

MEMORIA 2025



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO





ÍNDICE

1	Presentación	4
2	Información	12
3	Formación	24
4	Resolución de conflictos	33
5	Control de mercado	47
6	Cooperación	56



1 Presentación



Estimada ciudadanía:

Como directora de Kontsumobide es para mí un honor presentaros la **Memoria de Actividades** correspondiente al ejercicio **2025**. Mi incorporación a este organismo el pasado mes de octubre se produjo con una enorme ilusión y con el firme propósito de fortalecer la defensa y protección de las personas consumidoras en Euskadi.

El año 2025 no ha sido un año cualquiera para nuestro Instituto. Ha sido un periodo marcado por grandes cambios internos derivados de los procesos de estabilización del Gobierno Vasco, los cuales han transformado profundamente la estructura de nuestro equipo.

Quiero aprovechar estas líneas para dar las gracias de todo corazón a cada una de las personas que conforman Kontsumobide; su dedicación ha sido el motor que ha permitido mantener la excelencia en el servicio público a pesar de las incertidumbres del cambio.

Gracias a ese esfuerzo colectivo, este año hemos alcanzado hitos fundamentales:

- Consolidación normativa: Hemos afianzado la aplicación del nuevo Estatuto de las personas consumidoras y usuarias (Ley 4/2023), adaptando nuestros servicios a una sociedad en constante transformación.
- Fortalecimiento del Arbitraje: El 17 de junio de 2025 firmamos un nuevo convenio con el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, logrando además superar la cifra de 17.000 empresas adheridas a nuestro sistema arbitral.
- Innovación y Formación: Hemos revolucionado nuestra oferta formativa mediante la Metodología SIM y el uso de Inteligencia Artificial generativa para capacitar a nuestro personal formador,

realizando más de 3.000 acciones educativas que han llegado a colectivos tan diversos como empresas, jóvenes y personas mayores.

- Cercanía con la ciudadanía: En jornadas emblemáticas como el Día de la Persona Consumidora, atendimos presencialmente a miles de ciudadanos bajo el lema "Saber consumir", reforzando nuestra presencia en la calle y en el entorno digital.

Con más de 41.000 consultas atendidas y una satisfacción ciudadana que roza la excelencia, cerramos un 2025 de transición y éxito. Miramos al futuro con la seguridad de que contamos con un equipo humano excepcional y con el compromiso renovado de seguir siendo el referente de confianza para el consumo responsable y sostenible en Euskadi.

Eskerrik asko zuen konfiantzagatik.



Ana Mª Sánchez Herráiz

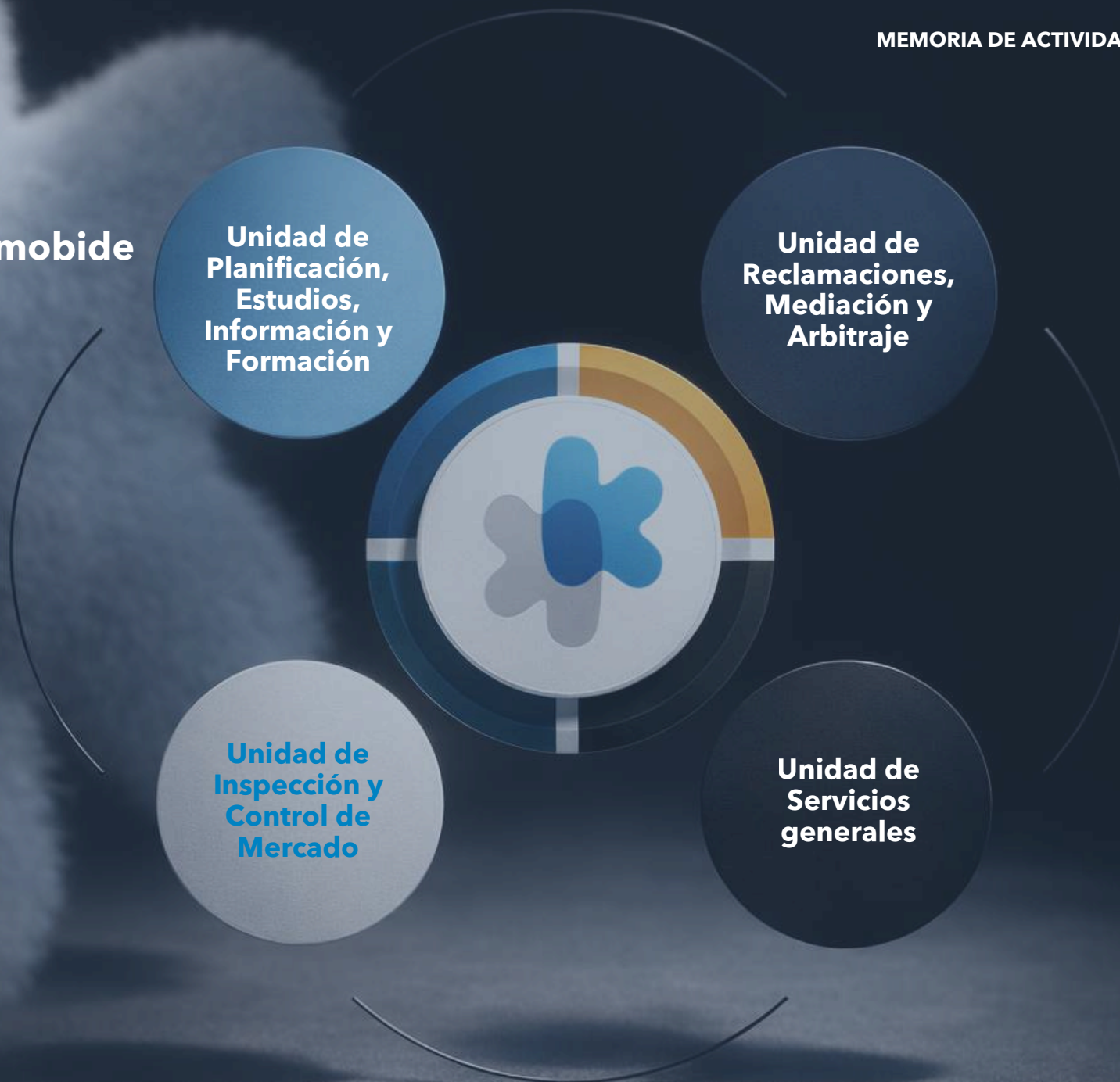
Directora de Kontsumobide

A person's hands are shown placing four blue wooden gears on a desk. The gears are arranged in a 2x2 grid. In the background, there are two laptops and some papers. The scene is dimly lit, with a blue tint. The text 'Áreas de trabajo de Kontsumobide' is overlaid in the center.

Áreas de trabajo de Kontsumobide



Unidades de Kontsumobide





Unidad de Servicios Generales

El soporte vital de nuestra misión

Si Kontsumobide fuera un organismo vivo, la **Unidad de Servicios Generales** sería su esqueleto y su sistema nervioso. Somos la estructura sólida que sostiene cada acción y el impulso interno que garantiza que los recursos –humanos, técnicos y económicos– fluyan con precisión hacia donde más se necesitan. No siempre somos la unidad más visible de cara al público, pero somos el motor "detrás del escenario" que permite que el Instituto funcione con total seguridad jurídica y operativa.

Nuestros pilares de transformación:

- **Gestión del Talento en un año de cambio:** En un 2025 marcado por los procesos de estabilización del Gobierno Vasco, nuestra prioridad absoluta ha sido la gestión integral del personal.
- **Eficiencia de recursos y soporte tecnológico:** Administramos los cimientos que permiten el día a día del Instituto. Desde la elaboración y seguimiento del presupuesto anual hasta la contratación de suministros, obras y servicios esenciales. Además, hemos reforzado los sistemas de soporte informático y procedimientos internos, proporcionando a las demás unidades las herramientas digitales necesarias para alcanzar esa mejora permanente en la calidad del servicio que nos exige la sociedad actual.
- **Arquitectura Legal y Justicia Administrativa:** Como guardianes de la legalidad institucional, proporcionamos la asesoría jurídica que

cada paso de Kontsumobide sea firme y ajustado a derecho. No solo informamos sobre proyectos legislativos, sino que somos el brazo ejecutor en la tramitación de los expedientes sancionadores, transformando la labor inspectora en resoluciones que corrigen las malas prácticas del mercado y protegen los intereses de las personas consumidoras.

El valor de lo que no se ve:

Detrás de cada mediación exitosa, de cada producto retirado del mercado o de cada taller formativo, hay un equipo de Servicios Generales que ha gestionado el presupuesto, el contrato o el personal que lo ha hecho posible. Cerramos 2025 con la satisfacción de haber sido el soporte invisible pero imprescindible que permite a Kontsumobide ser, un año más, el referente de confianza para toda Euskadi.



Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación

Construyendo una ciudadanía consciente y conectada

Si Kontsumobide fuera un organismo vivo, la **Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación** sería su mente y su voz. No solo analizamos el presente para entender hacia dónde va el mercado, sino que trabajamos para que cada persona en Euskadi tenga las herramientas necesarias para consumir con libertad, seguridad y sentido crítico. En 2025, hemos dejado atrás los métodos convencionales para abrazar la innovación digital y la cercanía emocional.

Nuestros pilares de transformación:

- **Formación que evoluciona contigo:** En nuestros tres centros de formación, ya no solo impartimos talleres; creamos experiencias de aprendizaje. Este año hemos dado un salto tecnológico sin precedentes con la implementación del Sistema de Innovación Metodológica (SIM) y el uso de Inteligencia Artificial generativa para capacitar a nuestro personal, logrando que la educación en consumo sea más dinámica y adaptable que nunca. Con más de 3.030 acciones formativas, hemos llegado a todos los rincones: desde el récord de participación universitaria con la EHU hasta el innovador canal de Telegram para empresas, que ya es un referente para el sector comercial vasco.
- **Información en el lenguaje de hoy:** Queremos estar donde la ciudadanía conversa. Por eso, en 2025 hemos transformado nuestra comunicación digital, produciendo más de 300 productos de sensibilización. Nuestros 68 reels en Instagram y el boletín Kontsumoberri –que ya supera los 1.200 suscriptores activos– demuestran que la información de utilidad no tiene por qué ser aburrida. Bajo el lema "#SaberConsumir", hemos logrado casi 900.000 impactos informativos, traduciendo leyes complejas en consejos prácticos para el día a día.



Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje

Acortando distancias entre consumo y soluciones

La **Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje** constituye el núcleo operativo de Kontsumobide cuando surge una diferencia entre quien consume y quien ofrece un servicio. No nos limitamos a gestionar expedientes; trabajamos para equilibrar la balanza a través de un itinerario que abarca desde la primera consulta hasta la resolución final, garantizando siempre la protección legal de la persona consumidora.

Nuestras herramientas de resolución:

- La **Mediación** como primer paso: Creemos firmemente en el poder del acuerdo. Antes de llegar a procesos más complejos, actuamos como puente para lograr la avenencia entre las partes, facilitando que empresa y consumidor encuentren un punto de encuentro satisfactorio sin necesidad de un tercero que decida por ellos.
- El **Arbitraje**, nuestra vía "preferente": Cuando el diálogo directo no es suficiente, el Sistema Arbitral de Consumo de Euskadi se activa como una alternativa de "vía rápida" sin ir a los tribunales. Es un proceso voluntario, gratuito y con total imparcialidad, donde un colegio arbitral emite una decisión (laudo) que tiene la misma fuerza vinculante que una sentencia judicial.
- **Vigilancia y Transparencia**: Además de resolver conflictos, esta unidad supervisa la conducta del mercado a través de expedientes sancionadores cuando se detectan malas praxis. En 2025, hemos reforzado nuestra labor informativa publicando aquellas empresas que han cometido infracciones graves bajo el paraguas del nuevo Estatuto de las personas consumidoras, permitiendo que la ciudadanía tome decisiones más seguras.

Un compromiso en cifras y calidad:

Con más de **17.000 empresas adheridas** que lucen nuestra "pegatina naranja", el arbitraje vasco es hoy un sello de confianza y calidad para el comercio de proximidad y las grandes operadoras. Nuestro objetivo es que ningún conflicto quede sin respuesta, resolviendo la gran mayoría de los casos en un plazo medio de 90 días.



Unidad de Control de Mercado

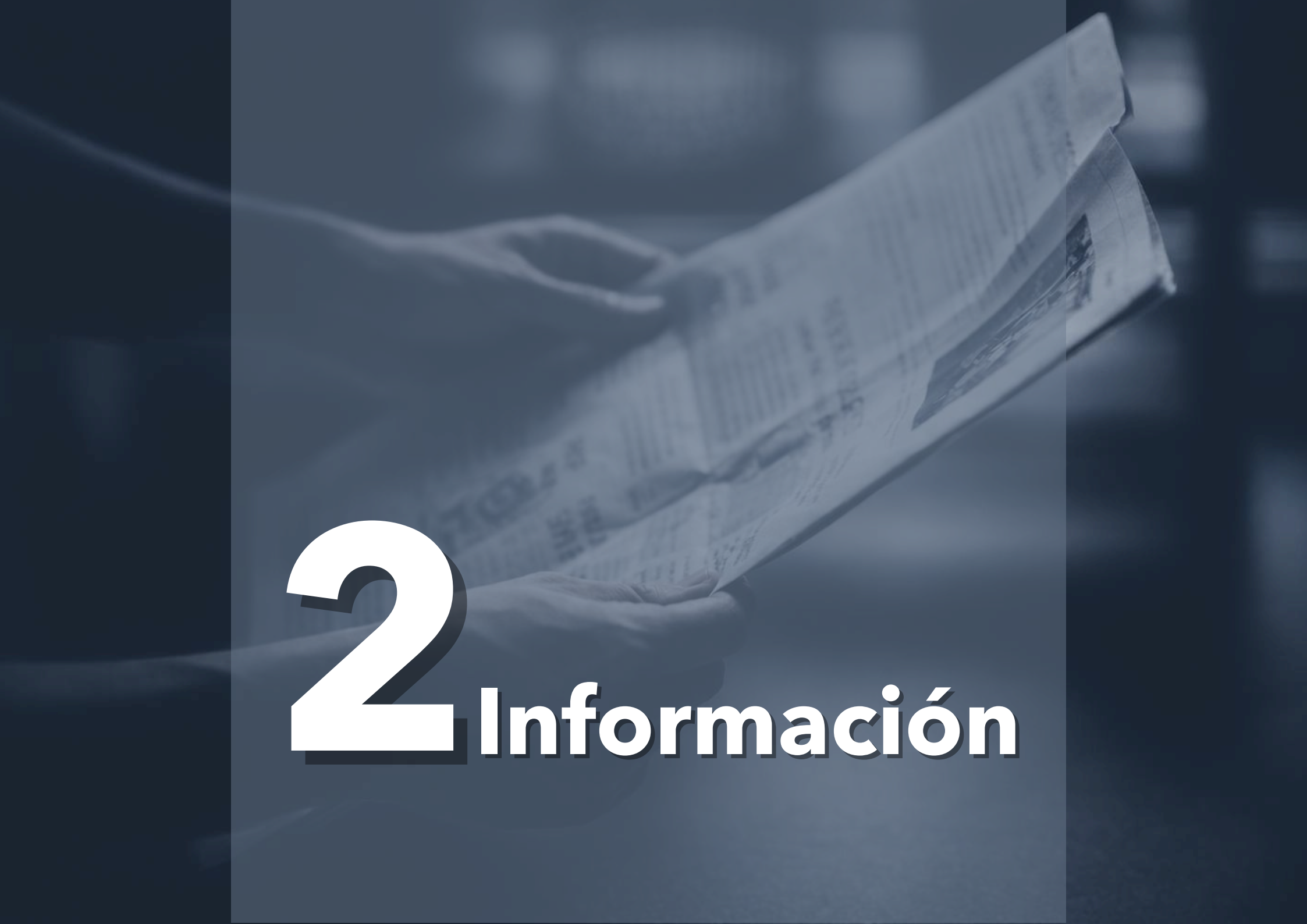
Garantizando un terreno de juego justo

Si la Unidad de Reclamaciones es la voz del consumidor cuando algo falla, la **Unidad de Control de Mercado** es nuestra mirada constante sobre lo que se vende en Euskadi. Nuestra misión es actuar como un observatorio preventivo: vigilamos que cada producto que llega a tus manos y cada servicio que contratas no solo cumpla con la ley, sino que sea, ante todo, seguro.

No esperamos a que surja el problema; salimos a buscarlo para evitar que llegue al consumidor.

