



Memoria 2021



kontsumoBIDE
KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Índice

1 | INTRODUCCIÓN

2 | INFORMACIÓN

2.1 Publicaciones	5
2.2 Sensibilización	11
2.3 Kontsumobide en Internet	17

3 | FORMACIÓN

3.1 Formación en consumo en centros de Kontsumobide	22
3.2 Formación online	25
3.3 Formación para profesionales de consumo	26

4 | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1 Consultas de consumo en Euskadi	27
4.2 Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi	29
4.3 Expedientes sancionadores	35
4.4 Arbitraje de consumo	37

5 | CONTROL DE MERCADO

5.1 Campañas de inspección y control	40
5.2 Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	41
5.3 Control de seguridad de los productos no alimenticios	41
5.4 Actuaciones inspectoras	42

6 | COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES Y ORGANISMOS

6.1 Programa de apoyo económico	44
6.2 Comisión Consultiva de Consumo	47
6.3 Convenio de colaboración	48
6.4 Premios de Consumo	48
6.5 Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	49

| Anexos (datos de contacto)

Anexo I: Kontsumobide	50
Anexo II: Centros de información y atención	51

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.

Este documento es un **resumen de la actividad más destacable y significativa** del ejercicio 2021 y se articula como una obligación de transparencia ante la sociedad en general y ante profesionales y organizaciones de consumo colaboradoras de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo en particular.

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**. En un contexto de normalización tras la pandemia de Covid 19, la actualización de la información dirigida a las personas consumidoras ha sido constante e inmediata, igualmente se han explorado nuevas vías de comunicación, por ejemplo, se ha implementado un servicio 900 de atención gratuita a la ciudadanía.

La **formación** se vio afectada por la pandemia y fue imprescindible reformular dicho servicio y realizar un aprendizaje exprés para poder dotar a la formación de herramientas formativas con una base tecnológica que nos permita reforzar la oferta formativa online. Los resultados de este aprendizaje se han concretado en el 2021 en la publicación de unas nuevas bases técnicas y el diseño de un nuevo modelo de prestación de servicio que verá la luz de manera efectiva en 2022.

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. El control sobre la venta de mascarillas y la efectividad de los diferentes tipos de mascarillas ha tenido gran protagonismo durante 2021. 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 2021 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 continúa con el 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 2021 se han **editado y difundido** los siguientes folletos y hojas informativas:



Frutas y hortalizas



La miel



El pan



Cuidados ante la exposición solar



Arbitraje de consumo
Adhiérete a la pegatina naranja



Arbitraje de consumo
Busca la pegatina naranja



Guía sobre consumo
para empresas



Cambios en la garantía
en 2022



¿Dónde reclamo?



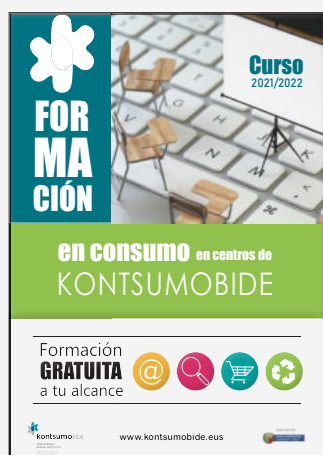
Etiketado textil



8 claves para reducir los residuos plásticos



Mascarillas
¿En qué fijarse al comprar una?



Formación en centros de Kontsumobide



Calendario 2022

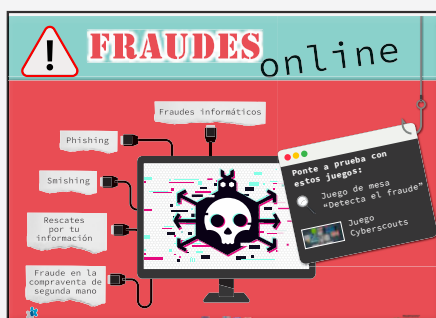
Además, se han difundido **cuatro Infokontsumo**. Se trata de un documento digital dirigido a madres y padres y que este año ha versado sobre:



[¡Compra verde! \(enero\)](#)



[¿Publicidad 2.0? \(mayo\)](#)



[Fraudes online \(octubre\)](#)



[Nuevas formas de pago \(diciembre\)](#)

En 2021 se detectó la necesidad de profundizar en el conocimiento de la protección de la persona consumidora y la compra online y se realizó una **“Guía de buenas prácticas para personas usuarias en la utilización de recursos online y compra segura”**. El documento ha sido elaborado por Iñaki Pariente de Prada, experto en protección de datos y ex director de la Agencia Vasca de Protección de datos y por Juan Manuel Velázquez Gardeta, profesor agregado de Derecho Internacional Privado por la UPV – EHU y actual presidente de la Junta de Arbitral de Euskadi.

2.1.2. Revistas

Anualmente Kontsumobide edita tres números de su revista 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.



[Nº40: No piques el anzuelo](#)



[Nº41: Microplásticos: la contaminación invisible](#)



[Nº42: La garantía se amplía a 3 años](#)

Además, la revista Kontsumobide se distribuye en papel a las **290 bibliotecas** integrantes de la red de bibliotecas de Euskadi, OMICs, asociaciones de personas consumidoras y centros de formación. Y en formato digital se realizan un total de **10.173 envíos** por correo electrónico.

En 2021, también se ha iniciado la publicación de la revista en el portal corporativo del Gobierno Vasco, **Jakina**, y se han contabilizado 399 entradas a la revista desde dicho portal.

2.1.3. Estudios

Este año 2021 se han realizado **dos estudios**:

Se ha realizado un estudio cualitativo con la empresa Gaia para **conocer el comportamiento de la persona consumidora** vasca y se ha puesto especial interés en las personas jóvenes. La crisis de la Covid 19 nos ha traído nuevos relatos y un apoyo explícito al comercio local, y deseábamos conocer si realmente el comportamiento de la persona consumidora coincidía con dicho relato o se alejaba de él. La realidad, nos muestra que estamos volviendo a comportamientos anteriores a la pandemia. Hemos podido comprobar que los discursos aprendidos sobre los valores del comercio de cercanía o los derechos de las personas consumidoras no se corresponden con las actitudes personales. Este estudio también nos ha dado pautas para mejorar nuestra comunicación con los públicos más jóvenes.

El segundo estudio pretendía **conocer la realidad de la red de agentes sociales que trabajan en el ámbito de la defensa de las personas consumidoras** en concreto de las asociaciones de personas consumidoras, y determinar propuestas de mejora. Para la realización de este estudio la empresa Ikerfel ha contado con la colaboración de las diferentes asociaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras de Euskadi, o con oficinas operativas en nuestra comunidad.

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2020

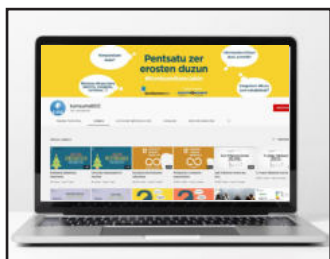
En 2021 se ha publicado la [Memoria 2020 de Kontsumobide](#).

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. También está disponible para todas aquellas personas que soliciten su recepción.

Este año se han publicado un total de **31 boletines**, con una periodicidad semanal, salvo incidencias.

2.1.6. Vídeos



Hemos publicado un total de **33 vídeos** sobre temáticas diferentes que se pueden visionar en nuestro [canal de Youtube](#). Estos vídeos han generado un total de 221.113 visualizaciones. Queda patente que aquellos vídeos que han contado con apoyo en RRSS o MMCC han logrado un número de visualizaciones notablemente mayor que el resto.

