



MEMORIA 2024



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	17

3 | CONTROL DE MERCADO

3.1 Campañas de inspección y control	22
3.2 Vigilancia de mercado en productos no alimenticios	24
3.3 Control y vigilancia de mercado de los servicios	25
3.4 Coordinación con el SOIVRE	26
3.5 Seguridad de los productos industriales	27
3.6 Denuncias y consultas de asociaciones y empresas	29
3.7 Actuaciones inspectoras	30
3.8 Colaboración con ayuntamientos de Euskadi	32

4 | INFORMACIÓN

4.1 Publicaciones	33
4.2 Sensibilización	36
4.3 Kontsumobide en Internet	40
4.4 Premios de Consumo	44

5 | FORMACIÓN

5.1 Formación en consumo en centros de Kontsumobide	45
5.2 Formación online	51
5.3 Formación para profesionales de consumo	51
5.4 Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo	52

6 | COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES Y ORGANISMOS

6.1 Programa de apoyo económico	54
6.2 Comisión Consultiva de Consumo	58
6.3 Convenios de colaboración	58
6.5 Ministerio de Consumo y otras CC.AA.	59

Anexos (datos de contacto)	59
----------------------------	----

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 2024, 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 registrar una reclamación o queja, no es necesario solicitar cita previa.** Para la atención presencial que se centra en informar y asesorar en cuestiones de consumo, es necesario solicitar cita previa en el teléfono 900 840 120.

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. También se publican las empresas que 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 2024 hemos recibido un total de 67.969 llamadas.

2.1. Consultas de consumo en Euskadi

En 2024 se han registrado un total de **46.877 consultas en materia de consumo**. De ellas, 12.225 fueron atendidas por Kontsumobide; 26.965 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 7.687 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 26,34 % de las consultas, seguidas de los servicios de telefonía, con el 8,64 % de las consultas y por los diferentes servicios de suministros (energía, agua, y otros), que suman el 7,23 % del total. Les siguen las cuestiones relacionadas con los seguros 5,8%, vivienda 5,28% y transportes 4,98%.

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

Consultas de consumo en Euskadi 2024 por formas de presentación				
Forma de presentación	AA.CC.	Kontsumobide	OMIC	Total
PRESENCIAL	2.254	6.339	15.105	23.698
TELÉFONO	3.130	3.299	9.880	16.309
CORREO ELECTRÓNICO	2.293	2	1.760	4.055
WEB	1	2.584	181	2.766
CORREO POSTAL	9	1	39	49
TOTAL	7.687	12.225	26.965	46.877

Consultas de consumo en Euskadi 2024

por sectores y organismos

Producto / Servicio	AA.CC.	Kontsumobide	OMIC	Total	
Servicios bancarios	4.378	2.191	5.780	12.349	26,34%
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	173	1.329	2.549	4.051	8,64%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	173	1.029	2.183	3.385	7,23%
Seguros	350	412	1.958	2.720	5,80%
Vivienda, promoción inmobiliaria	785	668	1.026	2.479	5,28%
Transportes	272	552	1.514	2.338	4,98%
Vehículos	105	1034	955	2.094	4,46%
Reparación de vehículos	681	281	982	1.944	4,14%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	25	466	1.058	1.549	3,30%
Viajes	75	362	732	1.169	2,49%
Textil, calzado y complementos	11	262	418	691	1,47%
Reparación de viviendas, gremios	71	107	436	614	1,30%
Serv. sanitario y asistencial	47	123	335	505	1,07%
Muebles	10	84	311	405	0,86%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	22	101	188	311	0,66%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	70	44	115	0,24%
Telefonía y comunicación	1	32	76	109	0,23%
Alimentación	1	33	74	108	0,22%
Tintorerías, lavanderías	7	20	53	80	0,17%
Material eléctrico		13	31	44	0,09%
Juguetes	1	24	16	41	0,08%
Estaciones de servicio	1		5	6	0,01%
Servicios varios	468	1.421	5.818	7.707	16,44%
Productos varios	29	1.585	423	2.037	4,34%
Sin informar				26	0,05%
TOTAL	7.687	12.225	26.965	46.877	100%

2.2. Reclamaciones, quejas y denuncias de consumo en Euskadi

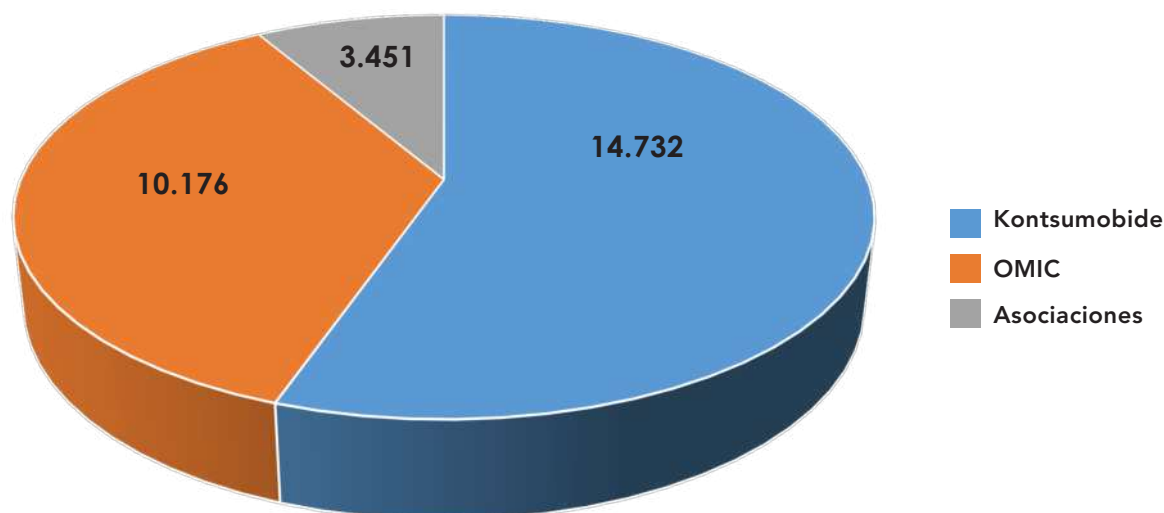
En 2024 se tramitaron **28.359** reclamaciones, quejas y denuncias a través de las diferentes oficinas de consumo: 14.732 a través de Kontsumobide; 10.176 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC), y 3.451 por las asociaciones de personas consumidoras.

El sector de **servicios bancarios** encabeza el ranking de sectores con más reclamaciones, sumando el 18,59% (5.272) del total. Le siguen los servicios de telefonía 12,11% (3.434) y suministros (energía, agua, etc.) con el 7,02%; transportes, con el 6,82%.