Nuestras líneas de actuación:

- Vigilancia proactiva y especializada: A través de **campañas** programadas, revisamos minuciosamente desde el etiquetado de los alimentos que componen tu dieta hasta la seguridad de los juguetes de los más pequeños o la transparencia en la facturación de servicios esenciales. En 2025, hemos puesto el foco en sectores tan diversos como la alimentación ecológica, los electrodomésticos de alta eficiencia y los servicios funerarios.
- Un escudo rápido ante el riesgo (Safety Gate): Formamos parte de una **red de alerta europea** que funciona en tiempo real. Si un producto peligroso entra en el mercado, nuestro equipo actúa con rapidez para localizarlo, inmovilizarlo y retirarlo, garantizando que la seguridad industrial no sea una opción, sino una realidad. Solo este año, hemos retirado más de 23.000 unidades de productos que no eran seguros para la ciudadanía.
- Control desde el inicio: Trabajamos en el "kilómetro cero" y en las puertas de entrada de mercancías. Gracias a la coordinación con el SOIVRE, supervisamos miles de productos importados antes de que se distribuyan. Además, reforzamos nuestra presencia en el territorio colaborando estrechamente con los ayuntamientos vascos para que la inspección llegue a cada rincón de nuestra comunidad.

A background image showing a person's hands holding and reading a newspaper. The image is in a dark, blue-toned, semi-transparent style, serving as a backdrop for the text.

2 Información



Información: el derecho a saber, el poder de decidir

Un consumidor informado es un consumidor protegido. La información es un derecho fundamental de la ciudadanía y, al mismo tiempo, la mejor herramienta de protección frente a prácticas abusivas, cláusulas opacas o productos no conformes. Por eso, informar bien es tan importante como inspeccionar y sancionar.

A lo largo de 2025, Kontsumobide ha desplegado una estrategia comunicativa diversificada y multicanal, organizada en tres grandes líneas de trabajo: publicaciones, campañas y acciones de sensibilización, y presencia digital de Kontsumobide en internet y redes sociales.

Tres vías complementarias con un mismo objetivo: que la información llegue, que se entienda y que la ciudadanía vasca pueda tomar decisiones de consumo con pleno conocimiento de sus derechos.

2.1. Publicaciones

Uno de los principales objetivos de Kontsumobide es garantizar que las personas consumidoras y usuarias dispongan de información clara y útil. Para ello, se han utilizado distintos canales, entre los que destacan la elaboración y difusión de folletos, guías y otros materiales relacionados con el consumo.

Además, este año se ha mantenido el compromiso de impulsar los formatos audiovisuales, con el fin de facilitar el acceso y la comprensión de la información por parte de la ciudadanía, principalmente mediante la producción de vídeos.

2.1.1. Folletos y hojas informativas

En 2025 se han editado y difundido los siguientes 7 folletos y hojas informativas.

Folletos y hojas informativas





2.1.2. Infokontsumo

Hemos mantenido nuestro compromiso con el ámbito escolar y familiar a través de InfoKontsumo, realizando envíos trimestrales de infografías sobre compras seguras y bienestar a través de los centros educativos y a particulares. Se han difundido 220 Infokontsumo (165 de enero a junio y 55 de julio a diciembre), el documento digital dirigido a madres y padres. Las temáticas escogidas este año han sido las siguientes: Compras Online, Vacaciones seguras, Productos de bienestar y Cuando compres, no te vendas.

Además, hemos compartido **14 enlaces** externos de fuentes de referencia como el Banco de España o Elika para enriquecer el criterio de nuestra comunidad.



2.1.3. Revistas

Kontsumobide publica cada año **3 números** de su revista, en los que se recogen artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas y otros contenidos relacionados con una amplia variedad de temas de consumo.

Estas publicaciones pueden consultarse en la página web de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo. Además, los ejemplares impresos se distribuyen en los centros de formación de Kontsumobide, en las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC), en las asociaciones de personas consumidoras de Euskadi y en la red de bibliotecas de Euskadi.

Revista de Kontsumobide





2.1.4. Memoria Kontsumobide 2025

En 2025 se ha publicado la Memoria 2024 de Kontsumobide.

Memoria de Actividades 2024

2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumotegia es un boletín informativo de carácter periódico en el que se recogen novedades normativas y contenidos de actualidad relacionados con el ámbito del consumo. Su suscripción es voluntaria y está orientada principalmente al personal de Kontsumobide, a las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y a las asociaciones de personas consumidoras. No obstante, también puede recibirlo cualquier persona que solicite su suscripción. Durante el año 2025 se han publicado un total de **39 ediciones** del boletín.



2. 2. Sensibilización

2.2.1. Campañas de publicidad: más alcance, más impacto, más marca

En 2025, Kontsumobide ha mantenido una estrategia comunicativa sólida y equilibrada, apostando por un mix de canales que ha permitido ampliar la cobertura de sus campañas y reforzar su presencia en la sociedad vasca.

El enfoque ha sido doble: por un lado, sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de un consumo consciente y responsable; por otro, consolidar el reconocimiento de marca de Kontsumobide como referente en protección del consumidor.

Una estrategia que no elige entre llegar a más personas o llegar mejor – sino que busca las dos cosas a la vez.

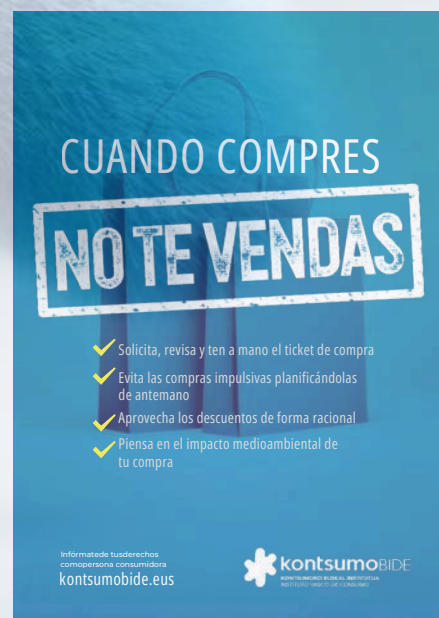


2.2.1.1. Campaña "Día de la Persona Consumidora"

Con motivo del 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, Kontsumobide activó una campaña en prensa digital con formato robapáginas doble en los principales medios del País Vasco: El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa y Noticias de Álava. Una presencia institucional puntual y de alto impacto en una fecha clave para el movimiento consumidor.

2.2.1.2. Campaña "Cuando compres, no te vendas"

La campaña más ambiciosa del año. Bajo un claim directo y memorable – "Cuando compres, no te vendas" – Kontsumobide lanzó en junio su primera gran campaña en medios masivos, aprovechando el período prevacacional para trasladar mensajes de consumo responsable a la mayor audiencia posible.



Una campaña 360° con presencia en todos los frentes:

- Prensa digital – El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa y Noticias de Álava: 551.000 impresiones.
- Redes sociales – Facebook, Instagram, Twitter, Spotify y TikTok: 5.704.441 impresiones.
- Televisión – ETB1 y ETB2: 35 pases.
- Radio – Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena SER y 40 Principales Euskadi: 96 cuñas.
- Exterior – Pantallas digitales OPPIs en Bilbao, Vitoria y Donostia, y Metro Bilbao: 164 inserciones.



2.2.1.3. Campaña de apoyo al arbitraje

El arbitraje de consumo es rápido, gratuito y un signo de calidad para los comercios adheridos. Esta campaña tiene un objetivo claro: que más ciudadanos lo conozcan y más comercios se sumen. Con presencia en prensa digital, radio, redes sociales, blog y web de Kontsumobide, el mensaje llegó a través de múltiples canales:

- Paid Social – TikTok y Meta: 1.220.000 impresiones
- Radio – Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena SER y 40 Principales: 62 cuñas

2.2.1.4. Campaña Black Friday & Navidad

La campaña arrancó antes del Black Friday para acompañar a la persona consumidora en uno de los momentos de mayor presión comercial del año, y continuó adaptando su mensaje a la Navidad bajo la misma línea creativa. Coherencia, continuidad e impacto.



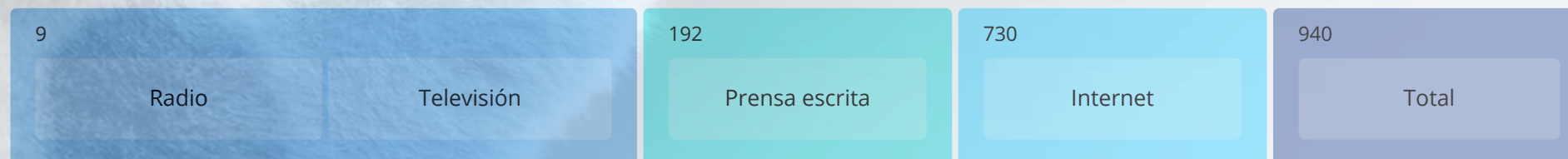
- Televisión – ETB1 y ETB2: 51 pases
- Prensa digital – El Correo, Diario Vasco, Gara, Berria, Deia, Noticias de Gipuzkoa y Noticias de Álava: 800.000 impresiones
- Radio – Radio Euskadi, Euskal Irratia, Euskadi Gaztea, Radio Vitoria, Cadena SER y 40 Principales: 204 cuñas
- Redes sociales – Facebook, Instagram, X, Spotify y TikTok: 8.881.943 impresiones
- Exterior – Mobiliario urbano en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián, y Metro Bilbao: 492 inserciones

La campaña de mayor alcance del año, con casi 9 millones de impresiones solo en redes sociales.



2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación: 940 impactos

Más allá de las campañas publicitarias, Kontsumobide tiene voz propia en los medios. En 2025, las 14 notas de prensa emitidas se tradujeron en 940 impactos contabilizados a través de todos los canales:



El dato más llamativo: 730 impactos en internet, que consolidan la presencia digital de Kontsumobide como el canal de mayor alcance informativo. Mención especial merece la colaboración con Radio Nacional con entrevistas, en materia de consumo, a la directora de Kontsumobide y con Radio Popular en el espacio "El consumidor al aire" sobre temas de consumo responsable. Un formato cercano, especializado y de gran valor divulgativo. Una presencia en medios que, sumada a las campañas publicitarias, dibuja el perfil de una institución cada vez más visible, más accesible y más relevante en la vida cotidiana de la ciudadanía vasca.

2.2.3. Acciones de sensibilización

2.2.3.1. Día de la Persona Consumidora – 15 de marzo

Un año más, Kontsumobide tomó las calles de las tres capitales vascas para celebrar el Día Mundial de la Persona Consumidora. Las celebraciones tuvieron lugar el 14 de marzo bajo el lema "Saber consumir", con un programa de actividades pensado para conectar con la ciudadanía de forma directa, dinámica y memorable.

En cada ciudad se instaló un stand informativo y, como novedad destacada, tres pantallas interactivas – una por capital – con juegos sobre consumo responsable, aprovechando el lanzamiento de la nueva web de Kontsumobide. Cada participante se llevó además un obsequio especial. Y en paralelo, un sorteo en Instagram amplió el alcance de la celebración al entorno digital.



Actividades realizadas



Stands informativos en 3 ciudades



Juegos interactivos en pantallas



Sorteo Instagram (588 participantes)

Total seguimiento

2.910 en calle

+ 588 en Instagram

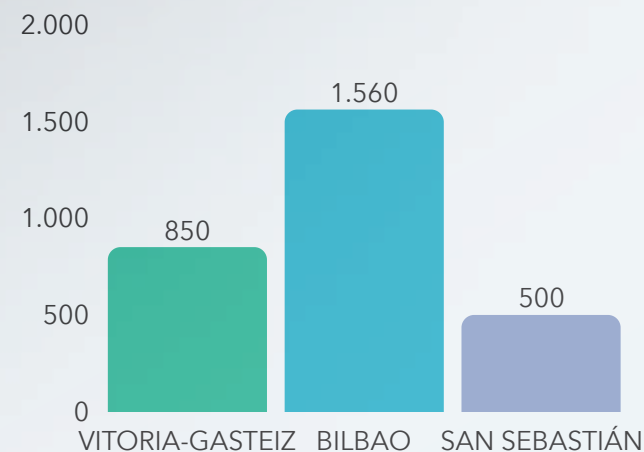


2.2.3.2. Feria de Santo Tomás: largas colas y mucho consumo responsable

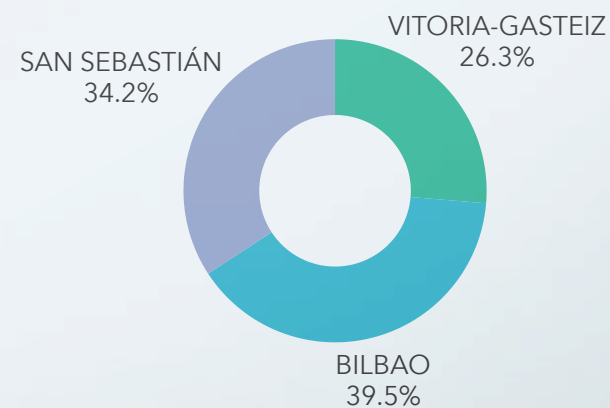
En diciembre, Kontsumobide estuvo presente en el mercado de Navidad de Vitoria-Gasteiz y en la Feria de Santo Tomás en Bilbao y Donostia. Tres stands, tres capitales, un mismo mensaje: consumir mejor.

El éxito fue rotundo – largas colas en las tres ciudades para recoger el calendario de Kontsumobide y la bolsa con el claim de la campaña anual: "Cuando compres, no te vendas". Una acción que combinó visibilidad de marca, difusión de valores y conexión directa con la ciudadanía, con cobertura fotográfica y en vídeo para redes sociales.

Participación por ciudad



Personas atendidas por ciudad





Material distribuido



Calendarios

Edición 2026



Bolsas

"Cuando compres, no te vendas"



Cobertura

Fotográfica y video

Total Participantes Sorteos

1.477



Sorteos realizados y nº de participantes

588

Sorteo 15 de Marzo

Pregunta sobre servicios de Kontsumobide

236

Campaña Arbitraje

Pregunta sobre temas de arbitraje

653

Campaña Navideña

Pregunta sobre compra local y consumo responsable

2.2.3.3. Sorteos de Instagram: participación en alza

A lo largo de 2025, Kontsumobide organizó tres sorteos en Instagram, cada uno vinculado a un momento clave del calendario comunicativo y con una pregunta temática como mecánica de participación.

El primero, ligado al Día de la Persona Consumidora, preguntó sobre los servicios de Kontsumobide: 588 participantes. El segundo, en el marco de la campaña de arbitraje, invitó a reflexionar sobre este mecanismo de resolución de conflictos: 236 participantes. Y el tercero, en la campaña navideña, abordó la compra local y el consumo responsable en fechas señaladas, logrando la participación más alta del año: 653 personas.

Una mecánica sencilla, eficaz y en crecimiento que convierte el entretenimiento en educación para el consumo.





2.2.3.4. Newsletter: 24 envíos, dos canales, una comunidad fiel

Durante 2025, Kontsumobide mantuvo una comunicación directa y periódica con su comunidad a través de 24 envíos – por correo electrónico y WhatsApp – con novedades, consejos y contenidos relevantes sobre consumo. Un canal de proximidad que refuerza el vínculo entre la institución y una ciudadanía que ha elegido estar informada.

✉ Newsletter 2025



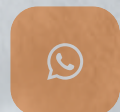
Envíos Realizados

24



Correo Electrónico

Información y novedades



WhatsApp

Contacto directo



Objetivo

Mantener informada a la ciudadanía sobre consumo responsable

2.3. Kontsumobide en Internet

2.3.1. Sitio web www.kontsumobide.eus

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

En 2025, **105.422 usuarios** únicos han accedido a la web en 180.208 sesiones. En total se han contabilizado 407.000 páginas vistas con un tiempo medio de interacción de 1 minutos y 59 segundos.

Las 10 contenidos más visitados



Home



Trámites online



Entrada de blog-Campana de Navidad



Cita previa



Cómo hacer una reclamación online



Entrada de blog- Campaña Black Friday



Las 10 contenidos más visitados



Contacto



Hojas de reclamaciones



Arbitraje de consumo



2.3.1.1. Actualidad: información de consumo siempre al día

La sección de actualidad del sitio web concentra todo el pulso informativo de Kontsumobide en tres formatos bien diferenciados.

Las **notas de prensa** son la voz oficial del Instituto: contenidos generados por Kontsumobide y difundidos a los medios a través del área de comunicación del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. En 2025 se han emitido 14 notas, manteniendo una presencia constante en la agenda mediática.

Las **noticias** recogen todo aquello relevante para el consumidor vasco que, sin ser generado por Kontsumobide, merece visibilidad: 18 publicaciones este año que amplían la mirada más allá de la institución y conectan con la realidad del día a día.

Y las **entradas de blog** – 16 en 2025 – aportan profundidad, cercanía y un enfoque más editorial, como se detalla en el siguiente apartado.

En total, **48 publicaciones** que convierten la web en un recurso vivo, dinámico y de consulta habitual.

2.3.2. Blog: consumo explicado para todas las personas

El blog de Kontsumobide es mucho más que un espacio de contenidos – es una herramienta de empoderamiento ciudadano. Integrado en www.kontsumobide.eus, su misión es clara: acercar los derechos y obligaciones del consumidor de forma cercana, comprensible y práctica, para que cada persona pueda tomar decisiones de compra más conscientes, críticas y responsables.

