

MEMORIA



2023

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	16

3 | CONTROL DE MERCADO

3.1 Campañas de inspección y control	20
3.2 Vigilancia de mercado en productos no alimenticios	22
3.3 Control y vigilancia de mercado de los servicios	23
3.4 Coordinación con el SOIVRE	24
3.5 Seguridad de los productos industriales	25
3.6 Denuncias y consultas de asociaciones y empresas	27
3.7 Actuaciones inspectoras	28
3.8 Colaboración con ayuntamientos de Euskadi	30

4 | INFORMACIÓN

4.1 Publicaciones	31
4.2 Sensibilización	36
4.3 Kontsumobide en Internet	41
4.4 Premios de Consumo	45

5 | FORMACIÓN

5.1 Formación en consumo en centros de Kontsumobide	46
5.2 Formación online	52
5.3 Formación para profesionales de consumo	52
5.4 Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo	53

6 | COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES Y ORGANISMOS

6.1 Programa de apoyo económico	55
6.2 Comisión Consultiva de Consumo	59
6.3 Convenios de colaboración	59
6.5 Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	59

Anexos (datos de contacto)	60
----------------------------	----

1. Presentación

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco. Se creó 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 apoyar la economía circular.

El objetivo de esta memoria es dar a conocer la actividad más significativa del Instituto durante el ejercicio 2023, tanto a la sociedad en general, como a las personas profesionales y organizaciones de consumo colaboradoras.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo atiende a la ciudadanía en sus oficinas de Bilbao, Donostia / San Sebastián y Vitoria-Gasteiz en horario de 9:00 a 14:00 horas. Para realizar consultas o registrar una reclamación o queja, es necesario solicitar cita previa en el teléfono 900 840 120. 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. Este año, como novedad, se publican las empresas que, con posterioridad a la aprobación del nuevo estatuto, han cometido infracciones graves en materia de derechos de las personas consumidoras.

En segundo lugar, **'Control de Mercado'** 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. Su actividad se alinea con los ejes establecidos por la UE.

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** para la resolución de conflictos entre personas consumidoras y empresas, por ello la incorpora en la tramitación de las reclamaciones.

También apuesta por el **arbitraje de consumo**, que 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 contamos con el teléfono gratuito 900 840 120. En el año 2023 hemos recibido un total de 39.269 llamadas.

2.1. Consultas de consumo en Euskadi

En 2023 se han registrado un total de **42.865 consultas en materia de consumo**. De ellas, 10.173 fueron atendidas por Kontsumobide; 25.585 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 7.107 por las diferentes asociaciones de personas consumidoras que constan en el Registro de Asociaciones de Euskadi.

Este año destacan entre las preocupaciones de la ciudadanía las cuestiones relacionadas con los **servicios bancarios**, que han supuesto el 14,64 % de las consultas, seguidas de los servicios de telefonía, con el 12,49 % de las consultas y por los diferentes servicios de suministros (energía, agua, y otros), que suman el 12,24 % del total. Les siguen las cuestiones relacionadas con los seguros 6,63 %, transportes y vivienda.

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

Consultas de consumo en Euskadi 2023 por formas de presentación				
Forma de presentación	AA.CC.	Kontsumobide	OMIC	Total
TELÉFONO	2.839	4.089	10.650	17.578
PRESENCIAL	2.428	3.658	13.030	19.116
CORREO ELECTRÓNICO	1.818	2	1.755	3.575
WEB	4	2.424	124	2.552
WEB-SIN CERTIFICADO	0	0	0	0
CORREO POSTAL	17	0	25	42
SIR – SIN INFORMAR	1	0	1	2
TOTAL	7.107	10.173	25.585	42.865

Consultas de consumo en Euskadi 2023

por sectores y organismos

Producto / Servicio	AA.CC.	Kontsumobide	OMIC	Total	
Servicios bancarios	2.499	940	2.838	6.277	14,64 %
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	430	1.334	3.543	5.357	12,49%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	517	1.428	3.303	5.248	12,24%
Seguros	382	410	2.054	2.846	6,63 %
Transportes	399	590	1.787	2.776	6,47 %
Vivienda, promoción inmobiliaria	877	618	1.172	2.667	6,22 %
Reparación de vehículos	936	216	767	1.919	4,47 %
Vehículos	66	838	851	1.755	4,09 %
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	54	457	1.017	1.528	3,56 %
Viajes	103	369	778	1.250	2,91 %
Textil, calzado y complementos	92	285	406	783	1,82 %
Reparación de viviendas, gremios	79	70	481	630	1,46 %
Serv. sanitario y asistencial	60	113	331	504	1,17 %
Muebles	16	105	287	408	0,95 %
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	28	124	188	340	0,79 %
Alimentación	8	43	85	136	0,31 %
Telefonía y comunicación	3	19	98	120	0,27 %
Material eléctrico	12	20	36	68	0,15 %
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	39	23	63	0,14 %
Juguetes	3	21	22	46	0,11 %
Tintorerías, lavanderías	6	11	28	45	0,10 %
Estaciones de servicio	2	1	3	6	0,01 %
Servicios varios	492	717	4.919	6.128	14,30 %
Productos varios	42	1.395	518	1.955	4,56 %
Sin informar		10		10	0,02 %
TOTAL	7.107	10.173	25.585	42.865	100%

2.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

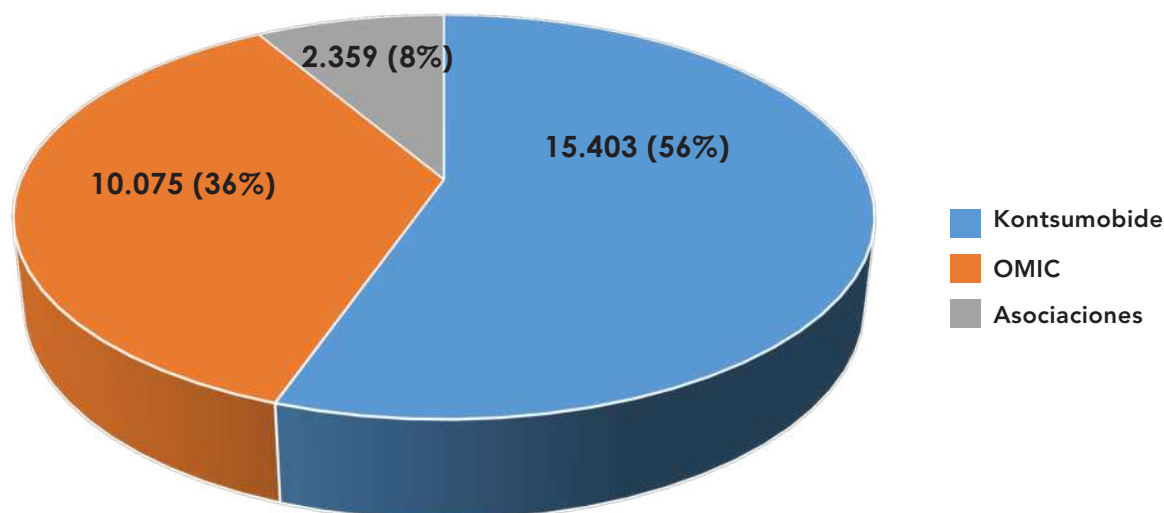
En 2023 se tramitaron **27.837** reclamaciones, quejas y denuncias a través de las diferentes oficinas de consumo: 15.403 a través de Kontsumobide; 10.075 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC), y 2.359 por las asociaciones de personas consumidoras.

El sector de **telecomunicaciones y servicios de telefonía** vuelve a encabezar el ranking de sectores con más reclamaciones, sumando el 17,27 % (4.808) del total. Le siguen los servicios de suministro (energía, agua, etc.) con el 11,64%; servicios bancarios, con el 9,68 %; transportes, con el 8,06%; y electrodomésticos, que acumula el 6,02 % 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 (2023) por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2023) por sectores y organismos

Producto / Servicio	Kontsumobide	OMIC	AA.CC.	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.429	2.226	153	4.808	17,27 %
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.665	1.433	143	3.241	11,64 %
Servicios bancarios	659	1.181	857	2.697	9,68 %
Transportes	1.152	957	136	2.245	8,06 %
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	1.334	380	12	1.726	6,02 %
Viajes	808	419	56	1.283	4,60 %
Seguros	503	540	165	1.208	4,33 %
Reparación de vehículos	777	255	134	1.166	4,18 %
Textil, calzado y complementos	746	190	9	945	3,39 %
Vehículos	448	265	50	763	2,74 %
Vivienda, promoción inmobiliaria	415	121	147	683	2,45 %
Muebles	406	132	4	542	1,94 %
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	273	87	11	371	1,33 %
Serv. sanitario y asistencial	263	70	10	343	1,23 %
Reparación de viviendas, gremios	134	172	21	327	1,17 %
Alimentación	125	54	1	180	0,64 %
Telefonía y comunicación	79	68	5	152	0,54 %
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	55	28	1	84	0,30 %
Tintorerías, lavanderías	61	15	1	77	0,27 %
Material eléctrico	16	18	-	34	0,12 %
Juguetes	17	16	1	34	0,12 %
Estaciones de servicio	4	-	-	4	0,01 %
Servicios varios	2.203	1.418	102	3.723	13,37 %
Productos varios	831	354	16	1.201	4,31 %
TOTAL	15.403	10.075	2.359	27.837	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2023) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	892	2.570	1.346	4.808	17,27 %
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	459	1.811	971	3.241	11,64 %
Servicios bancarios	518	1372	807	2.697	9,68 %
Transportes	352	1361	532	2.245	8,06 %
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	364	1.010	352	1.726	6,02 %
Viajes	227	718	338	1.283	4,60 %
Seguros	191	741	276	1.208	4,33 %
Reparación de vehículos	258	578	330	1.166	4,18 %
Textil, calzado y complementos	171	548	226	945	3,39 %
Vehículos	172	395	196	763	2,74 %
Vivienda. Promoción inmobiliaria	19	280	284	683	2,45 %
Muebles	132	281	129	542	1,94%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	68	201	102	371	1,33 %
Serv. sanitario y asistencial	63	170	110	343	1,23 %
Reparación de viviendas, gremios	49	182	96	327	1,17 %
Alimentación	30	93	57	180	0,64 %
Telefonía y comunicación	25	81	46	152	0,54 %
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	7	48	29	84	0,30 %
Tintorerías, lavanderías	21	37	19	77	0,27 %
Material eléctrico	4	20	10	34	0,12 %
Juguetes	3	24	7	34	0,12 %
Estaciones de servicio	-	-	4	4	0,01 %
Servicios varios	740	2.105	878	3.723	13,37 %
Productos varios	410	538	253	1.201	4,31 %
TOTAL	5.275	15.618	7.394	27.837	100%

2.2.1. Reclamaciones, quejas y denuncias presentadas en Kontsumobide

Kontsumobide ha recibido 15.403 reclamaciones, quejas y denuncias durante el año 2023, de ellas, **el 54,29% fueron motivadas por productos o servicios contratados a través de Internet**, frente al 39,99% de reclamaciones con productos o servicios contratados en el propio establecimiento y el 5,72% del total, fuera del establecimiento.

El **canal telemático sigue siendo la vía principal** de presentación de reclamaciones, quejas y denuncias y este año ha llegado al 48,96%.

De entre las 15.403 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, las más numerosas son las relacionadas con los servicios de telefonía (2.429 reclamaciones), servicios de abastecimiento (1.665), electrodomésticos incluyendo equipos informáticos (1.334) y transportes (1.152).

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2023) por producto y servicio			
Producto / Servicio	Total	Producto / Servicio	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.429	Servicio sanitario y asistencial	263
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.665	Reparación de viviendas, gremios	134
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	1.334	Alimentación	125
Transportes	1.152	Tintorerías, lavanderías	61
Viajes	808	Telefonía y comunicación	79
Reparación de vehículos	777	Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	55
Servicios bancarios	659	Juguetes	17
Textil, calzado y complementos	746	Material eléctrico	16
Seguros	503	Estaciones de servicio	4
Muebles	406		
Vivienda, promoción inmobiliaria	415	Servicios varios	2.203
Vehículos	448	Productos varios	831
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	273	Sin informar	0
TOTAL: 15.403			

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2023) por forma de presentación

Producto / Servicio	Total	Total
Correo electrónico	112	0,73%
Correo postal	376	2,44 %
Personal	6.961	45,19 %
SIR (Servicio de Intercambio Registral)	409	2,66%
Teléfono	3	0,02%
Web	6.690	43,43 %
Web - Sin certificado	850	5,52 %
TOTAL	15.403	100 %

Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 46,13% de las reclamaciones mediadas.

En 2023 el 48,96% de las solicitudes presentadas en Kontsumobide se registraron telemáticamente, mientras que en 2022, esta vía abarcó el 43,45% de las solicitudes.

2022	7.389
2023	7.542
Incremento en 2023	2,07%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2023) por sectores y forma de venta

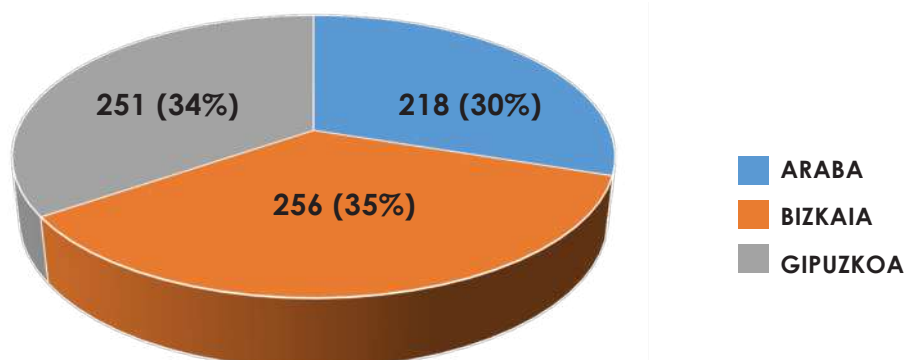
Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	2.130	210	89	2.429
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.362	158	145	1.665
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	687	587	60	1.334
Transportes	872	249	31	1.152
Viajes	518	272	18	808
Reparación de vehículos	106	650	21	777
Textil, calzado y complementos	371	368	7	746
Servicios bancarios	276	366	17	659
Seguros	295	190	18	503
Muebles	119	260	27	406
Vehículos	99	333	16	448
Vivienda, promoción inmobiliaria	79	267	69	415
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	111	92	70	273
Servicio sanitario y asistencial	36	224	3	263
Reparación de viviendas, gremios	24	75	35	134
Alimentación	28	97	0	125
Telefonía y comunicación	33	45	1	79
Tintorerías, lavanderías	8	51	2	61
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	27	27	1	55
Juguetes	9	8	-	17
Material eléctrico	5	10	1	16
Estaciones de servicio	1	3	0	4
Servicios varios	832	1.295	76	2.203
Productos varios	335	322	174	831
TOTAL	8.363 (54,29 %)	6.159 (39,98%)	881 (5,71 %)	15.403 (100%)

2.3. Expedientes sancionadores

En 2023 se han incoado un total de **725 expedientes sancionadores**: 218 en Araba, 251 en Gipuzkoa y 256 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, bien como reclamaciones recibidas.

Expedientes sancionadores incoados (2023) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	4	37	17	94
Reparación de vehículos	12	26	23	61
Textil, calzado y complementos	6	12	24	42
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	15	10	7	32
Vehículos	8	10	14	32
Material eléctrico	-	13	3	16
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	18	20	6	44
Juguetes	2	31	1	34
Transportes	15	11	5	31
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	-	-	10	10
Viajes	5	4	11	20
Muebles	2	3	10	15
Servicios bancarios	6	2	5	13
Alimentación	4	5	21	30
Vivienda, promoción inmobiliaria	5	4	16	25
Seguros	13	2	-	15
Reparación de viviendas, gremios	2	4	7	13
Servicio sanitario y asistencial	2	4	7	13
Tintorerías, lavanderías	-	1	4	5
Telefonía y comunicación	-	-	4	4
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	-	-	2	2
Servicios varios	54	38	42	134
Productos varios	9	14	15	38
Sin informar	-	-	-	-
TOTAL	218	256	251	725

Expedientes sancionadores incoados (2023) por territorios históricos



Expedientes sancionadores resueltos (2023) por sectores y cuantía

Producto / Servicio	Nº sanciones	Cuantía total
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	71	172.100,00
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	30	100.500,00
Reparación de vehículos	47	72.360,00
Vehículos	23	51.202,00
Textil, calzado y complementos	38	77.232,00
Material eléctrico	9	4.900,00
Viajes	16	20.100,00
Juguetes	26	12.990,00
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	9	19.461,00
Tintorerías, lavanderías	5	3.210,00
Muebles	13	20.228,60
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	28	152.861,00
Alimentación	22	22.992,40
Transportes	19	38.701,80
Vivienda, promoción inmobiliaria	13	23.580,00
Servicios bancarios	11	159.402,00
Seguros	5	12.901,00
Reparación de viviendas, gremios	12	9.340,00
Servicio sanitario y asistencial	10	16.180,00
Telefonía y comunicación	2	2.800,00
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	480,00
Servicios varios	110	156.174,22
Productos varios	23	36.353,00
Sin informar	1	480,00
TOTAL	544	1.186.529,02€

Kontsumobide ha impuesto un total de 456 sanciones por un importe total superior al millón de euros en 2023.

La publicación del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias (LEY 4/2023, de 27 de abril), supuso la implementación de novedades en el proceso sancionador de Kontsumobide.

En virtud de la nueva normativa, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo está habilitado para la publicación de las sanciones más relevantes, que sean firmes en vía administrativa.

En el año 2023 Kontsumobide ha impuesto un total de 1.023 sanciones por importe de 1.186.529,02 euros. Del total de expedientes, tres corresponden a sanciones graves firmes por infracciones cometidas tras la aprobación del citado Estatuto:

Empresas con sanciones graves			
Servicio	Razón social	Nº de infracciones	Sanción
SERVICIOS VARIOS	YELMO FILMS, S.L.U	1	30.001,00
Motivo	Inclusión de cláusulas abusivas o prácticas abusivas (Artículo 139.1) al no permitir introducir comida o bebida adquirida en el exterior del cine		
TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	EDICIONES DIRECTAS HOGAR, S.L.	1	20.000,00
Motivo	Incumplimiento del régimen legalmente establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles. (Artículo 139.21)		
VIVIENDA, PROMOCIÓN INMOBILIARIA	ALWAYS EASY, S.L.	1	9.000,00
Motivo	No comunicar en su web la identidad del empresario ni facilitar enlace a la plataforma de resolución de conflictos en línea (Artículos 142.14 y 142.9).		

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 e imparcialidad. 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.



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 muestra 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.

Un total de **700 nuevas empresas y comercios** se han adherido al sistema vasco de arbitraje en 2023. Este es el resultado de la campaña de captación y adhesión que Kontsumobide desarrolla anualmente. Del total de nuevas adhesiones, 68 corresponden a Araba, 305 a Gipuzkoa y 327 a Bizkaia.

Por sectores hay que destacar como mayores sectores adheridos los del comercio de muebles, decoración y tapicerías; de los talleres de reparación y venta de coches, motocicletas y bicicletas; y de las academias de centros de enseñanza y autoescuelas.

En 2023 el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi ha alcanzado la cifra de **17.159**.

Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2023) por sectores de actividad					
Otro comercio por menor	2.849	Promoción inmobiliaria	370	Seguros	76
Textil, Calzado	1.893	Electrodomésticos, SAT	325	Transportes	75
Alimentación	1.854	Joyería, Relojería	316	Energía	61
Gremios, vivienda	1.715	Bazares	85	Agencias de viaje	49
Hostelería	1.238	Informática	130	Comercio electrónico	12
Automóviles	1.005	Tintorerías	96	Publicidad	6
Muebles	884	Actividades recreativas	102	Venta domiciliaria	1
Enseñanza	439	Telefonía	92	Otros	3.286
TOTAL					17.159

2.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **966 nuevas solicitudes de arbitraje recibidas** en 2023 se han distribuido por sectores de la siguiente manera:

Solicitudes de arbitraje					
Telefonía	370	Alimentación	11	Servicios bancarios	3
Energía	360	Tintorerías	9	Comercio electrónico	2
Gremios, vivienda	32	Transportes	8	Seguros	2
Automóviles	30	Textil, Calzado	8	Bazares	1
Muebles	23	Agencias de viaje	6	Joyería, relojería	3
Enseñanza	15	Actividades recreativas	5		
Electrodomésticos, SAT	24	Hostelería	3		
Otro comercio por menor	18	Promoción inmobiliaria	3	Otros	30
					TOTAL 966

A lo largo de 2023 se dictaron un total de **536 laudos** (incluyendo 51 con origen en el 2022): 166 con estimación parcial; 176 con estimación total; 184 desestimados; y 10 por inhibición. La cuantía media de los laudos ha sido de 371,70 €. Todas las audiencias han sido por escrito. Se han resuelto en equidad 409 de los laudos y en derecho 127*. El 90% de los laudos se ha dictado por unanimidad del Colegio Arbitral.

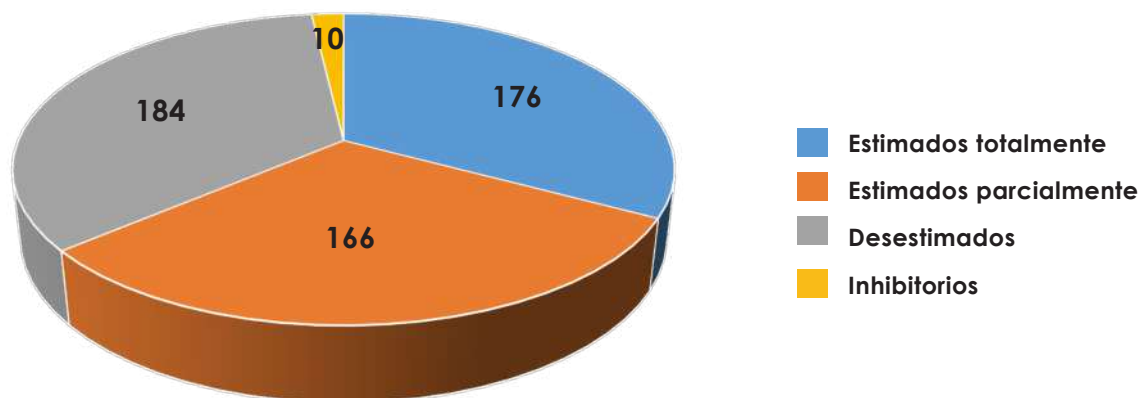
Se designaron 203 Colegios Arbitrales y 333 Órganos Arbitrales Unipersonales para la resolución de los expedientes.

A través de las Oficinas de Kontsumobide se han presentado 450 arbitrajes, 344 a través de Omics, 50 con Asociaciones de Personas Consumidoras y el resto directamente en la Junta. Asimismo, se alcanzaron 205 acuerdos entre las partes y se inadmitieron 29 solicitudes de arbitraje, principalmente al no ser consumidores finales.

160 expedientes se han archivado por no aceptar el arbitraje propuesto empresas no adheridas al sistema arbitral.

* 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 (2023) por tipo de decisión



Laudos y audiencias 2023			
	2022	2023	
Resultado del laudo	Cantidad de expedientes	Cantidad de expedientes	Total laudos
Desestimado	21	163	184 (34,32%)
Estimado	10	166	176 (32,83%)
Estimado parcial	19	147	166 (31%)
Inhibitorio	1	9	10 (1,86%)
Total	51	485	536 (100%)
TIPO DE AUDIENCIA	Escrita		

3. Control de mercado

Control de Mercado es la unidad de Kontsumobide que diseña y planifica 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. Su actividad se coordina con la UE.

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, pero también se realizan atendiendo 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

3.1.1 Control oficial de productos alimenticios

La legislación de la Unión Europea establece un conjunto de normas armonizadas para garantizar que los alimentos sean seguros y saludables y que las actividades que puedan repercutir en la seguridad de la cadena agroalimentaria o en la protección de los intereses de las personas consumidoras, en relación con los alimentos y la información alimentaria, se realicen de conformidad con requisitos específicos.

La responsabilidad de hacer cumplir la legislación de la UE relativa a la cadena agroalimentaria corresponde a los estados miembros, cuyas autoridades competentes controlan y comprueban, mediante la organización de controles oficiales, que se respeten y se apliquen efectivamente los requisitos pertinentes de la UE.

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo, como autoridad competente en el ámbito del Consumo en Euskadi, realiza el control oficial sistemático de los productos alimenticios a través del control de los operadores y categoría o tipos de productos en cada categoría puestos a disposición de las personas consumidoras.

Actualmente está en vigor el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena alimentaria 2021-2025 (PNCOCA 2021-2025) y Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo participa en el mismo.

3.1.2. PNCOCA 2021-2025

Para dar cumplimiento al mismo, se planifican los controles oficiales que han de ser realizados por las autoridades competentes de Consumo, entre ellas Kontsumobide, para verificar el cumplimiento de la legislación que regula, tanto el deber de informar correctamente y de manera veraz a los consumidores para que tengan un conocimiento adecuado sobre las características de los productos alimenticios que se comercializan, como el deber de no perjudicar sus legítimos intereses económicos.

3.1.3. Control oficial sistemático

En el año 2023 se ha implantado por primera vez a nivel nacional el [control sistemático de productos alimenticios](#).

3.1.4. Planificaciones realizadas durante el año 2023:

En 2023 la planificación de productos alimenticios ha incluido el control sistemático de los siguientes productos:

Aceite de oliva (virgen extra, aceite de oliva virgen y aceite de oliva)
Desestimado
Anchoas en semiconserva (pescado y productos de la pesca)
Huevos (huevos y ovoproductos)
Pizza (platos preparados mixtos y otros)
Complementos alimenticios
Potitos para bebés (alimentos para usos nutricionales particulares)

Además, y a modo de refuerzo del control oficial realizado en el desarrollo del control sistemático, Kontsumobide también ha participado en dos Campañas Nacionales de control de la información y la calidad: aceite de oliva virgen y virgen extra, y anchoas en aceite vegetal.

3.2. Vigilancia de mercado en productos no alimenticios

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo, conjuntamente con las otras autoridades de vigilancia de mercado de Consumo de las Comunidades Autónomas y el Área de Productos No Alimenticios de la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación de la Dirección General de Consumo de la Dirección General de Consumo, ha elaborado el Plan Sectorial de Consumo para la Vigilancia de Mercado de productos no alimenticios, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la legislación de armonización de la Unión en el territorio español en aquellos sectores que sean de su competencia, formando parte del Marco Estratégico Nacional general de Vigilancia del Mercado de productos no alimenticios (MENVIME) en cumplimiento del artículo 13 del Reglamento (UE) 2019/1020.

3.2.1. Plan Sectorial de Consumo

El [Plan sectorial de Consumo](#) pretende garantizar la vigilancia de aquellos sectores regulados por la legislación de armonización de la Unión en los que las Autoridades de Vigilancia de mercado de Consumo tienen competencia. Así, el alcance de este plan sectorial es la vigilancia del mercado de los productos no alimenticios que se comercializan y ponen a disposición de las personas consumidoras a nivel nacional cuya competencia corresponde a las autoridades de Consumo, sin perjuicio de las que corresponda a otras autoridades. El plan pretende abarcar todas las fases de la cadena de suministro, incluidas las importaciones y el suministro digital.

3.2.2. Control sistemático

Al igual que en los productos alimenticios, en 2023 se ha implantado por primera vez el control sistemático de productos no alimenticios.

En el Plan sectorial se define como actuación sistemática, aquella en la que la vigilancia del mercado del sector se realiza cada año por todas las autoridades de Consumo, siempre con el mismo enfoque y se aborda sobre las mismas familias de productos, realizando variaciones en la cuantía, profundidad del control y modelos de productos a controlar.

En cada uno de los programas se determinan las categorías de productos por sector que se abordarán en función de una evaluación del riesgo y de los recursos técnicos disponibles.

3.2.3. Planificaciones realizadas durante el año 2023 en Euskadi:

A continuación, se indican los productos controlados dentro de cada programa:

- **Programa 1.1.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector juguetes: juegos de construcción y juguetes eléctricos.
- **Programa 1.2.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector textil: ropa deportiva.
- **Programa 1.3.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector calzado: calzado de otoño/invierno mujer.
- **Programa 1.4.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector equipos de protección individual: EPI (mascarillas).
- **Programa 1.5.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector detergentes (suavizantes líquidos).
- **Programa 1.6.** Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de eficiencia energética (fuentes luminosas: bombillas).
- **Programa 1.7.** Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de neumáticos: neumáticos para turismos.
- **Programa 1.8.** Actuaciones de vigilancia en el sector otros productos bajo la Directiva GPSD: exprimidores.

3.3. Control y vigilancia de mercado de los servicios

En la actualidad no se da en el sector servicios el control sistemático de manera similar a como se está haciendo con productos alimenticios y no alimenticios.

Así, en 2023 Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo ha ejecutado a nivel autonómico las siguientes campañas de inspección que han estado dirigidas a cubrir las necesidades de control de mercado de la CAV identificadas desde el propio Kontsumobide.

[Campaña online de empresas que alquilan apartamentos turísticos](#)

[Servicios de asistencia técnica a domicilio realizadas por \(SAT\) “no oficiales de marca”](#)

[Campaña de las telefonías \(nueva campaña tras la campaña de 2020\)](#)

3.4. Coordinación con el Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación Aduanera (SOIVRE).

Como es habitual, en 2023 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).

Tipo de comunicación	Producto / servicio agrupado	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Alerta (Comunicación en relación con una mercancía despachada a la que se han tomado muestras para análisis y cuyos resultados no son conformes por lo que no se permite la comercialización del producto)	Juguetes	1	2.387
	Muebles	1	1.463
	Productos varios	2	14.300
	Textil, calzado y complementos	2	5.721
	Subtotal	6	23.871
Informativa (Notificaciones de menor relevancia o documentación complementaria de otras notificaciones)	Juguetes	1	2.040
	Subtotal	1	2.040
Rechazos a la importación (Comunicación sobre el rechazo de una mercancía en frontera, para comprobación de importaciones anteriores)	Juguetes	12	13.637
	Material eléctrico	1	300
	Productos varios	5	14.508
	Textil, calzado y complementos	2	31
	Subtotal	20	28.476
Subsanables (Comunicación sobre el despacho de una mercancía condicionada a la subsanación de incumplimientos de orden menor, previo a su comercialización)	Juguetes	7	164.534
	Material eléctrico	4	5.410
	Muebles	6	2.863
	Productos varios	1	2.800
	Textil, calzado y complementos	28	38.986
	Subtotal	46	214.593
TOTAL		73	268.980

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2023)		
Productos	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Juguetes	21	182.598
Textil, calzado y complementos	32	44.738
Productos varios	8	31.608
Material eléctrico	5	5.710
Muebles	7	4.326
TOTAL	73	268.980

3.5. Seguridad de los productos industriales

Sistema de Intercambio Rápido de Información de la Unión Europea (Safety Gate anteriormente RAPEX)

El sistema [Safety Gate](#) (anteriormente RAPEX) permite que la información sobre las medidas adoptadas contra productos peligrosos no alimentarios circule rápidamente entre las administraciones nacionales responsables de la seguridad de los productos en los países del mercado único.

En España, es la Dirección General de Consumo la que envía las alertas a Safety Gate. Cada alerta contiene información sobre el tipo de producto peligroso detectado, una descripción del riesgo y las medidas tomadas por el operador económico u ordenadas por la administración. Las demás administraciones dan curso a todas las alertas y toman medidas en caso de que el mismo producto ya se esté comercializado en sus mercados nacionales.

Los países hacen un seguimiento de la información y, si el producto está comercializado en sus mercados, lo comunican a través de Safety Gate.

Red de alerta de productos no alimenticios ([RAPNA](#))

Es un sistema estatal de intercambio rápido de información, en forma de red, integrado en el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información de aquellas actuaciones que se adopten en caso de riesgo grave.

El responsable de la coordinación de esta red es el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, que, al mismo tiempo, es el punto de contacto del sistema RAPEX en España.

Cada comunidad autónoma comunica al Instituto Nacional del Consumo el punto de contacto único.

Es en Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo donde recae la obligación de ser el punto de contacto para la red de alerta de productos no alimenticios en Euskadi.

Algunos datos significativos sobre las redes de alerta durante el año 2023:

Nº de alertas recibidas			
Origen	RAPNA	Safety Gate	Nº de redes de alerta
Producto/servicio agrupado	Nº de redes de alerta	Nº de redes de alerta	
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	6	848	854
Juguetes	184	356	540
Productos varios	52	414	466
Vehículos	65	322	387
Textil, calzado y complementos	52	237	289
Material eléctrico	61	168	229
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	52	121	173
Muebles	3	9	12
TOTAL	475	2.475	2.950

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2023)		
Producto/servicio agrupado	Productos	Unidades retiradas
Juguetes	3	4.353
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	5	2.131
Material eléctrico	6	1.719
Textil, calzado y complementos	4	85
Productos varios	5	25
Productos químicos (Incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	14
TOTAL	25	8.327

3.6. Denuncias y consultas de asociaciones de personas consumidoras, asociaciones empresariales y empresas

En materia de denuncias de asociaciones de personas consumidoras, asociaciones empresariales y empresas, en 2023 se ha puesto fin a la tramitación de las numerosas denuncias recibidas en años anteriores; la mayoría de ellas en relación con la falta de teléfonos de atención al cliente gratuitos por parte de empresas de múltiples sectores (banca, transporte, telecomunicaciones...).

Asimismo, se han recibido otras 14 denuncias de diversas Asociaciones de Consumidores en relación con empresas con sede en Euskadi y fuera de Euskadi:

Denuncias de diversas asociaciones			
Producto	Total denuncias	Empresas denunciadas Euskadi	Empresas denunciadas fuera de Euskadi
Otros servicios deportivos	1	1	0
Otros productos alimenticios	1	1	0
Otros servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones	1	0	1
Servicios de bibliotecas, archivos, museos y otros servicios culturales	1	1	0
Servicios de comercio al por mayor no especializado de productos alimenticios, bebidas y tabaco	1	1	0
Servicios de comidas en restaurantes y puestos de comidas	3	3	0
Servicios de creación, artísticos y de espectáculos	2	1	1
Servicios de gestión de salas de espectáculo	2	1	1
Servicios de seguros	2	0	2
TOTAL	14	9	5

3.7. Actuaciones inspectoras

En las siguientes tablas se recogen las actuaciones de inspección realizadas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo:

Por motivo de la actuación y por territorio histórico:

Actuaciones de inspección (2023) por motivos y territorios históricos				
Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Red de alerta	205	824	405	1.434
Campaña	259	345	249	853
Oficio	11	84	82	177
SOIVRE	14	35	14	63
Solicitudes (personas consumidoras)	1	9	36	46
Comunicación externa	2	27	3	32
Denuncias AACC			1	1
TOTAL	492	1.324	790	2.606

Actuaciones de inspección (2023) por sectores/servicio y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Juguetes	118	524	170	812
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	86	128	110	324
Material eléctrico	80	162	79	321
Productos varios	46	153	107	306
Textil, calzado y complementos	25	128	89	242
Alimentación	34	93	104	231
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	76	99	43	218
Servicios varios	27	37	88	152
TOTAL	492	1.324	790	2.606

Por otra parte, a través del canal de empresas se han recibido y contestado un total de 36 consultas sobre distintas materias realizadas por empresas de Euskadi y de fuera de Euskadi:

Consultas realizadas por empresas de Euskadi y de fuera			
Producto	Total denuncias	Empresas denunciadas Euskadi	Empresas denunciadas fuera de Euskadi
Artículos de mesa, cocina o de uso doméstico y sus componentes, de hierro, acero, cobre o aluminio	4	2	2
Automóviles de pasajeros	1	1	0
Compresas y tampones higiénicos, pañales para bebés y artículos higiénicos similares, prendas y complementos de vestir de pasta de papel, de papel, de guata de celulosa o de napa de fibras de celulosa	1	1	0
Perfumes y aguas de tocador	1	1	0
Prendas de vestir	6	4	2
Productos electrónicos de consumo	6	4	2
Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares	1	1	0
Servicios de comidas con servicios completos de restaurante	1	1	0
Servicios de comidas en restaurantes y puestos de comidas	2	2	0
Servicios de educación terciaria	1	1	0
Servicios de escuelas de idiomas	1	1	0
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor	1	1	0
Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica	3	2	1
Servicios de promoción y marketing	1	1	0
Servicios de reparación de electrodomésticos y de equipos para el hogar y el jardín	1	1	0
Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable	2	1	1
Servicios de telecomunicaciones por cable	1	1	0
Servicios de telecomunicaciones sin cables	1	1	0
Trabajos de construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	1	1	0
TOTAL	36	28	8

3.8. Colaboración con los ayuntamientos de Euskadi en el control y vigilancia de mercado

Colaboración de los ayuntamientos de Euskadi en el control y vigilancia de mercado

Según establece la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, se ha ofrecido a los ayuntamientos con inspección de consumo colaborar en el control y vigilancia de mercado planificado.

Las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2023 han sido las siguientes:

Colaboraciones (2023)	
Control realizado	Ayuntamiento colaborador
Anchoas en conserva	Irún
Aceite de oliva virgen extra, aceite de oliva virgen y aceite de oliva	Bilbao
Pizza	Bilbao

Productos no alimenticios	
Control realizado	Ayuntamiento colaborador
Ropa deportiva	Irún
Semiconservas de anchoas	Irún

Servicios	
Título	Ayuntamiento colaborador
"Servicios de asistencia técnica a domicilio realizadas por (SAT) ""no oficiales de marca"": electrodomésticos/equipos informáticos	Irún
Campaña online de empresas que alquilan apartamentos turísticos	Bilbao

4. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2023 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 2023 se han **editado y difundido** los siguientes folletos y hojas informativas:



**Medios de transporte.
Cómo reclamar**



Nuevo estatuto



Arbitraje de consumo



**¿Quieres dejar de
recibir publicidad?**



¿Te vas de viaje?



**Recorrido de
una reclamación**



**Formación en
consumo**

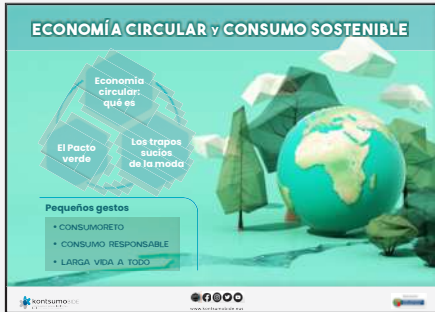


Calendario 2024

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



Carnaval seguro (febrero)



Economía circular (abril)



Gambling (octubre)



Navidades verdes (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.

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 2023 se han contabilizado 5.431 entradas en castellano y 2.948 en euskara.



N°46: Bono social eléctrico



N°47: Entrevista Laura Alzola



N°48: Complementos alimenticios bajo control

4.1.3. Estudios

Este año 2023 Kontsumobide ha realizado **dos estudios**:

Por una parte, el estudio cuantitativo **“Nuevas formas de consumo en el sector moda”**, realizado por Ikerfel. La moda es una actividad generadora de un alto coste medioambiental. Estamos ante un elemento de consumo que ha evolucionado hacia lo que se conoce como Fast Fashion, el precio de las prendas se ha abaratado y el consumo se ha disparado.

Esta situación supone un aumento considerable de los residuos como consecuencia de tanto consumo, un aumento considerable en los costes medioambientales de producción, además de una consolidación de las desigualdades sociales acentuadas por procesos globalizadores.

Por este motivo se ha realizado un estudio sobre el consumo de moda en Euskadi, para poder conocerlo y afrontar posibles soluciones o propuestas de moderación.

El segundo estudio, realizado por Aztiker, e igualmente de carácter cuantitativo, se ha centrado en la **“Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca”**. Cabe destacar que la ciudadanía vasca cree que sus datos personales en Internet están medianamente seguros, siendo las personas jóvenes las que tienen una mayor percepción de seguridad, aunque hayan sufrido más delitos.

Las instituciones públicas transmiten mayor confianza que las empresas privadas. Las prácticas de autoprotección son más habituales entre las personas jóvenes. Dos de cada tres personas afirman tener necesidad de mayor formación en ciberseguridad.

4.1.4. Memoria Kontsumobide 2022

En 2023 se ha publicado la [Memoria 2022 de Kontsumobide](#).

4.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia es un **boletín de información periódica** que recoge los cambios normativos e información de actualidad relacionados 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.

Durante el año 2023 se han publicado un total de **43 ediciones del boletín**.

4.2. Sensibilización

4.2.1. Campañas de Publicidad

El año 2023 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias de 2022, 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 “Usa el melón”

El slogan de la campaña de junio, ha sido “Usa el melón”. El objetivo es aprovechar el período prevacacional para lanzar mensajes a favor del consumo responsable y al tiempo posicionar la marca de Kontsumobide.

Los canales de difusión han sido:

- 9 Prensa digital: El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticias de Álava, 573.047 impresiones.
- Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, Spotify, TikTok. 1.789.394 impresiones
- TV. ETB1 y ETB 2, 38 pases
- Radio: Radio Euskadi, Euskadi Irratia Eskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 principales Euskadi. 80 cuñas.

La creatividad de la campaña es de la agencia de comunicación Trupp, que resultó adjudicataria de los servicios de creatividad para Kontsumobide para los años 2023 y 2024.

4.2.1.2. Campaña de apoyo al arbitraje



Esta campaña tiene como objetivo reforzar las acciones de marketing para la adhesión al arbitraje. Busca **subrayar la importancia de elegir comercios que se hayan adherido al arbitraje de consumo** por ser este un método de resolución de conflictos rápido y gratuito, y que supone además un compromiso con la calidad por parte de los comercios adheridos.

La campaña se centra en la prensa digital y la radio y se apoya en redes sociales, blog y la propia página web de Kontsumobide.

- En prensa digital se realizaron 441.685 impresiones en El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticia de Álava.
- Las emisoras seleccionadas fueron: Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser y 40 principales.
- Se emitieron un total de 80 cuñas.
- Asimismo, se reeditaron 3.000 folletos de arbitraje de consumo.

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 2023, Kontsumobide ha seguido difundiendo el hashtag #saberconsumir en redes sociales y medios de comunicación.

Medios utilizados:

- Prensa digital: 487.795 impresiones en El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticias de Álava.
- Radio: 88 cuñas en Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 Principales Euskadi.
- Redes Sociales. Facebook, Instagram, X, Spotify, TikTok: 4.326.004 impresiones
- Exterior: Mobiliario urbano de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Donostia / San Sebastián y Metro Bilbao, 222 inserciones.

4.2.1.4. Campaña Cyberzaintza

Entre noviembre y diciembre se realizó una campaña centrada en la ciberseguridad en colaboración con el Departamento de Economía y Hacienda y Cyberzaintza.

Kontsumobide se ha encargado de la Contratación y gestión de las Redes Sociales.

Redes sociales: Facebook, Instagram, Youtube, Spotify, TikTok. 2.898.627 impresiones.

4.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

En 2023, Kontsumobide ha emitido 14 notas de prensa. En 9 ocasiones han solicitado nuestra presencia en televisión, en los programas "A bocados" y "En jake" de EITB ". Asimismo, el Instituto ha estado presente 55 veces en prensa escrita y 285 veces en prensa digital.

Además, se ha colaborado con las emisoras de radio que cuentan con programas específicos sobre consumo, tales como: "Ganbara" y "Boulevard" de Radio Euskadi, "La Ventana Euskadi" y "Hora 25" de la Ser; y en los programas "Con sumo interés" "Tertulia" y "Egun on Bizkaia de Radio Popular. Han sido 21 intervenciones en radio.

En total suman 370 los impactos contabilizados en diferentes medios de comunicación. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación anteriormente mencionadas.



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

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, con reparto de información sobre consumo.
- Sorteo específico en Instagram.

En Bilbao hubo una actuación en directo de Sergio Arrospide con la temática del consumo sostenible.

En Vitoria-Gasteiz, se llevó a cabo una acción publicitaria, con una bicicleta circulando por las calles peatonales de la zona centro.

En Donostia / San Sebastián se realizó una actividad en el mercado de San Martín, en colaboración con los puestos del mercado, se realizaron sorteos de 20€ cada media hora por participar.

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	400	440	368		1.208
Sorteo Instagram				273	273
TOTAL	400	440	368	273	1.481

4.2.4.2. Feria de Santo Tomás

Se colocaron tres stand informativos en cada una de las capitales en los que se ofreció información sobre consumo y Kontsumobide. Se repartieron calendarios del 2024 y bolsas reutilizables. Se atendió a un total de 5.800 personas en esta acción.

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Total
Personas atendidas	1.950	2.250	1.600	5.800

4.2.4.3. Sorteos de Instagram

Durante este año 2023 se han realizado tres sorteos en Instagram. El primero de ellos coincidiendo con el 15 de marzo, día de la persona consumidora, con el lema "Consume de manera sostenible". El segundo sorteo se realizó durante el mes de octubre coincidiendo con la campaña de arbitraje realizada por Kontsumobide. Participaron un total de 1.054 personas. El tercer sorteo se realizó durante la campaña de Navidad. Participaron 215 personas.

4.2.4.4. Campaña de captación a través de WhatsApp

Se ha realizado una campaña para dar a conocer nuestra newsletter. Hasta el momento se han suscrito 699 personas: 203 personas reciben información (newsletter y acciones formativas) a través de WhatsApp y 496 personas reciben la newsletter por correo electrónico.

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.

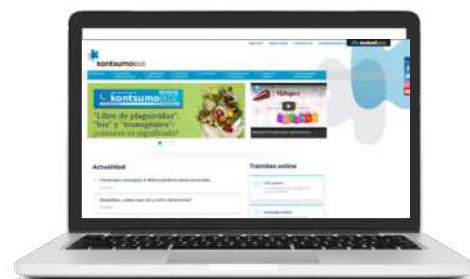
En 2023, **154.468 personas usuarias han accedido a la web en 221.914 sesiones**. En total se han visitado 462.116 páginas.

Las páginas más visitadas han sido:

- Home.
- Cómo hacer una reclamación.
- Cómo hacer una reclamación online.
- Trámites online.
- Hojas de reclamaciones
- Qué es el extorno
- Dónde estamos
- Información préstamo hipotecario
- Arbitraje de consumo
- Nueva oferta formativa
- Cómo hacer una consulta de consumo
- Bono social térmico

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 2023 se han enviado 14; 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 55 y finalmente; las entradas de **Blog**, que se detallan en el siguiente punto, pero cabe señalar que se han publicado 52.



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 de forma crítica y responsable en sus 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 2023, Kontsumobide ha publicado 52 entradas sobre las áreas temáticas arriba indicadas.

4.3.3. Redes sociales



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

4.3.3.1. Facebook

Hay un total de 9.600 seguidores. De enero a diciembre de 2023 se ha conseguido un total de 225 nuevos "me gusta". Ha habido un total de 95.000 impresiones con 455 publicaciones.

Nuestras seguidoras de Facebook son mayoritariamente mujeres (68,40 %) 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.

4.3.3.2. X (Twitter)

En el año 2023 la cuenta de X de Kontsumobide ha llegado a 2.845 personas seguidoras.

Un total 494 tuits totales con una interacción total de 704. Cabe destacar que X es la red social por la que más dudas y menciones llegan.

4.3.3.3. Instagram

El perfil de Instagram **continúa su crecimiento**, con 271 nuevas personas seguidoras, llegando a las 1.887 personas. La importancia de esta red estriba en el perfil de las personas usuarias, coincidente con el segmento de población que menor interés muestra por los temas de consumo.

El 43,95 % las personas usuarias son mujeres, respecto al 20,49% de hombres. El segmento de población más representado es el que se sitúa entre los 45 y 54 y después entre 55 y 64.

Se han publicado 320 posts. Se han generado 5.000 interacciones.

Por otro lado, se han publicado 202 historias que han generado 1.700 interacciones.

En 2023 se han editado 49 reels, con temática variada y acorde con el momento en el que se publican. Estos reels han tenido 35.854 usos.

4.3.3.4. YouTube

El canal de Youtube de Kontsumobide ha alcanzado los 407 suscriptores. Se han publicado 60 vídeos (30 en euskera y 30 en castellano), alcanzando un total de 386 videos en el canal.

El año 2023 ha habido 149.482 visualizaciones.

Durante toda la historia del canal se han conseguido 736.902 visualizaciones.

A destacar: Es muy notable el aumento de visualizaciones cuando el vídeo está apoyado por una campaña publicitaria.

Los vídeos (entre los que no han estado apoyados en una campaña publicitaria) que más éxito han tenido, han sido los relacionados con el Euribor y la protección de los deudores hipotecarios, los relacionados con formación y los relacionados con el bono social eléctrico.

4.3.3.5. TikTok

El proyecto de Tik Tok se ha consolidado y se nos presenta como otra herramienta para comunicarnos con públicos menos accesibles para nosotros.

Durante 2023 hemos logrado 476 visualizaciones de nuestro perfil, sin embargo, nuestros videos se han visualizado 77. 517 veces y han llegado a 64. 033 personas.

Hemos alcanzado 1.328 me gusta, se han compartido 88 vídeos y hemos generado 354 comentarios. En total, a 31 de diciembre tenemos 232 seguidores. Hay que destacar que el 61,32 % de nuestras seguidoras son mujeres.

La elección de Tik Tok como canal de comunicación respondió inicialmente a la necesidad de contactar con la gente joven en su propio entorno. Así el 14,4 % de la gente que nos sigue tiene entre 14 y 25 años, el 17,1% entre 25 y 35 años, el 18,9 % entre 35 y 45 años y el 32,5 % entre 45 y 55 años, dato sin duda a tener en cuenta. Las personas mayores de 55 años representan el 17,1 % de quienes nos siguen.

Los videos que mayor éxito han tenido hacen referencia a: tarifas reguladas de la luz, rebajas, ahorro de energía y bombillas led, venta a domicilio y dietas milagrosas.

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:

- El Premio a las actuaciones en favor de lograr una mayor protección de las personas consumidoras recae en la Asociación de personas Consumidoras y usuarias vascas EKA/ACUV.
- El Premio Empresas es para EKHILUR por su fomento del consumo responsable.
- El Premio Medios de Comunicación reconoce al programa “Con sumo interés” de Radio Popular por su labor sensibilizando de forma amena, concisa y fácil de entender.

El acto de entrega de premios se celebró en el Museo San Telmo de Donostia / San Sebastián.

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](#)
- ▶ [Oferta formativa](#)
- ▶ [Centros de formación de Kontsumobide](#)

Kontsumobide cuenta con un **programa de Formación** desarrollado principalmente en los **centros de formación e información** de Kontsumobide que da una gran 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**.

La reflexión realizada en ejercicios anteriores sobre los programas de formación de Kontsumobide concluyeron que era necesario buscar fórmulas para 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.



El 2023 ha sido un año en el que se ha definido y poco a poco consolidado el nuevo rumbo comenzado en 2022, poniendo el foco en la difusión, manteniendo reuniones con públicos de interés y abriendo camino entre aquellos colectivos de especial relevancia. 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 un aumento evidente de las acciones formativas con respecto a los datos de 2022, y se ha conseguido incrementar el número de experiencias en los 3 territorios. En diciembre de 2023, la oferta total era de 47 experiencias formativas en 11 formatos.

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Talleres	485	504	232	1.221
Consumo aventura	215	99	25	339
KB Coopera y construye	102	117	54	273
Case Study	22	9	7	38
Charlas	23	6	4	33
Itinerarios guiados	8	41	9	58
Catas	127	178	65	370
Cuento ilustrado	38	33	21	92
Web mintegia	20	31	1	52
Tertulias intergeneracionales	26	35	22	83
Kontsumoteka	13	40	3	56
TOTAL	1.079	1.093	443	2.615

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	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782

* 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.

731 entidades han participado en este programa durante 2023.

Uno de los objetivos específicos del proyecto formativo es la identificación de los públicos, segmentados y priorizados para la difusión de la oferta formativa. La distribución de los públicos destinatarios queda de la siguiente manera:

		Experiencias	Usos
PÚBLICO ESCOLAR	Primaria	513	9.074
	CF Grado medio + Bachiller + Secundaria + FBT	1445	16.809
PÚBLICO UNIVERSITARIO + FORMACIÓN PROFESIONAL	Universitario	6	105
	Escuelas de negocio y postgrados CF Grado Superior	87	833
	Formación no reglada	13	79
PERSONAS ADULTAS	Hogar + Internet	28	217
	Empresas: comerciantes + empresarial	11	84
	Servicios públicos + Entidades de consumo + Asociativo	262	2.586
PERSONAS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	Residencias y pisos + asociaciones específicas comunidad educativa	103	975
PERSONAS MIGRADAS	Asociaciones específicas	6	66
PERSONAS MAYORES	Hogar e Internet	28	289
	Entorno asociativo	105	1.599
PERSONAS PRESCRIPTORAS	Redes sociales + medios de comunicación	0	0
	Laboral / Profesionales	8	66
TOTAL		2.615	32.782

Resultados en las 9 áreas de trabajo:

Áreas	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Publicidad	107	1.252	129	1.903	35	542	271	3.697
Etiquetado	38	402	44	791	15	253	97	1.446
Compras y servicios	154	1.882	142	1.878	32	399	328	4.159
Sostenibilidad	235	3.208	147	2.280	93	1.541	475	7.029
Derechos y deberes	45	447	62	886	4	60	111	1.393
Seguridad	38	414	68	959	43	625	149	1.998
Teconologías digitales	240	1.189	128	798	30	170	398	2.157
Servicios financieros	27	282	42	546	12	99	81	927
Alimentación	195	2.328	331	5.195	179	2.453	705	9.976
TOTAL	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782

En cuanto al lugar de impartición elegido por las entidades participantes, a pesar de mantener los 3 formatos se ha observado un claro descenso de las acciones desarrolladas de manera online que no suponen más que un 1% del total de acciones anuales:

Experiencias	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Presenciales en KB	777	616	164	1.557
Fuera del centro	291	463	278	1.032
Online	11	14	1	26
TOTAL	1.079	1.093	443	2.615

5.1.2. Proyectos educativos

Se trata de acciones formativas que se realizan en varias sesiones, en las que se combina el trabajo personal con las sesiones presenciales.

La duración de los mismos es de 15-20 horas.

Los proyectos son un modelo formativo que requieren de mayor implicación por parte tanto del profesorado como del alumnado. Hay que destacar el aumento que han tenido respecto al año anterior.

Merece especial mención la impartición durante el último trimestre del año, del Proyecto "UPV Online" puesto en marcha junto a la Universidad del País Vasco, con gran éxito de acogida.

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	18	986	20	1.411	10	595	48	2.992

Número de proyectos por formatos:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
KB Formación Profesional	3	1	0	4
KB Aprende y aplica	7	2	0	9
KB Jolasean	0	0	4	4
6 meses 6 retos	0	13	4	17
Pack experiencias	5	2	0	7
Prácticas de estudio	3	2	2	7
TOTAL	18	20	10	48

Proyectos por lugar de impartición:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Presenciales en KB	15	16	5	36
Fuera del centro	0	2	3	5
Online	3	2	2	7
TOTAL	18	20	10	48

Dada la duración de los proyectos, las modalidades presenciales son las opciones más demandadas. El formato online solo se aplica en el caso del Proyecto de la UPV, en el que el alumnado dispone de los materiales y se autogestiona.

5.1.3. Datos globales

Los datos formativos globales muestran una mejora respecto al año 2022, resultado de los esfuerzos realizados en la difusión y apertura a nuevos públicos. El aumento es general tanto en experiencias como en proyectos, lo que permite pensar en la consolidación de la nueva oferta formativa, que tiene representación en todos sus ámbitos. Los resultados por públicos también han mejorado aunque no de forma homogénea.

Podemos concluir con ello que ha sido un año de estabilización de la oferta formativa y que 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	1.079	11.404	1.093	15.236	443	6.142	2.615	32.782
Proyectos educativos	18	986	20	1.411	10	595	48	2.992
Sesiones proyectos	92		122		84		298	
Otras acciones	53	53	67	67	17	17	137	137
Préstamo de materiales	1	20	0	0	0	0	1	20
TOTAL	1.243	12.463	1.302	16.714	554	6.754	3.099	35.931

TOTAL FORMATO FORMATIVO		TOTAL FORMATO INFORMATIVO	
nº	Usos	nº	Usos
2.913	35.774	137	137

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	Información previa	Organización previa	Materiales instalaciones	Puntuación media
Puntuación media	8,93	8,92	8,92	8,30	8,29	9,03	8,78

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.

En la 18ª edición del concurso Consumópolis, titulado **'En internet, ¿te crees todo lo que ves?'**, han participado 305 alumnos y alumnas de 6 centros educativos, en el curso 2022/2023.

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

5.2. Formación online

5.2.1. Juegos online

En 2023 los [juegos interactivos](#) que incorporan elementos lúdicos a la formación de Kontsumobide han estado disponibles para toda la ciudadanía en la página web.

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.

Durante 2023 se han organizado e impartido las siguientes acciones formativas presenciales:

- **“Contratos con personas consumidoras. Transparencia y Cláusulas abusivas”** celebrado el 13 y 14 de noviembre de 2023, en Vitoria-Gasteiz, con una asistencia de 46 personas. Impartido por Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla la Mancha y por Eugenio Ribón Seisdedos, presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo.
- **“Jornada sobre derecho bancario”**, celebrada en Bibao el 23 de noviembre de 2023. Con una asistencia de 50 personas. Impartido por Carlos Mario Marra Pascual, abogado especialista de la Asociación de Consumidores y Usuarios EKA/ACUV; Edmundo Rodríguez Achútegui, Magistrado de la Audiencia Provincial de Bizkaia, Sección 4ª; e Iñaki Velasco, responsable jurídico de EKA/ACUV.

5.4. Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo

Durante el año 2023 se ha continuado con el programa de sensibilización informativa en materia de consumo que se puso en marcha el año 2022. 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-Junio	Julio-Diciembre	TOTAL
Vídeos Motion	5	5	10
Vídeos animados	7	6	13
Reels	29	20	49
Kontsumoberri	6	5	11
Podcast	-	-	-
Vídeos lote 1	1	3	4
Post difusión digital	61	51	112
KB Whatsapp	23	21	44
Pregunta de la semana	25	20	45
Kontsumobide digital	2	1	3
Kontsumobide impresa	2	1	3
Flyer temático (hojas informativas)	2	1	3
Folleto temáticos	2	2	4
Infokontsumo	2	2	4
Blog web	13	5	18
Calendario 2023	-	1	1
TOTAL	180	144	324

Número de productos por públicos								
	Escolar	Universidad y FP	Adultas	Empresarial	Migradas	Mayores	Prescriptoras	TOTAL
Vídeos Motion		6	8	1	2	1	4	22
Vídeos animados		2	11	2	3	3	10	31
Reels		23	35	4	8	15	25	110
Kontsumoberri		11	11	11	11	11	11	66
Podcast								
Vídeos lote 1	3							
Post difusión digital	1	52	76	4	24	35	50	242
KB Whatsapp		3	36	1	8	31	34	113
Pregunta de la semana		22	27	8	14	15	22	108
Kontsumobide digital		3	3	3	3	3	3	18
Kontsumobide impresa		3	3	3	3	3	3	18
Flyer temático (hojas informativas)		2	2		1	1	3	13
Folletos temáticos	1	2	4	1	1	1	3	13
Infokontsumo	4							4
Blog web		9	14	2	4	4	11	44
Calendario 2023	1	1	1	1	1	1	1	7
TOTAL								809

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: **1.049.999,83 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	60.000,00 €
Ayuntamiento de Irun	60.000,00 €

Entidad	Importe de subvención concedida
Barakaldoren Garapen Integralerako Ea Inguralde	60.000,00 €
Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián	51.561,30 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	51.561,30 €
Oarsoalde, S.A.	51.561,30 €
Mancomunidad de las Encartaciones	45.116,14 €
Ayuntamiento de Erandio	36.092,91 €
Hernaniko Udala	35.952,40 €
Ayuntamiento de Getxo	35.258,26 €
Ayuntamiento de Portugalete	31.340,68 €
Ayuntamiento de Eibar	30.782,09 €
Mancomunidad de Urola-Garaia	27.585,29 €
Ayuntamiento de Llodio	27.069,68 €
Goierriko Ekimena S.A.	26.270,22 €
Ayuntamiento de Bermeo	24.577,55 €
Ayuntamiento de la Villa de Ermua	20.968,26 €
Ayuntamiento de Andoain	20.736,18 €
Forlan	18.046,45 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	16.396,58 €
Ayuntamiento de Valle de Trapaga-Trapagaran	16.662,29 €
Ayuntamiento de Ortuella	16.499,61 €
Ayuntamiento de Etxebarri	15.399,64 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	12.065,34 €
Ayuntamiento de Elgoibar	11.733,54 €
Cuadrilla de Laguardia – Rioja Alavesa	11.429,42 €
Ayuntamiento de Sestao	10.242,79 €
Cuadrilla de Añana	7.089,67 €
Ondarroako Udala	6.049,68 €
Ayuntamiento de Zierbena	6.032,67€
Cuadrilla de Campezo – Montaña Alavesa	4.193,65 €
Lasarte-Oriako Udala	2.606,93 €
Total	1.049.999,83 €

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 2023 han alcanzado el importe: 73.592,19 euros.

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Erandio	20.178,91 €
Ayuntamiento de Irun	20.090,68 €
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	20.000,00 €
Ayuntamiento de Bilbao	11.954,60 €
Forlan	1.368,00 €

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 para la financiación de estos gastos (línea 1) por un total de **267.206,78€**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	102.000,00 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vascas – ACUV/EKA	102.000,00 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	27.276,14 €
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi	20.930,64 €
ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa	15.000,00 €

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 **184.953,22 euros**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	85.259,73 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vascas – ACUV/EKA	85.319,08 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros	14.096,20 €
ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa	278,21 €

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 2023 la comisión ha sido consultada en siete ocasiones y se ha reunido dos veces.

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 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.

[Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora \(OMIC\)](#)

[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