Este año 2021 se ha producido y rodado un spot dirigido a gente joven y con formato “Instagram” que tendrá una segunda campaña en 2022. Por otro lado, finalizando el curso se produjo y editó el vídeo que tenía como objetivo la concienciación sobre el ODS (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) número 12: “Producción y consumo responsables”.

2.2. Sensibilización

2.2.1. Campañas de Publicidad

El año 2021 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias de 2021 y hemos dado **mayor importancia al medio exterior**. Los objetivos eran dos: concienciar sobre la necesidad de un consumo consciente y fortalecer la imagen y la marca de Kontsumobide.

2.2.1.1. Campaña de junio

Se desarrolló en exterior (marquesinas, metro, autobuses) y también en radio. La imagen mostraba la silueta de una cabeza que se transformaba en una interrogación acompañada con varios “bocadillos” en los que se reflejaban preguntas o consejos. Esta campaña fue desarrollada por la empresa Aurman, que ha resultado adjudicataria de los servicios de creatividad para Kontsumobide para el año 2021 y 2022.

Los medios utilizados fueron:

- Bizkaibus
- Marquesinas de Vitoria Gasteiz
- Metro Bilbao
- Marquesinas de Donostia / San Sebastián.
- Pantallas interiores de los autobuses de Donostia / San Sebastián.
- Opis (objetos publicitarios iluminados) Bilbao Digital
- Radio Euskadi
- Euskadi Irratia
- Radio Vitoria
- 40 Principales
- Cadena SER
- Onda Cero digital
- El Correo Digital
- Tokikom
- Diario Vasco Digital
- RRSS como Facebook, Twitter e Instagram
- Otros medios online.

Un total de **804 inserciones en publicidad exterior, 100 cuñas y 2.001.000 inserciones en medios digitales.**

2.2.1.2. Campaña de apoyo al arbitraje



Esta campaña que cuenta con apoyo de la UE, busca el refuerzo de las acciones de marketing de captación que se contrata y realiza en estas fechas. Se trata 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 campaña se centra en la radio y se apoya en 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.
- Radio Nerviñ
- Bizkaia Irratia
- Onda Cero
- Radio Popular

Se emitieron un total de 191 cuñas y 16.000 inserciones en preroll (estas en Onda cero).

Se renovaron los folletos informativos sobre arbitraje, tanto en su aspecto estético como en contenido, y se editaron 3.200 folletos dirigidos a las empresas como público objetivo y 2.200 destinados a las personas consumidoras.

2.2.1.3. 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. En este caso la campaña continúa con el hastag elegido para el año: **#saberconsumir** y ha contado con una financiación excepcional en medios y un fuerte apoyo.

Además, se ha producido el spot y la campaña se ha destinado específicamente al **público joven** con el uso de elementos que remiten a la red social Instagram.

Medios utilizados:

Radio

- 45 cuñas de 25 segundos en Euskadi Gaztea
- 45 cuñas de 25 segundos en 40 principales Bilbao
- 45 cuñas de 25 segundos en 40 principales San Sebastián
- 45 cuñas de 25 segundos en 40 principales Vitoria
- 45 cuñas de 25 segundos en 40 principales Eibar
- 24 cuñas de 25 segundos en Cadena 100 Euskadi

Total: 249 cuñas.

Exterior

- Pantallas digitales en 10 estaciones de Metro Bilbao durante 2 semanas.
- Pantalla gigante del Casco Viejo de Bilbao 2 semanas.
- Opis Vitoria Digital 17 pantallas durante 2 semanas.
- Oppis Donostia, 32 caras x 2 semanas.
- 130 pantallas interiores en los autobuses de Donostia durante 3 semanas.
- Rotulación de un tranvía en Bilbao, otro en Gasteiz y el topo de Donostia durante 2 semanas.
- 110 marquesinas de Bizkaibus durante 3 semanas.
- 140 caras de marquesinas en Vitoria-Gasteiz durante 3 semanas.
- 20 autobuses rotulados en Donostia / San Sebastián durante 3 semanas.

Total 1.325 inserciones en exterior durante 3 semanas.

Televisión

- 23 pases de 20 segundos en ETB 1 y ETB 2.
- 25 pases en TeleBilbao.
- 45 pases en Tele 7.
- 45 pases en Hamaika Telebista.
- 112 pases en Goiena Telebista.
- 112 pases en Erlo Telebista.
- 112 pases en Goierri Telebista.
- 112 pases en 28 kanala.

Total: 586 pases.

Digital

- Programática Connected Tv 150.000 inserciones.
- Programática Vídeo 600.000 inserciones.
- Youtube 182.292 inserciones.
- Tik Tok 850.000 inserciones.
- Instagram 1.919.192 inserciones.
- El Correo digital Robapáginas 3 días.
- Berria, Robapáginas 3 días.
- Gara Robapáginas una semana.
- Tokikom Banner + Bideo Banner.
- EuropaFM APP Digital.
- Spotify e Ivoxx radio 190.000 inserciones.
- 40 principales App Pre Roll.

Total: Más de 3.000.000 de inserciones.

2.2.1.4. Patrocinios en Televisión

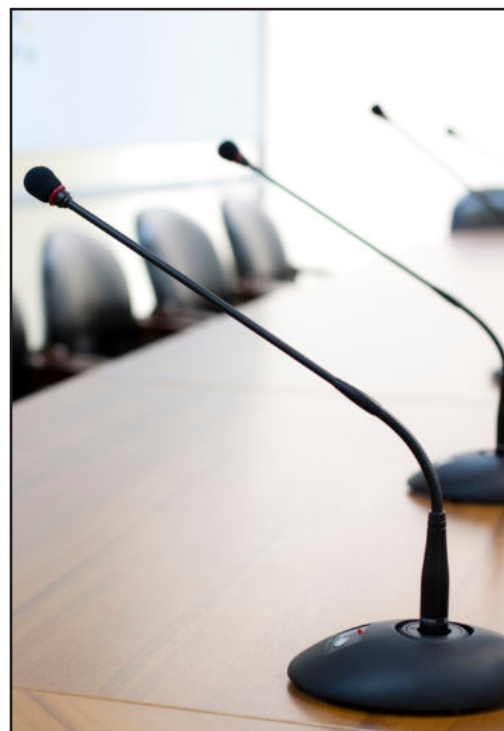
Se patrocinaron y contrataron momentos internos en programas tanto de ETB1 como ETB2 (Biba zuek, Atrápame si puedes, Nos echamos a la calle), y Radio Vitoria (Consumidores) dirigidos **expresamente a las personas mayores**, para alertarles de prácticas comerciales en su domicilio que las convertían en un blanco sencillo.

Con el mismo objetivo se contrataron 4 entrevistas en Tele7.

2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

Periódicamente Kontsumobide, a través del Área de Comunicación del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, **emite notas de prensa sobre diversos asuntos** (alertas, notas informativas, con recomendaciones etc.). Estas notas han generado un total de 288 presencias contabilizadas en diferentes medios de comunicación.

En 53 ocasiones la prensa escrita se ha hecho eco de informaciones generadas por Kontsumobide, en 6 ocasiones hemos tenido presencia en Televisión y finalmente, en radio las noticias generadas por Kontsumobide han sido recogidas en 31 ocasiones. Asimismo, el Instituto ha estado presente 53 veces en prensa escrita y 198 veces en prensa digital. En total suman 288 impactos contabilizados en diferentes medios de comunicación. 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

En septiembre, con el inicio del curso 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.