Lejos de funcionar de forma aislada, el blog actúa como eje conector del ecosistema digital de Kontsumobide, complementando tanto la información de la web como los contenidos publicados en Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.



Sus contenidos se articulan en diez bloques temáticos que cubren la experiencia de consumo de principio a fin: desde conceptos básicos y formación hasta vivienda, transporte, finanzas, telefonía, productos y servicios, entre otros.

En 2025, 16 posts han dado forma a este espacio – cada uno una oportunidad de informar, proteger y acompañar a la ciudadanía vasca en su día a día como consumidora.



2.3.3. Redes sociales: presencia multicanal al servicio del consumidor vasco

Kontsumobide mantiene una estrategia digital activa y diversificada a través de cinco canales sociales – Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y TikTok - adaptando su voz y sus contenidos a cada plataforma y a cada audiencia.

Facebook: Es la comunidad más consolidada del Instituto suma ya 12.000 seguidores, con 1.522 nuevas incorporaciones a lo largo de 2025. Las 335 publicaciones del año generaron 425 interacciones, manteniendo un vínculo estable con una audiencia fiel.

Twitter: La cuenta de Twitter cerró 2025 con 2.700 seguidores y una actividad constante: 248 tuits publicados con una interacción acumulada de 172 acciones. Un canal ágil para la comunicación institucional y la actualidad del consumo.

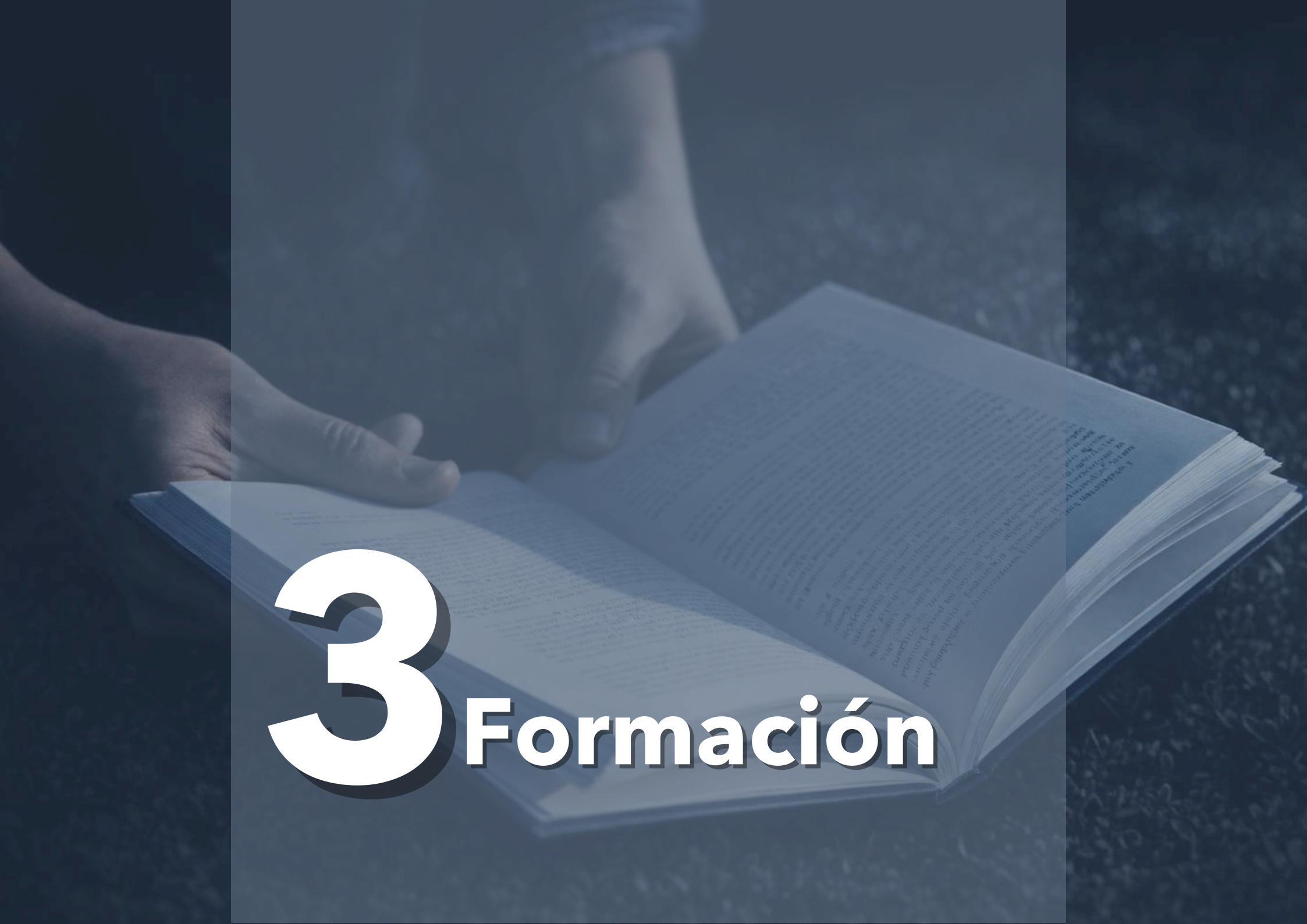
Instagram: Instagram es la plataforma con mayor dinamismo en términos de engagement. Con 426 nuevos seguidores y 183 publicaciones, el perfil acumuló 3.000 interacciones – la cifra más alta entre las redes de texto e imagen, y una señal clara del potencial visual del contenido de consumo.

YouTube: Con 449 suscriptores y 336.931 visualizaciones es el canal audiovisual de Kontsumobide que sigue creciendo en profundidad. Con 43 nuevos vídeos publicados en 2025 – hasta alcanzar un catálogo de 445 vídeos – el canal sumó 336.931 visualizaciones y



1.069 horas de tiempo de visualización acumulado. Contenido que no solo se ve, sino que se consume con atención.

TikTok: Con 1.753.775 usuarios alcanzados y 2.694.925 visualizaciones, TikTok es, sin duda, la gran revelación del ecosistema digital de Kontsumobide. Consolidada ya como herramienta estratégica para conectar con el público más joven, la plataforma cerró 2025 con las siguientes cifras: 214 nuevos seguidores, un alcance acumulado de 1.753.775 usuarios únicos, casi 2,7 millones de visualizaciones y 2.820 interacciones. Una ventana abierta a una nueva generación de consumidores.

A photograph of a person's hands holding an open book, resting it on a grassy surface. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. In the lower-left foreground, the number '3' is displayed in a large, white, bold font, followed by the word 'Formación' in a white, bold, sans-serif font.

3 Formación



El conocimiento como herramienta de cambio

Consumir mejor empieza por saber más. La formación es uno de los pilares estratégicos de Kontsumobide y una apuesta clara por construir una sociedad vasca más consciente, crítica y responsable en sus decisiones de consumo.

A través de programas completamente gratuitos, el Instituto Vasco de Consumo despliega una oferta formativa que llega a dos grandes públicos: la ciudadanía en general y los profesionales del sector del consumo.

Para la ciudadanía, el programa pone el foco en la innovación y la digitalización – herramientas esenciales para navegar un mercado cada vez más complejo – con el objetivo de que cada persona pueda tomar decisiones de compra más informadas, sostenibles y alineadas con sus derechos. Toda la oferta disponible en [Oferta formativa](#) y [Centros de formación de Kontsumobide](#).

Para los profesionales, Kontsumobide ofrece un programa de formación continua a lo largo del año, garantizando que quienes trabajan en el ámbito del consumo cuenten siempre con los conocimientos y las herramientas necesarias para atender mejor a la ciudadanía.

3.1. Centros de Formación KB: 3 territorios, un mismo compromiso

Kontsumobide tiene tres centros de formación, uno en cada una de las capitales de los tres territorios históricos desde donde se ejecuta el Programa de Educación, Formación y Sensibilización informativa en materia de consumo.

Tres Centros de Formación



Vitoria-Gasteiz

Centro KB Vitoria



Bilbao

Centro KB Bilbao



Donostia

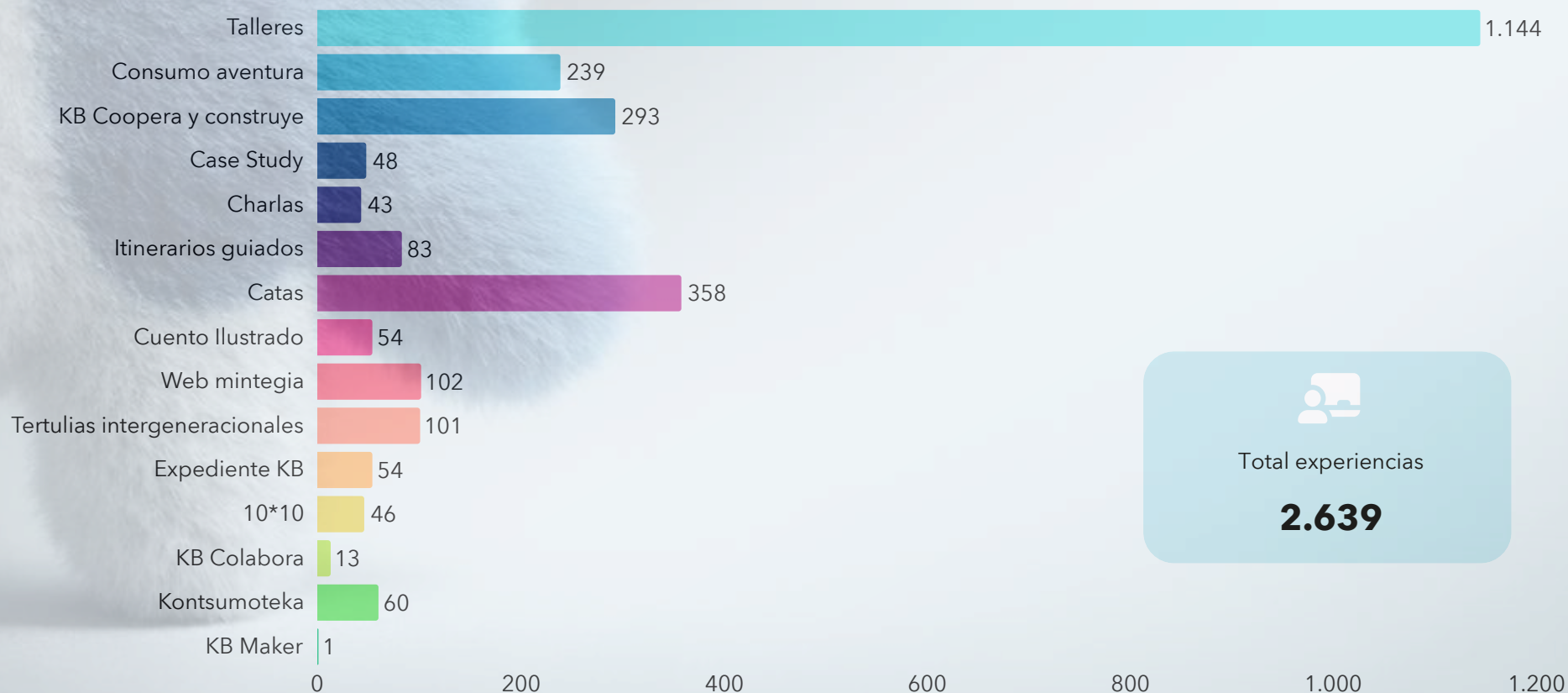
Centro KB Donostia



3.1.1. Experiencias formativas

2025 ha sido un año de crecimiento para los centros de formación de Kontsumobide. Este año se ha ampliado la oferta con la puesta en marcha de 5 nuevas experiencias a una oferta ya consolidada: "Juego y juguetes", "Ocio y tiempo libre", "Comienza la sesión de arbitraje", "Haz que la rueda gire" y "Hogar sostenible". Además, todos los formatos disponibles han tenido representación – una señal clara de la diversidad y el atractivo del programa. Aunque el **taller** sigue siendo el formato estrella con **1.144** acciones, el catálogo es amplio y variado: "Catas", "KB Cooperera y construye", "Consumo aventura", "Itinerarios guiados", entre otros. Hasta 15 formatos diferentes que se adaptan a distintos públicos, ritmos y objetivos de aprendizaje.

Nº de experiencias formativas por formatos





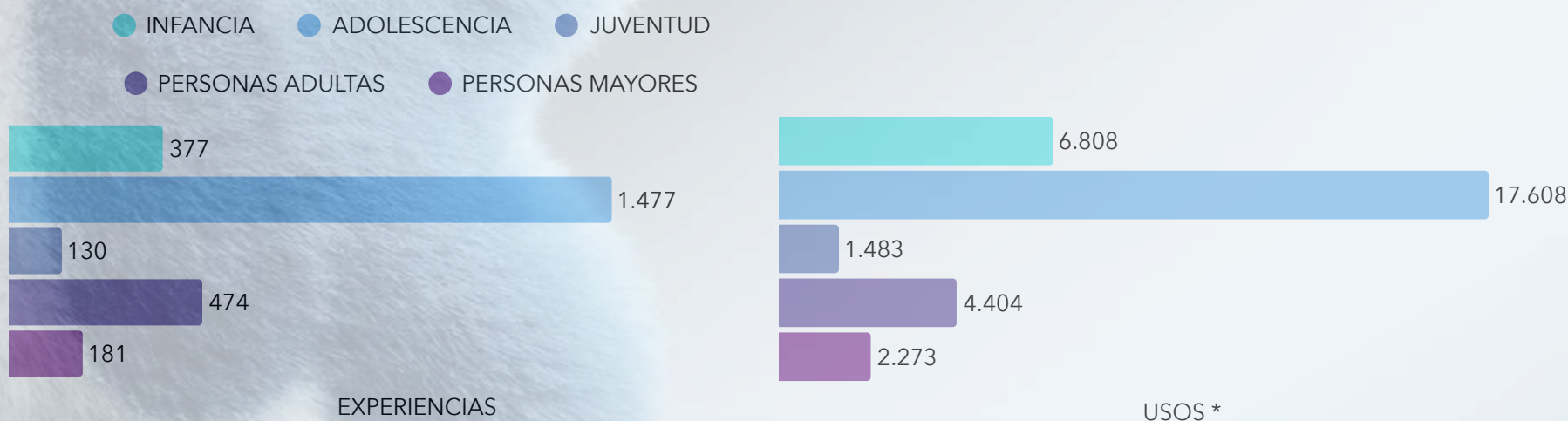
Uno de los objetivos del programa formativo es la presencia segmentada y priorizada de todas las franjas de edad de la sociedad. La participación por públicos durante este año es la siguiente:



Usos

32.576

Nº de experiencias y nº de usos por tipo de público



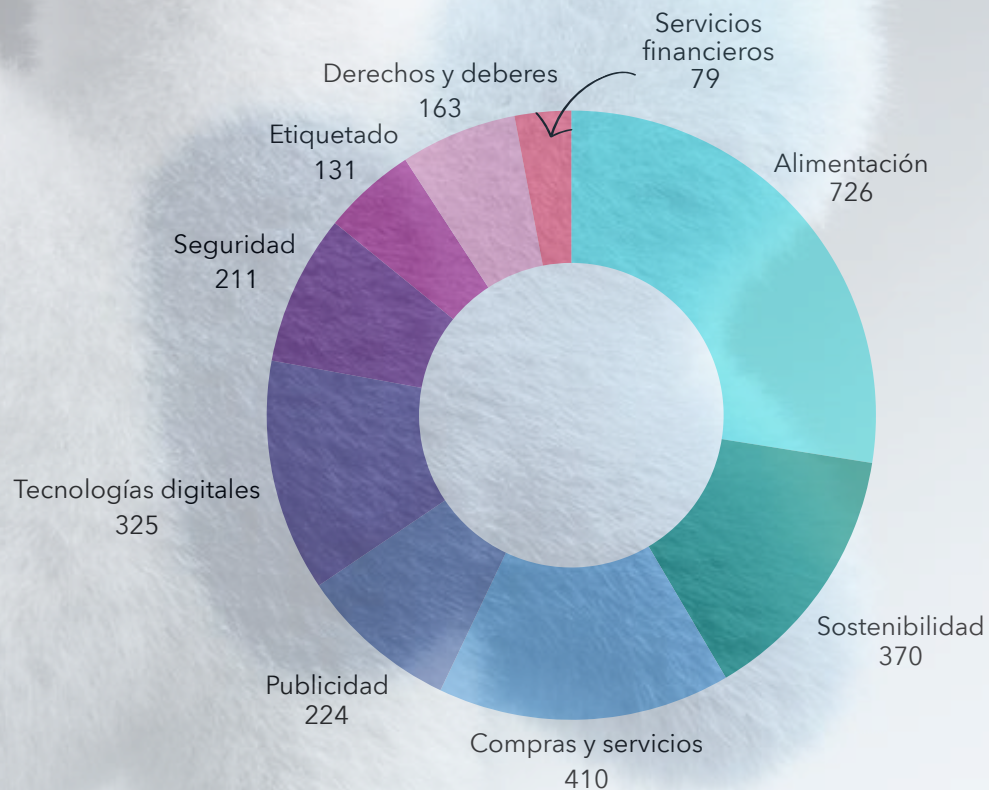
*Usos se refiere al número de personas que han acudido a las formaciones. Puede que una misma persona haya acudido a más de una formación.