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 (2024) por organismos



Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2024) por sectores y organismos

Producto / Servicio	Kontsumobide	OMIC	AA.CC.	Total	
Servicios bancarios	1301	1497	2474	5272	18,59%
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1625	1732	77	3434	12,11%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1008	917	66	1991	7,02%
Transportes	975	861	98	1934	6,82%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1500	393	11	1904	6,71%
Viajes	827	473	26	1326	4,68%
Reparación de vehículos	682	299	216	1197	4,22%
Textil, calzado y complementos	793	222	4	1019	3,59%
Seguros	404	487	116	1007	3,55%
Vehículos	537	282	12	831	2,93%
Vivienda, promoción inmobiliaria	510	130	128	768	2,71%
Muebles	366	159	11	536	1,89%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	293	110	12	415	1,46%
Serv. sanitario y asistencial	247	86	9	342	1,21%
Reparación de viviendas, gremios	144	158	22	324	1,14%
Alimentación	150	42	3	195	0,69%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	108	32	2	142	0,50%
Telefonía y comunicación	84	46		130	0,46%
Tintorerías, lavanderías	75	27	4	106	0,37%
Juguetes	25	10		35	0,12%
Material eléctrico	16	17		33	0,12%
Estaciones de servicio	3	3		6	0,02%
Servicios varios	2243	1963	144	4350	15,34%
Productos varios	816	230	16	1062	3,74%
TOTAL	14.732	10.176	3.451	28.359	100%

Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi (2024) por sectores y territorios históricos

Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Servicios bancarios	805	2.733	1.734	5.272	18,59%
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	550	1.907	977	3.434	12,11%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	287	1.119	585	1.991	7,02%
Transportes	272	1.275	387	1.934	6,82%
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	369	1.122	413	1.904	6,71%
Viajes	222	811	293	1.326	4,68%
Reparación de vehículos	191	698	308	1.197	4,22%
Textil, calzado y complementos	168	640	211	1.019	3,59%
Seguros	171	684	152	1.007	3,55%
Vehículos	209	475	147	831	2,93%
Vivienda. Promoción inmobiliaria	146	350	272	768	2,71%
Muebles	95	343	98	536	1,89%
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	90	229	96	415	1,46%
Serv. sanitario y asistencial	78	183	81	342	1,21%
Reparación de viviendas, gremios	45	198	81	324	1,14%
Alimentación	50	92	53	195	0,69%
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	33	81	28	142	0,50%
Telefonía y comunicación	44	59	27	130	0,46%
Tintorerías, lavanderías	28	65	13	106	0,37%
Juguetes	12	13	10	35	0,12%
Material eléctrico	11	16	6	33	0,12%
Estaciones de servicio	2	3	1	6	0,02%
Servicios varios	578	3.013	759	4.350	15,34%
Productos varios	347	457	258	1.062	3,74%
TOTAL	4.803	16.566	6.990	28.359	100%

2.2.1. Reclamaciones, quejas y denuncias presentadas en Kontsumobide

Kontsumobide ha recibido 14.732 reclamaciones, quejas y denuncias durante el año 2024, de ellas, **el 50,45% fueron motivadas por reclamaciones con productos o servicios contratados en el propio establecimiento**, frente al 45,13% de reclamaciones con productos o servicios contratados a través de Internet y el 4,42% 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 50,98%, mientras que en 2023, esta vía abarcó el 48,96% de las solicitudes.

De entre las 14.732 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, las más numerosas son las relacionadas con los servicios de telefonía (1.625 reclamaciones), electrodomésticos incluyendo equipos informáticos (1.500), servicios bancarios (1.301), servicios de abastecimiento (1.008) y transportes (975).

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2024) por producto y servicio			
Producto / Servicio	Total	Producto / Servicio	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1 625	Servicio sanitario y asistencial	247
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	1.500	Alimentación	150
Servicios bancarios	1.301	Reparación de viviendas, gremios	144
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1.008	Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	108
Transportes	975	Telefonía y comunicación	84
Viajes	827	Tintorerías, lavanderías	75
Textil, calzado y complementos	793	Juguetes	25
Reparación de vehículos	682	Material eléctrico	16
Vehículos	537	Estaciones de servicio	3
Vivienda, promoción inmobiliaria	510		
Seguros	404	Servicios varios	2.243
Muebles	366	Productos varios	816
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	293	Sin informar	0
TOTAL: 14.732			

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2024) por forma de presentación

Producto / Servicio	Total	Total
Web	6.865	46,59%
Personal	6.521	44,26%
Web - Sin certificado	567	3,85%
SIR (Servicio de Intercambio Registral)	478	3,24%
Correo postal	221	1,50%
Correo electrónico	79	0,54%
Teléfono	2	0,01%
TOTAL	14.732	100 %

Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 45,56% de las reclamaciones mediadas.

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide (2024) por sectores y forma de venta

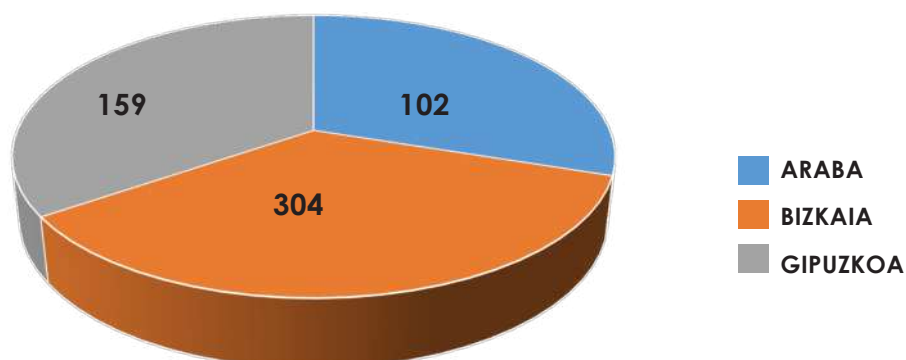
Producto / Servicio	A distancia/ Internet	Establecimiento	Fuera del establecimiento	Total
Telecomunicaciones - Servicios de telefonía	1.360	214	51	1.625
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	847	613	40	1500
Servicios bancarios	385	888	28	1.301
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	753	175	80	1.008
Transportes	704	233	38	975
Viajes	494	321	12	827
Textil, calzado y complementos	454	335	4	793
Reparación de vehículos	85	579	18	682
Vehículos	91	426	20	537
Vivienda, promoción inmobiliaria	104	307	99	510
Seguros	219	158	27	404
Muebles	124	235	7	366
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	105	140	48	293
Servicio sanitario y asistencial	23	217	7	247
Alimentación	43	105	2	150
Reparación de viviendas, gremios	34	77	33	144
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	54	52	2	108
Telefonía y comunicación	29	55		84
Tintorerías, lavanderías	18	56	1	75
Juguetes	15	10		25
Material eléctrico	7	6	3	16
Estaciones de servicio	-	3	-	3
Servicios varios	807	1.382	54	2.243
Productos varios	312	439	65	816
TOTAL	7.067	7.026	639	14.732