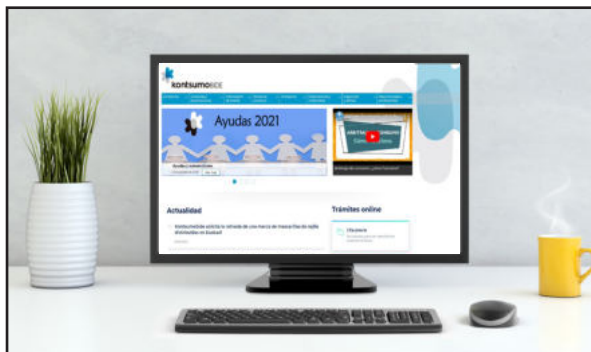
2.2.4. Día Mundial de la Persona Consumidora

Las actividades previstas para el día mundial de la persona consumidora, celebrada habitualmente el 15 de marzo, hubieron de ser suspendidas con motivo de la crisis de la COVID-19.

Con motivo de este día, se realizó un sorteo a través de Instagram relacionado con la temática sobre la reducción de plásticos.

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.

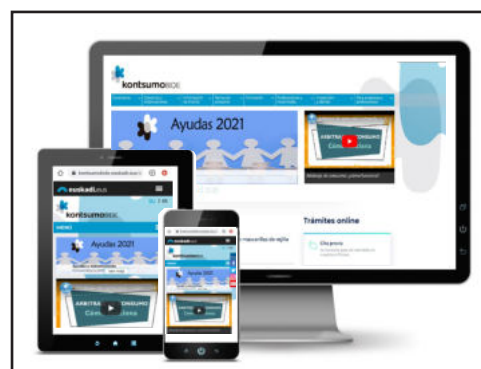
En 2021, **172.257 personas usuarias han accedido a la web** en 235.393 sesiones. En total se han visitado **450.236 páginas**.

Los accesos realizados desde un dispositivo móvil son ligeramente superiores a los realizados desde un ordenador: 84.875 frente a 84.093, y 3.383 han sido realizados desde tabletas. Si nos fijamos en las sesiones, se alteran las preferencias: 120.420 se han realizado desde un ordenador, 110.240 desde un smartphone y 4.733 desde una tablet.

Las páginas más visitadas han sido:

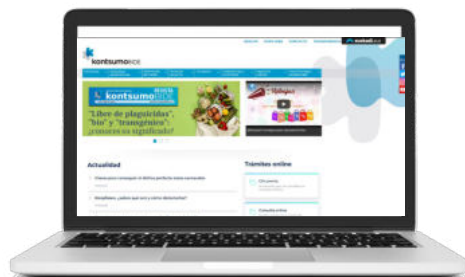
- Home.
- Cómo hacer una reclamación.
- Trámites Online.
- Garantía de los productos.
- Equipamiento.
- Cuánto dura la garantía de los productos y a quién reclamar.
- Dónde estamos.
- Arbitraje de consumo.
- OMIC Bilbao.
- Información préstamo hipotecario.

123.160 personas usuarias de la página acceden a la misma a través de búsquedas orgánicas, 33.361, directamente tecleando la dirección, 10.329 de otras páginas de referencia como Euskadi.eus y 5.208 provienen de redes sociales, el resto se reparten entre distintos canales de acceso.



2.3.1.1. Sección de actualidad

En la sección de actualidad se recogen tres tipos de publicaciones principalmente: las **notas de prensa**, son informaciones generadas por Kontsumobide, y se envían a los medios de comunicación a través de la colaboración del área de comunicación del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, este año 2021 se han enviado 32; **las noticias**, son informaciones relevantes para el consumo, que no han sido generadas por Kontsumobide, pero que sí obtienen un reflejo en la web, este año se han publicado 21 y finalmente; **las entradas de Blog**, que se detallan en el siguiente punto, pero cabe señalar que se han publicado 26.



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 2021, Kontsumobide ha publicado **26 entradas sobre los temas más variados**, se han visitado 54.865 páginas y se han logrado 40.385 visitas.

Los post más leídos son:

- ¿Cuándo dura la garantía de un producto? ¿A quién y cómo reclamar? 8.555 visitas.
- Cómo distinguir el marcado CE europeo del marcado CE chino. 8.119 visitas.
- El tren ha llegado con retraso ¿cuándo y cuánto puedes reclamar? 3.320 visitas.
- Nuevo diccionario del Pan (I) 2.054 visitas.
- ¿Qué hacer si no te entregan la hoja de reclamaciones? 1.875 visitas.
- ¿Pueden meterme en un fichero de morosos por impago de una factura telefónica? 1.862 visitas.
- ¿Cómo deben mostrar los precios los productos de los supermercados? 1.524 visitas.
- ¿Es este videojuego adecuado para menores? 1.482 visitas

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



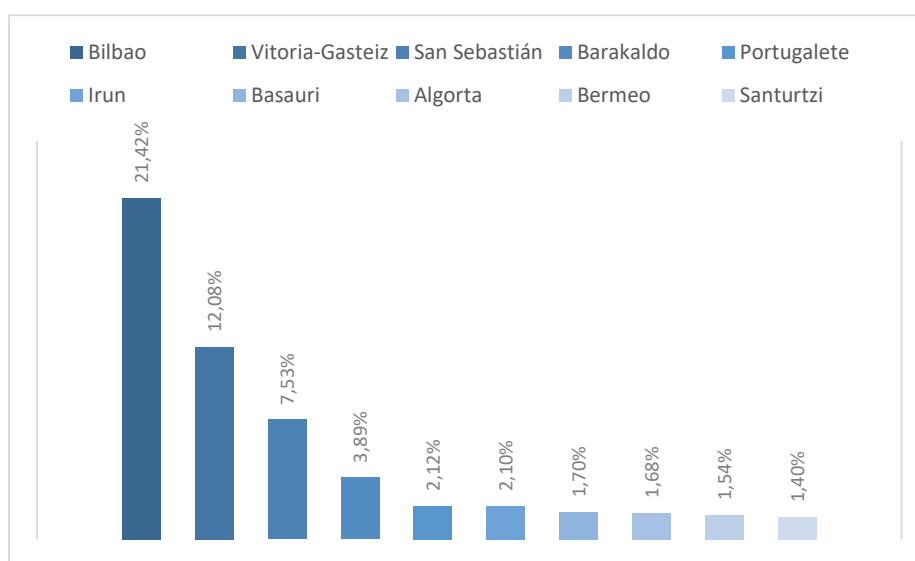
El perfil de Kontsumobide ha experimentado un ligero descenso y se han perdido 124 personas seguidoras lo que supone una merma del 4.26% en la comunidad de Facebook.

Sin embargo, se han logrado 3.555.555 impresiones con 346 publicaciones. Este aumento, respecto al año anterior se debe a la mayor presencia de la publicidad online en las campañas de Kontsumobide; los meses de julio, noviembre y diciembre, meses de campaña, concentran el grueso de dichas impresiones. Se han logrado un total de 3.312 interacciones de las cuales 452 han sido reacciones, 59 comentarios y en 202 ocasiones se ha compartido el contenido publicado en Facebook. En 2.599 ocasiones las personas seguidoras de la página de Facebook de Kontsumobide han hecho clic en la información. El alcance promedio por post ha sido de 903 personas.

Resulta evidente el efecto de las campañas de publicidad que aumentan las impresiones y el alcance promedio por post. En el lado negativo se aprecia un descenso del número de miembros de la comunidad Facebook de Kontsumobide, así como de su nivel de participación.

Nuestras seguidoras de Facebook son mayoritariamente mujeres (68,81 %) y como es lógico se concentran en grandes poblaciones.

Distribución de las visitas totales de Facebook



2.3.3.2. Twitter



En el año 2021 el crecimiento de la cuenta de Twitter de Kontsumobide ha sido de 90 personas seguidoras más, hasta llegar a **2.762**.