Las 9 áreas de trabajo en las que se trabaja en Kontsumobide cubren el espectro completo del consumo cotidiano. Todas las áreas han sido demandadas, y la tendencia, sigue siendo la misma que en años anteriores. Los Centros Educativos solicitan acciones relacionadas con el curriculum escolar, lo que provoca que el área de Alimentación, impulsado por el formato "cata", se sitúe en la cabeza de solicitudes.

El área de Compras y Servicios, con un número cada vez mayor de experiencias ejecutadas es atractivo sobre todo entre el colectivo de personas adultas y mayores.

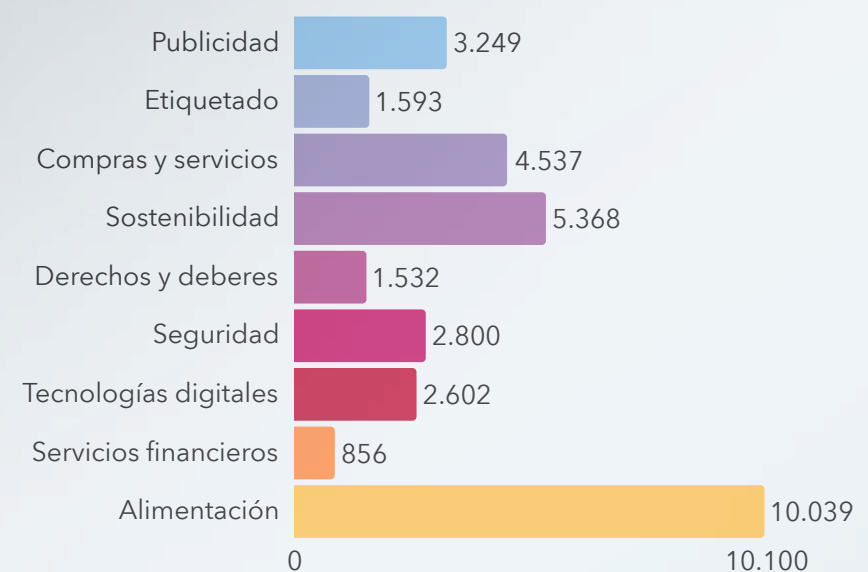


Nº de experiencias por áreas de trabajo

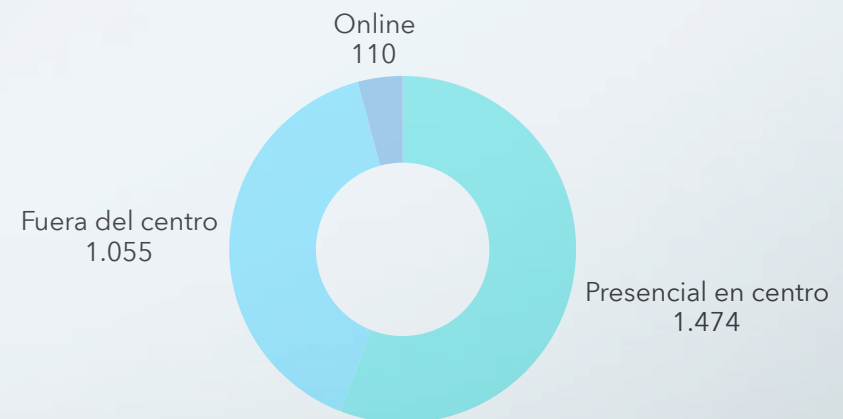


La preferencia de los grupos es la impartición presencial (95,83%) , siendo concretamente en el centro de formación el lugar mayormente elegido. Pero el dato más llamativo de 2025 es el aumento de la formación online, que ya representa el 4,17% del total – una tendencia al alza que Kontsumobide seguirá impulsando.

Nº de usos por áreas de trabajo



Lugar de impartición





3.1.2. Proyectos educativos: aprendizaje en profundidad

Los proyectos educativos son la apuesta de Kontsumobide por la formación de mayor calado.

Con una duración de entre 15 y 20 horas, combinan el trabajo personal con sesiones presenciales en un formato que exige – y logra – una implicación activa y continuada de quienes participan.

El resultado habla por sí solo: en 2025, este formato ha crecido un 8% respecto al año anterior, consolidando una tendencia al alza que se repite ejercicio tras ejercicio. Especialmente valorado en el ámbito educativo, su fidelización de participantes es uno de sus sellos distintivos. Este año, además, se han celebrado con gran éxito la 4ª y 5ª edición del proyecto EHU Online.



Usos

4.285



Proyectos

63

Nº de proyectos y nº de usos por centro de formación

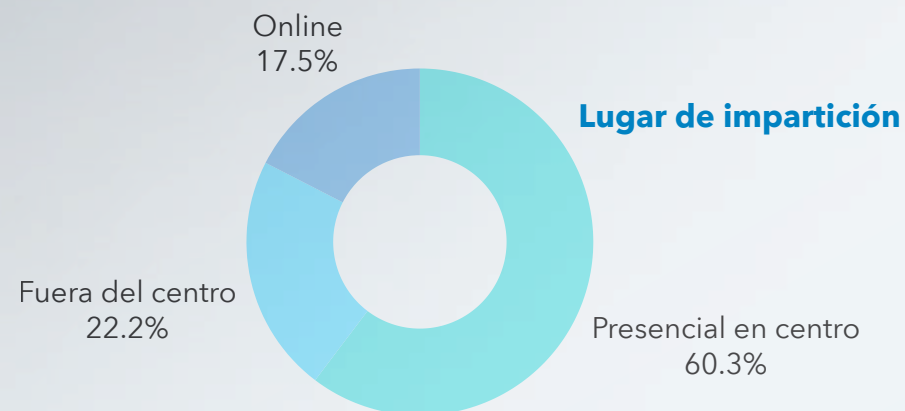
KB Donostia	KB Bilbao	KB Vitoria
25	18	20
1.956	1.212	1.117

Nº de sesiones por formatos

6 meses 6 retos	KB Formación profe...	EHU Online	KB Aprende y aplica	Pack experiencias	KB Jolasean
116	56	99	34	30	60

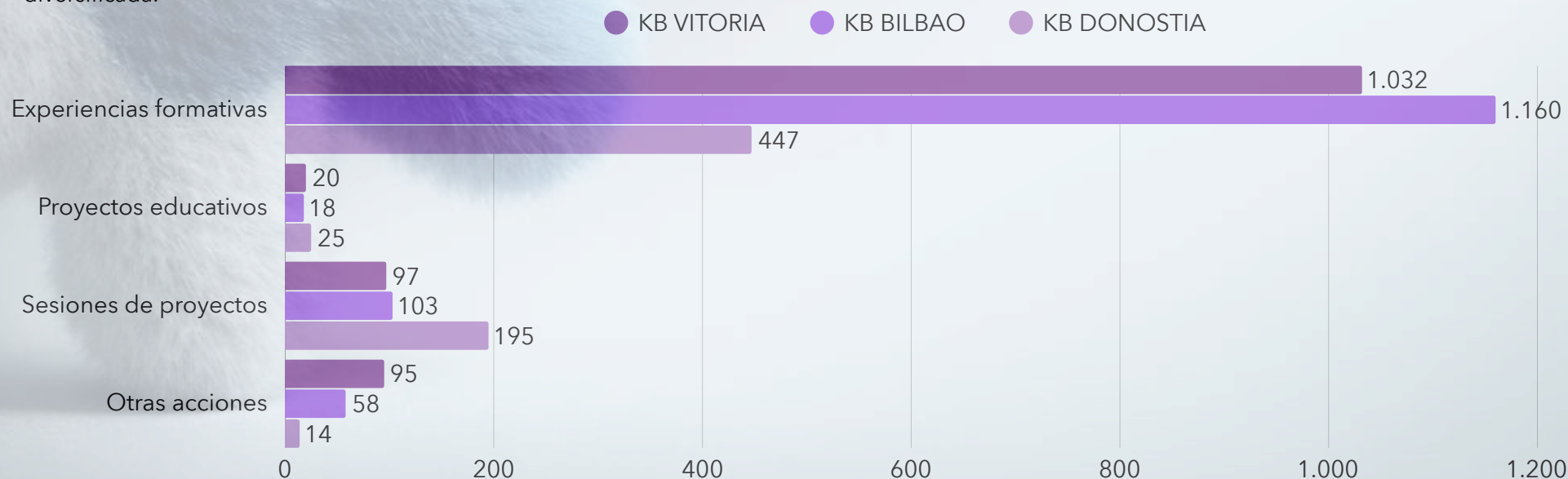


La presencialidad en los centros de formación sigue siendo la modalidad dominante con 38 de los 63 proyectos, y se registra además un aumento considerable en este formato este año. La modalidad online – vinculada íntegramente al **proyecto EHU** a través de la plataforma EGelapi – suma **11 proyectos**, consolidándose como una vía complementaria de alto valor.



3.1.3. Datos globales: un programa formativo de referencia en Euskadi

Los números de 2025 confirman que el programa formativo de Kontsumobide es un referente en materia de consumo responsable para toda la sociedad vasca. Todos los públicos objetivo tienen representación, y destacan especialmente los colectivos que en años anteriores tenían menor presencia – como el sector empresarial –, fruto de la apuesta continua por nuevas estrategias metodológicas y una difusión más amplia y diversificada.





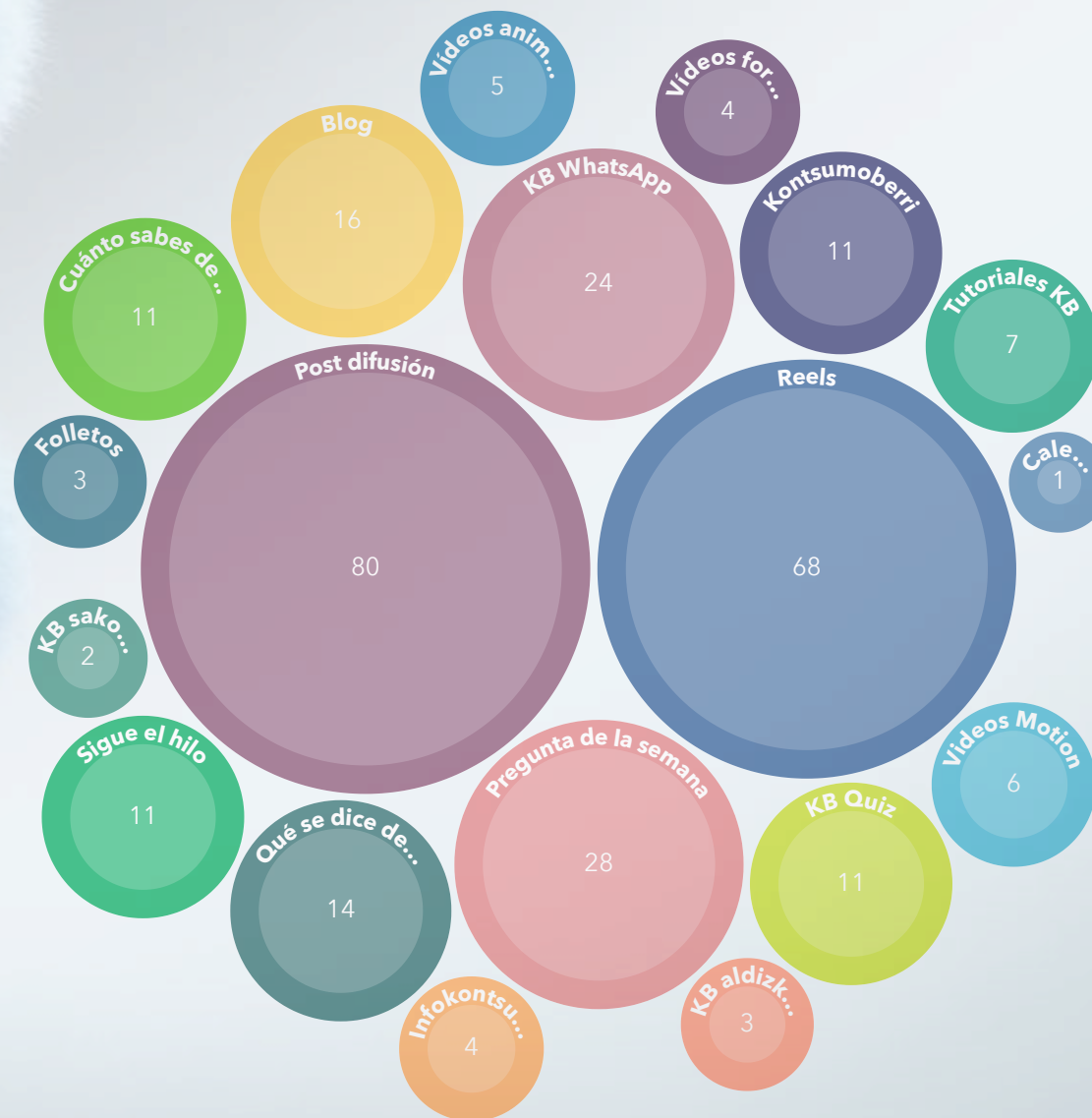
3.1.4. Sensibilización: 309 piezas, todos los canales, todos los públicos

La sensibilización es la otra gran pata de la estrategia comunicativa de Kontsumobide. En 2025, el programa ha seguido creciendo en alcance y diversidad, adaptando cada pieza al lenguaje, formato y audiencia de cada canal – Instagram, Facebook, X, YouTube, web, correo electrónico, WhatsApp y materiales impresos.

El resultado: **309 productos de sensibilización** en 19 formatos diferentes, distribuidos a lo largo de todo el año.

Se atiende a todos los públicos: desde infancia, adolescencia, juventud, personas mayores, prescriptoras y empresas tienen su espacio propio en la estrategia de sensibilización de Kontsumobide.

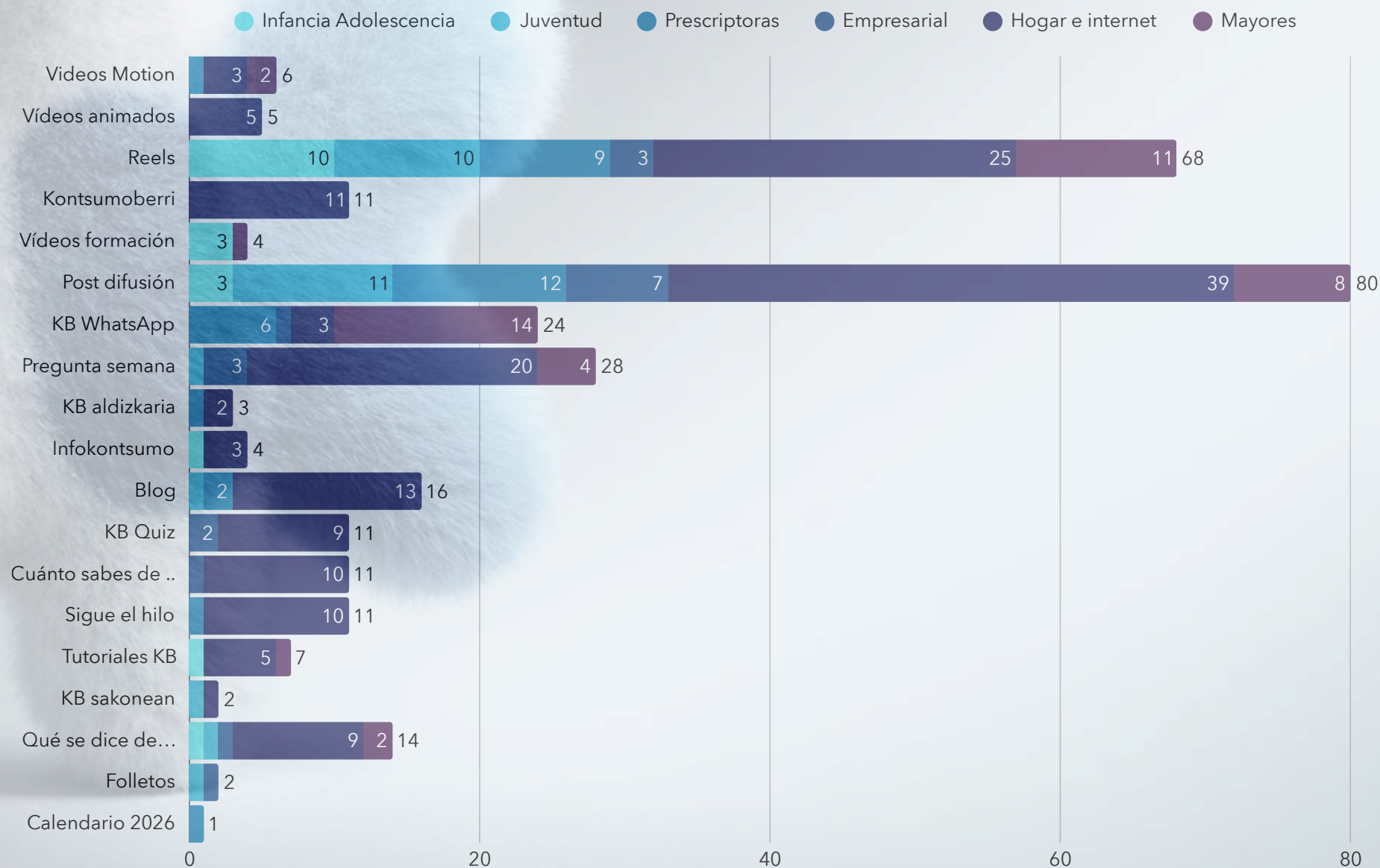
Nº de productos de sensibilización por público



nº de productos
309



Nº de productos de sensibilización por público





3.2. Formación interna y profesional: reforzar capacidades para proteger mejor

Proteger a la persona consumidora exige conocimiento actualizado y especializado. Por eso, en 2025, Kontsumobide ha reforzado la formación interna y profesional dirigida a quienes trabajan en primera línea de la protección a la persona consumidora: personal de Kontsumobide, de las OMIC y de las asociaciones de consumidores.

Se han impartido **tres cursos profesionales** a lo largo del año:

- Normativa en consumo e Introducción al Derecho de Consumo – impartido en Bilbao.
- Bono social y factura eléctrica – modalidad online.
- Inspección y competencias sancionadoras en materia de consumo: Potestad Sancionadora – impartido en la Sede del Gobierno Vasco de Donostia-San Sebastián.



EHU

Euskal Herriko Unibertsitatea
Universidad del País Vasco

Pero 2025 también ha marcado un hito formativo de largo alcance. El consejero de Turismo, Comercio y Consumo, Javier Hurtado, acompañado del decano de la Facultad de Derecho de la Universidad del País Vasco (EHU), Alberto Emparanza, presentó el nuevo **“Curso de Experto en Derecho de Consumo”** – un curso de postgrado que convierte a Euskadi en referente académico en esta materia.

Como señalaba el consejero, este curso era un objetivo perseguido desde hace tiempo por Kontsumobide que se ha hecho realidad gracias al trabajo conjunto y la coordinación entre ambas instituciones – una alianza fundamental para seguir reforzando la protección de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco.

A background image showing two hands in business suits shaking, symbolizing agreement or conflict resolution. The image is overlaid with a semi-transparent dark blue filter.

4 Resolución de conflictos



Resolución de conflictos: cuando las cosas no salen como deberían

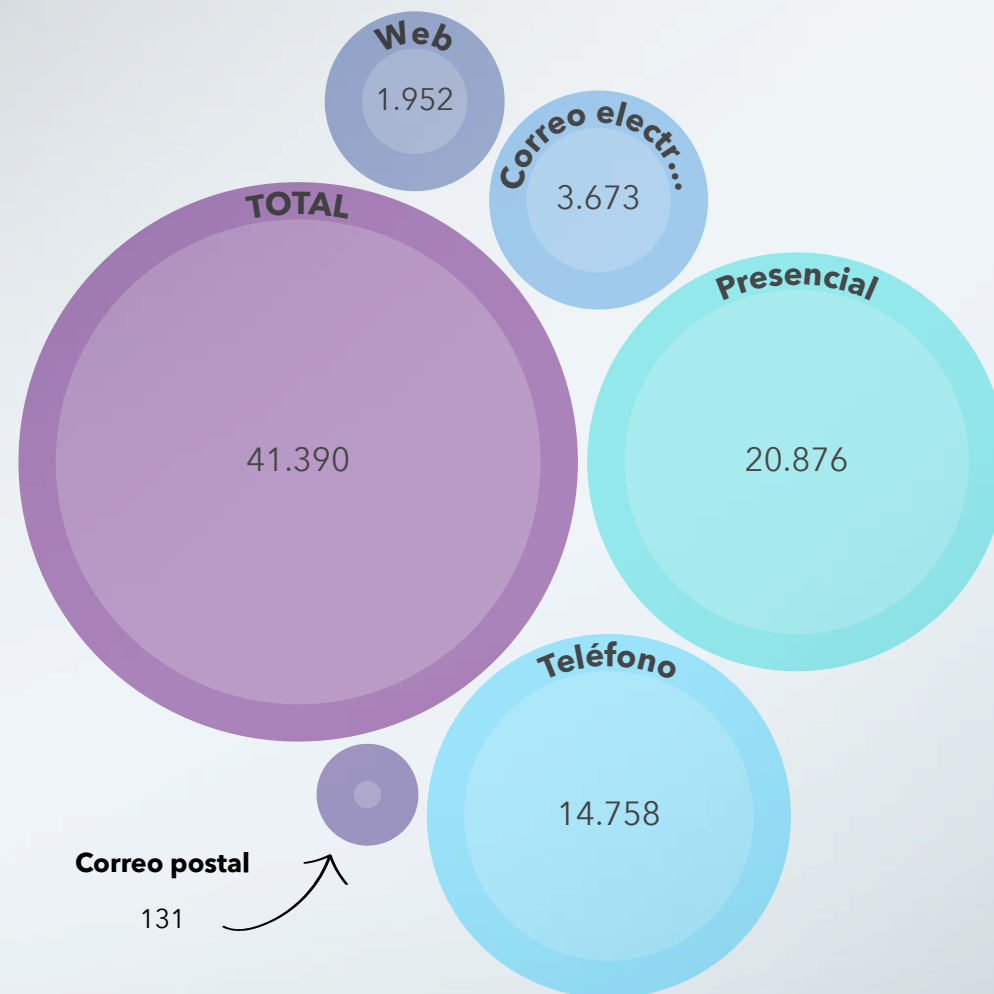
No todos los conflictos de consumo terminan bien por sí solos. A veces, la buena fe no basta – y es entonces cuando entran en juego los mecanismos de protección institucional. Kontsumobide ofrece a la ciudadanía vasca un sistema completo de resolución de conflictos, desde la simple consulta hasta la vía sancionadora, pasando por la mediación y el arbitraje.

En 2025, la actividad de Kontsumobide en este ámbito se ha articulado en torno a cuatro grandes ejes: consultas de consumo, reclamaciones, quejas y denuncias, expedientes sancionadores y arbitraje de consumo. Cuatro vías que, juntas, garantizan que ningún conflicto quede sin respuesta y que los derechos de las personas consumidoras no sean solo papel mojado.

4.1. El pulso de la ciudadanía: Consultas de consumo en Euskadi

En 2025, la red de atención al consumidor vasco ha gestionado un total de **41.390 consultas**. De ellas, 9.365 fueron atendidas por Kontsumobide; 26.128 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 5.897 por las diferentes asociaciones de personas consumidoras que constan en el Registro de Asociaciones de Euskadi.

Consultas de consumo en Euskadi por formas de presentación





Un sistema coordinado que garantiza que ninguna duda quede sin respuesta.

La atención presencial sigue siendo la vía preferida, con 20.876 consultas – la mitad del total. El teléfono se mantiene como segunda opción con 14.758 contactos, mientras que el correo electrónico (3.673) y la web (1.952) consolidan los canales digitales como alternativas cada vez más utilizadas.

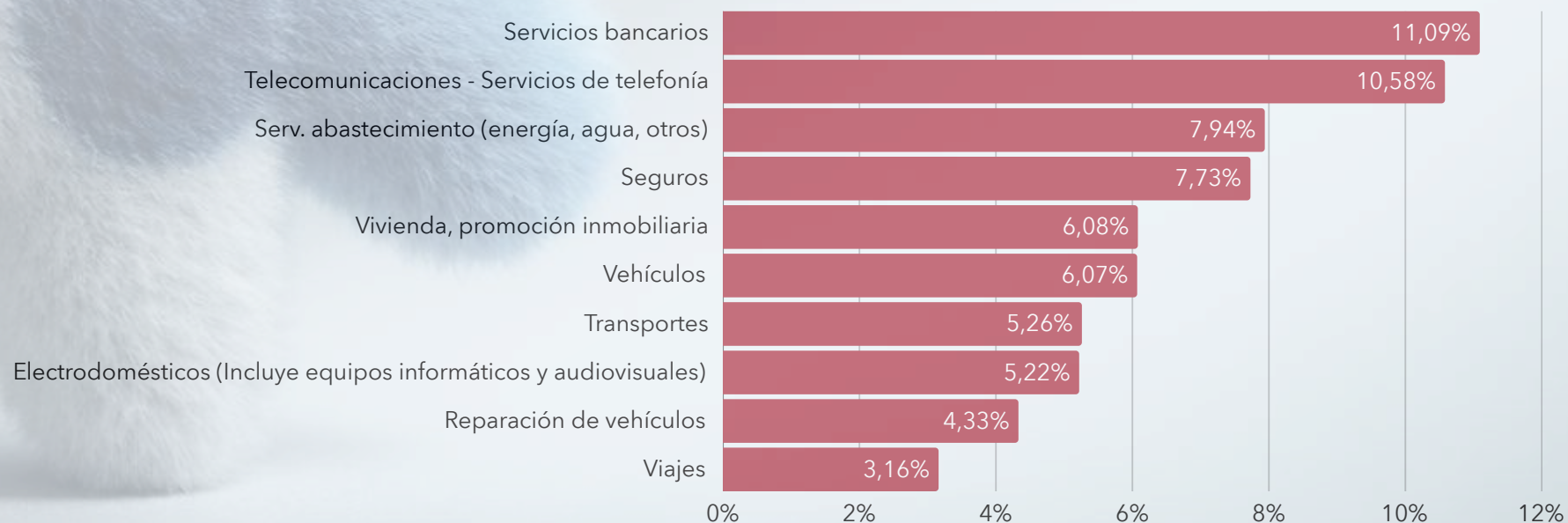


Consultas

41.390

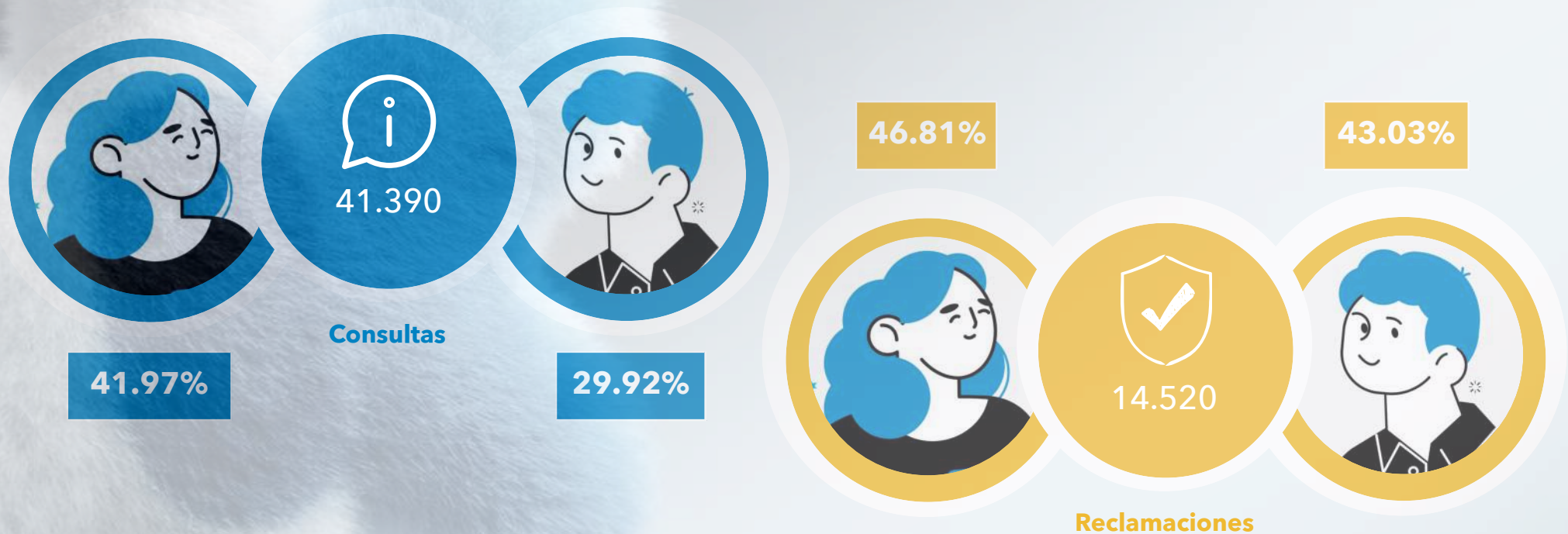
Los servicios bancarios encabezan la lista de preocupaciones con el 11,09% de las consultas (4.590), seguidos de cerca por las telecomunicaciones (10,58% – 4.379) y los servicios de suministros como energía y agua (7,94% – 3.286). Los seguros (7,73%) y la vivienda (6,08%) completan el top 5 de las materias más consultadas. Un mapa de preocupaciones que refleja la realidad cotidiana de la ciudadanía vasca: servicios esenciales, contratos complejos y sectores donde la protección de la persona consumidora marca la diferencia.

Top 10 de las preocupaciones de la ciudadanía





Radiografía del consumo en Euskadi: Perspectiva de género en 2025



Consultas y reclamaciones de consumo por género

	Hombres	% sobre total	Mujeres	% sobre total	N/C	% sobre total	Totales
N° CONSULTAS	12,384	29.92%	17,372	41.97%	11,634	28.11%	41,390
	Hombres	% sobre total	Mujeres	% sobre total	N/C	% sobre total	Totales
N° RECLAMACIONES	6,248	43.03%	6,797	46.81%	1,475	10.16%	14,520

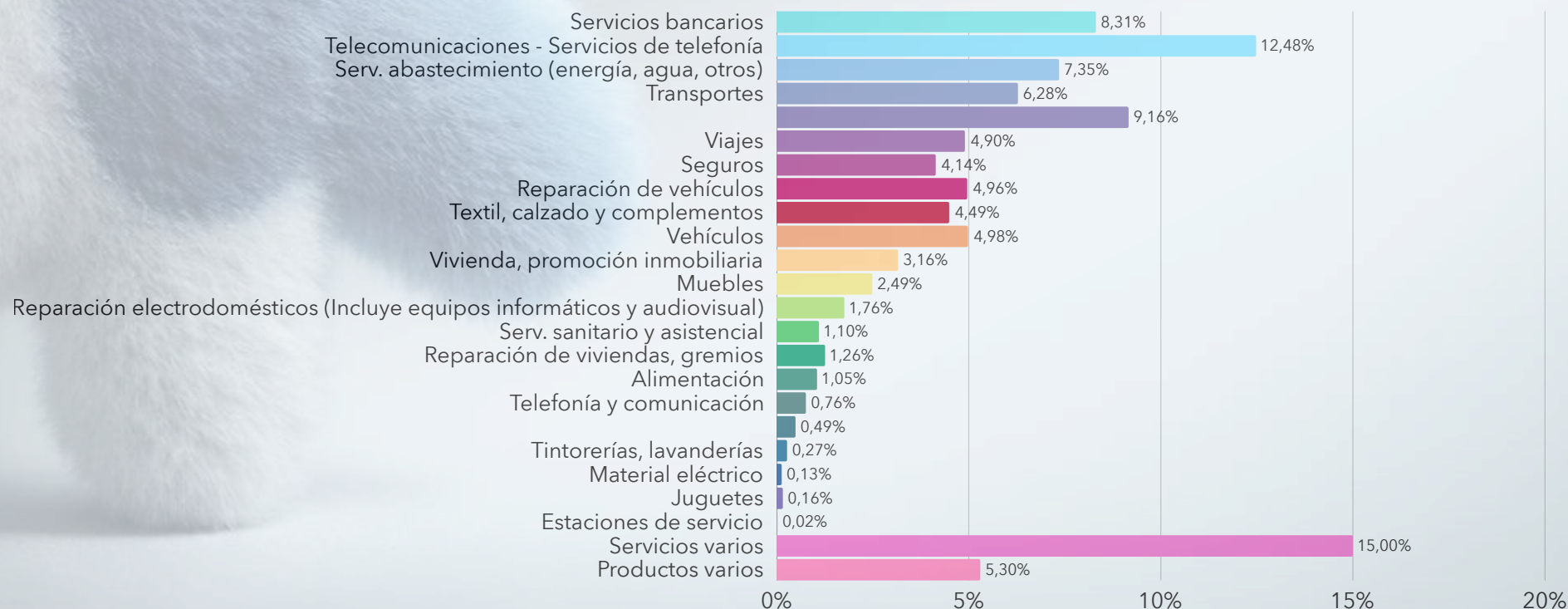


4.2. El malestar de las personas consumidoras: Reclamaciones, quejas y denuncias en Euskadi

En 2025, la red de protección a la persona consumidora vasca ha tramitado **27.218** reclamaciones, quejas y denuncias. Kontsumobide asumió la parte más significativa con **14.546** expedientes, seguido de las OMIC con **10.684** y las asociaciones de consumidores con **1.988**. Un sistema coordinado que garantiza que cada queja encuentre el canal adecuado.

Las telecomunicaciones encabezan el ranking con el 12,48% del total (3.398 reclamaciones) – un sector que año tras año lidera las quejas de la ciudadanía vasca. Le siguen los electrodomésticos donde se incluyen equipos informáticos y audiovisuales (9,16% – 2.493), los servicios bancarios (8,31% – 2.263), los suministros de energía y agua (7,35% – 2.002) y los transportes (6,28% – 1.709).

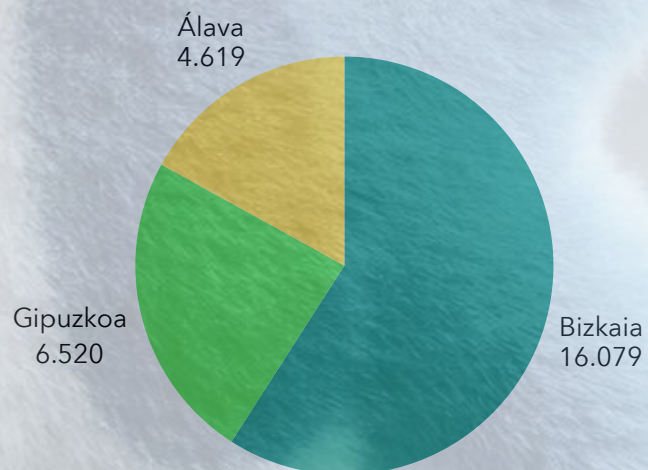
Porcentaje de reclamaciones por sectores en Euskadi





Bizkaia concentra el mayor volumen de reclamaciones con **16.079** expedientes – el 59% del total –, seguida de Gipuzkoa con **6.520** y Araba con **4.619**. Una distribución que refleja, en buena medida, el peso demográfico de cada territorio.

Reclamaciones en Euskadi por territorio



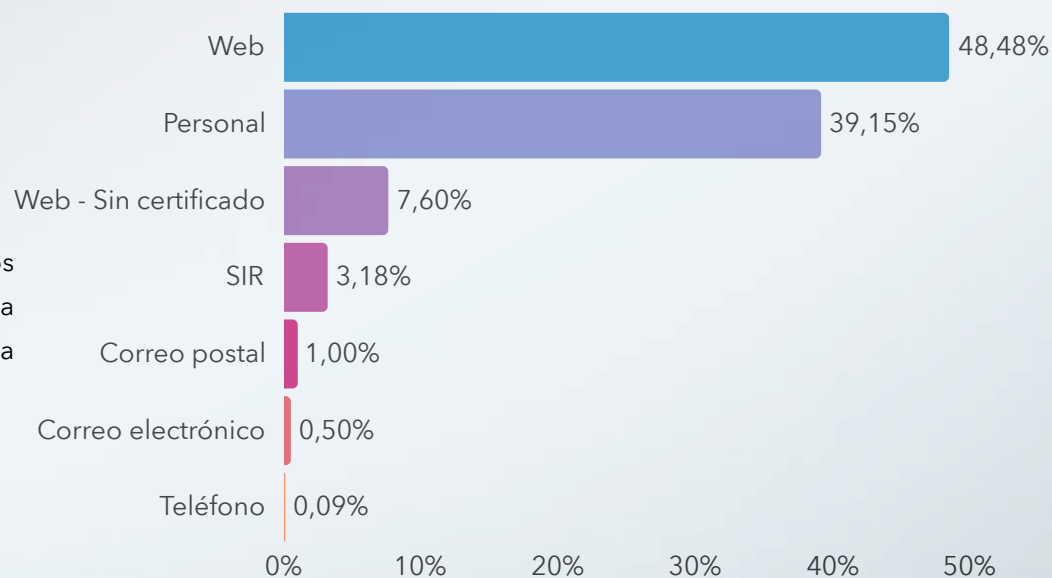
En todos los territorios, las telecomunicaciones y los electrodomésticos lideran las reclamaciones – una tendencia homogénea que apunta a sectores con margen de mejora en toda Euskadi.

Reclamaciones
27.218

4.2.1. Reclamaciones en Kontsumobide: volumen de expedientes y el canal digital

En 2025, Kontsumobide ha gestionado **14.546 reclamaciones**, quejas y denuncias. Un dato que, más allá del volumen, revela cómo está cambiando el comportamiento de la persona consumidora vasca: casi la mitad de los conflictos – el 49,82% – se originan en compras realizadas a través de internet, superando ya a las reclamaciones por compras en establecimiento físico (44,60%) y fuera del establecimiento (5,42%).

Reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide por forma de presentación



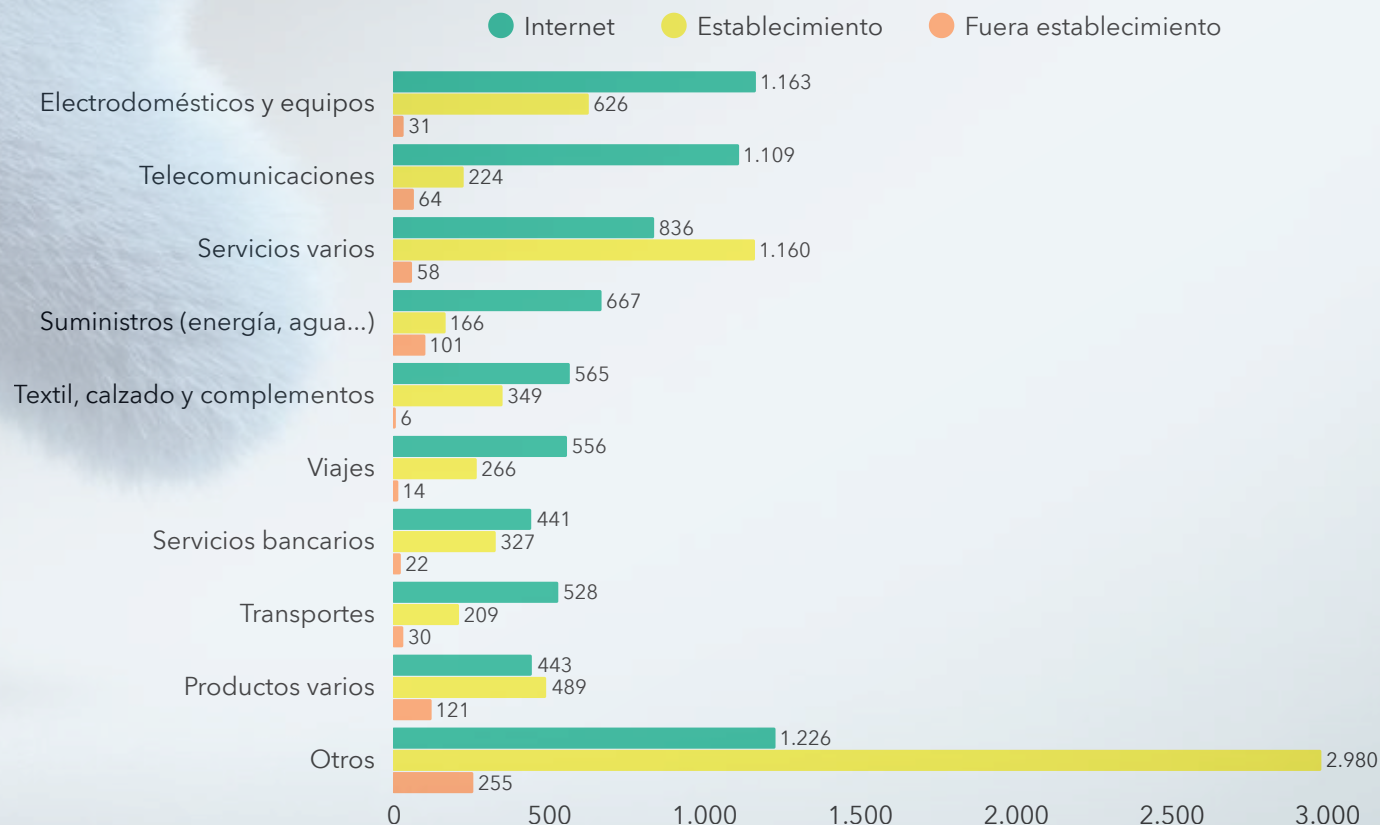


Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 43,29 % de las reclamaciones mediadas.

El canal web es ya la vía dominante, concentrando el 56,21% de todas las solicitudes – frente al 50,98% de 2024. Una tendencia clara y en aceleración que confirma la digitalización del servicio.

Un dato positivo para cerrar: el **43,29%** de las reclamaciones mediadas llegan a acuerdo

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



Los electrodomésticos y equipos informáticos lideran las reclamaciones, seguidos de las telecomunicaciones y los suministros.

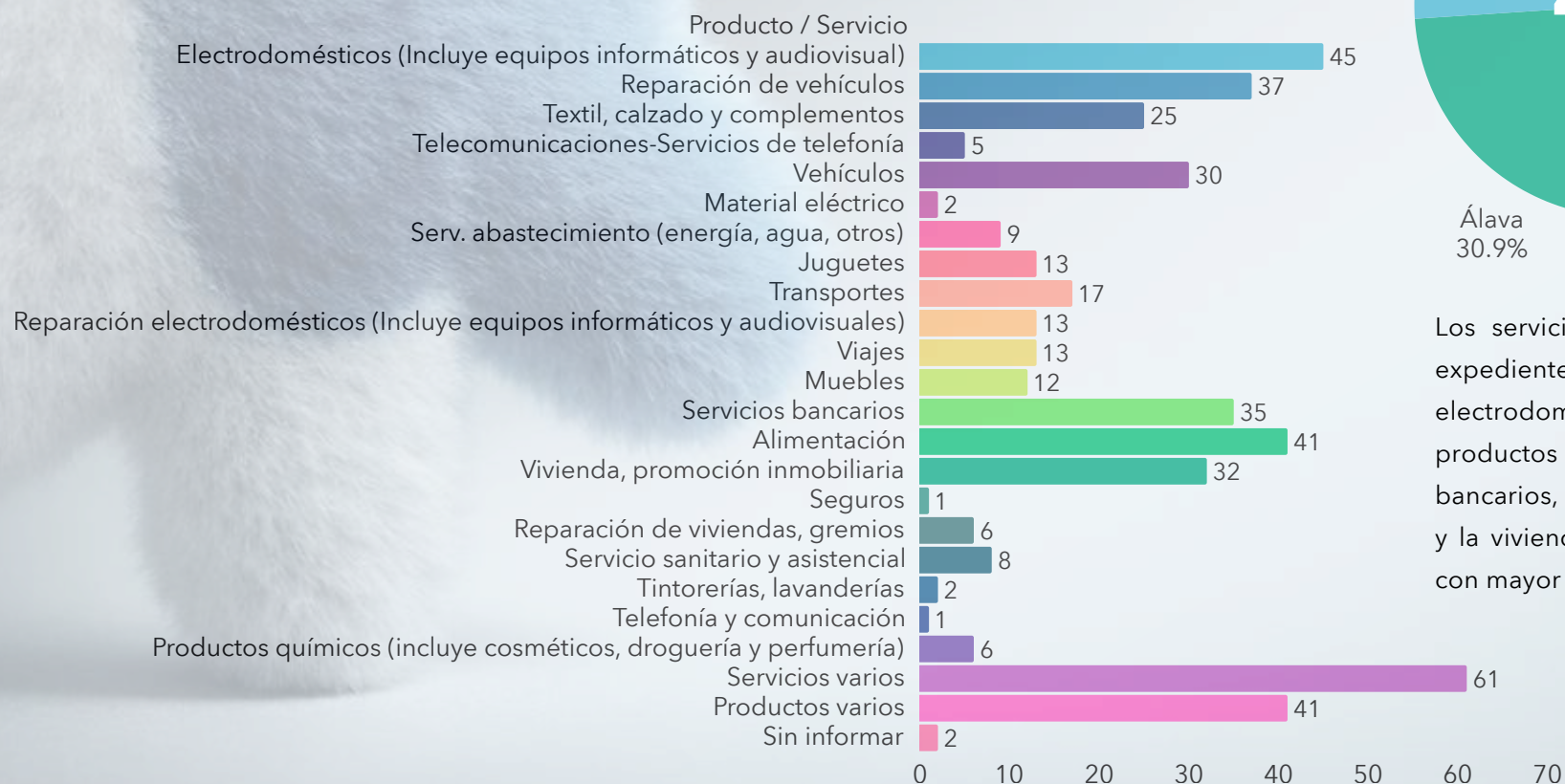
En prácticamente todos los sectores, la compra a distancia o por internet es el origen principal del conflicto ; un reflejo directo del crecimiento del comercio electrónico y sus retos pendientes en materia de protección a la persona consumidora.



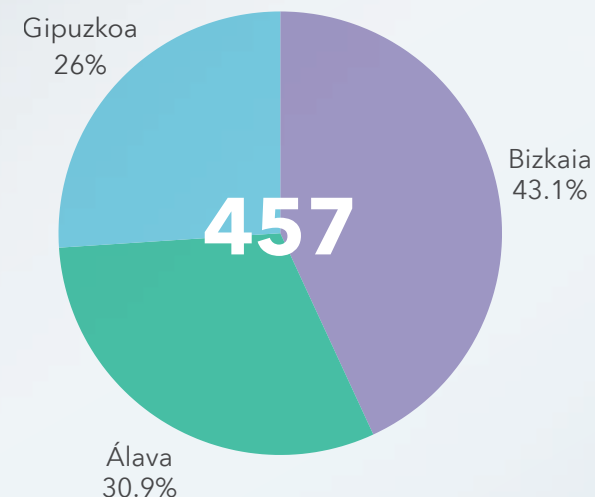
4.3. Expedientes sancionadores: Acción ante las infracciones de consumo

En 2025, Kontsumobide ha incoado **457 expedientes sancionadores** en los tres territorios históricos, fruto tanto de las infracciones detectadas en campañas de inspección y control de mercado, como de reclamaciones recibidas. Una actividad fiscalizadora que protege a la persona consumidora vasca y envía un mensaje claro al mercado: el incumplimiento tiene consecuencias.

Expedientes sancionadores incoados por sectores



Porcentaje de expedientes sancionadores incoados por territorio



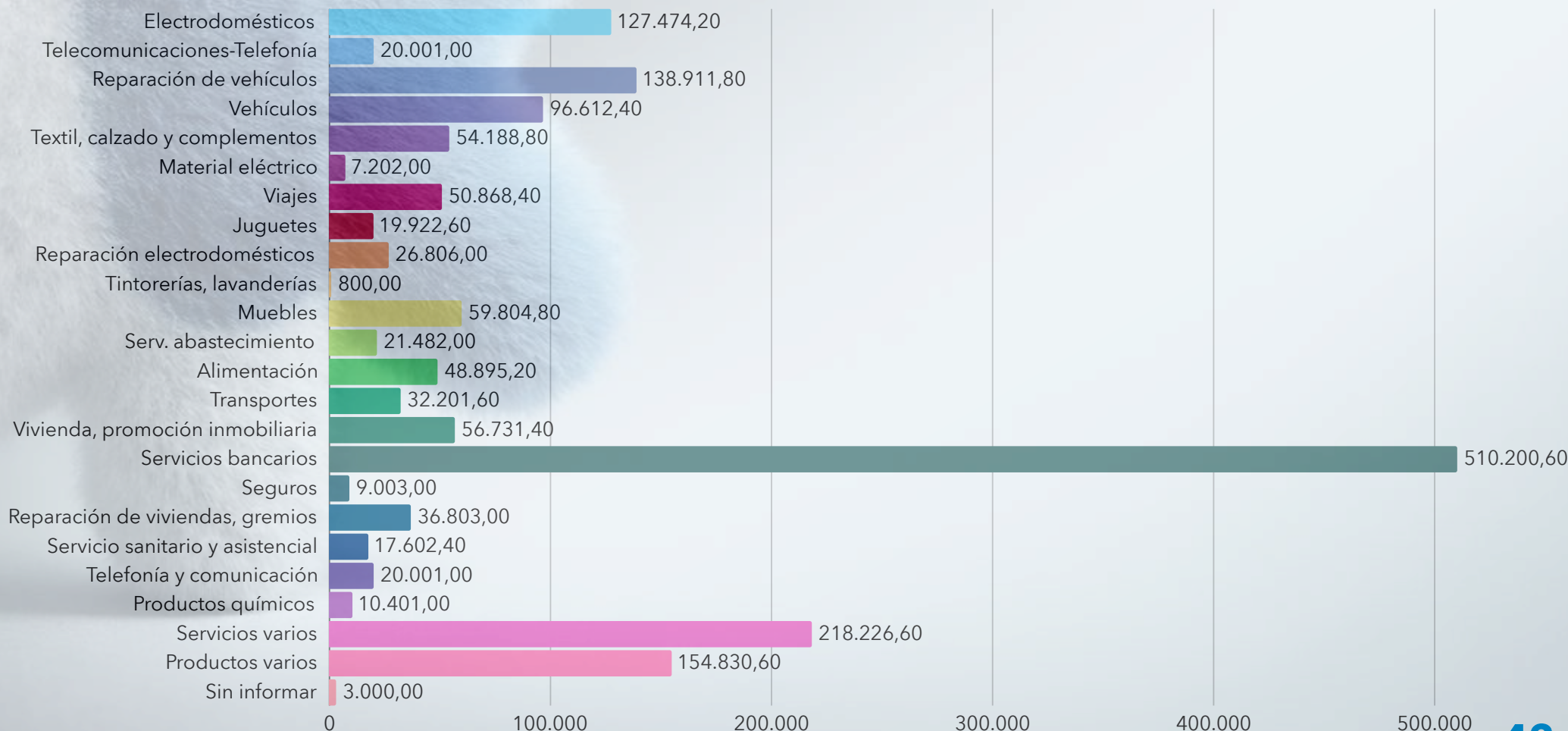
Los servicios varios lideran con 61 expedientes, seguidos de los electrodomésticos, alimentación y productos varios. Los servicios bancarios, la reparación de vehículos y la vivienda completan los sectores con mayor actividad sancionadora.



De los expedientes sancionadores tramitados, **310** han sido **resueltos con sanción** en 2025, alcanzando una **cuantía total de 1.720.969,40 €**. Un resultado que refleja la contundencia de la acción inspectora de Kontsumobide.

El sector de servicios bancarios destaca de forma notable: con 28 sanciones, acumula 510.200,60 € – el 29,6% del total de la cuantía sancionadora –, lo que habla del peso económico de las infracciones en este sector. Le siguen servicios varios (218.226,60 €), productos varios (154.830,60 €) y reparación de vehículos (138.911,80 €).

Expedientes sancionadores resueltos con sanción por sectores y cuantía (Total en Euros)





4.3.1. Empresas sancionadas: Transparencia para la protección del consumidor

Esta memoria revela las empresas sancionadas por cometer infracciones graves en materia de consumo. El objetivo es ofrecer a las personas consumidoras y usuarias la información necesaria para conocer las infracciones cometidas y así prevenir la repetición de conductas ilícitas en el futuro.

Este balance muestra que el sector de los Servicios Financieros y de Seguros es el que concentra las sanciones de mayor cuantía, seguido por el área de Arte, Espectáculos y Ocio.

Suma de Sanciones Graves por Sector (Total en Euros)



Datos Clave:

- Sector Bancario: Entidades como Caja Rural Navarra (60.000 €) y un grupo de bancos con multas de 50.000 € (Santander, Bankinter, Caixabank, Open Bank) reflejan la intensidad del control en este sector.
- Sector Ocio: Destaca el impacto en festivales musicales, con una sanción de 50.000,00 € de Lastur Bookin S.L.
- Comercio Online y Manufacturas: En el ámbito de productos manufacturados, la mayor sanción grave recae sobre All In Digital Marketing, S.L. con 10.001,00 €.



4.4. Arbitraje de consumo: resolución ágil, gratuita y vinculante

El sistema arbitral de consumo permite resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas sin necesidad de acudir a los tribunales.

El órgano de referencia del sistema arbitral de consumo es la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, adscrita a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Las partes (persona consumidora y empresa) aceptan someterse voluntariamente a la decisión del órgano arbitral. Y siempre se inicia a solicitud de la persona consumidora.

El procedimiento arbitral tiene una duración media de 90 días, es gratuito excepto por los gastos de pruebas solicitadas. Un proceso ágil, regulado por el RD 713/2024, de 23 de julio, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.

Además, la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi está acreditada como entidad ADR (Alternative Dispute Resolution) según la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, lo que garantiza calidad, independencia y rigor en la resolución de conflictos.

4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje: empresas comprometidas con la persona consumidora

Adherirse al sistema arbitral de consumo no es solo un trámite administrativo – es una declaración pública de compromiso con los derechos de las personas consumidoras. Las empresas adheridas muestran su voluntad de resolver conflictos por la vía amistosa, rápida y gratuita, y pueden exhibir el distintivo oficial de adhesión como sello de calidad y confianza ante sus clientes.

En 2025, el sistema sigue creciendo: **826 nuevas empresas y comercios** se han sumado al arbitraje vasco, llevando el total a **17.091 empresas adheridas** a 31 de diciembre de 2025.

Un hito en 2025: nuevo convenio con el Estado

El 17 de junio de 2025 se firmó el nuevo convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo del País Vasco para el desarrollo del arbitraje de consumo en el ámbito autonómico. El acuerdo, válido por cuatro años con posibilidad de prórroga, refuerza el compromiso institucional con este sistema de resolución de conflictos.



Total empresas adheridas

17.091



El 15 de septiembre arrancó la campaña anual de captación dirigida, esta vez, a Bilbao, Portugalete, Barakaldo, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz. El resultado: **450 nuevas adhesiones**, distribuidas por territorio:



Empresas adheridas al arbitraje por sectores



Es crucial mantener el registro actualizado, tanto como captar nuevas empresas. En 2025 se han dado de baja 771 empresas por jubilaciones y cierres, y 42 han renunciado a su adhesión – correspondientes a una cadena de ópticas con sede en Madrid. Un proceso de depuración que garantiza la fiabilidad y calidad del sistema.

La base de **17.091** empresas adheridas se distribuye en una amplia variedad de sectores. Los más representados reflejan el tejido comercial y de servicios del País Vasco.

Las tres claves del arbitraje: RAPIDEZ, EFICACIA y ECONOMÍA

Tres razones que explican por qué cada año son más las empresas vascas que eligen esta vía – y por qué el sistema arbitral de consumo de Euskadi no deja de crecer.



4.4.2. Solicitudes de arbitraje



En 2025, la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi ha recibido **1.046 nuevas solicitudes** de arbitraje – un incremento respecto a las 1.001 del año anterior que confirma la creciente confianza de la ciudadanía en este sistema de resolución de conflictos.

La telefonía lidera con diferencia: 376 solicitudes – el 35,9% del total – motivadas principalmente por incumplimiento de condiciones ofertadas, facturación indebida, portabilidades fallidas y penalizaciones por no permanencia. En segundo lugar, la energía como consecuencia del aumento de costes, retrasos en facturación y una normativa en constante cambio. Y en tercer lugar se encuentran las solicitudes por conflictos surgidos en materia de reparaciones de vehículos, gremios y vivienda.

El **laudo arbitral** de consumo es la resolución del órgano arbitral que resuelve el conflicto entre las partes y tiene la misma validez que una sentencia judicial. En 2025, se dictaron 564 laudos: 150 parciales, 159 totales, 228 desestimados y 27 por inhibición. Cada laudo debe ser por escrito, motivado y firmado. La cuantía media de los laudos fue de 404,39 €.

Laudos

564



De los 564 laudos dictados en 2025, **395 se resolvieron en equidad** – árbitros expertos en el sector que resuelven según su leal saber y entender – y **169 en derecho** – árbitros con titulación jurídica superior que aplican el ordenamiento vigente.

Por defecto, 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 713/2024). Y un dato que habla de la calidad técnica del sistema: el **96%** de los laudos se dictó por **unanimidad del Colegio Arbitral**.

Antes de llegar al laudo, la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi desarrolla una importante función mediadora entre las partes. En 2025 se alcanzaron **177 acuerdos** gracias a esta labor – conflictos que se resolvieron sin necesidad de dictar laudo (ni estimatorio ni desestimatorio) ni resolución de archivo.

Sin embargo, no todas las solicitudes llegan a tramitarse. **Se inadmitieron 21** solicitudes de arbitraje. Y por otro lado, **218 expedientes se archivaron** porque empresas no adheridas al sistema arbitral no aceptaron el arbitraje propuesto en el plazo de 10 días hábiles, a pesar de haberse intentado llegar a un acuerdo.

Cabe destacar que se realizaron **14 inspecciones oculares** por parte de los Colegios Arbitrales en expedientes de construcción y mobiliario – una herramienta que aporta rigurosidad técnica al proceso. No se realizó ninguna prueba pericial durante 2025 (tampoco en 2024).

Durante 2025, la presidencia de la Junta Arbitral designó **226 Colegios Arbitrales** y **338 Órganos Arbitrales Unipersonales** para la resolución de los expedientes.

En caso de incumplimiento de un laudo, cualquiera de las partes puede solicitar su ejecución forzosa ante los tribunales competentes, que lo harán valer de forma coactiva. De los laudos dictados en 2025, 5 han requerido ejecución forzosa para su cumplimiento.

Además, en 1 laudo se tramitó una acción de anulación, que fue desestimada mediante sentencia judicial – confirmando así la validez del laudo arbitral.

El **97,69 %** de los laudos arbitrales se han emitido en un plazo no superior a los 2 meses

La **subvención** concedida en 2025 a la Junta Arbitral de Euskadi, ha ascendido a 63.684 €.



4.5. Protocolo con la Fiscalía del País Vasco: justicia y consumo, de la mano

Este Protocolo General entró en vigor el 8 de febrero de 2024, y tiene por objeto promover la colaboración entre las Partes para la realización de cuantas actuaciones contribuyan a incrementar la eficacia de las medidas de protección de los legítimos derechos de las personas consumidoras.

El Ministerio Fiscal tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los derechos de la ciudadanía y del interés público tutelado por la Ley, de oficio o a petición de los interesados, así como velar por la independencia de los Tribunales, y procurar ante estos la satisfacción del interés social, ostentando el Fiscal General del Estado la jefatura superior del Ministerio Fiscal y su representación en todo el territorio español.

Particularmente, el Ministerio Fiscal tiene una amplísima legitimación, individual y colectiva, en la protección de personas consumidoras y usuarias conforme a la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil.

Kontsumobide es el órgano al que corresponde la propuesta de regulación, en el ámbito de las competencias autonómicas, que incide en la protección y la promoción de los derechos de las personas consumidoras y el establecimiento e impulso de procedimientos eficaces para la protección de las mismas.

El Protocolo General permite canalizar la cooperación entre ambas entidades con el objeto de alcanzar un fin común, este es el de la protección de las personas consumidoras. En este contexto Kontsumobide propone a la Fiscalía Superior del País Vasco el establecimiento de un sistema de colaboración regular y estable en el ámbito de la defensa de los legítimos derechos de las personas consumidoras.

Este marco colaborativo, a través de actividades comunes dirigidas a promover la garantía de los derechos de las personas consumidoras, se realizará mediante los instrumentos jurídicos oportunos. Las actuaciones previstas son la realización de acciones formativas relacionadas con la protección de las personas consumidoras, y el intercambio de información acerca de las denuncias y reclamaciones en las que se observe alguna actuación fraudulenta o lesiva para el interés general de las personas consumidoras y usuarias, entre otras.

5 Control de mercado





Control de Mercado: vigilancia activa para un consumo seguro

Control de Mercado es la unidad de Kontsumobide encargada de asegurar que los productos y servicios en el mercado vasco cumplan con los requisitos de etiquetado, información y seguridad establecidos por la legislación. Su labor de inspección y vigilancia está coordinada con la Unión Europea y protege a la ciudadanía desde el origen.

Sus actividades se dividen en dos líneas principales:

1. Campañas de inspección y control: Verificación del cumplimiento normativo en sectores regulados y productos de alto consumo, con acciones programadas anualmente y respuestas rápidas ante situaciones imprevistas.
2. Localización, inmovilización y retirada de productos alertados: En caso de productos de riesgo para la salud o seguridad, se localizan, inmovilizan y, si es necesario, se retiran del mercado sin demora.

5.1. Campañas de inspección y control

5.1.1 Control oficial de productos alimenticios: vigilancia europea, ejecución vasca

La seguridad alimentaria no es negociable. La legislación de la Unión Europea establece un conjunto de normas armonizadas para garantizar que los alimentos sean seguros y saludables, y que todas las actividades que puedan repercutir en la cadena agroalimentaria o en la protección de las personas consumidoras – desde la producción hasta la información en el etiquetado – se realicen conforme a requisitos específicos.

La responsabilidad de hacer cumplir esta legislación recae en los estados miembros, cuyas autoridades competentes organizan controles oficiales para verificar que los requisitos de la UE se respetan y se aplican efectivamente sobre el terreno.

En Euskadi, esa autoridad competente en el ámbito del consumo es Kontsumobide. El Instituto Vasco de Consumo realiza el control oficial sistemático de los productos alimenticios a través de la inspección de operadores, categorías de productos y tipos de alimentos puestos a disposición de la ciudadanía.

Actualmente está en vigor el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025 (PNCOCA), y Kontsumobide participa activamente en su despliegue – garantizando que cada alimento que llega a la mesa vasca cumple con los estándares de seguridad más exigentes.



5.1.2. PNCOCA 2021-2025: control planificado, ejecución rigurosa

Para cumplir con el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria, Kontsumobide realiza controles destinados a verificar que los operadores alimentarios cumplan con dos obligaciones clave:

1. Informar correctamente a las personas consumidoras, asegurando que conozcan adecuadamente las características de los productos alimenticios.
2. Proteger los intereses económicos de las personas consumidoras, ya que el engaño en etiquetado, composición o precio es una vulneración grave.

Este enfoque doble protege tanto la salud como el bolsillo de la ciudadanía vasca.

5.1.3. Control oficial sistemático

En el año 2025 continuamos con el control sistemático de productos alimenticios a nivel nacional:

[Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025](#)

5.1.4. Planificaciones de Control Sistemático realizadas en 2025

En 2025 la planificación de productos alimenticios ha incluido el control sistemático de los siguientes 11 productos:

Nº	Productos
03/25	Alternativas a los lácteos: avena
07/25	Productos de aperitivo listos para el consumo: pipas tostadas con sal y galletitas saladas
10/25	Carne fresca de porcino y de ovino
11/25	Bebidas alcohólicas: derivados del vino y vermús
16/25	Bebidas alcohólicas: sidra, ron y pacharán (incluidos productos IGP)
22/25	Bebidas no alcohólicas: zumos de frutas envasados, horchatas envasadas, cafés envasados, té y derivados no envasados, infusiones envasadas
09/25	Productos de panadería, bollería, pastelería, repostería y galletería: rosquillas, sobaos, tortas, pastas y bollería sin gluten
17/25	Productos de panadería, bollería, pastelería, repostería y galletería: pan tostado, pan de hamburguesa y perritos
08/25	Productos ecológicos: avena
21/25	Productos ecológicos: garbanzos secos
25/25	Productos ecológicos: cebolletas, brócoli y mandarinas



5.2 Vigilancia de mercado en productos no alimenticios

La vigilancia de productos no alimenticios en Euskadi forma parte de un sistema coordinado a nivel estatal y europeo, garantizando el cumplimiento de la normativa. Kontsumobide, junto con otras autoridades autonómicas y el Ministerio de Derechos Sociales, ha elaborado el Plan Sectorial de Consumo para la Vigilancia de Mercado de estos productos. Su objetivo es asegurar el cumplimiento de la legislación europea en todo el territorio español. Este plan forma parte del Marco Estratégico Nacional de Vigilancia del Mercado (MENVIME), cumpliendo con el Reglamento (UE) 2019/1020, que regula la vigilancia y conformidad de productos, protegiendo a las personas consumidoras vascas con los mismos estándares que al resto de Europa.

5.2.1. Plan Sectorial de Consumo: vigilancia integral, del origen al punto de venta

El Plan Sectorial de Consumo tiene como objetivo garantizar la vigilancia de los productos no alimenticios regulados por la legislación europea, en los sectores de competencia de las autoridades de consumo. Su alcance abarca todos los productos no alimenticios comercializados a nivel nacional, incluyendo el comercio electrónico. El Plan cubre todas las fases de la cadena de suministro, desde las importaciones hasta la distribución digital, asegurando una protección integral de la persona consumidora.

Enlace:

[PLAN SECTORIAL DE CONSUMO VIGILANCIA DE MERCADO DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS](#)

5.2.2. Planificaciones realizadas durante el año 2025 en Euskadi:

Durante 2025, Kontsumobide ha ejecutado **8 programas** de vigilancia de mercado en productos no alimenticios, cubriendo desde la seguridad infantil hasta la eficiencia energética, pasando por productos textiles, calzado y detergentes. Una vigilancia diversificada que atiende tanto a la seguridad como a los derechos económicos y medioambientales de las personas consumidoras.



Programa Productos controlados

- 1.1 Juguetes:** juguetes con proyectiles y juguetes destinados a menores de 36 meses (peluches y otros)
- 1.2 Textil:** prendas de vestir otoño/invierno
- 1.3 Calzado:** calzado infantil de invierno
- 1.4 Equipos de protección individual (EPI):** seguridad para los pies – calzado
- 1.5 Detergentes:** detergente de máquina líquido
- 1.6 Etiquetado de eficiencia energética:** lavadoras y lavadoras secadoras (Reglamento delegado 2019/2014)
- 1.7 Etiquetado de neumáticos:** neumáticos
- 1.8 Otros productos bajo la Directiva GPSD:** artículos de puericultura – broches para chupetes

5.3. Control y vigilancia de mercado de los servicios

Así, en 2025 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
01/25	Control de información precontractual y facturación en empresas de servicios funerarios

Además, en 2025 se han realizado los siguientes controles:

Campañas nacionales: Colchones.

Campaña combinada: Identificación de especies en productos de la pesca en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid y Control de Adición Fraudulenta de Agua (Goldfish) en colaboración con la Comisión Europea-2025.

Campaña europea: Proyecto del CASP 2025- PSA2: Asientos de bicicletas para niños.



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

Como es habitual, en 2025 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).

En total, se controlaron **308.209 unidades** a lo largo de estas actividades.

Comunicaciones recibidas y unidades controladas por tipo de comunicación

Alerta*	Rechazos*	Subsanables*
3	4	55
7.463	5.931	294.815

***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.

***Rechazos:** Comunicación sobre el rechazo de una mercancía en frontera, para comprobación de importaciones anteriores.

***Subsanables:** Comunicación sobre el despacho de una mercancía condicionada a la subsanación de incumplimientos de orden menor, previo a su comercialización.



Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi

Producto / servicio agrupado	Comunicaciones recibidas	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	44	196627
Productos varios	6	6914
Muebles	5	17003
Juguetes	4	83425
Material eléctrico	3	4240
Total	62	308209

Datos sobre las redes de alerta durante 2025 son:

Total de alertas recibidas: 652, de las cuales 378 provienen de Safety Gate (4.706 alertas publicadas en todo el año).

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi: 23.331 unidades retiradas de 11 productos alertados.

5.6. Seguridad de los productos industriales: alertas rápidas, respuesta inmediata

Cuando un producto peligroso se detecta en cualquier país de la UE, la información circula en tiempo real a través del Sistema de Intercambio Rápido de Información (Safety Gate) – antes conocido como RAPEX. Cada alerta describe el producto, el riesgo detectado y las medidas adoptadas, permitiendo que las demás administraciones actúen de inmediato si ese mismo producto está en sus mercados.

En España, la Dirección General de Consumo envía las alertas a Safety Gate, y cada comunidad autónoma – incluida Euskadi – hace seguimiento y toma medidas si el producto está comercializado en su territorio.

Kontsumobide es el punto de contacto de la Red de Alerta de Productos No Alimenticios (RAPNA) en Euskadi – el sistema estatal que conecta con Safety Gate y garantiza que ninguna alerta quede sin respuesta.

Consulta los productos alertados en:

kontsumobide.euskadi.eus/alertas-de-productos

En Euskadi se retiraron 22.172 unidades de juguetes (2 productos) y 10 unidades de electrodomésticos (1 producto), destacando especialmente estos dos sectores en las alertas y retiradas.



5.7. Denuncias y consultas de Asociaciones de personas consumidoras, asociaciones empresariales y empresas.

En 2025, Kontsumobide ha recibido **15 denuncias** relacionadas con empresas – tanto con sede en Euskadi como fuera del País Vasco. De ellas, 7 fueron presentadas por asociaciones de consumidores, reflejando su papel activo como vigilantes del mercado.

Los sectores más denunciados han sido electrodomésticos (2), productos varios (2), vehículos (2) y vivienda e inmobiliaria (2), seguidos de casos aislados en muebles, reparación de vehículos, suministros, banca, telefonía, transportes y viajes.

A través del canal de empresas, Kontsumobide ha recibido y contestado **45 consultas** de empresas radicadas tanto en Euskadi como fuera del territorio – una vía de orientación y asesoramiento que facilita el cumplimiento normativo y previene conflictos antes de que lleguen a la ciudadanía.

El sector textil, calzado y complementos lidera con **15 consultas**, seguido de servicios varios (5), vehículos (5) y vivienda (4). Un reflejo del tejido empresarial vasco y de su interés por conocer y cumplir con la normativa de consumo.

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

La Ley 4/2023, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, establece el marco para que Kontsumobide colabore con los ayuntamientos que cuentan con inspección de consumo en el control y vigilancia de mercado planificado. Una estrategia de trabajo conjunto que refuerza la presencia territorial y acerca la inspección al punto de venta.

En 2025, esta colaboración se ha materializado en las siguientes actuaciones:

Control realizado	Ayto. colaborador
Productos de aperitivo listos para el consumo	VITORIA-GASTEIZ

Un modelo de colaboración institucional que multiplica la capacidad de control sin duplicar estructuras – y que aprovecha el conocimiento local de las inspecciones municipales para hacer más eficaz la vigilancia del mercado vasco.



5.9. Actuaciones inspectoras

Durante 2025, Kontsumobide ha realizado **1.777 actuaciones de inspección** distribuidas entre los tres territorios históricos – con Bizkaia concentrando más de la mitad (946), seguido de Gipuzkoa (480) y Araba (351).

Las campañas planificadas son el principal motor con **718 actuaciones**, seguidas de cerca por las alertas de la red europea (613) – productos peligrosos detectados en otros países que requieren seguimiento inmediato en Euskadi. Las actuaciones de oficio suman 276, y las derivadas de solicitudes de personas consumidoras alcanzan las 106 – una vía directa de vigilancia activada por la ciudadanía.

Los juguetes encabezan la lista con **539 inspecciones** – un sector altamente regulado y sensible por su vinculación con la seguridad infantil. Le sigue alimentación con 469 inspecciones, y productos varios (226), textil y calzado (211) y servicios varios (151) completan el top 5. Material eléctrico, productos químicos (incluidos cosméticos), electrodomésticos, muebles y vehículos suman otras 181 actuaciones.

Un despliegue inspector que atiende tanto a la planificación estratégica como a las alertas urgentes y las demandas ciudadanas – tres vías que se complementan para proteger al consumidor vasco desde todos los frentes.

Actuaciones de inspección por producto/servicio y territorio histórico

Producto / servicio agrupado	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
JUGUETES	89	376	74	539
ALIMENTACION	108	238	123	469
PRODUCTOS VARIOS	45	95	86	226
TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	33	79	99	211
SERVICIOS VARIOS	12	72	67	151
MATERIAL ELECTRICO	16	44	15	75
PRODUCTOS QUIMICOS (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	27	9	3	39
ELECTRODOMESTICOS (Incluye equipos informaticos y audiovisual)	3	26	7	36
MUEBLES	14	1	1	16
VEHICULOS	4	6	5	15
TOTAL	351	946	480	1,777



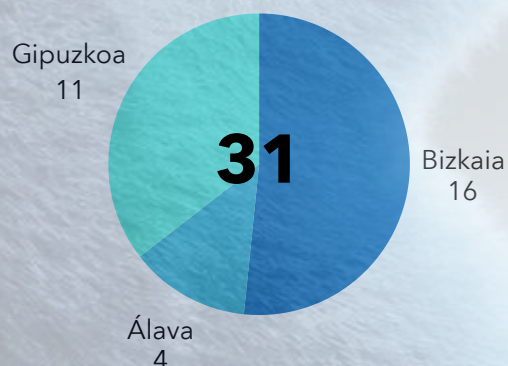
6 Cooperación



6.1. Programa de apoyo económico

6.1.1. Entidades locales (OMIC)

En Euskadi contamos con una red de **31** OMIC. La colaboración con estas Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora se da en diferentes ámbitos y también en el ámbito económico.

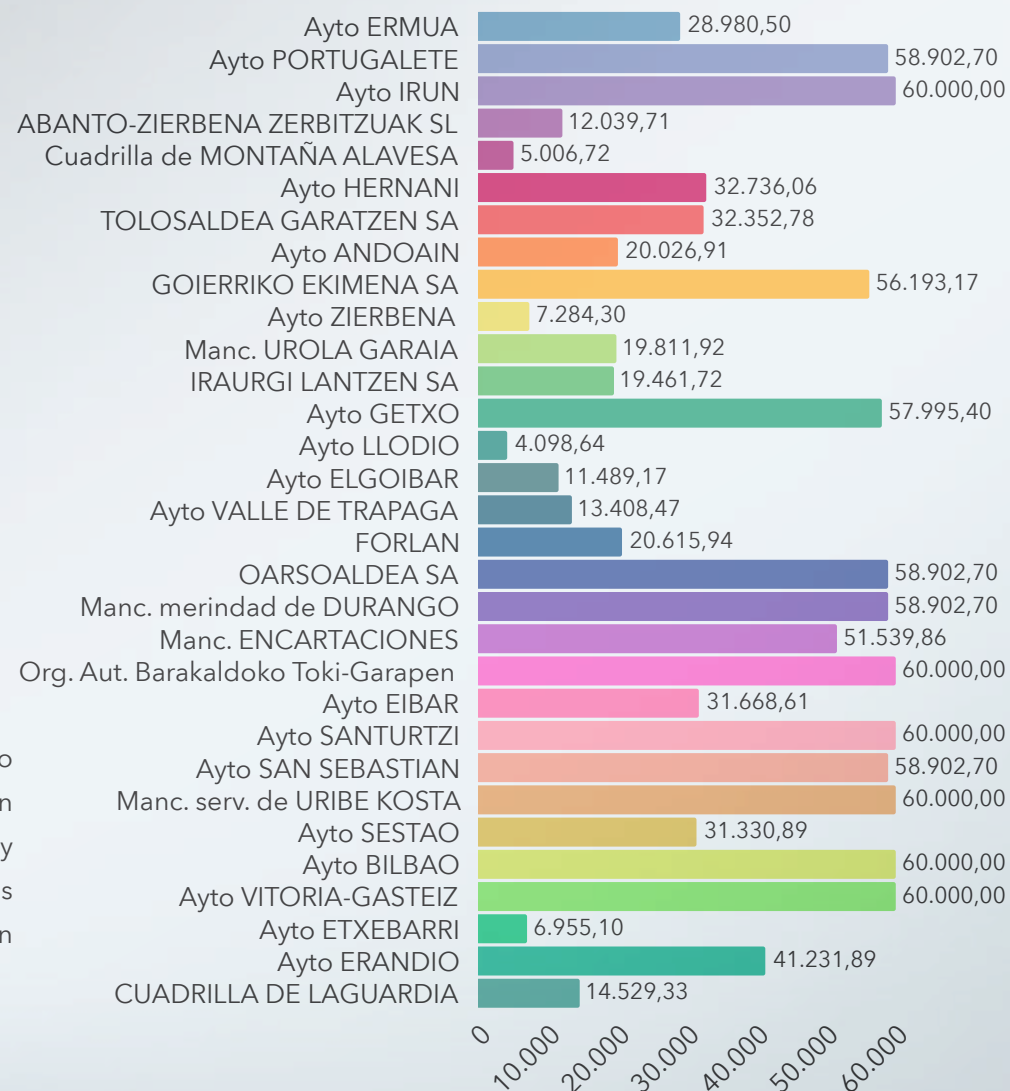


Este programa económico se divide en tres líneas de ayudas:

6.1.1.1 Ayudas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades

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: **1.114.367,89** euros.

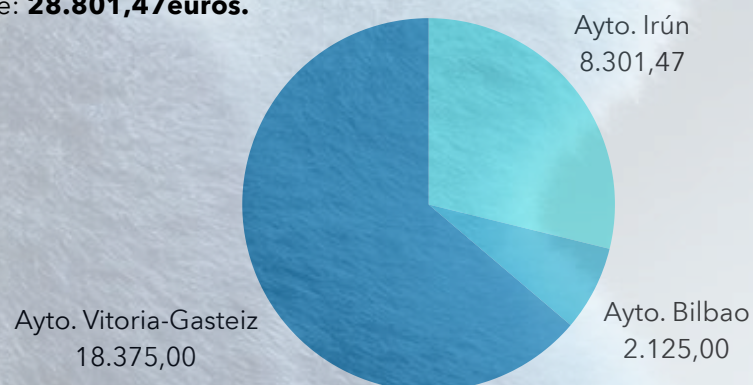
Reparto de ayudas





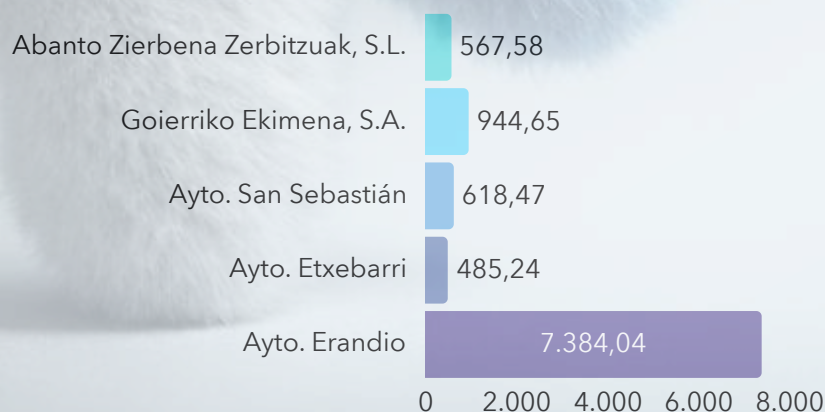
6.1.1.2. Ayudas destinadas a la realización de actividades de inspección

La segunda línea de ayudas económicas busca fomentar la realización de actividades de inspección de consumo. En 2025 han alcanzado el importe: **28.801,47 euros**.



6.1.1.3. Ayudas destinadas al equipamiento informático de las OMIC.

El año 2025 se han concedido ayudas por un montante de **9.999,98 €**.



6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras

Las Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras defienden los derechos de los consumidores y colaboran con Kontsumobide. El programa de ayudas económicas busca fortalecer el asociacionismo en el ámbito del consumo en Euskadi y consta de **dos líneas** de ayuda.

6.1.2.1. Ayudas económicas para gastos de funcionamiento (LÍNEA 1)

Se subvencionan los gastos de funcionamiento de las Organizaciones de Personas Consumidoras para realizar actividades como: atención a consultas, gestión de reclamaciones y mediaciones en controversias de consumo, y acciones formativas e informativas para consumidores.

Se han concedido ayudas para la financiación de estos gastos (línea 1) por un total de **267.065,75 €**.

Reparto LÍNEA 1





6.1.2.2. Ayudas económicas para asistencia jurídica (LÍNEA 2)

Se subvencionan los gastos de asistencia jurídica ofrecida por las organizaciones a las personas consumidoras, incluyendo consultas legales, defensa en juicio, orientaciones jurídicas generales y acciones de cesación. En este concepto, se han concedido ayudas por un total de **180.400,00 €**.



Reparto LÍNEA 2

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 clave para fortalecer la protección y formación de las personas consumidoras. Se mantiene el acuerdo con Autocontrol para supervisar la publicidad y proteger contra prácticas comerciales desleales. También sigue en vigor el convenio con la Autoridad Vasca de la Competencia para intercambiar información, formar al personal técnico y editar publicaciones conjuntas. Además, continúa el convenio entre la EHU y Kontsumobide para desarrollar iniciativas en responsabilidad social, sostenibilidad, formación y educación en valores.

6.4. Ministerio de Consumo y otras comunidades autónomas

Desde la Dirección General de Sanidad y Consumo se promueven acciones de coordinación en materia de consumo entre las comunidades autónomas. Kontsumobide participa en la Comisión de Cooperación de Consumo y en varios grupos de trabajo, como los de Normativa, Información, Formación y Educación, Arbitraje, Control de Mercado, Asociacionismo de Consumo y Reclamaciones.



6.5. Premios Euskadi de Turismo, Comercio y Consumo

El objetivo de los Premios de Consumo es reconocer a aquellas personas y entidades que se destaquen por su labor en favor del consumo responsable y la defensa de los derechos de las personas consumidoras en la Comunidad Autónoma Vasca.

Existen tres categorías de premios:

- Premio Euskadi por actuaciones a favor de una mayor protección de las personas consumidoras.
- Premio Euskadi por buenas prácticas empresariales en favor de un consumo responsable.
- Premio Euskadi por acciones informativas y/o divulgativas en defensa de los derechos de las personas consumidoras.

En el 2025 los Premios Euskadi de Turismo, Comercio y Consumo se celebraron el 20 de noviembre en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz..



El consejero de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, Javier Hurtado, inauguró la Gala de los Premios Euskadi de Turismo, Comercio y Consumo, destacando la importancia de impulsar el Turismo y el Comercio en Euskadi, al mismo tiempo que se promueve un consumo consciente, responsable y respetuoso con el medio ambiente.





Durante la gala, la directora de Kontsumobide, Ana M^a Sánchez Herráez, junto con el consejero, Javier Hurtado, entregaron los tres premios en materia de Consumo a las siguientes entidades:

- **OMIC Tolosaldea:** Por su cercanía y eficacia en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.
- **Plataforma contra el Despilfarro Alimentario (Elika):** Por su impulso a un consumo responsable y la lucha contra el desperdicio alimentario.
- Programa **"Código de Barras" de la Cadena SER:** Por su labor divulgativa, rigurosa y accesible en materia de consumo.







EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO