	94	96	271
TOTAL	630	1.648	1.333	3.611

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 37 OMIC (5 en Araba, 20 en Bizkaia y 12 en Gipuzkoa). La colaboración con estas Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora se da en diferentes ámbitos y también en el ámbito económico.

Por resolución de 28 de septiembre de 2020 de la directora de Kontsumobide Instituto Vasco de Consumo, se resolvieron las 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 2020, que se distribuyeron del siguiente modo.

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.](#)

Este programa económico se divide en tres líneas de ayudas:

6.1.1.1 Ayuda destinada al funcionamiento

La primera y más importante está destinada a apoyar el **funcionamiento de las OMIC** y la 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: 867.374,84 euros.**

ARABA	
Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	60.000,00 €
Ayuntamiento de Laudio	19.681,84 €
Cuadrilla de Laguardia – Rioja Alavesa	6.925,39 €
Cuadrilla de Añana	6.311,25 €
Cuadrilla de Campezo – Montaña Alavesa	3.554.16 €

BIZKAIA	
Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00 €
Ayuntamiento de Santurtzi	60.000,00 €
Ayuntamiento de Portugalete	39.200,36 €
Ingurualde Organismo Autónomo Municipal	39.200,36 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	39.200,36 €
Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta	34.300,31 €
Mancomunidad de Las Encartaciones	34.300,31 €
Ayuntamiento de Getxo	33.835,24 €
Ayuntamiento de Erandio	27.440,25 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	20.401,64 €
Ayuntamiento de la Villa de Ermua – Ermua Hiriko Udala	19.830,02 €
Ayuntamiento de Etxebarri	13.837,72 €
Forlan	13.720,72 €
Ayuntamiento de Ortuella	13.524,12 €
Ayuntamiento del Valle de Trapaga - Trapagaran	10.852,54 €
Abanto Zierbena Zerbitzuak S.L.	8.624,07 €
Ondarroako Udala	5.102,82 €
Ayuntamiento de Sestao	4.524,27 €
Ayuntamiento de Lekeitio	4.304,21 €
Ayuntamiento de Zierbena	3.482,10 €
GIPUZKOA	
Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián	39.200,36 €
Ayuntamiento de Irún	39.200,36 €
Oarsoaldea, S.A.	39.200,36 €
Hernaniko udaleko Zerbitzu Sozialak	29.897,41 €
Urola Garaia Elkartea – Mancomunidad Urola Garaia	24.186,62 €
Ayuntamiento de Eibar	24.162,35 €
Goierriko Ekimena, S.A.	20.170,84 €
Ayuntamiento de Andoain	16.742,70 €
Lasarte Oriako Udala – Ayuntamiento de Lasarte Oria	15.787,05 €
Tosaldea Garatzen, S. A.	12.824,92 €
Iaraurgi Lantzen, S.A.	12.723,56 €
Elgoibarko Udala	10.764,85 €

6.1.1.2. Ayuda destinada a la instalación, ampliación y equipamiento

Una segunda línea de ayudas se dirige a la **instalación, ampliación, equipamiento** o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras. **Importe: 20.298,98 euros.**

Entidad	Importe de ayuda
Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta	18.910,00 €
Inguralde Organismo Autónomo Municipal	342,20 €
Abanto-Zierbena zerbitzuak, S.L.	146,78 €

6.1.1.3. Ayuda destinada a la realización de actividades de inspección

Finalmente, la tercera línea de ayudas económicas busca fomentar **la realización de actividades de inspección de consumo**. **Importe: 71.795,79 euros.**

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	20.000,00 €
Ayuntamiento de Bilbao	20.000,00 €
Ayuntamiento de Irun	16.012,47 €
Ayuntamiento de Erandio	14.223,32 €
Forlan	1.560,00 €

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras

Las Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras son una expresión de la sociedad y del trabajo de la ciudadanía por defender los derechos de la persona consumidora, y como tales colaboradoras de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

El programa de ayudas económicas tiene por objeto el fortalecimiento el asociacionismo en el ámbito del consumerismo en Euskadi. Estas ayudas económicas tienen dos líneas de ayuda:

Enlace:

► [Ayudas económicas a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.](#)

6.1.2.1. Ayudas económicas para gastos de funcionamiento

Se han concedido ayudas por un total de **270.072,93 €**.

Entidad	Importe de la Ayuda con cargo a 2020	Importe de la Ayuda con cargo a 2021	Importe total
Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa – ACUBI	8.577,71 €	2.895,24 €	11.436,95 €
Federación de Consumidores de Euskadi –EKE	54.321,00 €	18.117,00 €	72.468,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	63.125,98 €	21.042,00 €	84.167,98 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarias Vascas ACUV-EKA	76.500,00 €	25.500,00 €	102.000,00 €

6.1.2.2. Ayudas económicas para asistencia jurídica

Se han concedido ayudas por este concepto por importe de **152.981,05 euros**.

Entidad	Importe de la Ayuda con cargo a 2020	Importe de la Ayuda con cargo a 2021	Importe total
Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa – ACUBI	315,79 €	105,26 €	421,05 €
Federación de Consumidores de Euskadi –EKE	14.684,21 €	4.894,74 €	19.578,95 €
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	32.235,79 €	10745,26 €	42.981,05 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarias Vascas ACUV-EKA	67.500,00 €	22.500,00 €	90.00,00 €

Además, en el 2020 se acordó minorar la ayuda concedida a la Federación de Consumidores de Euskadi EKE en 26.582,28 euros de acuerdo a las justificaciones de las ayudas presentadas por dicha entidad.

6.2. Comisión Consultiva de Consumo

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

A lo largo de 2020 la comisión se ha reunido en una ocasión el 2 de marzo de 2020 y ha emitido los correspondientes informes en relación a los siguientes proyectos normativos:

- Modificación del Decreto de Agencias de Viajes, en el que se propusieron 2 modificaciones.
- Proyecto de Decreto de registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

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

Las circunstancias creadas por la crisis de la Covid 19 han impedido la celebración de los premios de Consumo que han sido suspendidos.

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 **Información, Formación y Educación**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Arbitraje**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Control de Mercado**.
- ▶ Asociacionismo de consumo.
- ▶ 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](#)