Se han logrado un total de **335.000 impresiones** para un total de 496 tuits que han logrado 282 menciones. Una vez más queda patente el impulso publicitario. El grupo de impresiones se concentra en el mes de julio, mes en el que se realizó un esfuerzo publicitario.

Se han dado 57 respuestas, hemos sido citados en 38 ocasiones y 495 tuits han sido retuiteados. En 365 ocasiones las personas usuarias de esta red social han clicado en el perfil y en 476 ocasiones en el enlace.

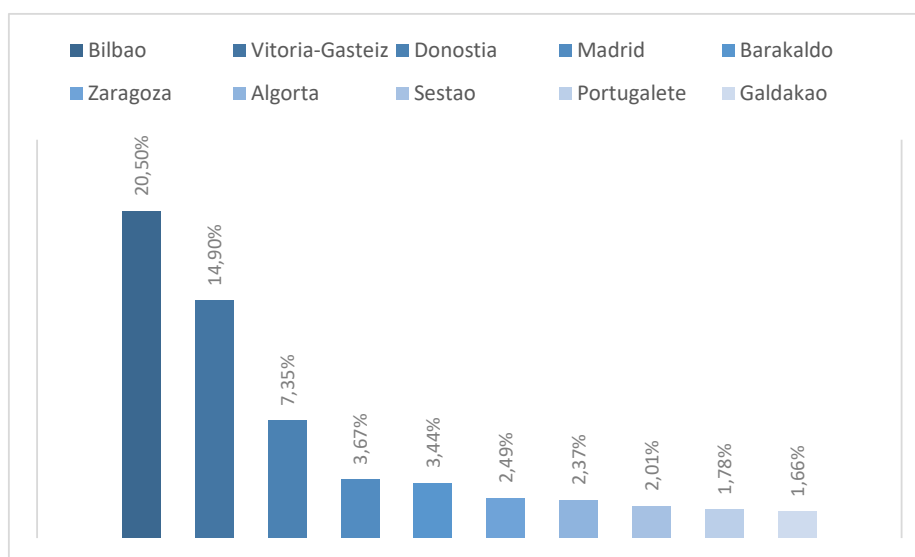
2.3.3.3. Instagram



El perfil de Instagram **continúa su crecimiento** y ha llegado a las 1.270 personas seguidoras, 216 más que el año anterior. Se han publicado un total de 255 post. La importancia de esta red estriba en el perfil de las personas usuarias, coincidente con el segmento de población que menor interés muestras por los temas de consumo.

Casi el 60 % de las personas usuarias son mujeres y el segmento de población más representado es el que se sitúa entre los 35 y 44 años, seguido del situado entre 45 y 54 y después entre 25 y 34. Una vez más la distribución geográfica atiende a los grandes núcleos de población:

Distribución de las visitas totales de Instagram



Resulta curioso en este listado la aparición de Madrid y Zaragoza.

En Instagram se han logrado un total de **2.976.000 impresiones** y el alcance promedio por día a ha sido de 6.854 con 3.610 visitas al perfil y la publicación de 255 post. Se han generado 2.166 interacciones: 2.007 me gusta, 38 comentarios y 121 guardados.

2.3.3.4. YouTube



El canal de Youtube de Kontsumobide ha llegado a **341 suscriptores**, 133 más que el año anterior, lo que supone **un crecimiento del 63,94%**. Principalmente, el Instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2021 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 con **un programa** de Formación en **centros de Kontsumobide**. Este programa se ha visto seriamente afectado en su desarrollo por la crisis del Covid y se ha 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](#)



2021 ha sido un periodo en el que hemos trabajado en afianzar la labor formativa de estos centros y seguir adecuándola a la nueva realidad con la pandemia, apostando por distintas modalidades:

- Formación presencial
- Formación online.
- Formación fuera de los centros.

Todo ello ha supuesto una continua modificación de las acciones formativas a formatos digitales que permitan su impartición con la mayor seguridad, así como ir adaptando más acciones a formatos online.

De manera global se ha aumentado la cifra total de talleres realizados frente a 2020.

A pesar de mantener las 3 modalidades formativas, destaca la formación presencial frente a las demás:

- Talleres presenciales en el centro: 1.657
- Talleres fuera del centro: 233
- Talleres online: 98

Durante el año 2021, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **1.988 talleres formativos** en los que han participado 301 entidades.

Dentro del resto de acciones formativas se han realizado 4 jornadas teórico-prácticas dirigidas a padres y madres, 8 sesiones de Case Study dentro de la campaña del Bono Social. Al mismo tiempo se han realizado 3 sesiones de formación dirigidas a empresas y asociaciones de comerciantes.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide han tomado parte un total de **18.982 personas**.

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

Acciones en centros de formación de Kontsumobide (2021)	
Tipo de acciones	Nº Acciones
Talleres específicos por área	
Publicidad	211
Etiquetado	147
Compras y servicios	109
Sostenibilidad	290
Derechos y deberes	53
Seguridad	118
Tecnologías de la Información y la Comunicación	124
Servicios financieros	49
Alimentación	234
Total	1.335
Talleres otros formatos	
Talleres adaptados a necesidades educativas	176
Proyectos específicos	69
KB Txiki Txokoa	105
KB Formación Profesional	36
Maratones de consumo	12
Kontsumobide Jolasean (Navidad, Pascua, Verano)	141
Consumo Aventura	72
Case Study	23
Talleres en inglés	2
KB Coopera y Construye	10
Charlas	7
Total	653
TOTAL TALLERES	1.988
Resto de acciones formativas	
Jornadas teórico-prácticas	4
Campaña 'Bono Social'	8
Formación para empresas	3
Total	15
TOTAL ACCIONES FORMATIVAS	2.003

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 **10 préstamos de materiales**.

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 Consumo, en colaboración con Kontsumobide y organismos de consumo de otras comunidades autónomas.

Enlace:

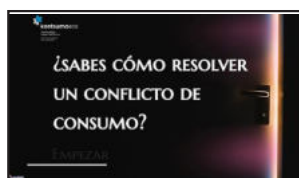
▶ [Consumópolis. Concurso escolar sobre consumo responsable](#)

En la 16ª edición del concurso Consumópolis, titulado '**Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?**', han participado 496 alumnos y alumnas de 9 centros educativos, en el curso 2020/2021.

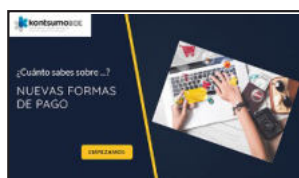
3.2. Formación online

3.2.1 Juegos online

En 2021 se ha continuado con la edición de juegos interactivos que contribuyen elementos lúdicos a la formación de Kontsumobide. Estos juegos interactivos están abiertos a la ciudadanía:



1.- ¿Sabes cómo resolver un conflicto de consumo?



2.- ¿Cuánto sabes sobre...? Nuevas formas de pago



3.- Facturas de suministros. Consejos para ahorrar



4.- ¿Te alimentas de forma responsable?

3.3. 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.

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

Enlace:

► [Formación para profesionales de consumo](#)

Durante 2021 se ha organizado e impartido las siguientes acciones formativas:

- Curso online: **"Normas de calidad relativas a la miel y el pan. Novedades legislativas"** 14 de abril de 2021. Personas inscritas: 25
- Sesión informativa: **"Sistema eléctrico nueva estructura de tarifas de acceso"** 18 de abril de 2021. Personas inscritas: 61
- Curso presencial: **"La defensa de la libre competencia"**. Personas inscritas: 32
- Curso online: **"Actualización normativa en materia de Consumo: Mercado CE"**, 3 y 4 de noviembre de 2021. Personas inscritas: 80
- Curso online: **"Sectores estratégicos: etiquetado energético y ecodiseño"**, 16 y 17 de noviembre de 2021. Personas inscritas: 40
- Jornada de trabajo presencial: **"Las nuevas formas de consumo: Cómo afectan a las personas consumidoras"**, 15 de diciembre de 2021. Personas inscritas: 38

Los cursos sobre mercado CE y etiquetado energético han sido financiados por el Ministerio de Consumo.

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.

Para atender las consultas de la ciudadanía y gestionar a cita previa se ha habilitado el teléfono gratuito 900 840 120. En su primer año de funcionamiento se han recibido un total de 16.963 llamadas.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

Se han recibido **46.444 consultas** en toda la Comunidad Autónoma Vasca, 9.151 menos que el año anterior. De ellas 10.951 en Kontsumobide (2.598 menos que el año anterior, que suponen una reducción del 19,17%); 28.745 en las OMIC (frente a las 34.887 del año 2020, 17,60 % de disminución); y 6.716 en las diferentes asociaciones de personas consumidoras (521 menos, 7,19%).

Destacan, una vez más, los **servicios de telefonía e Internet** que han suscitado el 19,33 % de las consultas seguidos de los servicios bancarios con el 10,22 % de las consultas y los diferentes servicios de abastecimiento (agua, energía...) con el 7,60 % de las consultas. Vehículos, seguros y vivienda son los siguientes motivos de consulta.

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

Consultas de consumo en Euskadi 2021 por formas de presentación

Forma de presentación	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Otros	Total
TELÉFONO	16.074	5.683	3.663	0	25.420
PERSONAL	9.726	2.935	1.409	0	14.070
CORREO ELECTRÓNICO	2.388	10	1.419	3	3.820
WEB	498	2.323	153	29	3.003
WEB-SIN CERTIFICADO	18	0	1	0	19
APP	11	0	60	0	71
CORREO POSTAL	13	0	9	0	22
FAX	5	0	0	0	5
SIN INFORMAR	12	0	2	0	14
TOTAL	28.745	10.951	6.716	32	46.444

Consultas de consumo en Euskadi 2021

por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Otros	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	6.070	2.274	636	0	8.980	19,34%
Servicios bancarios	2.300	1.012	1.439	0	4.751	10,23%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	2.282	970	280	1	3.533	7,61%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1.256	669	848	1	2.774	5,97%
Transportes	1.868	616	285	0	2.769	5,96%
Vehículos	1.230	893	399	0	2.522	5,43%
Viajes	1.550	627	237	2	2.416	5,20%
Seguros	1.631	357	334	0	2.322	5,00%
Reparación de vehículos	960	240	861	0	2.061	4,44%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.325	515	65	2	1.907	4,11%
Servicio sanitario y asistencial	790	359	402	0	1.551	3,34%
Textil, calzado y complementos	439	295	37	7	778	1,68%
Muebles	512	165	46	2	725	1,56%
Reparación de viviendas, gremios	423	70	89	0	582	1,25%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	318	160	53	0	531	1,13%
Alimentación	80	33	4	4	121	0,26%
Telefonía y comunicación	77	17	9	0	103	0,22%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	40	25	3	0	68	0,15%
Tintorerías, lavanderías	35	10	8	0	53	0,11%
Material eléctrico	27	17	2	0	46	0,10%
Juguetes	18	17	5	0	40	0,09%
Estaciones de servicio	10	2	3	0	15	0,03%
Servicios varios	4.925	749	634	2	6.310	13,59%
Productos varios	579	859	37	11	1.486	3,20%
TOTAL	28.745	10.951	6.716	32	46.444	100%

4.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

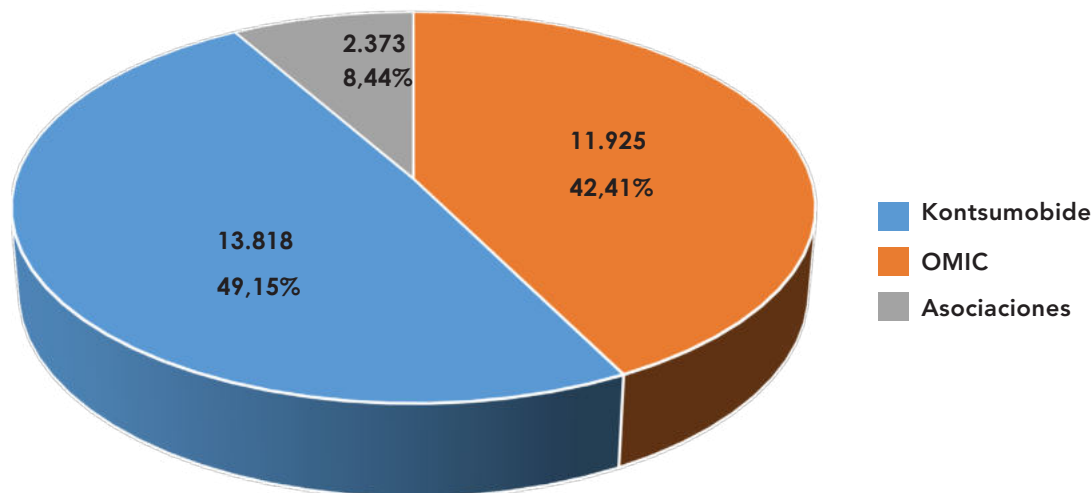
En 2021 en Euskadi se tramitaron **28.116 reclamaciones, quejas y denuncias** a través de las diferentes oficinas de consumo: **13.818 a través de Kontsumobide**; **11.925 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)**; y **2.373 por las asociaciones de personas consumidoras**.

Otra vez el sector de **Telecomunicaciones y telefonía encabeza el ranking** por ser el sector que más reclamaciones ha recibido, un 28,35 % (7.970) del total. Transportes con un 7,96 %, Servicios Bancarios con el 7,86 %, Servicios de abastecimiento (Energía, agua...) con el 7,17% y Viajes con el 7,08 % son sectores que acumulan un número de reclamaciones, quejas y denuncias superiores al 7%.

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 (2021) por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2021) por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.969	3.732	269	7.970	28,35%
Transportes	1.198	854	187	2.239	7,96%
Servicios bancarios	818	765	626	2.209	7,86%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1010	943	64	2.017	7,17%
Viajes	910	986	95	1.991	7,08%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	549	1.198	14	1.761	6,26%
Reparación de vehículos	241	611	272	1.124	4,00%
Vehículos	297	316	402	1.015	3,61%
Seguros	349	236	86	671	2,39%
Textil, calzado y complementos	176	475	14	665	2,37%
Muebles	222	410	10	642	2,28%
Vivienda, promoción inmobiliaria	118	277	122	517	1,84%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	134	308	16	458	1,63%
Serv. sanitario y asistencial	130	261	59	450	1,60%
Reparación de viviendas, gremios	114	85	19	218	0,78%
Telefonía y comunicación	44	57	1	102	0,36%
Alimentación	31	59	1	91	0,32%
Tintorerías, lavanderías	26	39	2	67	0,24%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	24	28	0	52	0,18%
Juguetes	9	17	1	27	0,10%
Material eléctrico	14	8	0	22	0,08%
Estaciones de servicio	6	8	0	14	0,05%
Servicios varios	1.290	1.731	95	3.116	11,08%
Productos varios	244	414	18	676	2,40%
Sin informar	2	0	0	2	0,01%
TOTAL	11.925	13.818	2.373	28.116	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2021) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1.670	4.139	2.161	7.970	28,35%
Transportes	255	1.481	503	2.239	7,96%
Servicios bancarios	748	1.051	410	2.209	7,86%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	343	1.085	589	2.017	7,17%
Viajes	274	1.170	547	1.991	7,08%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	295	1.108	358	1.761	6,26%
Reparación de vehículos	255	515	354	1.124	4,00%
Vehículos	96	772	147	1.015	3,61%
Seguros	119	435	117	671	2,39%
Textil, calzado y complementos	106	423	136	665	2,37%
Muebles	151	376	115	642	2,28%
Vivienda, promoción inmobiliaria	62	234	221	517	1,84%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	89	278	91	458	1,63%
Serv. sanitario y asistencial	90	225	135	450	1,60%
Reparación de viviendas, gremios	32	133	53	218	0,78%
Telefonía y comunicación	8	49	45	102	0,36%
Alimentación	16	47	28	91	0,32%
Tintorerías, lavanderías	10	48	9	67	0,24%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	10	34	8	52	0,18%
Juguetes	5	18	4	27	0,10%
Material eléctrico	4	13	5	22	0,08%
Estaciones de servicio	4	8	2	14	0,05%
Servicios varios	582	1.620	914	3.116	11,08%
Productos varios	92	464	120	676	2,40%
Sin informar	0	1	1	2	0,01%
TOTAL	5.316	15.727	7.073	28.116	100%

4.2.1. Reclamaciones, quejas y denuncias presentadas en Kontsumobide

Kontsumobide recibió un total de **13.818 reclamaciones, quejas y denuncias**. De estas un **48.01%** (casi 7 puntos menos que en 2020) **fueron motivadas por productos o servicios contratados a través de Internet, 39,04% en productos o servicios contratados en el propio establecimiento y un 12,95% fuera del establecimiento**. Es especialmente significativo el aumento que se da en este canal de venta, un aumento superior a los 7 puntos porcentuales.

El canal telemático se consolida como vía de presentación de reclamaciones, quejas y denuncias y este año ha llegado al 48,63 %, frente al 45,98 % de 2020, lo que supone un aumento del 17,71 %. El otro gran canal de Kontsumobide para la relación con la ciudadanía es el canal presencial que ha recogido el 42,86 % de las reclamaciones, quejas y denuncias.

De las 13.818 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, ocupan las primeras posiciones los servicios de telefonía (3.732), electrodomésticos (1.198) viajes (986), servicios de abastecimiento de agua, energía etc. (943), los transportes (854) y servicios bancarios (765).

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2021) por producto y servicio			
Producto / Servicio	Total	Producto / Servicio	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.732	Seguros	236
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.198	Reparación de viviendas, gremios	85
Viajes	986	Alimentación	59
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	943	Telefonía y comunicación	57
Transportes	854	Tintorerías, lavanderías	39
Servicios bancarios	765	Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	28
Reparación de vehículos	611	Juguetes	17
Textil, calzado y complementos	475	Material eléctrico	8
Muebles	410	Estaciones de servicio	8
Vehículos	316		
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	308	Servicios varios	1.731
Vivienda, promoción inmobiliaria	277	Productos varios	414
Servicio sanitario y asistencial	261	Sin informar	0
			TOTAL: 13.818

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2021) por forma de presentación

Producto / Servicio	Total	Total
Correo electrónico	421	3,05%
Correo postal	786	5,69%
Personal	5.922	42,86%
SIR *	363	2,63%
Teléfono	27	0,20%
Web	4.493	32,52%
Web - Sin certificado	1.806	13,07%
TOTAL	13.818	100 %

Kontsumobide ha logrado la avenencia, total o parcial (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa) en el 59,93% (4.475) de las reclamaciones mediadas.

En el 2021 el 48,63% de las personas consumidoras presentaron su solicitud telemáticamente en Kontsumobide. En el año 2020 fueron el 45,98% de las personas.

2020	5.709
2021	6.720
Incremento en 2021	17,71%

* Servicio de Intercambio Registral.

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2021) por sectores y forma de venta

Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.458	384	890	3.732
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	581	563	54	1.198
Viajes	657	289	40	986
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	547	131	265	943
Transportes	689	119	46	854
Servicios bancarios	256	445	64	765
Reparación de vehículos	44	547	20	611
Textil, calzado y complementos	238	234	3	475
Muebles	104	291	15	410
Vehículos	80	229	7	316
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	92	91	125	308
Vivienda, promoción inmobiliaria	42	188	47	277
Servicio sanitario y asistencial	14	236	11	261
Seguros	112	102	22	236
Reparación de viviendas, gremios	8	47	30	85
Alimentación	13	43	3	59
Telefonía y comunicación	20	36	1	57
Tintorerías, lavanderías	5	33	1	39
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	13	15	0	28
Juguetes	9	7	1	17
Material eléctrico	2	5	1	8
Estaciones de servicio	1	7	0	8
Servicios varios	507	1.127	97	1.731
Productos varios	142	225	47	414
TOTAL	6.634 (48,01%)	5.394 (39,04%)	1.790 (12,95%)	13.818

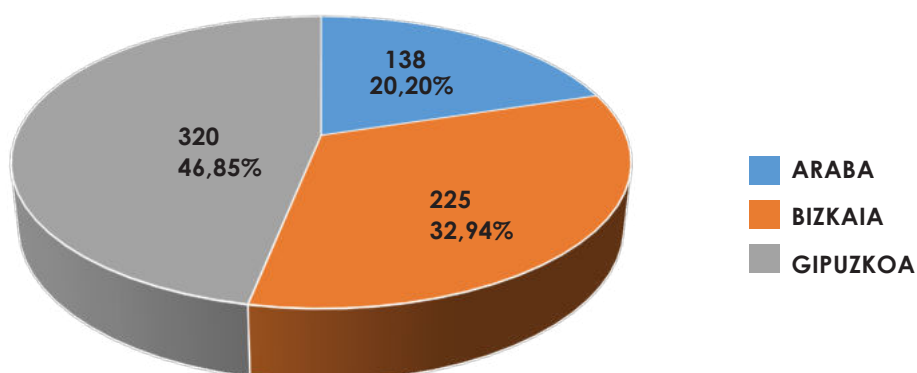
4.3. Expedientes sancionadores

En 2021 se han incoado un total de **683 expedientes sancionadores**: 138 en Araba, 320 en Gipuzkoa y 225 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 viajes ha recibido 63 expedientes sancionadores, el de electrodomésticos 60 y el de telefonía 59.

Expedientes sancionadores incoados (2021) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Viajes	15	10	38	63
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	13	12	35	60
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	20	12	27	59
Textil, calzado y complementos	1	21	18	40
Vehículos	9	11	14	34
Transportes	7	6	17	30
Juguetes	18	0	10	28
Reparación de vehículos	5	7	14	26
Tintorerías, lavanderías	0	1	18	19
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	3	6	9	18
Muebles	5	3	9	17
Vivienda, promoción inmobiliaria	5	7	3	15
Alimentación	2	3	6	11
Material eléctrico	2	6	2	10
Servicios bancarios	2	6	2	10
Servicio sanitario y asistencial	1	8	0	9
Reparación de viviendas, gremios	1	1	2	4
Telefonía y comunicación	0	0	2	2
Seguros	0	1	1	2
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	0	0	2	2
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	0	1	1
Servicios varios	22	97	70	189
Productos varios	7	6	20	33
Sin informar	0	1	0	1
TOTAL	138	225	320	683

Expedientes sancionadores incoados (2021) por territorios históricos



Expedientes sancionadores resueltos (2021) por sectores y cuantía

Producto / Servicio	Cuantía total	Total sanciones
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	560.520€	81
Viajes	87.360€	56
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	74.450€	49
Juguetes	25.180€	31
Vehículos	25.470€	28
Reparación de vehículos	23.770€	27
Textil, calzado y complementos	21.990€	26
Transportes	58.070€	21
Muebles	22.340€	17
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	33.325€	16
Servicio sanitario y asistencial	40.390€	12
Material eléctrico	6.790€	12
Alimentación	2.410€	8
Tintorerías, lavanderías	4.660€	5
Servicios bancarios	6.220€	4
Telefonía y comunicación	5.700€	4
Reparación de viviendas, gremios	2.480€	3
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	2.880€	2
Seguros	800€	1
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1.050€	1
Vivienda, promoción inmobiliaria	13.550€	13
Servicios varios	124.320€	160
Productos varios	28.590€	33
Sin informar	300€	1
TOTAL	1.172.615€	611

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. En 2021 se ha renovado el correspondiente convenio con el Ministerio de Consumo del Gobierno Español.

4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

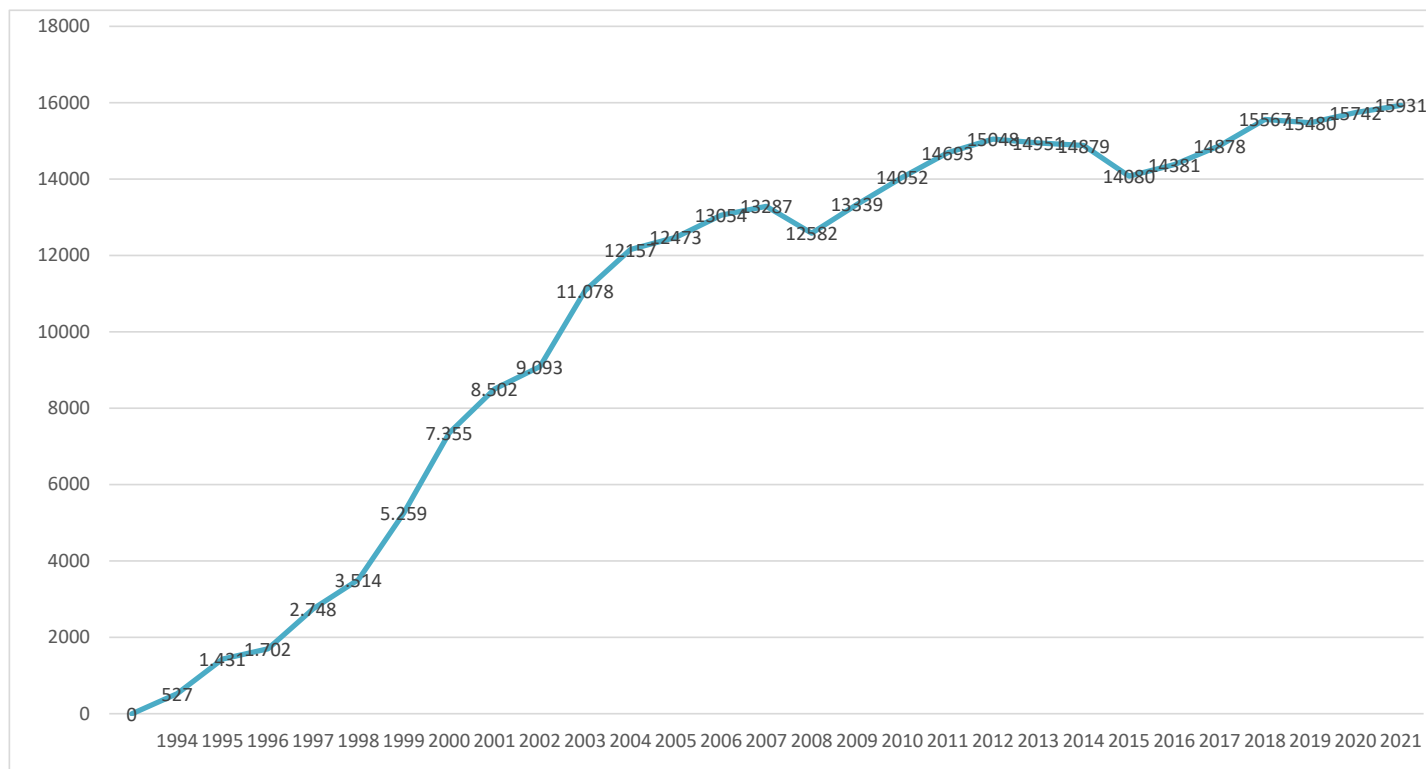
La adhesión al arbitraje supone un **compromiso público** por parte de la empresa con la protección de los derechos de las personas consumidoras y una voluntad expresa de acudir a la vía amistosa para resolver los posibles conflictos de consumo. Una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento,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

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

En 2021 el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi es de **15.931**.

Empresas adheridas al sistema de arbitraje

Evolución 1994 - 2021



Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2021)

por sectores de actividad

Otros	2.970	Enseñanza	410	Actividades recreativas	87
Otro comercio por menor	2.716	Electrodomésticos, SAT	332	Seguros	79
Textil, calzado	1.796	Promoción inmobiliaria	310	Transportes	65
Gremios, vivienda	1.685	Joyería, relojería	306	Agencias de viaje	48
Alimentación	1.628	Bazares	267	Energía	33
Hostelería	1.059	Informática	133	Comercio electrónico	9
Automóviles	952	Tintorerías	94	Publicidad	6
Muebles	854	Telefonía	91	Venta domiciliaria	1
TOTAL 15.931					

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

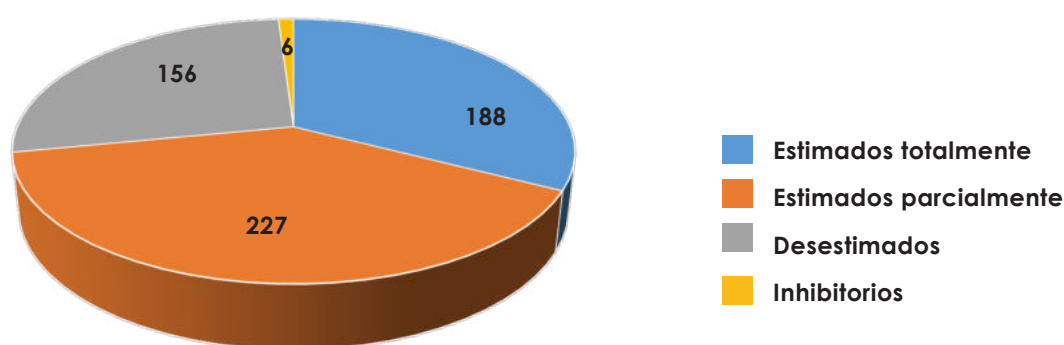
Las **1.069 solicitudes de arbitraje** recibidas se han distribuido por sectores de esta manera:

Solicitudes de arbitraje					
Telefonía	692	Otro comercio por menor	17	Servicios bancarios	5
Energía	117	Enseñanza	15	Alimentación	4
Muebles	38	Tintorerías	12	Informática	3
Otros	38	Agencias de viaje	11	Comercio electrónico	2
Automóviles	32	Bazares	8	Hostelería	2
Gremios, vivienda	30	Textil, calzado	7	Seguros	2
Electrodomésticos, SAT	21	Transportes	6	Joyería, relojería	1
		Actividades recreativas	5	Promoción inmobiliaria	1
TOTAL 1.069 (resueltos 1.010 , en tramitación 59)					

Se han dictado un total de **577 laudos** (incluyendo 69 con origen en el 2020): 227 con estimación parcial; 184 con estimación total; 156 desestimados; y 6 se han resultado por inhibición.

Se han resuelto por equidad 530 de los laudos y por derecho 40*.

Laudos dictados (2021) 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 2021 se han llevado a cabo las siguientes **campañas de inspección:**

- ▶ Campaña de inspección en el mercado de frutas y hortalizas referente a la información que se facilita a la persona consumidora.
- ▶ Campaña de inspección sobre la compra de productos por internet.
- ▶ Campaña de control de etiquetado y documentación de mascarillas higiénicas.
- ▶ Toma de muestras de mascarillas higiénicas con especial atención a las mascarillas de rejilla.
- ▶ Campaña de inspección sobre el etiquetado, características y composición del pan integral.
- ▶ Campaña de control sobre la miel monofloral y mil flores.
- ▶ Campaña de inspección sobre autoservicios de lavanderías.
- ▶ Campaña de inspección sobre etiquetado de prendas textiles.

Enlace:

▶ [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2021](#)

5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Como es habitual, en 2021 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 (2021)		
Productos	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Productos varios	37	73.306
Textil, calzado y complementos	41	38.030
Juguetes	13	30.947
Material eléctrico	2	2.100
Muebles	7	1.994
TOTAL	100	146377

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 (2021)	
Productos	Total
Juguetes	654
Vehículos	628
Material eléctrico	263
Textil, calzado y complementos	222
Productos químicos (Incluye cosméticos, droguería y perfumería)	179
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	178
Muebles	13
Productos varios	638
TOTAL	2.775

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2021)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Mascarillas de protección e higiénicas	19	28.984
Juguetes	27	169
Material eléctrico	11	350
Productos varios	5	63
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	4	17
Textil, calzado y complementos	2	10
TOTAL	68	29.593

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2021 es de **3.048 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**, clasificadas por motivo de la actuación y producto/servicio.

Actuaciones de inspección (2021) por motivos y territorios históricos

Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Red de alerta	322	1.322	754	2.398
Campaña	108	189	174	471
Oficio	7	28	55	90
Solicitudes (Consumidores)	1	14	18	33
SOIVRE	3	21	6	30
Denuncias	0	14	0	14
Comunicación externa	7	5	0	12
TOTAL	448	1.593	1.007	3.048

Actuaciones de inspección (2021) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Juguetes	133	417	320	870
Textil, calzado y complementos	80	377	190	647
Material eléctrico	71	275	158	504
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	26	106	50	182
Vehículos	22	33	33	88
Productos varios	70	291	158	519
Servicios varios	46	94	98	238
TOTAL	448	1.593	1.007	3.048

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 14 de junio de 2021 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 2021.

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: 877.418,78 euros**, 10.043,94 euros más que en 2020.

Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz	60.000,00 €
Ayuntamiento de Santurtzi	60.000,00 €
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00 €
Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta	40.717,06 €
Ayuntamiento de Irun	40.717,06 €

Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de San Sebastián	40.717,06 €
Oarsoaldea S.A.	40.717,06 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	40.717,06 €
Inguralde, Organismo Autónomo Municipal	40.717,06 €
Ayuntamiento de Portugalete	40.717,06 €
Mancomunidad de las Encartaciones	35.627,43 €
Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialak	32.675,55 €
Ayuntamiento de Erandio	28.501,94 €
Mancomunidad de Urola Garaia	25.733,18 €
Ayuntamiento de Getxo	25.090,66 €
Ayuntamiento de Bermeo	22.226,08 €
Goierriko Ekimena S. A.	21.124,48 €
Ayuntamiento de la Villa de Ermua	20.058,94 e
Ayuntamiento de Eibar	19.786,15 €
Ayuntamiento de Llodio	19.676,91 €
Ayuntamiento de Lasarte Oria	14.878,84 €
Ayuntamiento de Andoain	14.550,97 e
Forlan	14.250,97 €
Iraurgi Lantzen S. A.	13.609,89 €
Ayuntamiento de Ortuella	13.069,46 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	13.029,46 €
Tolosaldea Garatzen S. A.	11.701,48 €
Ayuntamiento de Elgoibar	11.164,60 €
Ayuntamiento del Valle de Trapaga – Trapagaran	10.838,88 €
Cuadrilla de Laguardia – Rioja Alavesa	8.279,13 €
Cuadrilla de Añana	7.125,48 €
Ayuntamiento de Etxebarri	6.786,17 €
Ayuntamiento de Lekeitio	5.478,67 €
Ayuntamiento de Zierbena	5.059,43 €
Ayuntamiento de Sestao	4.229,60 €
Ayuntamiento de Ondarroa	4.207,43 €

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: 5.970,62 euros**, 14.328,36 euros menos que en 2020.

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Erandio	5.119,38 €
Goierriko Ekimena, S. A.	851.24 €

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: 75.179,44 euros**, 3.383,65 más que en 2020.

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	20.000,00 €
Ayuntamiento de Bilbao	20.000,00 €
Ayuntamiento de Irun	15.043,35 €
Ayuntamiento de Erandio	14.376,09 €
Ayuntamiento de Portugalete	4.200,00 €
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 **270.072,22 €**.

Entidad	Importe total
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías Vascas ACUV-EKA	102.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	100.448,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi –EKE	59.032,80 €
Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa – ACUBI	9.251,40 €

6.1.2.2. Ayudas económicas para asistencia jurídica

Se han concedido ayudas por este concepto por importe de **151.427,00 euros**.

Entidad	Importe total
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías Vascas ACUV-EKA	92.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	49.552,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi –EKE	9.600,00 €
Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa – ACUBI	275,00 €

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 2021 la comisión ha sido consultada sobre distintos aspectos pero no se ha llegado a reunir en ninguna ocasión.

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.

En mayo se firmó un **convenio de colaboración entre Euskadiko Udalen Elkartea – Asociación de Municipios Vascos y Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, con el objeto de fomentar las buenas prácticas en material de consumo entre las pequeñas empresas y empresas de nueva creación. En virtud de dicho convenio Kontsumobide envió a todos los ayuntamientos y entidades supramunicipales de Euskadi un pack informativo con aspectos relevantes de la ley de consumo, arbitraje etc. y también se diseñó una oferta de cursos que se ha puesto a disposición de los entes locales.

También se firmó el **convenio de colaboración con la Autoridad Vasca de la Competencia** en busca del aprovechamiento de sinergias entre ambos organismos. El convenio se centra en el intercambio de información, la formación del personal técnico y la edición de publicaciones conjuntas. Fruto del mismo se realizó un curso de formación en normativa sobre competencia y su influencia en los derechos de las personas consumidoras para las personas trabajadoras de Kontsumobide, impartido por un técnico de la autoridad vasca de la competencia. Asimismo se inició la publicación de un folleto.

6.4. Premios de Consumo

Los Premios de Consumo interrumpidos por la pandemia han sido sustituidos, en el 2021 se ha celebrado **un acto de reconocimiento a profesionales y organizaciones que trabajan en el ámbito del Consumo, el Turismo y el comercio**. El acto, organizado por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, se celebró en el palacio Euskalduna de Bilbao.

En el ámbito del consumo se reconoció la labor del programa “Consumidores” de Radio Vitoria, conducido por Txaro Idokilis y de la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) del Ayuntamiento de Andoain.

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
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
junta-arbitral@kontsumobide.eus

► Servicios territoriales de Kontsumobide

Servicio Territorial Araba

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

Servicio Territorial Bizkaia

Alameda Rekalde 39 A, bajo
48008 Bilbao
Tfno.: 944032436
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Servicio Territorial Gipuzkoa

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

► Centros de formación en consumo

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

Nicolás Alcorta, 2
48003 Bilbao
Tfno.: 944032220
formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Donostia / San Sebastián

Paseo Zarategi, 82-84 bis
20015 Donostia / San Sebastián
Tfno.: 943022590
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](#)

zuregandik gertu
cerca de ti

BILBAO

Alameda Rekalde, 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
kb-araba@kontsumobide.eus



900 84 01 20

www.kontsumobide.eus



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO