

**EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SUBVENCIONALES 2025****KONTSUMOBIDE**

- Ayudas destinadas a entidades locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de las personas consumidoras y usuarias..... 2
- Ayudas económicas a las organizaciones de personas consumidoras 4

1.- Título Programa Subvencional

Ayudas destinadas a entidades locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de las personas consumidoras y usuarias

2.- Norma Reguladora

RESOLUCIÓN de 16 de abril de 2025, del director de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, por la que se convocan ayudas económicas destinadas a las entidades locales y entidades promovidas por ellas, para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, para el ejercicio 2025.

3.- Publicación Norma Reguladora, Convocatoria y Resolución de concesión (Hipervínculo BOPV)

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2025001936>

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2025005082>

4.- Breve descripción y objetivos del Programa Subvencional

El programa se fundamenta en el Plan Estratégico de Subvenciones 2025-2028 de Kontsumobide, concretamente en su Línea de subvención 1. Su finalidad es fortalecer los servicios de atención directa a la ciudadanía mediante el mantenimiento de una red de alianzas con entidades locales.

Consta de tres objetivos específicos:

Objetivo 1: Sufragar los gastos de funcionamiento de las OMIC y la realización de actividades de información y formación, incluyendo la edición de publicaciones.

Objetivo 2: Apoyar la realización de actividades de inspección de consumo por parte de las unidades administrativas locales.

Objetivo 3: Financiar el equipamiento informático destinado a las oficinas de información municipal.

Los gastos subvencionables incluyen personal, alquileres, mantenimientos, campañas de orientación, seminarios, congresos, publicaciones, servicios profesionales y adquisición de material y equipos informáticos

5.- Resultados alcanzados, ejecución presupuestaria y utilidad e impacto social. (Se incluirán, así mismo, la relación de medidas recogidas, en su caso, en el programa subvencional, para promover la igualdad y eliminar desigualdades entre mujeres y hombres y hacia los colectivos minorizados, así como para promover la conservación del patrimonio natural).

Los datos recogidos en el año 2025 ponen de manifiesto que, aunque se produce un ligero descenso en los indicadores, es incuestionable el impacto social derivado del servicio de las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor por los siguientes factores:

1. Accesibilidad e Inclusión: Las oficinas físicas garantizan que personas mayores, con brecha digital o con necesidades especiales puedan recibir atención, evitando la exclusión social y cumpliendo con los principios de igualdad y no discriminación.



2. Confianza y Cercanía: La atención presencial genera mayor confianza en trámites complejos o sensibles como gestiones legales o reclamaciones. Asimismo, refuerza la imagen institucional como entidad cercana y disponible para la ciudadanía.

3. Función de Apoyo y Orientación, las oficinas son puntos de información y orientación, ayudando a resolver dudas que no se solucionan fácilmente por teléfono o internet.

4. Reducción de Brechas Territoriales: En zonas de conectividad es limitada, las oficinas físicas son esenciales para garantizar el acceso a estos servicios básicos.

5. Valor Estratégico: Las oficinas pueden ser centros polivalentes y permiten recoger feedback directo de la ciudadanía para mejorar servicios.

El programa se encuentra en su fase final de ejecución. Actualmente, está en trámite de análisis la documentación de la justificación presentada por las OMICs, requisito necesario para proceder al abono del 25% restante de la subvención, correspondiente al crédito de compromiso del ejercicio 2026.

6.- Resultado indicadores Plan Estratégico de Subvenciones

<u>Indicador</u>	<u>Previsión</u>	<u>Resultado</u>
OBJETIVO 1- Número de oficinas abiertas	35	35
OBJETIVO 1- Número de consultas	33.300	25.177
OBJETIVO 1- Número de reclamaciones	13.100	10.663
OBJETIVO 2- Número de inspectores	13	11
OBJETIVO 2- Número de sectores inspeccionados	40	24
OBJETIVO 2- Número de OMIC con actividades de inspección	5	4
OBJETIVO 2- Número de nuevas OMIC		
OBJETIVO 2- Número OMIC que amplía, mejora o renueva equipamiento	4	5

1.- Título Programa Subvencional

Ayudas económicas a las organizaciones de personas consumidoras

2.- Norma Reguladora

RESOLUCIÓN de 2 de abril de 2025, del director de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, por la que se hacen públicas las bases y la convocatoria de la concesión de ayudas económicas a las organizaciones de personas consumidoras, en el ejercicio 2025.

3.- Publicación Norma Reguladora, Convocatoria y Resolución de concesión (Hervínculo BOPV)

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2025001723>

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2025003523>

4.- Breve descripción y objetivos del Programa Subvencional

El programa cumple con el mandato del artículo 61 de la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, que establece que Kontsumobide debe reconocer y fomentar a las asociaciones como el principal cauce de representación y defensa de los intereses de las personas consumidoras en Euskadi.

Se encuadra dentro del “Plan Estratégico de Subvenciones de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo 2025-2028” dentro de su “Línea de subvención 2: Ayudas económicas a las Asociaciones de Personas Consumidoras para sufragar gastos de funcionamiento y asistencia jurídica.”, que consta de 2 objetivos:

Objetivo 1: Apoyar el funcionamiento general de las Organizaciones de Personas consumidoras para atender y gestionar sus reclamaciones.

Objetivo 2: Apoyar la asistencia jurídica a las personas consumidoras.

Con esta convocatoria se pretende, como objeto principal, sufragar los gastos de estas organizaciones para potenciar su labor de defensa, información y formación de la ciudadanía en Euskadi, cumpliendo con la función de Kontsumobide de proporcionar protección administrativa, especialmente cuando la relación de consumo afecta a colectivos vulnerables, y facilitar el acceso a sistemas alternativos de resolución de conflictos.

El apoyo a la asistencia jurídica de las asociaciones tiene como objetivo reforzar el derecho de las personas consumidoras a la reparación e indemnización de los daños sufridos.

Específicamente, se pretende subvencionar los gastos para las siguientes actividades:

- Gastos de Personal: Incluyendo sueldos y costes asociados al personal encargado de la atención directa, información y gestión de reclamaciones.
- Alquileres: Costes de arrendamiento de los locales donde se ubican las oficinas de atención al público.
- Gastos por funciones de asesoramiento jurídico: Destinados a financiar la asistencia legal y la realización de acciones judiciales en defensa de los consumidores.

- Gastos Generales de Funcionamiento: Otros costes operativos necesarios para mantener la actividad diaria de la organización

5.- Resultados alcanzados, ejecución presupuestaria y utilidad e impacto social. (Se incluirán, así mismo, la relación de medidas recogidas, en su caso, en el programa subvencional, para promover la igualdad y eliminar desigualdades entre mujeres y hombres y hacia los colectivos minorizados, así como para promover la conservación del patrimonio natural)

Los datos recogidos en el año 2025 ponen de manifiesto que se ha cumplido el objetivo general de apoyar el funcionamiento de las Organizaciones de Personas consumidoras ya que las ayudas otorgadas han permitido mantener abiertas el total de oficinas de atención presencial, y las consultas y reclamaciones de las personas consumidoras, gestionadas por dichas asociaciones, también aumenta cada año.

Las organizaciones beneficiarias han cumplido sus metas estratégicas, asegurando que las personas consumidoras reciban el asesoramiento y la mediación necesarios y se ha reforzado su derecho a la reparación del daño.

En cuanto al objetivo de apoyar la asistencia jurídica, se comprueba que el mismo se ha conseguido, ya que se evidencia el importante número de acciones judiciales realizadas por las asociaciones.

El programa se encuentra en su fase final de ejecución. Actualmente, está en trámite de análisis la documentación de la justificación presentada por las asociaciones, requisito necesario para proceder al abono del 25% restante de la subvención, correspondiente al crédito de compromiso del ejercicio 2026.

6.- Resultado indicadores Plan Estratégico de Subvenciones

<u>Indicador</u>	<u>Previsión</u>	<u>Resultado</u>
OBJETIVO 1- Número de oficinas abiertas	8	8
OBJETIVO 1- Número de consultas	6000	8383
OBJETIVO 1- Número de reclamaciones	2800	3450
OBJETIVO 1- Número de acciones judiciales	300	853