



2002

2003

2004

2005

06 Memoria

2007

2008

2009

aurrera doan **herria**

un país en marcha

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

06 MEMORIA kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA**
*Merkataritza, Kontsumo eta Industria
Segurtasuneko Saiburuordetza
Kontsumo eta Industria
Segurtasuneko Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO**
*Viceconsejería de Comercio,
Consumo y Seguridad Industrial
Dirección de Consumo
y Seguridad Industrial*

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

EDICIÓN: 1.^a JULIO 2007

TIRADA: 500 EJEMPLARES

© ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO.
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO.

DISEÑO: DIRECCIÓN DE CONSUMO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

EDITA: EUSKO JAURLARITZAREN ARGITALPEN ZERBITZU NAGUSIA
SERVICIO CENTRAL DE PUBLICACIONES DEL GOBIERNO VASCO
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, 1 - 01010 VITORIA-GASTEIZ

FOTOCOMPOSICIÓN: COMPOSICIONES RALI, S. A.
PARTICULAR DE COSTA, 8-10 - 48010 BILBAO

IMPRESIÓN: ESTUDIOS GRÁFICOS ZURE, S. A.
CARRETERA LUTXANA-ASUA, 24-A
ERANDIO-GOIKOA (BIZKAIA)

DEPÓSITO LEGAL: BI-2433-07

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. FORMACIÓN.....	8
2.1. Centros de formación en consumo, kontsumo gelak	8
2.2. Kontsumoa eskoletan	14
2.3. Kontsumoa eta nagusiak	18
2.4. Cursos de formación a profesionales	19
2.5. Cursos on-line	22
2.6. Material didáctico	22
2.7. Otros	23
3. INFORMACIÓN.....	25
3.1. Centro europeo del consumidor	25
3.2. Programa de Publicaciones	26
3.3. Programa de sensibilización	28
3.4. Programa de documentación	42
3.5. Exposiciones itinerantes de formación e información a las personas consumidoras	44
4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	54
4.1. Programa de orientación	54
4.2. Reclamaciones de consumo	57
4.3. Arbitraje de consumo	65
5. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES.....	72
5.1. Programa de apoyo económico	72
5.2. Comisión consultiva de consumo	78
6. CONTROL DE MERCADO.....	79
6.1. Campañas de inspección	79
6.2. Control de aparcamientos	83
6.3. Control de toma de muestras	85
6.4. Control de etiquetado y seguridad de prendas textiles	86
6.5. Control de etiquetado de vino txakolí	90
6.6. Control de etiquetado de minimotos y red de alertas de juguetes	91
6.7. Control de productos industriales: cambiadores para uso doméstico y tronas de mesa para niños	93
6.8. Control de etiquetado y seguridad de guirnaldas luminosas	94
6.9. Control de etiquetado y seguridad de los juguetes	96
6.10. Control de tarifas aéreas en páginas Web	99
6.11. Control de la seguridad de los productos	100
6.12. Actuaciones inspectoras	102
6.13. Comunicaciones	104

7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS.....	105
7.1. Dirección General de Sanidad y Protección de los Consumidores de la Comisión Europea	105
7.2. Instituto Nacional de Consumo (INC) y el resto de Comunidades Autónomas	105
7.3. Red de Educación del Consumidor	105
7.4. Red E-Cons (Red Europea de Educación al Consumidor)	105
7.5. Consumers Internacional	105
7.6. Plan Vasco de Consumo Ambiental	105
7.7. Centros Europeos del Consumidor	106
8. ANEXOS.....	107



1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene como objetivo principal la protección, defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y para lograr este fin, quiere ofrecer la información, formación y atención adecuada que demandan las personas consumidoras y usuarias. Para ello, desde esta Dirección se realiza un gran esfuerzo para poner en funcionamiento los objetivos planteados a continuación:

- Mejorar y ampliar la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias a través del desarrollo normativo, de la mejora del acceso a la Justicia y del control de mercado.
- Incrementar el nivel de autoprotección de las personas consumidoras a través de proyectos y programas en materia de defensa, información y formación.
- Fomentar las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y el asociacionismo en materia de consumo y mantener con ellas una interrelación de consultas, reclamaciones, mediaciones, solicitudes y litigios, además de concederles subvenciones y ayudas.
- Implantar un sistema de información integrado que mejore la organización y la coordinación de los diversos agentes de consumo.

Con todo ello, pretendemos garantizar la defensa de los derechos de la ciudadanía en materia de consumo y mejorar su calidad de vida.

2. FORMACIÓN

La formación y educación de las personas consumidoras tiene como objeto prioritario formar a la ciudadanía para que actúe de una forma crítica, consciente y responsable a la hora de consumir productos y servicios. Con este fin, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ofrece un programa basado tanto en la formación de la ciudadanía en general, como en el reciclaje de los técnicos y especialistas que se encargan de la educación y formación de las personas consumidoras.

Para llevar a cabo la formación y educación en consumo a la ciudadanía la Dirección cuenta con tres programas de formación y educación: Kontsumoa Eskoletan, Kontsumo Gelak y Kontsumoa eta Nagusiak.

En cuanto a la formación dirigida a los profesionales del consumo se lleva a cabo un programa de formación continua a lo largo del año.

2.1. CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO, KONTSUMO GELAK

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene tres centros de formación en consumo, Kontsumo Gelak (Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz), que trabajan en la formación en consumo con los siguientes objetivos:



- Ampliar las posibilidades de ofrecer información en materia de consumo a personas jóvenes y adultas.
- Dinamizar la educación de las personas consumidoras en los centros escolares.
- Facilitar a distintos colectivos y asociaciones la realización de actividades formativas relacionadas con el consumo.
- Impulsar la utilización de nuevas tecnologías en el tratamiento de los diferentes temas de consumo.
- Proporcionar información sobre consumo.

Un total de 21.028 personas han participado en las actividades formativas que ofrece Kontsumo Eskola.



Existe un total de 9 áreas en las cuales se encuadran las diferentes acciones formativas: talleres presenciales, talleres kz, charlas...

Talleres formativos de consumo

Se trata de actividades prácticas con una duración de hora y media que hacen referencia a un tema concreto de consumo. Su metodología es activa y están dirigidos a grupos de no más de 15 personas mayores de 14 años.

A los talleres ya ofertados en 2005, en 2006 se añadieron nuevos talleres hasta un total de 40 (el asterisco indica los talleres realizados por primera vez durante 2006):

Área de publicidad:

1. Publicidad en soporte fijo.
2. El spot publicitario.
3. Tipologías de publicidad en televisión.
4. Publicidad y culto al cuerpo.
5. Publicidad y consumo en la infancia y adolescencia.

Área de etiquetado:

6. Etiquetado textil.
7. Las etiquetas en los alimentos.
8. Etiquetado de carnes y pescados.
9. Los aditivos en los alimentos.



Área de compra:

10. Criterios para la compra.
11. Técnicas de venta.
12. Los cosméticos.
13. En verano también productos seguros.
14. Presupuesto familiar.
15. Agencia de viajes.

Área de alimentación:

16. Dieta equilibrada I.
17. Dieta equilibrada II.
18. La congelación de los alimentos.
19. Alimentación infantil.
20. Alimentación en la tercera edad.



Área medioambiental:

21. Consumo sostenible.
22. Reciclaje y recogida selectiva.
23. Materiales de desecho: reciclaje y reutilización.
24. Criterios ecológicos para la compra.
25. Ahorro de energía.
26. Transporte público.
27. Comercio justo.
28. Agua.
29. Energías renovables.

Área de derechos de la persona consumidora:

30. Aprende a defenderte.

*Área de nuevas tecnologías:*

31. Comercio electrónico.
32. El teléfono móvil: la elección de la tarjeta prepago.
33. Internet.

Área de servicios financieros:

34. Operaciones bancarias.
35. Las tarjetas.
36. Sobreendeudamiento.

Área de seguridad:

37. Seguridad alimentaría.
38. Seguridad en el hogar.
39. Confort y armonía en el hogar.
40. Piercing y tatuajes.

En total se impartieron 1.642 talleres relativos a estas áreas, 769 en Bilbao, 577 en Vitoria-Gasteiz y 296 en Donostia-San Sebastián, con 19.204 utilizaciones.

ÁREA	Nº DE TALLERES
Publicidad	261
Etiquetado	132
Compra de bienes	191
Alimentación	393
Sostenibilidad	326
Derechos de la persona consumidora	59
Nuevas tecnologías	58
Servicios financieros	48
Seguridad	68

Charlas de consumo

Estas charlas de entrada libre tienen como objetivo informar durante aproximadamente dos horas sobre diferentes aspectos relacionados con el consumo.



Dentro de este programa se realizaron cuatro charlas en cada Kontsumo Gelak con los temas de "Marcas de calidad de productos alimentarios en Euskadi", "Telefonía", "SAT" y "Seguros".

Talleres KZ Gunea

Dentro de la iniciativa KZ se realizan una serie de talleres en las infotecas de las Kontsumo Gelak. Los talleres KZ Gunea se llevan a cabo íntegramente a través de Internet y tienen como objetivos principales el aprendizaje del manejo de la Red y la formación específica en temas de consumo. Los cursos ofertados son:

- Derechos de la persona viajera.
- Comercio electrónico.
- Compra de vivienda.
- Seguridad alimentaria.

Curso a través de la UPV dirigido a universitarios "Que no te tomen el pelo. Resolución de conflictos de consumo"

A través de Kontsumo Gelak de Donostia-San Sebastián se han celebrado dos ediciones del curso "Que no te tomen el pelo. Resolución de conflictos de consumo", uno en euskera y otro en castellano con igual contenido en las cuales han participado 32 estudiantes. El curso tiene 16 horas de duración distribuido en sesiones prácticas y teóricas.

La superación del curso supone la obtención de dos créditos de libre disposición.





Objetivos del curso:

- Conocer y reflexionar sobre los derechos que tienen reconocidos por ley las personas consumidoras.
- Conocer los deberes que tienen como personas consumidoras para poder exigir sus derechos.
- Conocer las vías administrativas para la resolución de los conflictos de consumo.
- Conocer las instituciones de consumo y sus funciones, así como ser conscientes de su importancia en la defensa de los intereses económicos y psicosociales.
- Ser capaces de actuar de forma consciente en la defensa de sus intereses como personas consumidoras.
- Conocer Internet como una herramienta muy útil y práctica en la defensa de las personas consumidoras.

