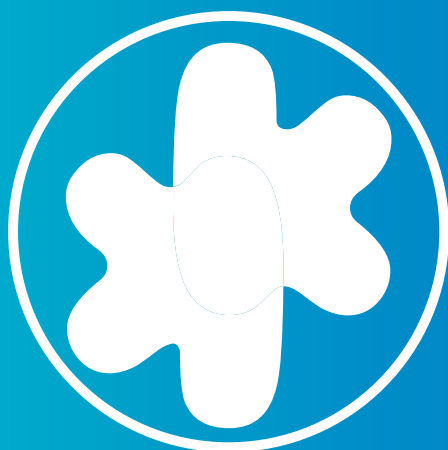




20
22

MEMORIA

Índice

1 | PRESENTACIÓN

2 | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.1 Consultas de consumo en Euskadi	5
2.2 Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi	7
2.3 Expedientes sancionadores	13
2.4 Arbitraje de consumo	15

3 | CONTROL DE MERCADO

3.1 Campañas de inspección y control	19
3.2 Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	22
3.3 Control de seguridad de los productos no alimenticios	22
3.4 Actuaciones inspectoras	24

4 | INFORMACIÓN

4.1 Publicaciones	25
4.2 Sensibilización	31
4.3 Kontsumobide en Internet	37
4.4 Premios de Consumo	41

5 | FORMACIÓN

5.1 Formación en consumo en centros de Kontsumobide	42
5.2 Formación online	48
5.3 Formación para profesionales de consumo	48
5.4 Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo	49

6 | COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES Y ORGANISMOS

6.1 Programa de apoyo económico	51
6.2 Comisión Consultiva de Consumo	55
6.3 Convenio de colaboración	55
6.5 Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	55

| Anexos (datos de contacto)

Anexo I: Kontsumobide	56
Anexo II: Centros de información y atención	57

1. Presentación

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco. Fue creado el 12 de julio de 2011 y su misión es desarrollar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, así como fomentar un consumo responsable y sostenible y el apoyo a la economía circular.

La presente memoria tiene como objetivo dar a conocer la actividad más significativa del Instituto durante el ejercicio 2022, tanto a la sociedad en general, como a los profesionales y organizaciones de consumo colaboradoras.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo atiende a la ciudadanía en sus oficinas de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia / San Sebastián en horario de 9:00 a 14:00 horas. Para realizar consultas o registrar una reclamación o queja, es necesario solicitar una cita previa en el teléfono 900 84 01 20. La atención presencial se centra en informar y asesorar en cuestiones de consumo, acompañar a las personas en la interposición de una queja, reclamación o denuncia y recibir la misma.

La web de Kontsumobide, además de dar información sobre el propio Instituto y temas de consumo, es un portal en el que las personas pueden realizar consultas, registrar quejas, reclamaciones y denuncias.

Esta memoria está estructurada en base a los diferentes servicios ofrecidos por el Instituto. En primer lugar, el apartado '**Resolución de Conflictos**' recoge la actividad desarrollada por la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje, que abarca desde las consultas de consumo, las reclamaciones, quejas y denuncias, hasta los expedientes sancionadores y el arbitraje de consumo.

En segundo lugar, en '**Control de Mercado**' se recoge la actividad de la Unidad de Inspección y Control de Mercado, responsable de las campañas de inspección. Desde este área se realiza una vigilancia constante para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias comprobando que los productos y servicios de venta cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad que exige la legislación vigente.

En tercer y cuarto lugar, los apartados de **'Información' y 'Formación'**, presentan la actividad realizada por la Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.

En quinto lugar, el apartado **'Cooperación con otros agentes y organismos'** recoge información sobre las relaciones con otros organismos de consumo, tales como asociaciones de personas consumidoras, OMIC, Comisión Consultiva de Consumo, Ministerio de Consumo, otras comunidades autónomas...

Finalmente, dos anexos completan la memoria. El Anexo I recoge los datos de contacto de Kontsumobide, y el Anexo II, la relación de Centros de información y atención a la persona consumidora de Euskadi (red CIAC - coordinada por Kontsumobide-) las OMIC y las asociaciones de personas consumidoras.



2. Resolución de conflictos

Kontsumobide apuesta por la **mediación y por el arbitraje de consumo** para la resolución de conflictos entre personas consumidoras y empresas.

Kontsumobide incorpora la mediación en la tramitación de las reclamaciones.

El sistema vasco de arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos rápido y gratuito e idóneo para personas consumidoras y empresas.

Para atender las consultas de la ciudadanía y gestionar la cita previa se ha habilitado el teléfono gratuito 900 840 120. En el año 2022 se han recibido un total de 44.748 llamadas.

2.1. Consultas de consumo en Euskadi

En 2022 se han registrado un total de **40.952 consultas en materia de consumo**. De ellas, 9.639 fueron atendidas por Kontsumobide; 25.736 en las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 5.577 en las diferentes asociaciones de personas consumidoras que trabajan en Euskadi.

Un año más, destacan entre las preocupaciones de la ciudadanía las cuestiones relacionadas con los **servicios de telefonía**, que han supuesto un 16,03% de las consultas, seguidas por los diferentes servicios de suministros (energía, agua, y otros), que suman el 14,40% del total. Les siguen los servicios bancarios, con el 7,81%, y las cuestiones relacionadas con los vehículos, seguros y vivienda.

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

Consultas de consumo en Euskadi 2022 por formas de presentación				
Forma de presentación	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Total
TELÉFONO	13.747	4.562	2.948	21.257
PRESENCIAL	9.850	2.818	1.469	14.137
CORREO ELECTRÓNICO	1.772	7	1.130	2.909
WEB	335	2.252	22	2.609
WEB-SIN CERTIFICADO	2	0	0	2
CORREO POSTAL	30	0	8	38
TOTAL	25.736	9.639	5.577	40.952

Consultas de consumo en Euskadi 2022

por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	4.551	1.573	421	6.545	15,98%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	3.662	1.716	521	5.899	14,40%
Servicios bancarios	1.585	625	988	3.200	7,81%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1.174	536	914	2.624	6,41%
Transportes	1.676	590	332	2.598	6,34%
Seguros	1.750	312	308	2.370	5,79%
Vehículos	969	795	264	2.028	4,95%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.420	492	48	1.960	4,79%
Reparación de vehículos	872	219	809	1.900	4,64%
Viajes	862	376	142	1.380	3,37%
Servicio sanitario y asistencial	326	135	98	559	1,37%
Textil, calzado y complementos	421	255	51	727	1,78%
Muebles	413	141	34	588	1,44%
Reparación de viviendas, gremios	402	87	51	540	1,32%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	252	123	31	406	0,99%
Alimentación	73	35	5	113	0,28%
Telefonía y comunicación	55	27	3	85	0,20%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	23	22	1	46	0,11%
Tintorerías, lavanderías	39	11	4	54	0,13%
Material eléctrico	28	11	5	44	0,11%
Juguetes	16	18	4	38	0,09%
Estaciones de servicio	17	2	2	21	0,05%
Servicios varios	4.612	843	480	5.935	14,49%
Productos varios	536	695	61	1.292	3,15%
TOTAL	25.736	9.639	5.577	40.952	100%

2.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

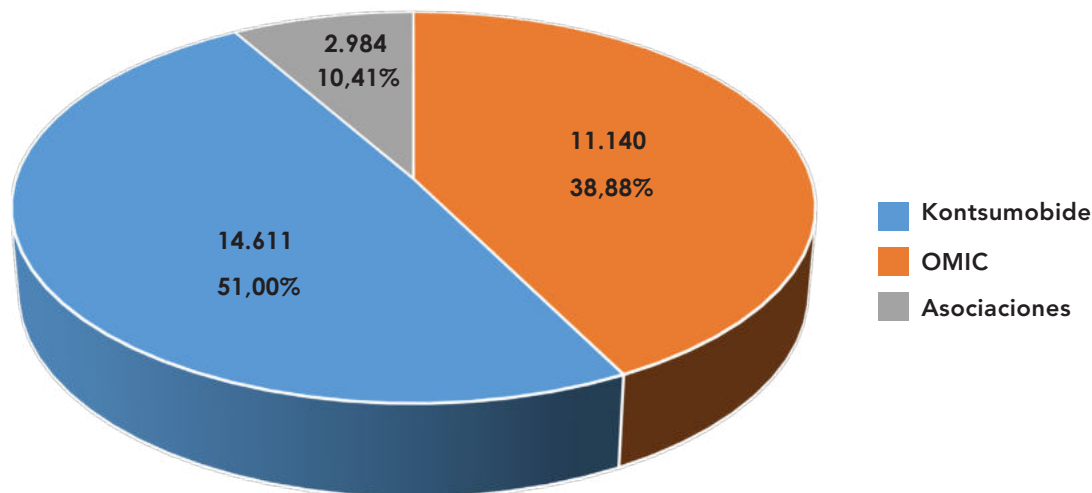
En 2022 se tramitaron **28.645 reclamaciones, quejas y denuncias** a través de las diferentes oficinas de consumo: 14.611 a través de Kontsumobide; 11.140 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 2.894 por las asociaciones de personas consumidoras.

El sector de **telecomunicaciones y servicios de telefonía vuelve a encabezar el ranking** de sectores con más reclamaciones, sumando un 22,28 % (6.477) del total. Le siguen los servicios de suministro (energía, agua, etc.) con un 13,32%, transportes, con un 7,8%, servicios bancarios, con el 5,7% y viajes, que acumula el 5,28% del total.

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 (2022) por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2022) por sectores y organismos

Producto / Servicio	OMIC	Kontsumobide	AA.CC.	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.134	3.034	215	6.383	22,28%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.796	1.894	126	3.816	13,32%
Transportes	1.070	1.016	160	2.246	7,84%
Servicios bancarios	461	553	616	1.630	5,69%
Seguros	498	381	726	1.605	5,60%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	499	1.016	16	1.531	5,34%
Viajes	492	944	79	1.515	5,29%
Reparación de vehículos	249	708	535	1.492	5,21%
Textil, calzado y complementos	210	535	9	754	2,63%
Vehículos	298	320	92	710	2,48%
Vivienda, promoción inmobiliaria	160	334	130	624	2,18%
Muebles	189	358	8	555	1,94%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	112	301	13	426	1,49%
Serv. sanitario y asistencial	92	202	20	314	1,10%
Reparación de viviendas, gremios	124	94	18	236	0,82%
Alimentación	40	61	2	103	0,36%
Telefonía y comunicación	43	50	1	94	0,33%
Tintorerías, lavanderías	17	61	1	79	0,28%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	25	25	2	52	0,18%
Material eléctrico	20	9	1	30	0,10%
Juguetes	16	10	0	26	0,09%
Estaciones de servicio	12	7	0	19	0,07%
Servicios varios	1.249	2.299	112	3.660	12,78%
Productos varios	332	399	12	743	2,59%
Sin informar	2	0	0	2	0,01%
TOTAL	11.140	14.611	2.894	28.645	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2022) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1.185	3.511	1.687	6.383	22,28%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	804	1.970	1.042	3.816	13,32%
Transportes	299	1.407	540	2.246	7,84%
Servicios bancarios	377	882	371	1.630	5,69%
Seguros	149	1.256	200	1.605	5,6%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	226	952	353	1.531	5,34%
Viajes	308	818	389	1.515	5,29%
Reparación de vehículos	235	886	371	1.492	5,21%
Textil, calzado y complementos	97	499	158	754	2,63%
Vehículos	116	430	164	710	2,48%
Vivienda. promoción inmobiliaria	71	306	247	624	2,18%
Muebles	67	366	122	555	1,94%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	74	244	108	426	1,49%
Serv. sanitario y asistencial	54	179	81	314	1,1%
Reparación de viviendas, gremios	38	133	65	236	0,82%
Alimentación	11	59	33	103	0,36%
Telefonía y comunicación	5	49	40	94	0,33%
Tintorerías, lavanderías	15	46	18	79	0,28%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	8	27	17	52	0,18%
Material eléctrico	2	23	5	30	0,1%
Juguetes	3	17	6	26	0,09%
Estaciones de servicio	4	13	2	19	0,07%
Servicios varios	904	1.968	788	3660	12,78%
Productos varios	101	466	176	743	2,59%
Sin informar	0	2	0	2	0,01%
TOTAL	5.153	16.509	6.983	28.645	100%

2.2.1. Reclamaciones, quejas y denuncias presentadas en Kontsumobide

El **53,98%** (casi 6 puntos más que en 2021) de las reclamaciones, quejas y denuncias recibidas por Kontsumobide fueron motivadas por **productos o servicios contratados a través de Internet**, frente al 39,28% de reclamaciones con productos o servicios contratados en el propio establecimiento y un 6,74% del total, fuera del establecimiento.

El **canal telemático sigue creciendo** como vía de presentación de reclamaciones, quejas y denuncias y este año ha llegado al 50,57% frente al 48,63 % de 202. El canal presencial ha recogido el 42,15 % de las reclamaciones, quejas y denuncias.

De entre las 14.611 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, son las más numerosas las relacionadas con los servicios de telefonía (3.084 reclamaciones), servicios de abastecimiento (1.894), transportes (1.016), electrodomésticos incluyendo equipos informáticos (1.016) y viajes (944).

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2022) por producto y servicio			
Producto / Servicio	Total	Producto / Servicio	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	3.034	Servicio sanitario y asistencial	202
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.894	Reparación de viviendas, gremios	94
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.016	Alimentación	61
Transportes	1.016	Tintorerías, lavanderías	61
Viajes	944	Telefonía y comunicación	50
Reparación de vehículos	708	Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	25
Servicios bancarios	553	Juguetes	10
Textil, calzado y complementos	535	Material eléctrico	9
Seguros	381	Estaciones de servicio	7
Muebles	358		
Vivienda, promoción inmobiliaria	334	Servicios varios	2.299
Vehículos	320	Productos varios	399
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	301	Sin informar	0
			TOTAL: 14.611

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2022) por forma de presentación

Producto / Servicio	Total	Total
Correo electrónico	324	2,22%
Correo postal	387	2,65%
Personal	6.158	42,15%
SIR (Servicio de Intercambio Registral)	351	2,40%
Teléfono	2	0,01%
Web	5.989	40,99%
Web - Sin certificado	1.400	9,58%
TOTAL	14.611	100 %

Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 52,69% de las reclamaciones mediadas.

En 2022 el 50,57% de las solicitudes presentadas en Kontsumobide se registraron telemáticamente, mientras que en 2021, esta vía abarcó el 48,63% de las solicitudes.

2021	6.720
2022	7.389
Incremento en 2022	9,95%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2022) por sectores y forma de venta

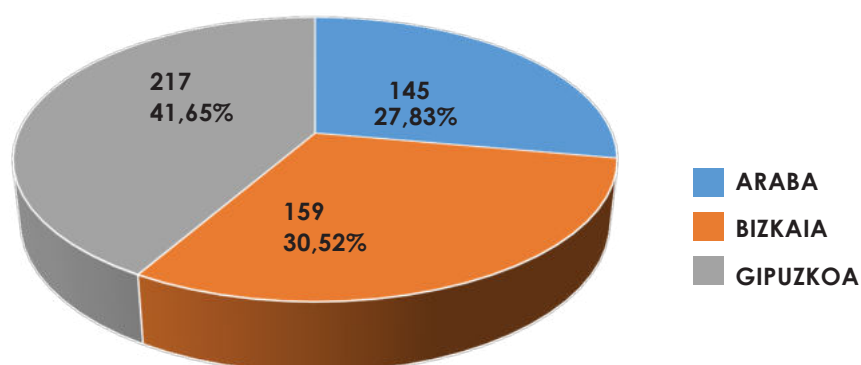
Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.506	308	220	3.034
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.465	159	270	1894
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	521	444	51	1.016
Transportes	814	172	30	1.016
Viajes	560	367	17	944
Reparación de vehículos	72	625	11	708
Servicios bancarios	221	307	25	553
Textil, calzado y complementos	232	296	7	535
Seguros	205	152	24	381
Muebles	94	245	19	358
Vivienda, promoción inmobiliaria	63	204	67	334
Vehículos	73	230	17	320
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	118	113	70	301
Servicio sanitario y asistencial	19	174	9	202
Reparación de viviendas, gremios	17	61	16	94
Alimentación	6	52	3	61
Tintorerías, lavanderías	7	53	1	61
Telefonía y comunicación	13	37		50
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	10	14	1	25
Juguetes	5	5		10
Material eléctrico	4	4	1	9
Estaciones de servicio	0	7	0	7
Servicios varios	744	1.481	74	2.299
Productos varios	118	229	52	399
TOTAL	7.887 (53,98%)	5.739 (39,28%)	985 (6,74%)	14.611 (100%)

2.3. Expedientes sancionadores

En 2022 se han incoado un total de **521 expedientes sancionadores**: 145 en Araba, 217 en Gipuzkoa y 159 en Bizkaia. Los expedientes sancionadores se inician por dos vías: bien como resultado de infracciones detectadas en las campañas de inspección y control de mercado o bien como reclamaciones recibidas. Se han incoado 77 expedientes a empresas pertenecientes al sector de electrodomésticos (que incluye equipos informáticos y material audiovisual), 52 expedientes sancionadores a empresas del sector de telefonía, 50 a empresas del sector de reparación de vehículos y 27 a empresas de la categoría "vehículos".

Expedientes sancionadores incoados (2022) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	13	14	50	77
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	33	8	11	52
Reparación de vehículos	14	22	14	50
Vehículos	12	5	10	27
Textil, calzado y complementos	7	6	11	24
Material eléctrico	0	20	1	21
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	4	7	8	19
Juguetes	3	2	13	18
Transportes	9	6	2	17
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	3	7	5	15
Viajes	5	3	7	15
Muebles	1	4	7	12
Servicios bancarios	6	2	4	12
Alimentación	0	3	7	10
Vivienda, promoción inmobiliaria	4	3	3	10
Seguros	0	0	5	5
Reparación de viviendas, gremios	0	2	2	4
Tintorerías, lavanderías	0	1	3	4
Telefonía y comunicación	0	0	3	3
Servicio sanitario y asistencial	1	0	1	2
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	0	2	2
Servicios varios	21	34	39	94
Productos varios	9	8	7	24
Sin informar	0	2	2	4
TOTAL	145	159	217	521

Expedientes sancionadores incoados (2022) por territorios históricos



Expedientes sancionadores resueltos (2022) por sectores y cuantía

Producto / Servicio	Cuantía total	Nº sanciones
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	70.780€	68
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	208.540€	45
Reparación de vehículos	29.360€	38
Vehículos	24.280€	35
Textil, calzado y complementos	11.870€	23
Material eléctrico	9.945€	20
Viajes	13.080€	18
Juguetes	13.760€	17
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	26.070€	16
Tintorerías, lavanderías	7.410€	15
Muebles	14.420€	13
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	28.180€	13
Alimentación	8.580€	12
Transportes	15.880€	12
Vivienda, promoción inmobiliaria	13.960€	12
Servicios bancarios	13.140€	10
Seguros	6.990€	5
Reparación de viviendas, gremios	2.860€	4
Servicio sanitario y asistencial	13.280€	4
Telefonía y comunicación	2.160€	3
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2.400€	2
Servicios varios	73.995€	97
Productos varios	23.150€	21
Sin informar	300€	1
TOTAL	634.089€	504

2.4. Arbitraje de consumo

El sistema arbitral de consumo es un procedimiento de resolución de conflictos de consumo que se caracteriza por su voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y gratuidad. Es una vía sencilla, ágil 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 renovó el convenio con el Ministerio de Consumo del Gobierno Español con una vigencia de cuatro años.

2.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

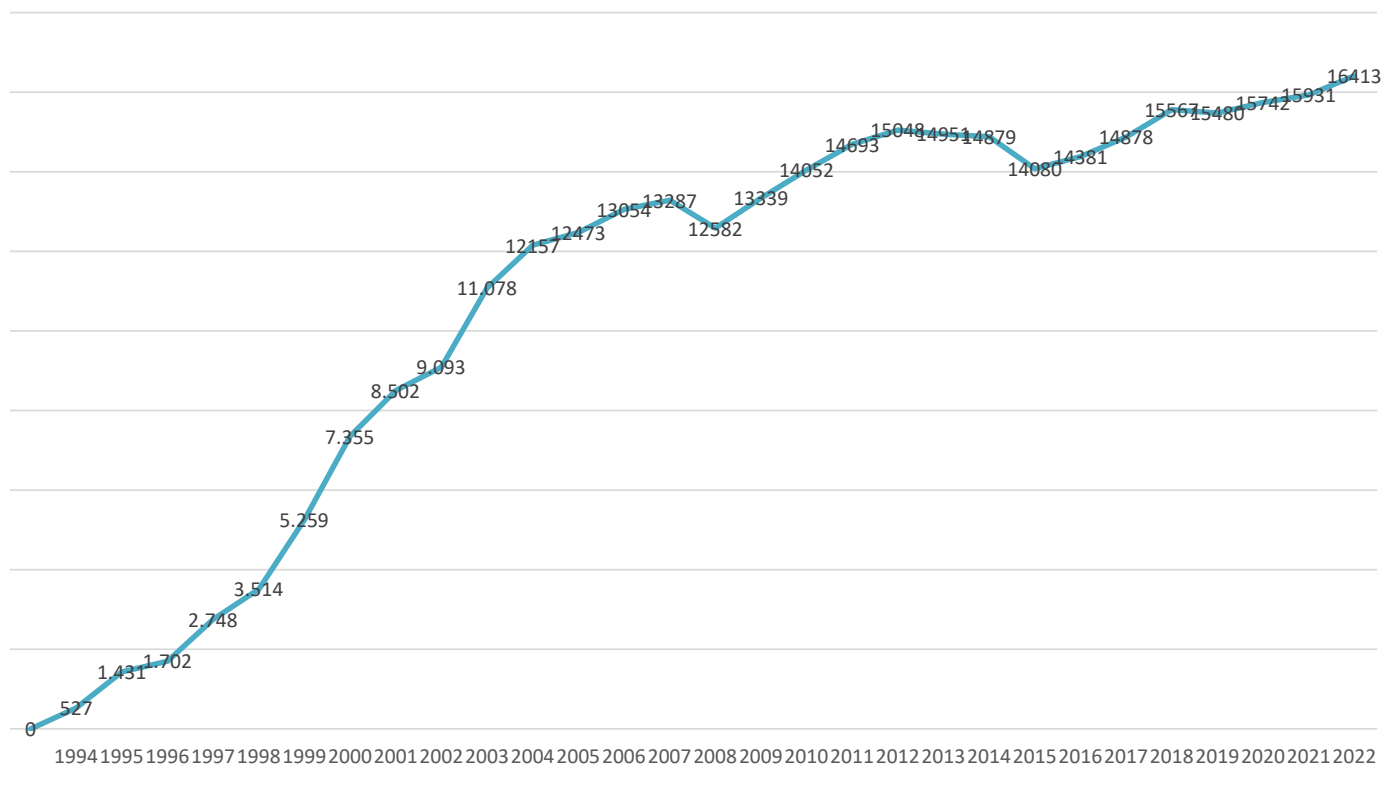
La adhesión al arbitraje por parte de una empresa supone el **compromiso público** de la misma con la protección de los derechos de las personas consumidoras y la muestra de su voluntad expresa de acudir a la vía amistosa para resolver, llegado el caso, un posible conflicto de consumo. La adhesión al arbitraje conlleva 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 2022 el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi ha alcanzado la cifra de **16.413**.

Empresas adheridas al sistema de arbitraje

Evolución 1994 - 2022



Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2022)

por sectores de actividad

Otro comercio por menor	2.777	Electrodomésticos, SAT	330	Seguros	78
Textil, Calzado	1.860	Promoción inmobiliaria	315	Transportes	68
Alimentación	1.780	Joyería, Relojería	313	Agencias de viaje	46
Gremios, vivienda	1.683	Bazares	268	Energía	43
Hostelería	1.118	Informática	133	Comercio electrónico	12
Automóviles	975	Tintorerías	94	Publicidad	6
Muebles	868	Actividades recreativas	92	Venta domiciliaria	1
Enseñanza	420	Telefonía	90	Otros	3.043

TOTAL 16.413

2.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **962 nuevas solicitudes de arbitraje** recibidas en 2022 se han distribuido por sectores de la siguiente manera:

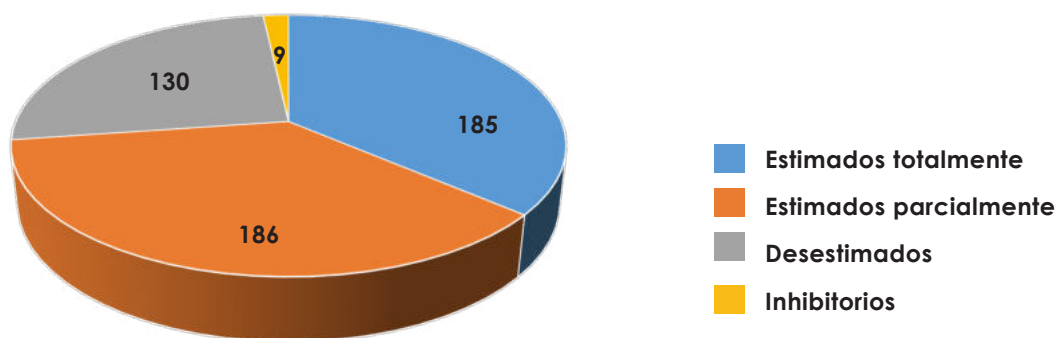
Solicitudes de arbitraje					
Telefonía	525	Agencias de viaje	12	Joyería, Relojería	3
Energía	195	Tintorerías	11	Promoción inmobiliaria	2
Gremios, vivienda	43	Transportes	8	Servicios bancarios	2
Automóviles	28	Textil, Calzado	6	Alimentación	1
Muebles	22	Bazares	4	Comercio electrónico	1
Enseñanza	21	Actividades recreativas	3		
Electrodomésticos, SAT	19	Hostelería	3		
Otro comercio por menor	18	Informática	3	Otros	32
TOTAL					962

A lo largo de 2022 **se dictaron un total de 525 laudos** (incluyendo 39 con origen en el 2021): 186 con estimación parcial; 185 con estimación total; 130 desestimados; y 9 por inhibición.

Se han resuelto en equidad 450 de los laudos y en derecho 68*.

* 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).

Laudos dictados (2022) por tipo de decisión



Laudos y audiencias 2022			
	2021	2022	
Resultado del laudo	Cantidad de expedientes	Cantidad de expedientes	Total laudos
Desestimado	14	116	130 (24,76%)
Estimado	12	185	197 (37,52%)
Estimado parcial	13	173	186 (35,43%)
Inhibitorio		9	9 (1,71%)
		3	3 (0,57%)
Total	39	486	525 (100%)
TIPO DE AUDIENCIA	Escrita		

3. Control de mercado

Control de Mercado es la unidad de Kontsumobide que ejecuta funciones de **inspección y vigilancia**. Esta unidad agrupa el 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. Las campañas están planificadas anualmente y también se realizan atendiendo a situaciones no previstas en la sociedad y en el mercado.
- ▶ **Localización, inmovilización y retirada,** en su caso, de los productos alertados que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

3.1. 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 2022 se han llevado a cabo las siguientes **campañas de inspección**:

- ▶ **Campaña de inspección para el "Control de precios, carteles y hojas de reclamaciones en la hostelería de Getaria".** Kontsumobide realizó esta campaña en colaboración con la Autoridad Vasca de la Competencia, para comprobar que los establecimientos de hostelería facilitaban a su clientela la información sobre precios antes de la consumición, tal y como establece la normativa.

El objetivo era verificar los siguientes aspectos:

- La información y publicidad sobre precios de comida y bebida.
- En caso de incremento del precio de la consumición en terraza, la información dada a los consumidores sobre esa circunstancia.
- La inclusión del IVA en los precios que figuran en los menús y las cartas y la ausencia de referencia a "precios según mercado".
- El control de los precios de los productos ofertados en 2021 y en 2022.
- La existencia de cartel y de hojas de reclamaciones.

- **Campaña de inspección sobre la “Venta de electrodomésticos online”.** El objetivo de esta campaña fue verificar que el empresario que vende sus productos por Internet otorga al consumidor un alto nivel de información sobre el contrato electrónico, sobre la naturaleza, características esenciales y los precios de los productos, los procedimientos de compra y contratación, la forma y procedimientos de pago y el derecho de desistimiento.
- **Campaña “Control de la bonificación en el pvp de productos energéticos y aditivos”.** El objetivo de la campaña ha sido comprobar que, en la factura a la persona consumidora, se informa y se aplica correctamente la bonificación extraordinaria y temporal en el precio de venta al público de todos los productos energéticos y aditivos afectados por el descuento, siendo de un mínimo de 0,20 euros por litro o por kilogramo de producto.

Además, se ha controlado la existencia en el establecimiento de hojas de reclamaciones, de cartel informativo de las mismas y también que las facturas emitidas presenten los datos obligatorios.

- **Campaña “Inspección y control específico del etiquetado de cereales de desayuno”.** El objetivo de esta campaña ha sido comprobar el grado de cumplimiento de la información obligatoria de los envases de cereales de desayuno, según la normativa aplicable en especial el R(UE) 1169/2011, y el examen de su veracidad a partir de la toma de muestras de este producto.

De lo que se ha tratado es de vigilar el etiquetado obligatorio del producto, con el fin de comprobar que con la información alimentaria que se ofrece no se induzca a error a la persona consumidora y/o se le atribuyan propiedades a los alimentos que no tienen, garantizando así la protección de las personas consumidoras.

- **Campaña de inspección de los “Servicios de asistencia técnica ‘no oficiales de marca’ a domicilio”:** centrada en los SAT de electrodomésticos y/o equipos informáticos, esta campaña buscó comprobar la adecuación a la norma de estos servicios respecto de la protección de los derechos de las personas consumidoras. Se han realizado las siguientes acciones:
 - Comprobar y verificar que los documentos que se deben generar, tales como: presupuesto, factura, hojas de reclamaciones y garantía de las reparaciones, cumplen los requisitos establecidos en el Real Decreto 58/88, de 29 de enero, sobre protección de los derechos de la persona consumidora en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

- Comprobar que los S.A.T. "no oficiales de marca" no hacen ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error a la persona consumidora.
- Comprobar y verificar el cumplimiento de la información mínima que se ofrece a la persona consumidora en los servicios a domicilio realizados por los S.A.T. "no oficiales de marca" todo ello según el Real Decreto 58/88, de 29 de enero.

- **Campaña "Conservas en aceite de oliva, (excluyendo conservas de pescado) y patatas fritas en aceite de oliva".** El objetivo de esta campaña ha sido el control de la información obligatoria que debe acompañar a las conservas de alimentos en aceite de oliva (excluyendo conservas de pescado) y a las patatas fritas en aceite de oliva envasadas, y el examen de su veracidad a partir de la toma de muestras de patatas fritas en aceite de oliva. Además, se han revisado las condiciones técnicas de venta y las prácticas comerciales de dichos productos.
- **Campaña de inspección sobre el "Etiquetado y los requisitos de seguridad de los secadores de cabello normales y de viaje".** El objetivo principal de esta campaña fue comprobar que los secadores de cabello tanto normales como de viaje están debidamente etiquetados y cumplen con los requisitos de seguridad establecidos en las disposiciones vigentes en la materia.
- **Campaña "Estudio prospectivo para la detección de residuos de plaguicidas en productos ecológicos".** El objetivo de este estudio ha consistido en comprobar que los productos alimenticios ecológicos puestos a disposición del consumidor final no presentan residuos de plaguicidas, ya que, de acuerdo con la legislación vigente, la utilización de determinadas sustancias está prohibida o limitada durante las fases de cultivo de este tipo de productos (Capítulo III y anexo II del Reglamento (UE) 2018/848).

Para llevar a cabo este estudio prospectivo y contar con muestras representativas del territorio nacional, la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo ha pedido colaboración a las autoridades competentes de consumo de las comunidades autónomas (CCAA).

- **Campaña de inspección en "Autoescuelas para comprobar la información precontractual y contractual que facilitan las personas consumidoras y usuarias".** En esta campaña controló la oferta comercial y la publicidad, vigiló la información que se transmite a las personas consumidoras, el contenido y la forma de los contratos en los establecimientos a inspeccionar, además de la existencia y contenido de las facturas correspondientes.

- **Campaña “Control de prácticas comerciales y publicidad antes y durante los periodos comerciales de Black Friday y Cyber Monday”.** El objetivo de esta campaña ha sido verificar que, durante los periodos mencionados, tanto en los establecimientos físicos (Black Friday) como en el comercio online (Black Friday y Cyber Monday) no se dan prácticas comerciales desleales para con las personas consumidoras, en las reducciones de precios ofrecidos en relación con los habituales.

Enlace:

► [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2022](#)

3.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Como es habitual, en 2022 Kontsumobide ha realizado una serie de actuaciones coordinadas con el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación Aduanera) para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y etiquetado de los productos importados (Real Decreto 330/2008).

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2022)		
Productos	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	29	28.853
Muebles	15	3.780
Productos varios	13	39.876
Juguetes	9	5.856
Material eléctrico	3	2.360
TOTAL	69	80.725

3.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios

El **Sistema de Intercambio Rápido de Información (SIR)**, es un sistema que favorece que facilita que los estados miembros y la Comisión Europea se intercambien información sobre las medidas y actuaciones relacionadas con los productos que plantean un riesgo grave para la salud y la seguridad de las personas consumidoras.

Es un Sistema que se fundamenta en la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, y que se transpone a nuestro ordenamiento jurídico por el RD, 1801/2003, de 26 de diciembre.

Este sistema ayuda a evitar que se suministren productos que plantean un riesgo grave para la salud y la seguridad de las personas consumidoras, facilita el seguimiento de la eficacia y coherencia de la vigilancia del mercado y de las actividades emprendidas en los estados miembros para hacer cumplir la normativa, y ofrece una base para determinar qué actuaciones son necesarias a escala comunitaria.

De esta manera se ha conseguido intensificar los mecanismos para controlar la comercialización de productos seguros.

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

Productos alertados (2022)	
Productos	Total
Juguetes	811
Vehículos	438
Productos químicos (Incluye cosméticos, droguería y perfumería)	395
Material eléctrico	263
Textil, calzado y complementos	256
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	188
Muebles	26
Productos varios	505
TOTAL	2.882

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2022)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Textil, calzado y complementos	5	21.055
Juguetes	5	10.085
Material eléctrico	5	820
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	7	427
Productos varios	4	133
Muebles	1	7
TOTAL	27	35.527

3.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide en 2022 fue de 3.958** actuaciones, un dato que 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 (2022) por motivos y territorios históricos				
Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Red de alerta	410	1581	972	2.963
Campaña	144	330	297	771
Oficio	13	31	60	104
SOIVRE	9	13	26	48
Comunicación externa	2	33	4	39
Solicitudes (personas consumidoras)	3	1	18	22
Notificación productores	9		1	10
Denuncias AACC		1		1
TOTAL	590	1.990	1.378	3.958

Actuaciones de inspección (2022) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Juguetes	201	795	460	1.456
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	133	428	316	877
Material eléctrico	99	380	223	702
Productos varios	83	202	162	447
Textil, calzado y complementos	52	135	116	303
Servicios varios	22	50	101	173
TOTAL	590	1.990	1.378	3.958

4. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2022 por Kontsumobide en el área de información se pueden dividir en **tres secciones**: publicaciones, sensibilización informativa y Kontsumobide en Internet.

4.1. 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](#)



4.1.1. Folletos y hojas informativas

En 2022 se han **editado y difundido** los siguientes folletos y hojas informativas:



[Repara, es tu derecho](#)



[Cómo entender la factura de teléfono](#)



[Electrodomésticos](#)



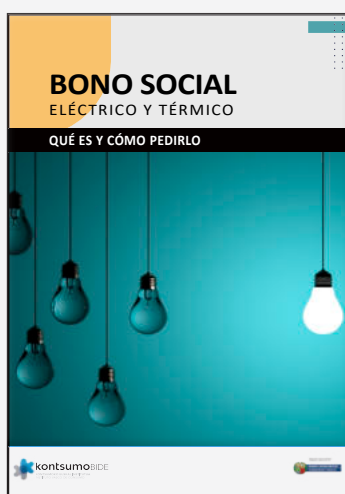
[Cómo entender la factura del gas](#)



[Cómo entender la factura de la luz](#)



[Garantía de los productos y servicios digitales](#)



[Bono social eléctrico y térmico](#)



[Servicios de telefonía](#)



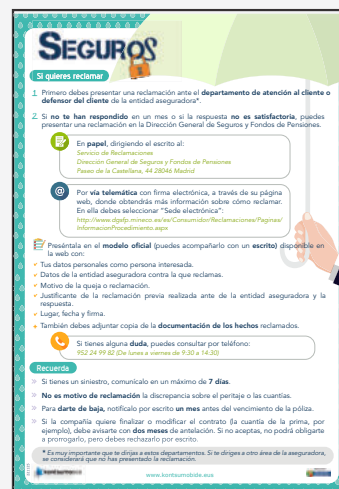
[Garantía de los productos](#)



Cookies. Qué son y cómo funcionan



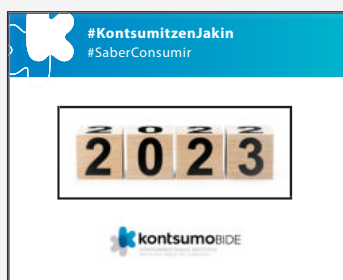
Obsolescencia programada



Seguros



Formación en consumo



Calendario 2023

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



[Entretenimiento seguro \(enero\)](#)



[Servicios posventa \(mayo\)](#)



[Eficiencia energética \(octubre\)](#)



[Reducción de residuos \(diciembre\)](#)

4.1.2. 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. Las publicaciones están disponibles en la [página web](#) de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo y los ejemplares en papel se distribuyen en los centros de formación de Kontsumobide, en las OMIC, en las Asociaciones de Personas Consumidoras de Euskadi así como en la red de bibliotecas de Euskadi.

En formato digital se realizan un total de **10.173 envíos** por correo electrónico.

La revista también se pone a disposición de todas las personas trabajadoras del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos a través del portal Jakina. En 2022 se han contabilizado 3.382 entradas.



N°43: Etiquetado de alimentos



N°44: ¿Pensando en viajar?



N°45: Productos de comercio justo

4.1.3. Estudios

Este año 2022 Kontsumobide ha realizado **dos estudios**:

Por una parte, el estudio cuantitativo **“Brecha digital y su impacto en la sociedad y en el consumo”**, realizado por Ikerfel. Este trabajo busca dar a conocer en qué estratos de la sociedad impacta la brecha digital más significativamente con el objetivo de poder mejorar tanto las herramientas de atención a las personas como las informaciones sobre asuntos de consumo y las técnicas de difusión.

El segundo estudio, realizado por Gaia, e igualmente de carácter cuantitativo, se ha centrado en **medir la realidad y el verdadero impacto de las “Reseñas en Internet”**, con motivo de la entrada en vigor, a principios de año, de la nueva legislación europea que regula estas valoraciones.

4.1.4. Memoria Kontsumobide 2021

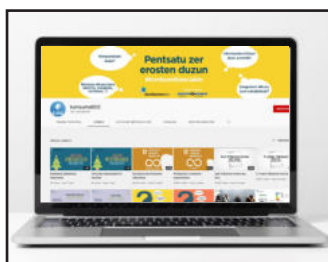
En 2022 se ha publicado la [Memoria 2021 de Kontsumobide](#).

4.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia es un **boletín de información periódica** 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 **23 ediciones del boletín**.

4.1.6. Vídeos



En 2022 se han publicado un total de **48 vídeos** informativos (24 en euskera y 24 en castellano) en el [canal de Youtube](#) de Kontsumobide. Estos vídeos han generado un total de 2.644 visualizaciones.

4.2. Sensibilización

4.2.1. Campañas de Publicidad

El año 2022 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias de 2021, dando **gran importancia al medio exterior y a la publicidad online**. Los objetivos eran dos: concienciar sobre la necesidad de un consumo consciente y fortalecer la imagen y la marca de Kontsumobide. En este sentido, el medio exterior ha sido el destinado a la imagen de marca, mientras que la publicidad online ha buscado la optimización de los recursos disponibles y el acceso a públicos jóvenes.

4.2.1.1. Campaña “Sé tu propio influencer”

La campaña se ha desarrollado como una continuación del spot “Sé tu propio influencer” rodado en 2021. Los canales de difusión han sido Youtube, Twitch, Instagram, Snapchat y Facebook. Los resultados han sido:

- 970.000 impresiones
- 274.500 visualizaciones
- 1.640 clics

La creatividad de la campaña es de la agencia de comunicación Aurman, que resultó adjudicataria de los servicios de creatividad para Kontsumobide para los años 2021 y 2022.

4.2.1.2. Campaña de apoyo al arbitraje



Esta campaña busca el refuerzo de las acciones de marketing para la adhesión al arbitraje. Busca **subrayar la importancia de elegir comercios que se han adherido al arbitraje de consumo** por ser este un método de resolución de conflictos rápido y gratuito, que supone además 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, Cope Euskadi, Onda Cero y Radio Online.

Se emitieron un total de 54 cuñas y 222.222 inserciones en audio online logrando 1.738.651 contactos, con una cobertura del 35 % y unos ratios de 2,6 OTS (Opportunity To See) y 89,6 GRP (Gross Rating Point).

Asimismo, se reeditaron 3.000 folletos de arbitraje de consumo y se reforzó la campaña introduciendo menciones al arbitraje por parte de presentadores de programas de televisión de EITB.

4.2.1.3. Campaña Black Friday Navidad

Esta campaña se inicia con anterioridad al Black Friday y pretende impactar en la persona consumidora antes del inicio del periodo navideño. En el 2022, Kontsumobide ha seguido difundiendo el hashtag #saberconsumir en redes sociales y medios de comunicación.

Medios utilizados:

Radio

- 20 cuñas de 25 segundos en Euskadi Gaztea
- 20 cuñas de 25 segundos en 40 principales Euskadi
- 10 cuñas de 25 segundos en Radio Nervión
- 30 cuñas de 25 segundos en Bizkaia Irratia

Exterior

- 40 inserciones en Metro Bilbao durante 3 semanas.
- 32 inserciones en marquesina de Donostia / San Sebastián durante una semana.
- 30 inserciones en el mobiliario urbano de Vitoria - Gasteiz durante una semana.
- 1 quincena con 5 autobuses en autobuses de Bilbao.
- 1 quincena con 3 autobuses en autobuses de Donostia / San Sebastián
- 1 quincena con 3 autobuses en autobuses de Vitoria - Gasteiz

Televisión

- 24 pases de 20 segundos en ETB 1 y ETB 2.
- 26 pases en Hamaika Telebista.

Digital

- Programática prensa digital. 188.679 impresiones.
- Programática Youtube 136.986 impresiones.
- Programática Data Video 453.870 impresiones.
- Programática TV online (Atresmedia, Mediaset ETB) 236.947 impresiones.
- Programática TV conectadas (Atresmedia y Mediaset) 89.686 impresiones.
- HBBTV Connected TV (Atresmedia, Mediaset y Moviestar) 289.019 impresiones.
- Instagram 303.030 impresiones.
- Snapchat 303.030 impresiones.
- Tik tok 303.030 impresiones.
- Twitch 45.455 impresiones.

4.2.1.4. Patrocinios en televisión

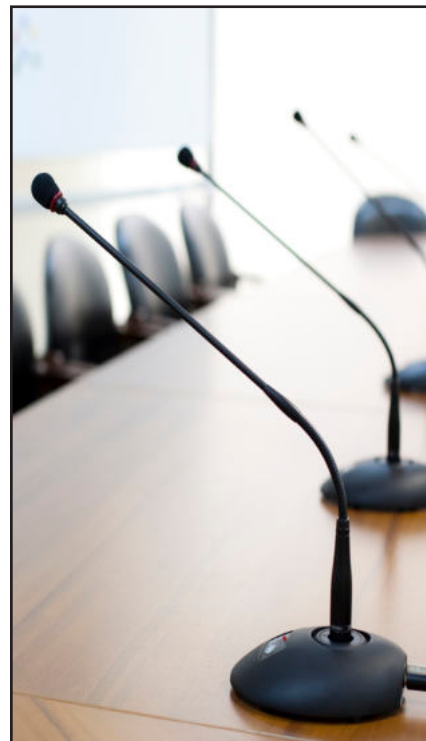
A lo largo de 2022, se han patrocinado y contratado “momentos internos” en programas tanto de ETB1 como ETB2 (Biba zuek, Atrápame si puedes, Nos echamos a la calle, El Conquis, Eguraldia), y Radio Vitoria (Consumidores). Los patrocinios han tenido dos objetivos. Por un lado informar sobre la existencia de la Tarifa de Último Recurso del Gas, y por otro, reforzar el mensaje al público más joven que se enviaba en campaña.

4.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

En 2022, Kontsumobide ha emitido 15 notas de prensa y estas han generado un total de 173 presencias contabilizadas en diferentes medios de comunicación.

En 37 ocasiones la prensa escrita se ha hecho eco de informaciones generadas por Kontsumobide, en 1 ocasión hemos tenido presencia en Televisión y, finalmente, en radio las noticias generadas por Kontsumobide han sido recogidas en 16 ocasiones. Asimismo, el Instituto ha estado presente 37 veces en prensa escrita y 117 veces en prensa digital. En total suman 173 los impactos contabilizados en diferentes medios de comunicación. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación anteriormente mencionadas.

Además, se ha colaborado con las emisoras de radio que cuentan con programas específicos sobre consumo, contabilizando 11 intervenciones.



4.2.3. Jornada de puertas abiertas en los centros de formación

Kontsumobide cuenta con tres centros de formación, uno en cada una de las capitales vascas. Cada mes de septiembre, con el inicio del curso se celebra una jornada de puertas abiertas, cuyo objetivo es **dar a conocer** la formación que se realiza en ellos y mostrar las novedades del curso.

4.2.4. Acciones de sensibilización

4.2.4.1. 15 de marzo - 10º Aniversario de Kontsumobide

En 2022, coincidiendo con el 10º aniversario de la creación de Kontsumobide, el día 15 de marzo, Día de la persona consumidora, se llevaron a cabo las siguientes acciones de sensibilización:

- Stand informativo en la calle en las tres capitales.
- Estudio de consumo.
- Sorteo específico en Instagram.

Todas las actuaciones se enfocaron en dar a conocer Kontsumobide y ofrecer sus servicios a las personas consumidoras.

La realización de estas acciones ha obtenido los siguientes resultados de participación:

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Instagram	Total
Stand en calle	350	250	280		880
Estudio de consumo	76	118	72		266
Concurso Instagram				316	316
TOTAL	426	368	352	316	1.462

El mismo día 15 de marzo, tuvo lugar un evento en el Museo Marítimo de Bilbao, con la participación del Lehendakari. Se realizó una entrevista en profundidad sobre la "Vulnerabilidad y consumo ético" a cargo de Emilio Martínez, Catedrático de Filosofía Moral y Política de la Universidad de Murcia. 58 personas tomaron parte en este acto.

4.2.4.2. Feria de Santo Tomás

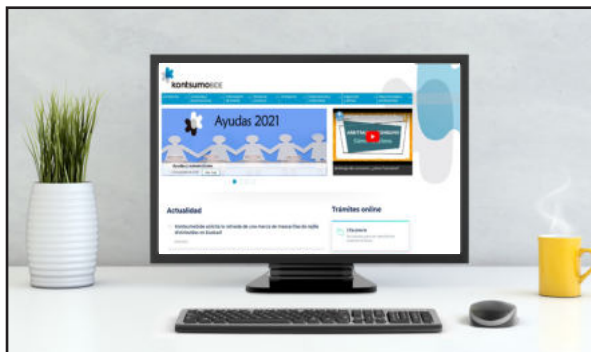
Se colocaron 3 stand informativos en cada una de las capitales en los que se ofreció información sobre consumo y Kontsumobide. Se repartieron calendarios del 2023 y bolsas de rafia. Se atendieron a un total de 4.700 personas en esta acción.

4.2.4.3. Sorteo de Instagram

Durante 2022 se han realizado dos sorteos en el perfil de Kontsumobide en Instagram. Uno de ellos, con motivo del 10º aniversario del Instituto, coincidiendo con el 15 de marzo, y un segundo sorteo durante la campaña de navidad, bajo el lema "consumo sostenible y gestión de residuos". Se consiguió la participación de 421 personas.

4.3. Kontsumobide en Internet

4.3.1. 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 2022, **137.602 personas usuarias han accedido a la web en 192.442 sesiones**. En total se han visitado 385.039 páginas.

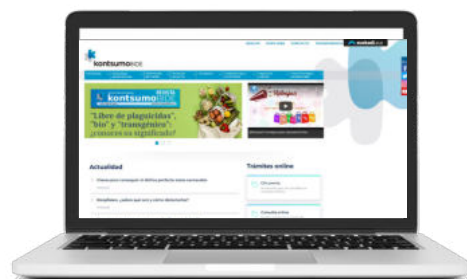
El 53,3 % de los accesos se han producido desde un ordenador, el 46,2% desde un terminal móvil y el 0,5% restante desde tablets.

Las páginas más visitadas han sido:

- Home.
- Cómo hacer una reclamación.
- Cómo hacer una reclamación online.
- Trámites online.
- Garantía de los productos.
- Dónde estamos.
- Cuánto dura la garantía de los productos.
- A quién reclamar.
- Servicio Territorial de Bizkaia.
- Información préstamo hipotecario.

4.3.1.1. 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 2022 se han enviado 15; 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 16 y finalmente; las **entradas de Blog**, que se detallan en el siguiente punto, pero cabe señalar que se han publicado 28.



4.3.2. 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 2022, Kontsumobide ha publicado **28 entradas sobre los temas más variados**, se han visitado 40.894 páginas y se han logrado 28.840 visitas.

Los post más leídos son:

- ¿Cuánto dura la garantía de un producto? ¿A quién y cómo reclamar? 6.198 visitas.
- Cómo distinguir el mercado CE europeo del mercado CE chino. 3.838 visitas.
- ¿Qué requisitos deben cumplir las viviendas para turistas que se ofrecen por Internet? 3.424 visitas.
- Kontsumobide Instituto Vasco de Consumo. 2.568 visitas.
- Kontsumobide Blog. 2.023 visitas.
- El tren ha llegado con retraso ¿cuándo y cuánto puedes reclamar? 1.508 visitas.
- ¿Qué hacer si no te entregan la hoja de reclamaciones? 1.315 visitas.
- ¿Cómo deben mostrar los precios los productos de los supermercados? 1.212 visitas.
- ¿Pueden meterme en un fichero de morosos por un imago de una factura . telefónica dudosa? 986 visitas.
- Nuevo diccionario del pan (I). Los nombres de pan que todos y todas escuchamos. 834 visitas.

4.3.3. Redes sociales



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

4.3.3.1. Facebook

Se han logrado 1.300.000 impresiones con 429 publicaciones. Se han logrado un total de 9.709 interacciones, destaca un fuerte crecimiento de 245,42% en el número de personas que ha hecho clic en la información (2.599 clics en 2021) . El alcance promedio por post ha sido de 631,97 (- 30,06%) personas.

Nuestras seguidoras de Facebook son mayoritariamente mujeres (68,41 %) y como es lógico se concentran en grandes poblaciones. Por edades la franja de edad mayoritaria es la de las personas entre 45 y 54 años, seguidas por 35-44 y 56-64.

4.3.3.2. Twitter

En el año 2022 la cuenta de Twitter de Kontsumobide ha llegado a 2.815 personas seguidoras.

Un total de 79.360 impresiones con 600 tuits han logrado 1.258 menciones y un engagement de 19.93 con un crecimiento en este concepto del 178,54%.

4.3.3.3. Instagram

El perfil de Instagram **continúa su crecimiento** y ha llegado a las 1.491 personas seguidoras. Se han publicado un total de 275 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 48 % 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 55 y 64.

En Instagram se han logrado un total de 2.060.000 impresiones y la publicación de 275 post. Se han generado 2.611 interacciones: 2.046 me gusta, 442 comentarios (frente a 38 el año pasado), 92 clics en la web y 123 guardados.

Este año 2022 se ha iniciado la publicación de Reels, en total 65, que han logrado 490 me gusta, 7 comentarios, 10 guardados y 507 interacciones.

Por su parte las historias han logrado 26.080 impresiones con un alcance promedio de 85,32. En total se han publicado 303 historias.

4.3.3.4. YouTube

El canal de Youtube de Kontsumobide ha llegado a 374 suscriptores, **33 más que el año anterior**. Principalmente, el Instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2022 se han subido 48 nuevos vídeos al canal.

4.4. Premios de consumo

El objetivo de los premios de consumo es distinguir a quienes destaquen por su labor a favor del consumo responsable y la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca.

Actualmente existen tres categorías de premios que se han concedido a las siguientes entidades:

- En la categoría de actuaciones en favor de lograr una mayor protección de la persona consumidora, el premio ha recaído en la OMIC Erandio.
- Kooperera ha obtenido el premio en la categoría de buenas prácticas empresariales dirigidas a lograr y fomentar un consumo responsable.
- Eroski Consumer ha sido premiado en la categoría de acciones informativas y espacios dirigidos a la sensibilización de las personas consumidoras.

El acto de entrega de premios se celebró en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz.

5. 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](#)
- ▶ [Nueva oferta formativa](#)
- ▶ [Centros de formación de Kontsumobide](#)

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.

5.1. 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](#)



El 2022 ha sido un año que ha marcado el inicio de una nueva época en la formación de Kontsumobide al haberse puesto en marcha un nuevo proyecto de formación cuyo objetivo es ampliar y mejorar la oferta formativa. Se han incorporado nuevos públicos y nuevos formatos.

Los resultados obtenidos tras el arduo trabajo de adaptación han arrojado unas cifras excelentes:

5.1.1. Experiencias formativas en nuevos formatos

La puesta en marcha del nuevo proyecto ha conllevado la eliminación, reestructuración y/o creación de nuevos formatos de experiencias formativas, abriendo el abanico hasta llegar, en diciembre de 2022, a una oferta total de 44 experiencias formativas en 11 formatos.

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Talleres	670	744	191	1.605
Consumo aventura	108	116	27	251
KB Coopera y construye	41	49	30	120
Case Study	37	36	6	79
Charlas	13	15	9	37
Itinerarios guiados	54	20	18	92
Catas	38	31	24	93
Cuento ilustrado	39	22	5	66
Web mintegia	2	9	4	15
Tertulias intergeneracionales	2	19	2	23
Kontsumoteka	2	20	5	27
TOTAL	1.006	1.081	321	2.408

Los resultados globales de las experiencias formativas impartidas y el número de personas participantes en las mismas son los siguientes:

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Experiencias formativas	1.006	9.773	1.081	13.327	321	3.933	2.408	27.033

* Usos se refiere al número de personas que han acudido a las formaciones. Puede que una misma persona haya acudido a más de una formación.

308 entidades han participado en este programa durante 2022.

Uno de los objetivos específicos del nuevo proyecto formativo era la identificación de los públicos, segmentados y priorizados para la difusión de la oferta formativa. Tras realizar un análisis y actualización de este aspecto, la configuración de los públicos destinatarios ha resultado la siguiente:

PÚBLICO ESCOLAR	Primaria
	CF Grado medio + Bachiller + Secundaria + FBT
PÚBLICO UNIVERSITARIO + FORMACIÓN PROFESIONAL	Universitario
	Escuelas de negocio y postgrados CF Grado Superior
	Formación no reglada
PERSONAS ADULTAS	Hogar + Internet
	Empresas: comerciantes + empresarial
	Servicios públicos + Entidades de consumo + Asociativo
PERSONAS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	Residencias y pisos + asociaciones específicas comunidad educativa
PERSONAS MIGRADAS	Asociaciones específicas
PERSONAS MAYORES	Hogar e Internet
	Entorno asociativo
PERSONAS PRESCRIPTORAS	Redes sociales + medios de comunicación
	Laboral / Profesionales

Resultados en las 9 áreas de trabajo:

Áreas	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Publicidad	132	1.119	119	1.528	28	401	279	3.048
Etiquetado	51	494	90	1.159	14	162	155	1.815
Compras y servicios	100	946	81	898	53	683	234	2.527
Sostenibilidad	272	2.939	193	2.519	50	458	515	5.916
Derechos y deberes	44	388	64	771	14	132	122	1.291
Seguridad	50	461	69	824	17	213	136	1.498
Teconologías digitales	167	1.362	185	1.829	53	538	405	3.729
Servicios financieros	23	259	58	623	14	123	95	1.005
Alimentación	167	1.805	222	3.176	78	1.223	467	6.204
TOTAL	1.006	9.773	1.081	13.327	321	3.933	2.408	27.033

5.1.2. Proyectos educativos

Se trata de un formato completamente nuevo, que no se había planteado con anterioridad. La duración de los mismos es de 15 a 20 horas, en las que se combina el trabajo personal con las sesiones presenciales.

Con el comienzo del nuevo proyecto y hasta diciembre de 2022, se han creado un total de 9 proyectos educativos, en 5 formatos distintos y dirigidos a los distintos públicos.

Los resultados globales obtenidos han sido muy alentadores:

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Proyectos educativos	7	268	10	429	13	934	30	1.631

Número de proyectos por formatos:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
KB Formación Profesional	6	1	3	10
KB Aprende y aplica	1	0	0	1
KB Jolasean	0	0	10	10
6 meses 6 retos	0	6	0	6
Pack experiencias	0	3	0	3
Prácticas de estudio	0	0	0	0
TOTAL	7	10	13	30

5.1.3. Datos globales

Los datos formativos globales muestran un incremento en el número de acciones que supera las 600 con respecto al año 2021, lo que supone un incremento total del 30%, aspecto al que se debe sumar la creación de las nuevas experiencias y proyectos a partir de abril con la entrada del nuevo proyecto.

Este incremento en las acciones formativas conlleva igualmente que las personas atendidas por los centros de formación asciendan a 28.729, incrementando con respecto al año 2021 en 9.882 personas.

Podemos concluir con ello que tras un año de intenso trabajo y evolución por parte del todo el personal de los centros, el programa formativo de Kontsumobide ha sido un **rotundo éxito** en la formación de la ciudadanía.

	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Experiencias formativas	1.006	9.773	1.081	13.327	321	3.933	2.408	27.033
Proyectos educativos	7	268	10	429	13	934	30	1.631
Sesiones proyectos	29		30		135		194	
Otras acciones	70	72	19	23	37	40	118	129
Préstamo de materiales	4	65	0	0	0	0	4	65
TOTAL	1.109	10.178	1.130	13.779	493	4.907	2.724	28.859

TOTAL FORMATO FORMATIVO		TOTAL FORMATO INFORMATIVO	
nº	Usos	nº	Usos
2.606	28.729	118	129

Respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción de las personas participantes en las acciones formativas, se mantiene la valoración positiva que las personas participantes realizan de la formación recibida, destacando la labor del personal formador y los recursos utilizados, tanto materiales como las instalaciones.

	Expectativas	Contenido	Personal formador	Duración actividad	Materiales instalaciones	Puntuación media
Puntuación media	8,7	8,8	9	8,7	9	8,8

Y en cuanto a las valoraciones recibidas por parte de los/as responsables de los grupos han sido muy positivas. Esto pone de relieve que, pese a los cambios tan importantes que se han realizado durante este año, el personal ha sabido mantener la calidad del servicio ofrecido.

	Expectativas	Contenido	Personal formador	Información previa	Organización previa	Materiales instalaciones	Puntuación media
Puntuación media	8,6	8,5	9,4	8,6	8,9	8,5	8,7

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 17ª edición del concurso Consumópolis, titulado '**Dale a me gusta al consumo circular y responsable**', han participado 200 alumnos y alumnas de 6 centros educativos, en el curso 2021/2022.

5.2. Formación online

5.2.1. Juegos online

En 2022 se ha continuado con la edición de juegos interactivos que incorporan elementos lúdicos a la formación de Kontsumobide. Estos juegos interactivos están abiertos a la ciudadanía:

Enlace:

▶ [Juega y aprende](#)

5.3. 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.

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 2022 se ha organizado e impartido las siguientes acciones formativas:

- ▶ **"Novedades normativas del Real Decreto Ley 7/2021 de 27 de abril"** celebrado el 9 y 11 de febrero de 2022. (72 asistentes)
- ▶ **"Servicios de Asistencia Técnica y garantía de reparaciones"**, 24 y 25 de marzo de 2022. (74 asistentes).
- ▶ **"Protección en los sectores estratégicos: Suministros energéticos de gas y electricidad"**, 9 y 10 de junio de 2022. (72 asistentes).
- ▶ **"Incumplimientos de la ley de competencia desleal"**, 17 de octubre de 2022. (37 asistentes).

El curso sobre Servicios de Asistencia Técnica y garantía de reparaciones ha sido financiado con cargo al Plan de Formación Continua Interadministrativos del INAP para 2022.

5.4. Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo

La reflexión realizada en ejercicios anteriores sobre los programas de formación de Kontsumobide concluyeron que era necesario buscar fórmulas de llegar a nuevos públicos y a personas que no estaban organizadas pero que podían consumir información sobre consumo en su hogar o en dispositivos particulares.

Fruto de esa constatación, se puso en marcha en el año 2022 el programa de sensibilización informativa en materia de consumo. En el marco de dicho programa se han realizado diversas piezas audiovisuales o escritas, distribuidas a través de RRSS, blog, Internet, Newsletter, entre el público asistente a diferentes acciones formativas y mediante acciones de captación individualizadas.

Número de productos de sensibilización			
	Enero-Marzo	Abril-Diciembre	TOTAL
Consultorio web (1er trimestre)	6		6
Vídeos temáticos (1er trimestre)	1		1
Estudio de consumo (1er trimestre)	1		1
Juegos interactivos web (1er trimestre)			0
Hoy en tu centro (1er trimestre)			0
Este mes hablamos de(enero-agosto)	3	4	7
Vídeos Motion		12	12
Vídeos animados		13	13
Reels		32	32
Kontsumoberri		4	4
Podcast		-	-
Vídeos lote 1		3	3
KB Imprimibles		3	3
Post difusión digital		38	38
KB Whatsapp		11	11
Pregunta de la semana		29	29
Kontsumobide digital	1	2	3
Kontsumobide impresa	1	2	3
Flyer temático (hojas informativas)	2	2	4
Folleto temáticos	1	6	7
Infokontsumo	1	3	4
Blog web	5	21	26
Calendario 2023		1	1
TOTAL	22	186	208

Número de productos por públicos (se empieza a contabilizar desde abril a diciembre de 2022)								
	Escolar	Universidad y FP	Adultas	Empresarial	Migradas	Mayores	Prescriptoras	TOTAL
Vídeos Motion		11	12	10	11	11	12	67
Vídeos animados	1	12	12	10	13	12	12	71
Reels	1	29	32	21	29	26	29	167
Kontsumoberri	4	8	8	4	4	4	4	36
Podcast	-	-	-	-	-	-	-	-
Vídeos lote 1	3	2	3	2	2	2	2	16
KB Imprimibles		3	3	3	3	3	3	18
Post difusión digital	2	28	36	18	33	26	33	176
KB Whatsapp		4	11	5	5	11	11	47
Pregunta de la semana		21	26	21	25	23	25	141
Kontsumobide digital		2	2	2	2	2	2	12
Kontsumobide impresa		2	2	2	2	2	2	12
Flyer temático (hojas informativas)		2	2	2	2	2	2	12
Folletos temáticos		5	5	5	6	6	5	32
Infokontsumo	3							3
Blog web		17	19	14	16	17	19	102
Calendario 2023	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL								208

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.

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 dos 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. Este año, han alcanzado el **importe: 981.877,56 euros**.

Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00 €
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	60.000,00 €
Ayuntamiento de Santurtzi	60.000,00 €
Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta	47.782,78 €
Ayuntamiento de San Sebastián	47.782,78 €

Entidad	Importe de subvención concedida
Ayuntamiento de Irun	47.782,78 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	47.782,78 €
Barakaldoren Garapen Integralerako Ea Inguralde	47.782,78 €
Oarsoalde, S.A.	47.782,78 €
Ayuntamiento de Portugalete	47.782,78 €
Mancomunidad de las Encartaciones	41.809,93 €
Ayuntamiento de Erandio	33.447,95 €
Ayuntamiento de Getxo	33.236,42 €
Ayuntamiento de Hernani	31.204,30 €
Mancomunidad de Urola-Garaia	27.307,86 €
Ayuntamiento de Eibar	26.548,82 €
Ayuntamiento de Llodio	25.085,96 €
Ayuntamiento de Bermeo	24.800,10 €
Goierriko Ekimena, S.A.	23.862,88 €
Ayuntamiento de la Villa de Ermua	22.074,97 €
Ayuntamiento de Andoain	19.926,32 €
Ayuntamiento de Lasarte-Oria	17.321,25 €
Forlan	16.723,97 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	15.190,74 €
Ayuntamiento de Ortuella	14.095,92 €
Ayuntamiento de Valle de Trapaga-Trapagaran	13.184,05 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	12.845,32 €
Cuadrilla de Laguardia – Rioja Alavesa	12.503,16 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	12.184,61 €
Ayuntamiento de Elgoibar	12.151,71 €
Ayuntamiento de Sestao	7.823,53 €
Ayuntamiento de Etxebarri	7.549,68 €
Cuadrilla de Añana	5.925,06 €
Ayuntamiento de Zierbena	4.481,33 €
Cuadrilla de Campezo – Montaña Alavesa	3.886,33 €
Ayuntamiento de Ondarroa	2.225,93 €
Total	981.877,56 €

6.1.1.2. Ayuda destinada a la realización de actividades de inspección

La segunda línea de ayudas económicas busca fomentar la realización de actividades de inspección de consumo. En 2022 han alcanzado el importe: 78.122.29 euros.

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	20.000,00 €
Ayuntamiento de Irun	15.342,77 €
Ayuntamiento de Portugalete	15.300,00 €
Ayuntamiento de Erandio	14.913,23 €
Ayuntamiento de Bilbao	11.084,29 €
Forlan	1.482,00 €

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 subvencionan los gastos derivados del funcionamiento general de las Organizaciones de Personas Consumidoras, a fin de realizar las siguientes actividades:

- Atención a las consultas que presenten las personas consumidoras.
- Gestión de reclamaciones y realización de mediaciones en controversias relativas a relaciones de consumo.
- Acciones formativas e informativas dirigidas a personas consumidoras.

Se han concedido ayudas por un total de **218.824,76 €**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	81.850,87 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vascas – ACUV/EKA	102.000 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	13.022,02 €
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi	21.952,17 €

6.1.2.2. Ayudas económicas para asistencia jurídica

En este apartado se subvencionan los gastos derivados de la asistencia jurídica prestada por las organizaciones a las personas consumidoras, tales como:

- Consultas con un/a asesor/a jurídico de la asociación.
- Defensa en juicio de los derechos e intereses de las personas consumidoras que se lleven a cabo en el Territorio de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Orientaciones jurídicas de carácter general dirigidas al conjunto de personas consumidoras.
- Acciones de cesación.

Se han concedido ayudas por este concepto por importe de **172.989,29 euros**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	80.084,29 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vascas – ACUV/EKA	92.000 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	905 €

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 2022 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..

También continúa vigente 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.

6.4. Ministerio de Consumo y otras comunidades autónomas

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

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

ANEXO I

Datos de contacto

► Sede central de Kontsumobide

Avenida Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062140
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