2.3. Expedientes sancionadores

En 2024 se han incoado un total de **565 expedientes sancionadores**: 102 en Araba, 159 en Gipuzkoa y 304 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 (2024) por sectores y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Reparación de vehículos	13	35	13	61
Textil, calzado y complementos	4	25	19	48
Juguetes	9	31	2	42
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	4	23	14	41
Vehículos	1	24	12	37
Vivienda, promoción inmobiliaria	17	9	11	37
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	3	14	7	24
Servicios bancarios	5	6	10	21
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1	15	4	20
Alimentación	6	8	4	18
Transportes	1	9	6	16
Viajes	4	8	4	16
Muebles	3	10	3	16
Reparación de viviendas, gremios	2	8	4	14
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	5	8		13
Material eléctrico	5	4	2	11
Seguros		4	2	6
Servicio sanitario y asistencial		4	1	5
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)		3	2	5
Telefonía y comunicación		2		2
Tintorerías, lavanderías			1	1
Servicios varios	15	33	20	68
Productos varios	4	20	18	42
Sin informar		1		1
TOTAL	102	304	159	565

Expedientes sancionadores incoados (2024) por territorios históricos



Expedientes sancionadores resueltos (2024) por sectores y cuantía

Producto / Servicio	Nº sanciones	Cuantía total
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	38	224.844,20
Reparación de vehículos	50	210.866,40
Textil, calzado y complementos	37	156.653,60
Vehículos	23	145.377,00
Vivienda, promoción inmobiliaria	26	92.087,60
Transportes	15	87.404,00
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	14	62.604,00
Servicios bancarios	13	60.823,00
Muebles	15	59.608,20
Juguetes	27	57.613,00
Reparación electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	18	49.691,00
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	13	48.905,60
Alimentación	17	42.914,40
Servicio sanitario y asistencial	6	42.502,00
Viajes	17	34.726,00
Reparación de viviendas, gremios	8	21.365,00
Tintorerías, lavanderías	2	21.200,40
Material eléctrico	10	18.560,00
Seguros	1	15.005,00
Telefonía y comunicación	2	13.001,00
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	2.000,00
Servicios varios	62	173.197,60
Productos varios	31	106.434,80
TOTAL	447	1.747.383,80€

2.3.1. Empresas sancionadas

En esta memoria se dan a conocer las empresas que han sido sancionadas por haber cometido infracciones graves en materia de consumo. El objetivo es que las personas consumidoras y usuarias conozcan las infracciones cometidas y puedan prevenir la continuidad de las conductas ilícitas.

Empresas con sanciones graves			
Servicio	Razón social	Nº de infracciones	Sanción
Productos varios	ANTILIA SOLUCIONES, S.L.	6	60.006,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	YUBSTORE DELIVERY, S.L	2	20.002,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Servicio sanitario y asistencial	CLÍNICAS VIVANTA, S.L.U.	1	20.000,00
Motivo	• ARTÍCULO 141.1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección o a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el desarrollo de sus funciones, así como el suministro de información inexacta o incompleta o documentación falsa. Reincidencia		
Muebles	SKLUM HOME AND DECO, S.L.	1	20.000,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Servicios varios	UCADEMY, S.L.	1	20.000,00
Motivo	• ARTÍCULO 141.1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección o a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el desarrollo de sus funciones, así como el suministro de información inexacta o incompleta o documentación falsa. Reincidencia		
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	GRUPO EMPRESARIAL MESGROW, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		

Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	BLUDGER INFORMATICA, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	DREAM LIFE DEVELOPMENT, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiov.)	ELECTRONING MARKET, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Productos varios	RK SHOOTING SUPPLIES, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Reparación de vehículos	ALBERTO JAVIER ARAQUE TORRES	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.1 La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras o usuarias o la realización de prácticas abusivas.		
Productos varios	HAMELYN TECHNOLOGIES, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.22. La no entrega del producto adquirido sin la devolución del dinero, en una compra realizada a través de una página web.		
Reparación de vehículos	AUTOS FERNANDEZ MENA, S.L.	1	10.001,00
Motivo	• ARTÍCULO 139.1. La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras o usuarias o la realización de prácticas abusivas.		

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.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 713/2024, de 24 de julio y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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 **565 nuevas empresas y comercios** se han adherido al sistema vasco de arbitraje en 2024. Este es el resultado de la campaña de captación y adhesión que Kontsumobide desarrolla anualmente. Se han cerrado 610 empresas (jubilaciones y cierres), y 40 empresas han renunciado a su adhesión.

Por sectores hay que destacar como mayores sectores adheridos los gremios de construcción y vivienda, tiendas de alimentación, textil y calzado, hostelería, y talleres de reparación y venta de coches, motocicletas y bicicletas; además de las academias de centros de enseñanza y autoescuelas.

En 2024 el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi ha alcanzado la cifra de **17.079**.

Empresas adheridas al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2024) por sectores de actividad					
Otro comercio por menor	2.827	Promoción inmobiliaria	368	Transporte	77
Alimentación	1.888	Electrodomésticos, SAT	313	Seguros	73
Textil, Calzado	1.845	Joyería, Relojería	313	Energía	66
Gremios, vivienda	1.654	Bazares	281	Agencias de Viaje	49
Hostelería	1.283	Informática	126	Comercio electrónico	10
Automóviles	972	Actividades recreativas	100	Publicidad	6
Muebles	861	Tintorerías	99	Venta domiciliaria	1
Enseñanza	441	Telefonía	96	Otros	3.330
TOTAL					17.079

2.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **1.001 nuevas solicitudes de arbitraje recibidas** en 2024 se han distribuido por sectores de la siguiente manera:

Solicitudes de arbitraje					
Telefonía	337	Enseñanza	22	Actividades recreativas	4
Energía	296	Alimentación	13	Hostelería	4
Automóviles	49	Textil, Calzado	12	Joyería, relojería	4
Gremios, vivienda	40	Agencias de viaje	12	Promoción inmobiliaria	3
Muebles	34	Tintorerías	10	Seguros	3
Otro comercio por menor	31	Servicios bancarios	6	Informática	2
Transportes	28	Comercio electrónico	6		
Electrodomésticos, SAT	26	Bazares	6	Otros	53
TOTAL					1.001

A lo largo de 2024 se dictaron un total de **501 laudos**: 167 con estimación parcial; 151 con estimación total; 172 desestimados; y 11 por inhibición. La cuantía media de los laudos ha sido de 613,58 €. Todas las audiencias han sido por escrito. Se han resuelto en equidad 432 de los laudos y en derecho 69*.

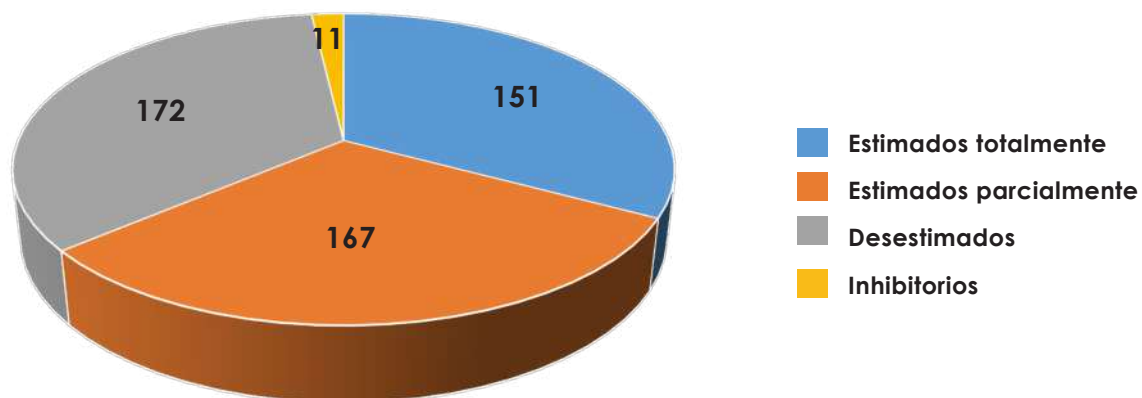
Se designaron 218 Colegios Arbitrales y 283 Órganos Arbitrales Unipersonales para la resolución de los expedientes. A través de las Oficinas de Kontsumobide se han presentado 531 arbitrajes, 252 a través de OMICs, 44 con Asociaciones de Personas Consumidoras y el resto directamente en la Junta.

Asimismo, se alcanzaron 228 acuerdos entre las partes y se inadmitieron 17 solicitudes de arbitraje, el motivo principal ha sido por no reunir la parte reclamante la condición de consumidora o usuaria final. Otro de los motivos ha sido por tratarse de hechos en los que existían indicios racionales de delito, estafa o falta de legitimación (falsificaciones de firma en contrato de telefonía y energía).

241 expedientes se han archivado por no aceptar el arbitraje propuesto empresas no adheridas al sistema arbitral, aumentando el porcentaje respecto a años anteriores.

* 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 (Artículo 31 4º del Real Decreto 213/2024).

Laudos dictados (2024) por tipo de decisión



Laudos y audiencias 2024			
	2023	2024	
Resultado del laudo	Cantidad de expedientes	Cantidad de expedientes	Porcentaje
Desestimado	163	172	34,33%
Estimado parcial	147	167	33,33%
Estimado	166	151	30,14%
Inhibitorio	9	11	2,20%
Total	485	501	100%
TIPO DE AUDIENCIA	Escrita		

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 713/2024, de 24 de julio y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De los laudos dictados el 90 % ha sido por unanimidad de todos los miembros del Colegio Arbitral, el resto por acuerdo entre las partes.

Los órganos arbitrales que emiten las resoluciones son los designados por la Presidencia de la Junta Arbitral, los cuáles, en función de su composición, pueden ser unipersonales o colegiados. Durante el ejercicio 2024, 218 arbitrajes se han celebrado con órgano colegiado y 283 con órganos arbitrales unipersonales.

De los laudos dictados, 2 se ha solicitado por alguna de las partes, la ejecución forzosa para su cumplimiento y en ningún laudo se ha iniciado el trámite de anulación.

- **Plazo de resolución:** el 96 % de los laudos arbitrales se ha emitido en un plazo inferior a los dos meses desde la formalización del convenio arbitral.

Las citaciones a audiencia se han realizado por escrito sin presencia de las partes y las reuniones del Colegio Arbitral mediante plataforma digital, lo que ha contribuido a agilizar el procedimiento arbitral y las notificaciones de laudos.

- **Pruebas periciales:** Cabe destacar que se ha realizado 12 inspecciones oculares por parte del Colegio Arbitral en expedientes de obras y mobiliario. Y no se ha realizado ninguna prueba pericial durante este año.

La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi ha mantenido los acuerdos de colaboración con los principales operadores del sector de telefonía y energía para las comunicaciones por vía electrónica, necesarias en el procedimiento arbitral. Así, en 2024 se ha continuado con el envío telemático de solicitudes de arbitraje, contestaciones y citaciones a audiencias arbitrales a las grandes operadoras de telefonía y energía.

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 2024 continuamos con el [control sistemático de productos alimenticios](#).

3.1.4. Planificaciones realizadas durante el año 2024:

En 2024 la planificación de productos alimenticios ha incluido el control sistemático de los siguientes productos:

nº	Título
5	Frutas y hortalizas - Mermeladas, jaleas, compotas
15	Frutas y hortalizas - Legumbres secas
16	IGP Lenteja pardina de Tierra de Campos
17	Ecológico (Legumbres secas)
20	Productos de confitería
18	Sal, especias, sopas, salsas, ensaladas y productos protéinicos - Sopas y caldos
6	Cereales y producto a base de cereales-Pastas
21	Cereales y productos a base de cereales- Arroz
19	Postres (excepto los incluídos en las categorías 1, 3 y 5)
4	Grasas, aceites y sus emulsiones (sin aceite de oliva)

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 2024 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 2024 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: juguetes eléctricos y juguetes patinetes.
- **Programa 1.2.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector textil: prendas de vestir primavera/verano.
- **Programa 1.3.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector calzado: calzado primavera/verano hombre.
- **Programa 1.4.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector equipos de protección individual: EPI (chalecos).
- **Programa 1.5.** Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector detergentes (detergente máquina en polvo).
- **Programa 1.6.** Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de eficiencia energética: pantallas electrónicas (televisores y monitores).
- **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: Artículos de puericultura, tronas.

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 2024 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.

nº	Título
10	Cláusulas abusivas en contratos hipotecarios en el sector bancario
15	Comprobar el cumplimiento por parte de las empresas de alquiler de vehículos en relación a la presencia de cláusulas declaradas nulas por los tribunales (caso Sixt por ejemplo)
11	Verificar, en los casos de compras en los que se ofrece financiación, el cumplimiento del art.45.7 de nuestra ley (excepto en la venta de vehículos)

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

Como es habitual, en 2024 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)	Textil, calzado y complementos	2	828
	Productos varios	2	751
	Subtotal	4	1.579
Rechazos a la importación (Comunicación sobre el rechazo de una mercancía en frontera, para comprobación de importaciones anteriores)	Juguetes	2	40
	Muebles	1	9
	Textil, calzado y complementos	1	7
	Subtotal	4	56
Subsanables (Comunicación sobre el despacho de una mercancía condicionada a la subsanación de incumplimientos de orden menor, previo a su comercialización)	Textil, calzado y complementos	11	20.252
	Juguetes	5	15.114
	Productos varios	3	7.026
	Subtotal	19	42.392
TOTAL		27	44.027

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2024)		
Productos	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	14	21.087
Juguetes	7	15.154
Productos varios	5	7.777
Muebles	1	9
TOTAL	27	44.027

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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 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 2024:

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	
Vehículos	110	299	409
Juguetes	141	266	407
Productos varios	60	308	368
Material eléctrico	59	189	248
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	216	218
Textil, calzado y complementos	59	79	138
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	9	68	77
Muebles	3	11	14
TOTAL	443	1.436	1.879

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2024)		
Producto/servicio agrupado	Productos	Unidades retiradas
Juguetes	3	6578
Productos químicos (Incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	2362
Productos varios	5	140
Textil, calzado y complementos	3	79
Material eléctrico	4	65
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	2	6
Muebles	2	3
TOTAL	21	9.233

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 2024 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 a la clientela gratuitos por parte de empresas de múltiples sectores (banca, transporte, telecomunicaciones...).

Asimismo, se han recibido otras 31 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
Alimentación	10	3	7
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	2	2	0
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	3	3	0
Servicios bancarios	1	1	0
Servicios varios	7	5	2
Transportes	2	0	2
Vehículos	1	0	1
Viajes	3	2	1
Vivienda, promoción inmobiliaria	2	2	0
TOTAL	31	18	13

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 (2024) por motivos y territorios históricos				
Origen	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Red de alerta	144	762	323	1229
Campaña	181	250	280	711
Oficio	38	134	122	294
Solicitudes		4	61	65
Comunicación externa	5	52	6	63
SOIVRE	8	13	11	32
Notificación productores	2			2
Denuncias AACC		1		
TOTAL	378	1.216	803	2.397

Actuaciones de inspección (2024) por sectores/servicio y territorios históricos				
Producto / Servicio	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Juguetes	89	452	164	705
Alimentación	83	120	107	310
Material eléctrico	50	201	54	305
Productos varios	35	139	103	277
Textil, calzado y complementos	30	90	151	271
Servicios varios	40	61	91	192
Servicios bancarios	36	32	43	111
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	3	53	37	93
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	6	52	31	89
Vehículos	4	13	7	24
Muebles	2	3	15	20
TOTAL	378	1.216	803	2.397

Por otra parte, a través del canal de empresas se han recibido y contestado un total de 82 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 radicadas en Euskadi	Empresas radicadas fuera de Euskadi
Productos varios	24	17	7
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisual)	9	6	3
Textil, calzado y complementos	8	3	5
Juguetes	5	3	2
Vehículos	5	1	4
Viajes	5	3	2
Alimentación	4	3	1
Vivienda, promoción inmobiliaria	4	2	2
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	3	3	0
Tintorerías lavanderías	3	2	1
Muebles	2	0	2
Servicios bancarios	2	2	0
Acceso a internet	1	1	0
Material eléctrico	1	1	0
Reparación de vehículos	1	1	0
Serv. Abastecimiento (energía, agua, otros)	1	1	0
Servicio sanitario y asistencial	1	0	1
Servicios varios	1	0	1
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	1	0	1
Telefonía fija	1	1	0
TOTAL	82	50	32

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 2024 han sido las siguientes:

Colaboraciones (2024)	
Control realizado	Ayuntamiento colaborador
Legumbres ecológicas	Irún

Productos no alimenticios	
Control realizado	Ayuntamiento colaborador
Prendas de vestir primavera/verano	Irún

4. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2024 por Kontsumobide en el área de información se pueden dividir en **tres secciones**: publicaciones, sensibilización informativa y Kontsumobide en Internet.

4.1. Publicaciones

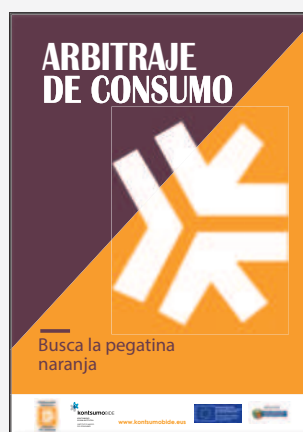
Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es informar a las personas consumidoras y usuarias. Entre las vías escogidas para ello, están la edición de **folletos, guías y materiales** diversos sobre temas de consumo. Debemos destacar que este año se continúa con el esfuerzo por potenciar los **formatos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

4.1.1. Folletos y hojas informativas

En 2024 se han editado las siguientes publicaciones:



Ventas a domicilio



Arbitraje de consumo



Formación en consumo



Calendario 2025

Infokontsumo (documento digital dirigido a madres y padres):



Ciberseguridad (febrero)



Consume con cabeza (marzo)



Los trapos sucios de la moda (octubre)



Cybergabonak (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 **30.434 envíos** por correo electrónico.

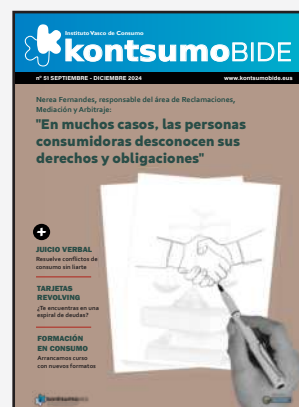
La revista también se pone a disposición de todas las personas trabajadoras del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos a través del portal Jakina. En 2024 se han contabilizado 1.569 entradas en castellano y 1.367 en euskara.



N°49: [Cyberzaintza](#)



N°50: [Vender a través de los sentidos](#)



N°51: [Entrevista a Nerea Fernandes](#)

4.1.3. Estudios

Este año 2024 se ha realizado un estudio sobre la **imagen y posicionamiento de Kontsumobide**, cuyo objetivo principal ha sido conocer la visibilidad y la imagen de Kontsumobide entre la ciudadanía del País Vasco.

Del estudio se deduce que un porcentaje muy alto de los encuestados muestra interés en los derechos de las personas consumidoras; las actividades más conocidas son la protección de las personas consumidoras y la información sobre los temas de consumo.

- Los principales medios para contactar con Kontsumobide son el teléfono de atención y la página web.
- La satisfacción global con Kontsumobide es notable, con una media de 6,8 sobre 10.
- El 80% de los usuarios recomendaría Kontsumobide y el 82% volvería a utilizar sus servicios.
- El 57% de los usuarios considera que Kontsumobide ha cumplido sus expectativas.

Como conclusión, podemos decir que Kontsumobide ha mejorado su notoriedad y uso respecto a 2020.

4.1.4. Memoria Kontsumobide 2023

En 2024 se ha publicado la [Memoria 2023 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 2024 se han publicado un total de **45 ediciones del boletín**.

4.2. Sensibilización

4.2.1. Campañas de Publicidad

El año 2024 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias de 2023, 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 “No seas txoriburu”

El slogan de la campaña de junio, ha sido “No seas txoriburu”. 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:

- Prensa digital: El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticias de Álava, 708.334 impresiones.
- Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, Spotify, TikTok, Youtube. 5.751.489 impresiones.
- TV. ETB1 y ETB 2, 38 pases.
- Radio: Radio Euskadi, Euskadi Irratia Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 principales Euskadi. 74 cuñas.
- Exterior digital Bilbao, Donostia, Gasteiz y Metro Bilbao. 164 caras durante 1 semana.

La creatividad de la campaña es de la agencia de comunicación Trupp, que resultó adjudataria 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 470.500 impresiones en El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticia de Álava.
- En redes sociales y compra programática se contrataron 3.463.437 impresiones.
- Las emisoras seleccionadas fueron: Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser y 40 principales.
- Se emitieron un total de 25 cuñas.
- En exterior con Oppis digitales en Bilbao, Donostia y Gasteiz, además de Metro Bilbao se contrataron 164 caras una semana.
- 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 2024, Kontsumobide ha seguido difundiendo el hashtag #saberconsumir en redes sociales y medios de comunicación.

Medios utilizados:

- Prensa digital: 680.000 impresiones en El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa, Noticias de Álava.
- Radio: 210 cuñas en Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena Ser, 40 Principales Euskadi.
- Redes Sociales. Facebook, Instagram, X, Spotify, TikTok, así como compra programática: 7.558.862 impresiones.
- Exterior: Mobiliario urbano de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Metro Bilbao, 328 inserciones.

4.2.1.4. Campaña día de la persona consumidora

Con motivo del Día de la Persona Consumidora se realizaron inserciones en todas las cabeceras de prensa digital de la Comunidad Autónoma Vasca

4.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

En 2024, Kontsumobide ha emitido 11 notas de prensa. En 2 ocasiones han solicitado nuestra presencia en EITB. Asimismo, el Instituto ha estado presente 24 veces en prensa escrita y 103 veces en prensa digital.

Además, se ha colaborado con las emisoras de radio que cuentan con programas específicos sobre consumo, tales como: "Distrito Euskadi" de Radio Euskadi, "Consumidores" de Radio Euskadi y Radio Vitoria y "Con sumo interés" de Radio Popular. Han sido 39 intervenciones en programas de radio en radio.

En total suman 168 los impactos contabilizados en diferentes medios de comunicación. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación anteriormente mencionadas.



4.2.3. Acciones de sensibilización

4.2.3.1. 15 de marzo

El día 15 de marzo, Día de la persona consumidora, se llevaron a cabo las siguientes acciones de sensibilización:

- Stand informativo y Kermesse con juegos en la calle en las tres capitales, con reparto de información sobre consumo, sorteo de 2 carros de la compra y reparto de merchandising en cada stand.
- Sorteo específico en Instagram. El premio consistía en una cesta de productos locales.

Este año, el tema central ha sido “Nuevo estatuto de las personas consumidoras”, por lo que todas las acciones han ido encaminadas a dar a conocer las novedades del Estatuto y los servicios que Kontsumobide pone al servicio de la ciudadanía.

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

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Instagram	Total
Stand y Kermesse	500	800	330		1.630
Sorteo Instagram				495	495
TOTAL	500	800	330	495	2.125

4.2.3.2. Feria de Santo Tomás

Se colocaron tres stand informativos en cada una de las capitales en los que se ofreció información sobre consumo y se dio a conocer la labor de Kontsumobide. Se repartieron calendarios del 2025, bidones, llaveros y un kit de avión. Se atendieron a un total de 4.500 personas en esta acción.

	Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia / San Sebastián	Total
Personas atendidas	1.420	1.800	1.280	4.500

4.2.3.3. Sorteos de Instagram

Durante este año 2024 se han realizado tres sorteos en Instagram. El primero de ellos coincidiendo con el 15 de marzo, día de la persona consumidora, con el tema “Nuevo estatuto de la persona consumidora”. Participaron 495 personas. El segundo sorteo se realizó durante el mes de octubre coincidiendo con la campaña de arbitraje realizada por Kontsumobide. Participaron un total de 520 personas. El tercer sorteo se realizó durante la campaña de Navidad. Participaron 650 personas.

4.2.3.4. Newsletter a través de correo electrónico y WhatsApp

Se han realizado un total de 22 envíos a las personas que dieron su teléfono para recibir información relacionada con Kontsumobide (newsletter y acciones formativas) por correo electrónico y a través de WhatsApp.

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 2024, **167.692 (+ 13.224) personas usuarias han accedido a la web en 269.470 sesiones (+ 47.556)**. En total se han contabilizado 542730 (+ 80.614) visitas.

Las páginas más visitadas han sido:

- Home.
- Cómo hacer una reclamación.
- Cómo hacer una reclamación online.
- Trámites online.
- Qué es el extorno
- Consulta inicio
- Hojas de reclamaciones empresa.
- Información préstamo hipotecario
- Arbitraje de consumo.

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 2024 se han enviado 11; 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 7 y finalmente; las entradas de **Blog**, que se detallan en el siguiente punto, pero cabe señalar que se han publicado 18.



Las secciones de noticias y prensa han concitado el interés de 10.817 personas que han generado 16.163 sesiones con una media por sesión de 1,56 visitas por sesión, en total 25.188 visitas.

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 2024, Kontsumobide ha publicado 18 entradas sobre las áreas temáticas arriba indicadas. 34.755 personas han visitado nuestro blog en 47.604 visitas con una ratio de 1,16 visita por sesión, lo que arroja un total de 40.964 sesiones.

4.3.3. Redes sociales



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

4.3.3.1. Facebook

Hay un total de 10.684 seguidores. En 2024 se ha conseguido un total de 1.092 nuevos “me gusta” gracias a la inversión publicitaria. Ha habido un total 286 publicaciones.

Nuestras seguidoras de Facebook son mayoritariamente mujeres (69,9 %) y como es lógico se concentran en grandes poblaciones. Meta ha dejado de ofrecer segmentación por edades en sus estadísticas. Las ciudades dónde nuestras publicaciones son más vistas coinciden con la de mayor población de la CAV: Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia San / Sebastián y Barakaldo.

Las publicaciones más destacadas han sido: “No cargar los móviles en lugares públicos”, “Cargador universal en 2024”, “Llamadas comerciales”, “Campaña de Navidad” y “Nuevo número de la revista Kontsumobide”.

4.3.3.2. X

En el año 2024 la cuenta de X de Kontsumobide ha llegado a 2.785 personas seguidoras, 60 menos que 2023.

El número total de interacciones ha descendido notablemente, de 704 a 374. Los meses de marzo, septiembre y diciembre son los que mejor han funcionado. Se han realizado un total de 395 publicaciones.

Las publicaciones más destacadas en X han sido la campaña la “Jornada sobre IA y derechos de las personas consumidoras”, “Ez izan Txoriburu”, “Agua del grifo gratis en los bares”, “Juguetes no sexistas para Navidad”

4.3.3.3. Instagram

El perfil de Instagram ha logrado 268 nuevas personas seguidoras nuevas y hemos llegado a 2.162 personas que nos siguen. Los meses de mayor crecimiento han coincidido con los meses de sorteo (marzo, octubre y diciembre), pero se ha notado que este año no se han acompañado los sorteos con inversión publicitaria.

Se han realizado un total de 190 publicaciones y 310 stories. Se han conseguido 3.771 interacciones, la mayoría de ellas en los meses de marzo octubre y diciembre. El 41,56 % las personas usuarias son mujeres, respecto al 19,07% de hombres y 39,37 % de otro. El segmento de población más representado es el que se sitúa entre los 45 y 54 y después entre 55 y 64.

Los reel más destacados han sido los asociados a los concursos, a la crema solar y al Día de la persona consumidora.

4.3.3.4. YouTube

El canal de Youtube de Kontsumobide ha alcanzado los 424 suscriptores. Se han publicado 26 vídeos (13 en euskera y 13 en castellano) y 20 Shorts, alcanzando un total de 437 videos en el canal.

El año 2024 ha habido 86.419 visualizaciones de vídeos y 1.350 de Shorts.

Durante toda la historia del canal se han conseguido 826.007 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 las novedades del Estatuto de las personas consumidoras, la formación ofrecida por Kontsumobide, el etiquetado de los productos de limpieza y las reseñas falsas.

4.3.3.5. TikTok

Tik Tok ha mostrado un comportamiento muy bueno consolidando la apuesta por esta Red Social como un canal adecuado para comunicarnos con el público más joven.

En 2024 el número de personas seguidoras ha crecido un 59,82 % llegando a las 358. Hemos realizado 194 publicaciones (lo que supone un incremento del 67,24 %) que han generado 127.910 publicaciones, un 315,98 % más que en 2023. El total de interacciones conseguido ha sido de 1.304 (+ 140,59 €). Por otro lado 531 personas han visitado nuestro perfil (+ 229,81%). El alcance promedio de cada post es de 479,13 personas (+152,54%)

El 53 % de nuestras seguidoras son mujeres.

Los videos que mayor éxito han tenido hacen referencia a: servicios de reparaciones, compras en web seguras, uso de contraseñas seguras, compra de alimentos Km 0 y eliminación de gastos innecesarios.

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:

- Premio Euskadi por actuaciones en favor de lograr una mayor protección de las personas consumidoras: unión de consumidores de Euskadi-UCE.
- Premio Euskadi por buenas prácticas empresariales en favor de un consumo responsable: Goiener, s. Coop.
- Premio Euskadi por acciones informativas y/o divulgativas en defensa de los derechos de las personas consumidoras: Radio Nervión ¡Vaya domingo!

El acto de entrega de premios se celebró en el Bizkaia Aretoa de la UPV/EHU de Bilbao.

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:

- ▶ [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 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** desde los que se desarrolla el Programa de Educación, Formación y Sensibilización informativa en materia de consumo.

El año 2024 ha sido un año dedicado a la consolidación del proyecto y en el que se han dado pasos para su aplicación en todos los públicos objetivos, además de avanzar en la creación de nuevas acciones y actualización de las ya existentes en base a la experiencia de implantación del año 2023.



5.1.1. Experiencias formativas por formatos

Se mantiene estable el número de acciones formativas realizadas con respecto al año anterior. Todos los formatos tienen representación. Destaca la puesta en marcha de un nuevo formato dirigido exclusivamente a empresas, 10x10.

	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	25	68	31	124
intergeneracionales	26	35	22	83
Kontsumoteka	13	40	3	56
TOTAL	1.079	1.093	443	2.615

Se aprecia un aumento considerable de personas respecto a los datos de 2023 (838 personas más). 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	1.023	11.483	1.119	15.720	466	6.417	2.608	33.620

* 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.

Crece levemente el número de entidades que han participado en este programa durante 2024 (753 entidades) y destaca la fidelización en la participación de muchos grupos.

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
INFANCIA	Comunidad educativa	343	6.375
	Entorno no formal	48	520
ADOLESCENCIA	Comunidad educativa	1.443	17.716
	Entorno no formal	17	199
JUEVENTUD	Formativo académico. Reglado y no reglado	79	981
	Asociativo y servicios de ocio, cultura y deporte	41	369
PERSONAS ADULTAS	Hogar e Internet	38	196
	Sector Empresarial	19	113
	Entorno asociativo, entidades de consumo y servicios públicos	205	2.274
	Colectivos especial vulnerabilidad	140	1.350
	Prescriptoras	11	93
PERSONAS MAYORES	Hogar e Internet +65	35	697
	Entorno asociativo +65	189	2.737
TOTAL		2.608	33.620

Resultados en las 9 áreas de trabajo:

Áreas	KB VITORIA		KB BILBAO		KB DONOSTIA		TOTAL	
	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos	nº	Usos
Publicidad	98	1.350	135	2.040	31	294	264	3.684
Etiquetado	53	691	58	900	33	441	144	2.032
Compras y servicios	99	1.342	172	2.309	74	1.049	345	4.700
Sostenibilidad	189	2.531	143	2.117	64	977	396	5.625
Derechos y deberes	67	631	57	902	24	303	148	1.836
Seguridad	64	803	107	1.518	50	796	221	3.117
Teconologías digitales	216	1.157	96	680	37	243	349	2.080
Servicios financieros	19	183	57	565	13	142	89	890
Alimentación	218	2.795	294	4.689	140	2.172	652	9.656
TOTAL	1.023	11.483	1.119	15.720	466	6.417	2.608	33.620

Todas las áreas tienen gran representación, siendo las áreas de alimentación y sostenibilidad las más demandadas.

En cuanto al lugar de impartición elegido por las entidades participantes, las experiencias online mantienen una merma considerable con respecto a los modelos presenciales, suponiendo un 1% del total.

Experiencias	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Presenciales en KB	721	615	180	1.516
Fuera del centro	284	503	273	1.060
Online	18	1	13	32
TOTAL	1.023	1.119	466	2.608

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 requiere de mayor implicación por parte tanto del profesorado como del alumnado. Este formato se está afianzando y cada vez son más los centros que apuestan por formaciones de más larga duración. Este año ha supuesto un aumento del 20% respecto a los datos de 2023. Hay que destacar el aumento que han tenido respecto al año anterior.

Merece especial mención el proyecto específico "UPV Online" que ha tenido un gran éxito entre el alumnado universitario.

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	19	1.260	17	1.579	22	2.347	58	5.186

Número de proyectos por formatos:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
KB Formación Profesional	6	-	-	6
KB Aprende y aplica	3	1	2	6
KB Jolasean	-	-	5	5
6 meses 6 retos	4	8	7	19
Pack experiencias	3	2	4	9
UPV online	3	6	4	13
TOTAL	19	17	22	58

Proyectos por lugar de impartición:

	KB VITORIA	KB BILBAO	KB DONOSTIA	TOTAL
Presenciales en KB	10	7	6	23
Fuera del centro	6	4	12	22
Online	3	6	4	13
TOTAL	19	17	22	58

El formato online solo se aplica en el caso del Proyecto UPV online, en el que el alumnado dispone de los materiales y se autogestiona por medio de la plataforma que la UPV tiene habilitada para ello.

5.1.3. Datos globales

Los datos formativos globales muestran una mejora del 4% respecto al año 2023, manteniendo la tendencia al alza de los últimos años. Esto también conlleva un aumento de 3.055 personas formadas frente al año anterior. Todos los públicos a los que va dirigida la oferta formativa se encuentran representados, dando pasos para que aquellos que se encuentran menos representados puedan seguir mejorando.

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	1.023	11.483	1.119	15.720	466	6.417	2.608	33.620
Proyectos educativos	19	1.260	17	1.579	22	2.347	58	5.186
Sesiones proyectos	100		128		196		424	
Otras acciones	67	80	62	70	25	30	154	180
TOTAL	1.190	12.823	1.309	17.369	687	8.794	3.186	38.986

TOTAL FORMATO FORMATIVO		TOTAL FORMATO INFORMATIVO	
nº	Usos	nº	Usos
3.032	38806	154	180

Respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción de las personas participantes en las acciones formativas, se obtienen puntuaciones redond, lo que permite corroborar que, tanto las acciones formativas como el servicio que se ofrece por parte del personal formados es de una calidad muy alta.

	Expectativas	Contenido	Personal formador	Duración actividad	Materiales instalaciones	Puntuación media
Puntuación media	8,78	9,12	9,32	8,92	9,24	9,08

Y en cuanto a las valoraciones recibidas por parte de los/as responsables de los grupos también ofrecen una visión muy favorable del servicio, en cuanto que las acciones formativas se ajustan a las necesidades educativas, tanto en el ámbito de la educación formal como de la no formal.

	Expectativas	Contenido	Personal formador	Información previa	Organización previa	Materiales instalaciones	Puntuación media
Puntuación media	9,35	9,41	9,36	9,47	9,11	9,64	9,39

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 19ª edición del concurso Consumópolis, titulado **"Súmate al consumo responsable"**, se han registrado 64 equipos de los que 43 finalizaron el recorrido de la ciudad. Han participado 320 alumnos y alumnas de 8 centros educativos, en el curso 2023/2024.

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

5.2. Formación online

5.2.1. Juegos online

En 2024 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 2024 se han organizado e impartido las siguientes acciones formativas presenciales:

- **Curso “Información y comunicación de vigilancia del mercado- CMS: Inspección de Consumo”**, celebrado los días 9 y 10 de mayo en Vitoria-Gasteiz, con una asistencia de 37 personas. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla la Mancha, fue la persona que impartió el curso.
- **“Jornada sobre Ciberdelitos”** celebrada el 25 de mayo de 2024, en Vitoria-Gasteiz, con una asistencia de 51 personas. Impartido por Eugenio Ribón Seisdedos, presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo; Arantza López Martín, fiscal delegada autonómica en materia de ciberseguridad de la Fiscalía General del País Vasco; y por Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla la Mancha.
- **Jornada “La política de competencia y su interacción con consumo”**, celebrada los días 5, 6 y 7 de noviembre en 3 sesiones, una en cada capital. Con una asistencia de 57 personas. La impartición corrió a cargo de Guillermo Aranzabe Pablos, responsable en materia de competencia de la Autoridad Vasca de la Competencia.

5.4. Sensibilización informativa y formativa en materia de consumo

Durante el año 2024 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	3	3	6
Vídeos animados	3	3	6
Reels	33	37	70
Kontsumoberri	6	5	11
Vídeos lote 1	2	2	4
Post difusión	49	41	90
KB Whatsapp	12	10	22
Pregunta semanal	15	13	28
KB aldizkaria	2	1	3
Infokontsumo	2	2	4
Blog	9	5	14
KB Quiz	8	5	13
Cuánto sabes de	6	5	11
Sigue el hilo	6	6	12
Tutoriales KB	2	3	5
KB sakonean	1	1	2
Qué se dice de...	9	4	13
Folleto	1	1	2
Calendario 2025	-	1	1
TOTAL	169	148	317

Número de productos por públicos							
	Infancia/ adolescencia	Juventud	Prescriptoras	Empresarial	Hogar e Internet	Mayores	TOTAL
Vídeos Motion			1		2	3	6
Vídeos animados			1		4	1	6
Reels	11	9	5	2	34	9	70
Kontsumoberri					11		11
Vídeos lote 1	2				2		4
Post difusión	6	9	12	4	47	12	90
KB Whatsapp			2		10	10	22
Pregunta de la semana		2	1	2	21	2	28
KB aldizkaria					3		3
Infokontsumo					4		4
Blog		1		1	11	1	14
KB Quiz		1	2	1	9	0	13
Cuánto sabes de					11		11
Sigue el hilo			1		11		12
Tutoriales KB		1			4		5
KB sakonean		2					2
Qué se dice de...			1		10	2	13
Folletos					2		2
Calendario 2025							1
TOTAL							317

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: **1.061.299,87 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	50.539,42 €
Ayuntamiento de Portugalete	50.539,42 €
Oarso Aldea, S.A.	50.539,42 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	50.539,42 €
Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones	44.221,99 €
Ayuntamiento de Erandio	35.377,59 €
Ayuntamiento de Getxo	34.197,41 €
Ayuntamiento de Eibar	30.879,58 €
Ayuntamiento de Llodio	28.639,00 €
Ayuntamiento de Hernani	27.967,13 €
Goierriko Ekimena, S.A.	25.301,44 €
Mancomunidad Urola Garaia Udal-Elkartea	25.143,36 €
Ayuntamiento de Ermua	22.327,68 €
Ayuntamiento de Sestao	19.568,35 €
Ayuntamiento de Bermeo	19.436,61 €
Ayuntamiento de Andoain	18.868,05 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	18.860,00 €
Ayuntamiento de Lasarte-Oria	18.284,11 €
Forlan	17.688,79 €
Ayto. de Valle de Trápaga-Trapagaran	16.614,71 €
Ayuntamiento de Ortuella	16.172,61 €
Ayuntamiento de Elgoibar	14.633,43 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	14.562,47 €
Ayuntamiento de Etxebarri	13.443,48 €
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, S.L.	12.735,93 €
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	9.973,11 €
Ayuntamiento de Zierbena	5.518,90 €
Cuadrilla de Añana	4.599,08 €
Cuadrilla de Montaña Alavesa	4.127,38 €
Total	1.061.299,87 €

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 2024 han alcanzado el importe: 73.316,36 euros.

Entidad	Importe de ayuda
Ayuntamiento de Irun	14.140,34 €
Ayuntamiento de Erandio	21.000,00 €
Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz	25.000,00 €
Ayuntamiento de Bilbao	13.176,02 €

6.1.1.3. Ayudas destinadas a la realización de instalación, reforma y equipamiento de las OMIC

El año 2024 se han concedido ayudas por un montante de 2.625,63 euros, distribuidos de la siguiente forma:

Entidad	Importe de ayuda
Abanto-Zierbena Zerbitzuak, SL	554,40 €
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	413,32 €
Ayuntamiento de Ortuella	1.657,91 €

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 **241.086,22€**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	102.000,00 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarias Vascas – ACUV/EKA	102.000,00 €
ASUFIN, Asociación de Usuarios Financieros*	9.098,22 €
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción – FACUA Euskadi	8.000,00 €
ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa	19.988,00 €

*ASUFIN renunció a la ayuda concedida.

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 **204.920,45 euros**.

Entidad	Importe total
Unión de Consumidores de Euskadi – UCE	102.000,00 €
Asociación de Personas Consumidoras y Usuarias Vascas – ACUV/EKA	102.000,00 €
ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa	920,45 €

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.

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.

Igualmente continúa vigente el convenio entre la **UPV/EHU** y Kontsumobide cuyo objetivo es establecer un marco de colaboración para desarrollar iniciativas conjuntas en áreas como la responsabilidad social, sostenibilidad, transferencia de conocimiento, formación y educación en valores.

Finalmente, hemos seguido profundizando en nuestra colaboración con la **Fiscalía Superior del País Vasco** y analizando vías para optimizar las acciones en defensa de las personas consumidoras. Se trata de compartir los conocimientos y experiencias en materia jurídica sobre la protección de los derechos de las personas consumidores por parte de todos los actores implicados.

6.4. Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y otras comunidades autónomas

Desde la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 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