Otros cursos de formación

A través de Kontsumo Gelak, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha organizado diversos cursos de formación en colaboración con organismos y entidades como Centros Cívicos, Colegio de Sordos, Fundación Mejora, Euskaltegis y otros colectivos. Estos cursos se destinaron a sectores potencialmente interesados en la formación en consumo, como monitores de tiempo libre o animación sociocultural, servicios sociales integrados, etc.

Por otro lado, fueron impartidos tres cursos monográficos con actividades prácticas complementarias, realizados ambos durante un periodo de tres días y en horario de tarde:

- En Kontsumo Gelak de Donostia-San Sebastián, el curso "Derechos de la persona viajera".
- En Kontsumo Gelak de Vitoria-Gasteiz, el curso "Sobreendeudamiento".
- En Kontsumo Gelak de Bilbao, el curso "Seguridad Alimentaria".

Servicio de Préstamo

Los centros Kontsumo Eskola disponen de mediatecas que ofrecen un servicio de préstamo de libros, CD-ROM, videos, juegos y maletas didácticas multimedia.

El material más solicitado ha sido el relativo a publicidad y compras y servicios.

2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial lleva diecisiete años consecutivos realizando talleres itinerantes de consumo.

En esta actividad se trabajan de forma práctica distintos temas de consumo con el alumnado de educación primaria y educación secundaria del primer ciclo.

Se ofertan un total de 29 talleres diferentes divididos en dos grupos:

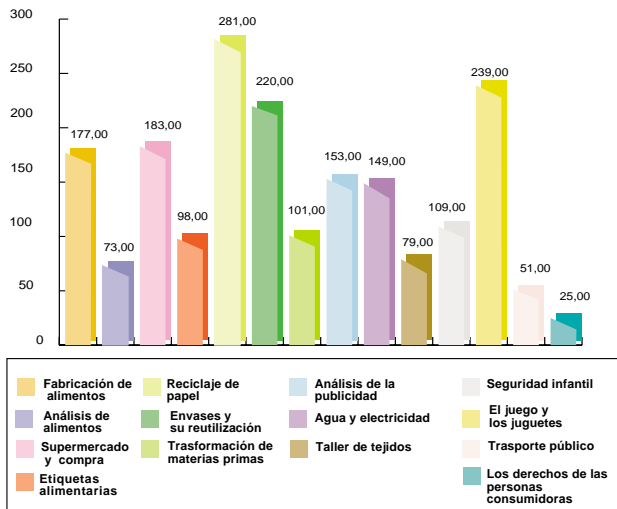
Educación Primaria:

1. Fabricación de alimentos.
2. Análisis comparativos de alimentos.
3. El supermercado y la compra.
4. Etiquetas alimentarias.
5. Reciclaje de papel.
6. Envases y su reutilización.
7. Transformación de materias primas.
8. Análisis de la publicidad.
9. Agua y electricidad.
10. Taller de tejidos.
11. Seguridad infantil.
12. El juego y los juguetes.
13. Transporte público.
14. Los derechos de la persona consumidora.





Talleres demandados en Primaria



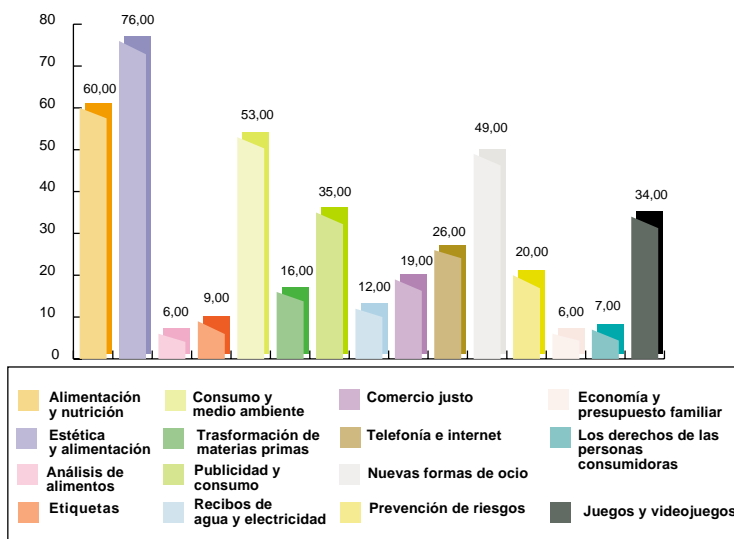
Educación Secundaria:

1. Alimentación y nutrición.
2. Estética y alimentación: culto al cuerpo.
3. Análisis comparativos de alimentos.
4. Las etiquetas.
5. Consumo y medio ambiente.
6. Transformación de materias primas.
7. Publicidad y consumo.
8. Los recibos de agua y electricidad: ahorro energético
9. Comercio justo.
10. Telefonía e Internet.
11. Nuevas formas de ocio.
12. Salud y seguridad.
13. Economía y presupuesto familiar.
14. Los derechos de la persona consumidora.
15. Juegos y videojuegos.

Los objetivos a conseguir son:

- Aportar al alumnado elementos que le permitan situarse en la sociedad de consumo como personas críticas y responsables.
- Facilitar la toma de decisiones ante determinados fenómenos derivados del consumo.

Talleres demandados en Secundaria



La metodología empleada es activa y participativa, basada en la experimentación, la práctica y el trabajo en grupo y dirigida a la comunidad escolar en su globalidad: alumnado, profesorado y padres y madres. En consonancia con esta metodología se ofrecieron a los centros educativos una lista de 14 posibles talleres para Educación Primaria y de 15 diferentes para Educación Secundaria de primer ciclo.

Cada taller dura una hora y media y está centrado en un contenido diferente.

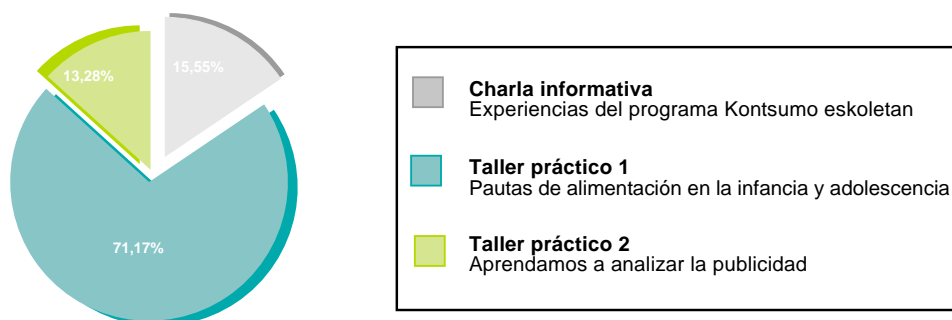
	PRIMARIA	SECUNDARIA
Bizkaia	9252	1975
Gipuzkoa	4268	1044
Álava	2541	408
Total	16061	3427
	19488	



En el marco de este programa se realizan, además, otras acciones formativas:

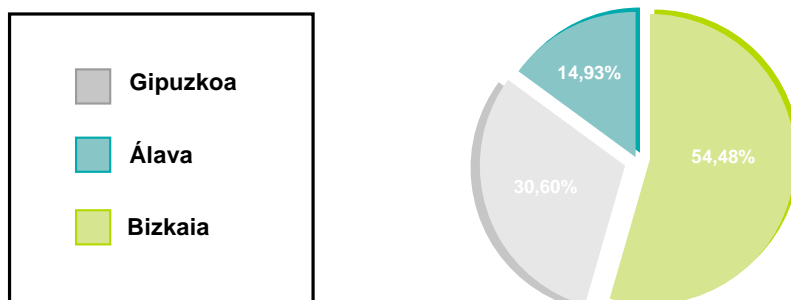
- Actividad para padres y madres, a elegir entre una charla informativa sobre la experiencia de los talleres itinerantes de consumo o los talleres "Pautas de alimentación en la infancia y adolescencia" o "Aprendamos a analizar la publicidad".
- Servicio de orientación pedagógica al profesorado.
- Elaboración de una revista sobre educación en consumo con aportaciones de los centros participantes en los talleres.

Asistentes por actividad

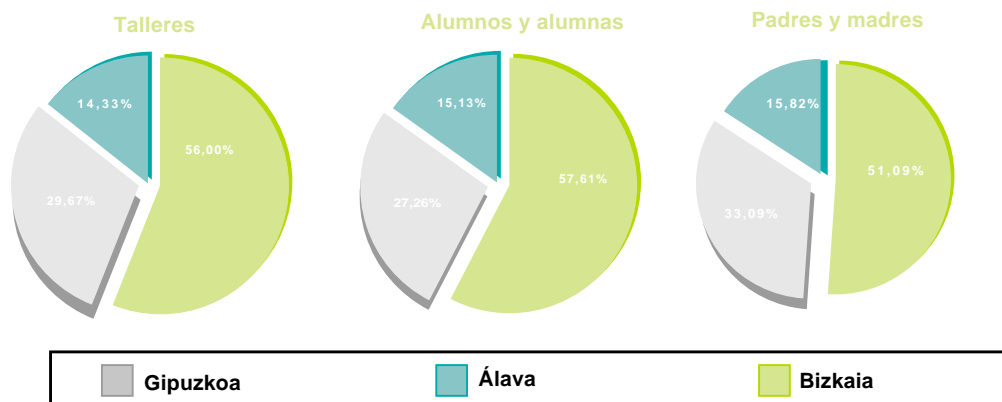


Se han realizado 2.366 talleres de consumo (1.938 de Primaria y 428 de Secundaria) en 134 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes: 19.488 alumnos y alumnas y 828 padres y madres.

Gráfico de centros escolares



Datos cuantitativos Kontsumo Gelak



2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Como en años anteriores, en 2006 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a centros de la tercera edad. A lo largo de una semana se tratan dos temas específicos de consumo de forma teórica a través de conferencias y de forma práctica mediante aulas y visitas a centros de producción y otras empresas.

Los temas tratados en estas semanas de consumo fueron los siguientes:

- Alimentación y nutrición.
- Derechos de la persona consumidora.
- Derechos de la persona viajera.
- Seguros del hogar.
- Ventas, publicidad y etiquetado.
- Consumo y medioambiente.
- Ventas especiales.
- Servicios de Asistencia Técnica (SAT).
- Servicios bancarios.
- Medicamentos y automedicación.
- Telefonía e Internet.
- Agua y electricidad.
- Garantía de productos.
- Seguridad de las personas mayores.



Han sido destino de las visitas, además de los centros Kontsumo Gelak, centros de producción y otras empresas:

- Mercabilbao.
- Cafés Baqué.
- Vertedero Lapatx.
- Helados Miko.
- Iparlat.
- Carrefour Sestao.
- Nestlé.
- Eólicas de Euskadi.



Kontsumoa eta Nagusiak se llevaron a cabo en 29 Centros y Asociaciones de la tercera edad de la CAPV, ascendiendo el número total de participaciones a 3.100. Se elabora y distribuye una revista con información relativa a los temas que más han interesado y colaboraciones de los centros participantes.

2.4. CURSOS DE FORMACIÓN A PROFESIONALES

Curso "Aspectos socio-económicos del consumo. Productos financieros"

Curso de 20 horas impartido a 40 expertos y profesionales del mundo del consumo, celebrado en junio Kontsumo Gelak de Bilbao.

Programa:

- Terminológica a los servicios financieros.
- Normativa básica de disciplina bancaria. Aspectos competenciales
- Servicios financieros y personas consumidoras. Registros de morosos.
- Publicidad de los servicios financieros.
- Contratación de servicios financieros.
- Créditos al consumo.
- Créditos hipotecarios.
- Fase precontractual. Interés aplicable. Subrogación. Resolución por incumplimiento contractual.
- Medios de pago. Tarjetas.
- Servicios financieros y las nuevas tecnologías.
- Vías de reclamación de las personas consumidoras.

Curso "Garantías de productos y servicios"

Curso de 20 horas impartido a 28 expertos y profesionales del mundo del consumo, celebrado en junio en Kontsumo Gelak de Vitoria-Gasteiz.

Programa:

- Análisis de conceptos relativos a la Ley de Garantías.
- Marco Normativo: Directiva 1999/44/CE. Ley 23/2003.
- Garantía Legal y Comercial.
- Publicidad y la Ley de Garantías.
- Conformidad del bien.
- Responsabilidad de productor y vendedor.
- La garantía y los bienes inmuebles.
- Servicios postventa.
- Garantías en las condiciones generales de venta.
- La garantía y los productores.
- La garantía y los comerciantes.
- La garantía y los consumidores.

Curso "Contratos. Cláusulas abusivas"

Curso de 20 horas impartido a 34 profesionales del mundo del consumo en Kontsumo Gelak de Bilbao en septiembre del 2006

Programa:

- Cláusulas abusivas. Ley sobre condiciones generales de la contratación. Ley General de Defensa del Consumidor y Usuario.
- Acciones de cesación.
- Registro de condiciones Generales. Registro de cláusulas abusivas.
- Servicios turísticos. Cláusulas abusivas.
- Comercio electrónico. Cláusulas abusivas.
- Comercio electrónico. Cláusulas abusivas: aspectos prácticos
- Contratos de seguros. Cláusulas abusivas.
- Contratos de suministros básicos. Cláusulas abusivas: Contratos bancarios.
- Compra venta de vivienda. Cláusulas abusivas.
- Cláusulas abusivas. Aspectos judiciales.
- Cláusulas abusivas. Actuaciones de la Administración.



Seminario "La protección del consumidor europeo": "publicidad y consumo"

Seminario organizado en colaboración con el Centro Europeo del Consumidor de España, en Donostia-San Sebastián los días 5 y 6 de octubre del 2006.

Programa:

- La publicidad. Normativa vigente.
- Publicidad engañosa. Experiencias a través de las asociaciones de personas consumidoras.
- Experiencias a través del Centro Europeo del Consumidor.
- Aspectos críticos de la influencia de la publicidad en el consumidor
- Publicidad en Internet.
- Vías de resolución: Acciones de cesación.
- Vías de resolución: Autocontrol de la publicidad.

Curso "Formación e información a la persona consumidora"

Curso de 20 horas de duración impartido a 14 profesionales del mundo del consumo en Kontsumo Gelak de Vitoria-Gasteiz en noviembre del 2006.

Programa:

- La calidad del servicio.
- Elementos de atención a las personas consumidoras y usuarias.
- Atendiendo a las personas consumidoras y usuarias.
- La mediación como método de resolución de conflictos.
- La comunicación verbal y no verbal
- Ejercitando la escucha activa.
- La empatía como herramienta generadora de sintonía hacia personas consumidoras y usuarias.
- El tratamiento de diferentes perfiles de las personas consumidoras.



2.5. CURSOS ON-LINE

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene en su página Web cursos on-line sobre temas actuales de consumo dirigidos a personas consumidoras y usuarias.

2.6. MATERIAL DIDÁCTICO

Material didáctico Guía de Transporte



Formato: CD-ROM y libro.

Objetivo: Analizar el uso del transporte y sus efectos.

Destinatarios: Educación Primaria.

Contenido: Tres bloques de fichas didácticas destinadas a los tres ciclos de Enseñanza Primaria.

Manual de educación para un consumo sostenible



Guía elaborada en colaboración con IHOBE.

Formato: Libro

Objetivo: Guía sobre consumo responsable dirigido a la juventud.

Destinatarios: Juventud y formadores en general.

Contenido: Resumen de los temas sobre consumo responsable tratados en la página Web YOUTHXCHANGE de UNESCO y PNUMA.



2.7. OTROS

Proyecto Europeo E-Cons

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial es miembro de la Red E-Cons, cuya finalidad es impulsar la formación de las personas consumidoras para que actúen de forma consciente, crítica, solidaria y comprometida con su entorno medioambiental, conozcan sus derechos y asuman sus responsabilidades en una Europa en proceso de ampliación, dentro de unos valores transversales claramente definidos.

Se ha participado, a través de la Red de Educación del Consumidor, en el Encuentro Europeo de Profesores para temas de educación del consumidor, dirigido al profesorado y celebrado en Roma en el año 2006.



Concurso escolar "Consumo responsable", curso 2006-2007

Segunda edición del concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a jóvenes escolarizados en el tercer ciclo de Primaria y primer y segundo ciclos de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. Este concurso lo organiza la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco junto al Instituto Nacional del Consumo y las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, La Rioja, Madrid, Región de Murcia y Comunidad Valenciana.



El principal objetivo del concurso es sensibilizar a los escolares de la importancia que tienen para ellos y para las personas de su entorno, sus decisiones como consumidores en la adquisición de bienes y en la utilización de servicios.

El concurso consiste en:

- Pruebas de carácter pedagógico y lúdico que deben resolverse durante el juego interactivo «Consumópolis» en Internet.
- Elaboración de una campaña publicitaria.



3. INFORMACIÓN

Las actuaciones llevadas a cabo durante 2006 en la sección de información se materializaron a través de estos programas:

- Centro Europeo del Consumidor.
- Programa de publicaciones.
- Programa de sensibilización.
- Programa de documentación.
- Exposiciones itinerantes de formación e información a las personas consumidoras y usuarias.

3.1. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

La política de consumo está plenamente asentada en la Unión Europea. Ya en el Tratado de Amsterdam se reforzaron las bases para adoptar medidas en favor de las personas consumidoras, marcándose los siguientes objetivos:

- Hacer efectiva una mayor presencia de éstas en toda la Unión Europea.
- Conseguir un mayor nivel de protección de su salud y seguridad.
- Lograr un mayor respeto a sus intereses económicos.

El Centro Europeo del Consumidor, situado en Vitoria-Gasteiz, es un servicio de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco que se encuentra enmarcado en la Red de Centros Europeos de Consumo de la Comisión Europea.

Este centro, desde Euskadi, quiere hacerse eco de estos objetivos y centra su actividad en el desarrollo y promoción de programas y actividades que tengan como finalidad una mayor protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



El Centro Europeo del Consumidor del País Vasco, creado en 1993, prosigue su andadura con los siguientes objetivos:

- Facilitar información en materia de consumo dentro de los ámbitos europeo, estatal y autonómico, mediante campañas publicitarias dirigidas a las administraciones públicas, asociaciones de consumidores y centros docentes, entre otros.
- Asistir y formar a las personas consumidoras y usuarias a fin de incrementar su nivel de autoprotección y trabajar en favor de su salud, seguridad e intereses económicos, con planes de formación y con suministro de información.
- Sensibilizar a las empresas respecto a la calidad y seguridad como medio favorecedor de la competencia.

El Centro Europeo del Consumidor de Vitoria-Gasteiz participa activamente en los proyectos comunes de esta red europea que tiene por objeto elaborar informes y documentos que ayuden a formar personas conocedoras de sus derechos y obligaciones como consumidoras en el mercado único.

3.2. PROGRAMA DE PUBLICACIONES

Uno de los objetivos primordiales de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial es impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias a través de la edición de monografías, folletos, guías y materiales diversos sobre actos de consumo.

Librillo Junta Arbitral de Consumo de Euskadi



El objetivo de este manual reside en aclarar las principales cuestiones que en la práctica se plantean sobre el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución de controversias alternativo a la vía judicial: qué es el arbitraje, cuál es su distintivo, tipos de arbitraje, el procedimiento arbitral...

Al mismo tiempo, se pretende consolidar el Sistema Arbitral de Consumo, cada vez más como una alternativa rápida, sencilla, imparcial, eficaz, de calidad y gratuita.

Calendario de mesa de consumo

A finales del año 2006, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco editó un calendario de mesa en el que se informaba sobre los temas que más reclamaciones y preocupaciones suscitan en las personas consumidoras y usuarias en la actualidad.

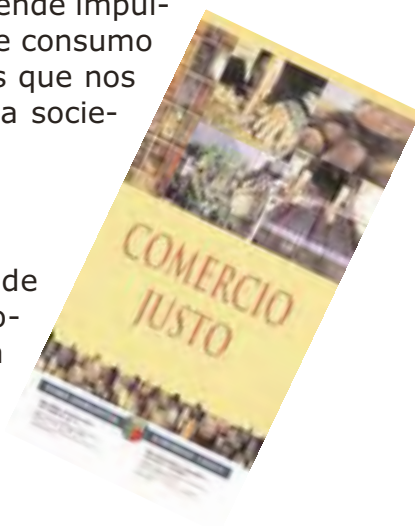


En esta ocasión, coincidiendo con la campaña de consumo “Para consumir sin sorpresas, ¡Infórmate!”, se ofrecen los consejos de la campaña junto con otros de interés general.

A través de esta iniciativa, se pretende impulsar la formación de unas actitudes de consumo cada día más críticas y participativas que nos conduzcan hacia el desarrollo de una sociedad más responsable.

Folleto Comercio Justo

Mediante este folleto se pretende informar a las personas consumidoras y usuarias sobre la alternativa del comercio justo frente al comercio internacional, así como, potenciar el consumo responsable, ético y sostenible.



Guía electrónica Boletín de Consumo 1994/2004

Esta guía recopila en formato digital los boletines informativos del Centro Europeo del Consumidor del País Vasco publicados en papel entre enero de 1994 y diciembre de 2004. A partir de esta fecha el boletín deja de editarse en ese soporte y pasa a estar únicamente disponible en formato electrónico, consultable desde la página www.kontsumo.net, hasta el número correspondiente a noviembre de 2005, último boletín informativo realizado hasta la fecha.

La distribución de este CD-ROM pone punto final a más de diez años de trabajo, orientado a mantener al día en las novedades de consumo a todas aquellas personas que trabajan en estos temas.



En el año 2006 se realizó una primera distribución sistemática a Oficinas Territoriales de Industria, Comercio y Turismo, Kontsumo Gelak, Red de Centros Europeos del Consumidor ECC-net, Oficinas Municipales de Información al Consumidor y asociaciones de consumidores.

3.3. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Siendo la sensibilización uno de sus objetivos prioritarios, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, continuó durante el año 2006 con su programa informativo dirigido a las personas consumidoras y usuarias a fin de incrementar su nivel de autoprotección y responsabilidad ante los actos de consumo.



Campaña de difusión del Arbitraje de Consumo

Objetivos:

- Ampliar el número de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral.
- Difundir la existencia del servicio de arbitraje entre el empresario y profesionales, por un lado, y las personas consumidoras y usuarias.

Acciones:

- Visitas personalizadas a 1.458 establecimientos y profesionales, en aquellos sectores cuyo porcentaje de adhesión se consideraba escaso: construcción, muebles, talleres de reparación de vehículos, agencias de viajes, y en los que se habría producido un incremento en el número de solicitudes.
- Actualización del censo de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, dando como resultado la eliminación del mismo de 400 establecimientos cuya actividad había cesado.

Resultados:

- El nivel de adhesión se incrementó en un 7,52% y alcanzó un total de 13.054 establecimientos adheridos.



Participación en el 'XI Festival de Juegos' de Vitoria-Gasteiz

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ha participado como copatrocinador en el XI Festival Internacional de Juegos de Vitoria-Gasteiz.

Esta área del Festival ha estado enfocada a desarrollar, de una forma lúdica, diferentes temas relacionados con el mundo del consumo.



Campaña de difusión de la Guía de la Persona Consumidora y Usuaría:



En el año 2005, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco editó la Guía de la Persona Consumidora y Usuaría, un manual con el que se pretendía dar respuesta a muchas de las preguntas que se nos plantean a la hora de adquirir determinados productos o servicios.

Conscientes de que el área de consumo es muy amplia y que no es fácil conocer toda la legislación que existe sobre la materia, desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco se apostó por esta guía como un instrumento útil para informar de forma clara y concisa a la ciudadanía.



Su objetivo, lograr que todas las personas consumidoras y usuarias puedan ejercer correctamente sus derechos en cada uno de sus actos de consumo y aportar consejos de cara a favorecer la adopción de unos hábitos de compra cada día más responsables.

Con esta premisa y la pretensión de acercar esta información a la población, durante el primer semestre del pasado año, se procedió a reeditar y a repartir a domicilio y de forma gratuita 550.000 ejemplares de la guía en las poblaciones con mayor número de habitantes de Euskadi.

Poblaciones en las que se repartió la Guía de la Persona Consumidora y Usuaría

ÁLAVA	Vitoria-Gasteiz	Llodio	Amurrio
BIZKAIA	Bilbao	Barakaldo	Sestao
	Sopelana	Mungia	Durango
	Balmaseda	Basauri	Ermua
	Amorebieta-Etxano	Bermeo	Gernika
	Santurtzi	Erandio	Leioa
	Portugalete	Valle de Trápaga-Trapagaran	Ortuella
	Zalla	Lekeitio	Galdakao
GIPUZKOA	Donostia-San Sebastián	Ordizia	Lasarte
	Beasain	Hernani	Oiartzun
	Tolosa	Irun	Eibar
	Hondarribi	Pasaia	Arrasate
	Errenteria	Zumarraga	Oñati
	Legazpi	Villabona	Elgoibar
	Aretxabaleta	Deba	Bergara
	Azpeitia	Zarautz	Azkoitia
	Andoain		

Además, La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial habilitó un número de teléfono y una cuenta de correo electrónico para que aquellas personas a las que no les había llegado la Guía a su domicilio pudiesen solicitarla.

Información y Consejos

La Guía de la Persona Consumidora y Usuaria recoge, a través de 18 capítulos, información sobre los sectores en los que se producen mayor número de reclamaciones de consumo. También cuenta con un apartado en el que se detallan los derechos que amparan a las personas consumidoras y cuáles son los canales existentes para hacerlos valer. Consejos, vías para tramitar reclamaciones, direcciones útiles... completan la información de esta publicación.

Semana de la Persona Consumidora y Usuaria



Con motivo de la celebración el 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco lleva años realizando una serie de actividades para acercar a la ciudadanía distintos aspectos relacionados con el consumo.

El pasado año, los actos para conmemorar esa efeméride se desarrollaron entre los días 13 y 17 de marzo. Las actividades, variadas y con carácter formativo e informativo, estuvieron dirigidas al conjunto de la ciudadanía de los tres Territorios Históricos, que respondió con una importante participación en las acciones ofertadas.

En total, durante estos días, 11.275 personas accedieron a alguna de las actividades programadas con motivo de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaria, entre las que cabe destacar:

- Concurso de consumo en prensa escrita.
- Microespacios en radio.
- Carpa informativa.
- Actuación teatral.
- Jornada de puertas abiertas.



Concurso de consumo en prensa escrita y microespacios en radio

Antes de comenzar con los actos propios de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaría, se llevaron a cabo dos campañas formativas e informativas a través de los medios de comunicación. Así, desde el día 20 de febrero hasta el 14 de marzo, se desarrolló un concurso basado en pasatiempos sobre temas de consumo a través de distintos medios de prensa escrita de Euskadi.



La experiencia, que ya había sido puesta en marcha en 2005, arrojó un buen balance de participación, con 1.521 respuestas recibidas, 467 más que en la edición anterior. A través de esta actividad, las personas participantes reforzaron sus conocimientos en el ámbito del consumo y descubrieron nuevos contenidos.

Por otra parte, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial realizó una serie de microespacios en distintas emisoras de radio en los que se daba respuesta a consultas que se plantean de forma cotidiana sobre cuestiones de consumo. Devoluciones de compras, averías en aparatos por causas atmosféricas, reclamaciones en compras que no se ajustan a lo previamente firmado, cambios en ofertas de viajes y reclamaciones sobre garantías fueron los temas tratados.



Carpas informativas

Como en años anteriores, el Día de la Persona Consumidora y Usuaría se instalaron en las capitales de los tres Territorios Históricos unas carpas con contenido informativo sobre distintos temas relacionados con el consumo. En total, 9.000 personas se acercaron a los stands habilitados, en los que pudieron encontrar paneles informativos sobre los programas y acciones más significativas llevadas a cabo por esta Dirección y sobre los derechos de las personas cuando adquieren un producto o servicio.



En las carpas, también se habilitaron espacios de consulta con distintas publicaciones y folletos informativos, y se instaló un ordenador para poder acceder a los contenidos de la página Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial.

Asistencia por capital a las carpas informativas

	BILBAO	DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ	TOTALES
Mañana	960	920	1500	3380
Tarde	2240	1380	2000	5620
TOTALES	3200	2300	3500	9000

Actuación teatral con contenidos sobre consumo

Las capitales de los tres Territorios Históricos recibieron también al grupo de teatro 'Sol y Tierra', que interpretó su obra 'Gaia, madre tierra' con contenidos referidos a la sostenibilidad del planeta. Esta actividad teatral, con música en vivo, estuvo dirigida especialmente al público juvenil e hizo hincapié en las siguientes cuestiones:

- Conocer la implicación de los actos de consumo en la contribución a que el desarrollo sea o no sostenible.
- Concienciar sobre el hecho de que las decisiones de consumo pueden contribuir a una mayor sostenibilidad del planeta en que vivimos.





En total, 742 personas, la mayoría jóvenes, acudieron a la convocatoria de esta actividad, repartidas por capitales de la siguiente manera:

BILBAO	DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ
363	132	247

Jornada de puertas abiertas para medios de comunicación

El día 14 de marzo, dentro de las actividades programadas para celebrar el Día de la Persona Consumidora y Usuaría, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ofreció a los medios de comunicación vascos la posibilidad de acudir a una jornada de puertas abiertas en las Kontsumo Gelak de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián.

La iniciativa, puesta en marcha en ediciones anteriores, propone a los profesionales de estos medios la posibilidad de realizar una visita activa y desarrollar algunas de las prácticas que habitualmente se desarrollan en Kontsumo Gelak: actividades de laboratorio, criterios ecológicos para la compra, análisis sobre publicidad, etc. En total, 22 medios de comunicación acudieron a la convocatoria realizada por los tres centros de formación en materia de consumo.

Resumen de datos cuantitativos de las actividades programadas

ACTIVIDAD	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES
Concurso en prensa	1521
Carpa informativa consumo	9000
Actuaciones teatrales	732
Jornada de puertas abiertas	22
TOTALES	11275

Spot televisivos y cuñas de radio: Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial integrada en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo tiene, entre otros fines, el de promover la protección y la defensa de las personas consumidoras y usuarias y fomentar la información de las mismas dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La persona consumidora, en muchos casos, desconoce los derechos que le asisten en sus diferentes actos de consumo.

En base a todo ello, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, en el año 2006, puso en marcha esta campaña de marcado carácter informativo sobre diferentes aspectos y situaciones que se les presentan a las personas consumidoras y usuarias. Para ello se han tratado siete casos diferentes, siete temas distintos, con mensajes propios y de forma creativa.

Se han diseñado mensajes claros con un lenguaje tremendamente fresco, cercano y entendible. La campaña se ha canalizado a través de un personaje muy popular, que ha trasladado con enorme simpatía los mensajes, con el fin de lograr una importante notoriedad de la campaña entre los ciudadanos y ciudadanas, y para conseguir que la gente se informe a la hora de consumir, que asumamos que la información de la herramienta más útil para evitar sorpresas desagradables.

Stand-up Comedy

El recurso utilizado para esta campaña es el Stand-up Comedy, un producto teatral y televisivo popularizado en Estados Unidos, que en los últimos años se ha desarrollado mucho en Europa. Nos encontramos ante un formato perfectamente reconocible por cualquier espectador, que se ha convertido en un cliché televisivo con recursos estilísticos propios (taburetes y micrófonos altos), localizaciones establecidas (teatros y cafés teatro), figurantes y público en mesas y butacas.

Una serie de spot que no son otra cosa que fragmentos de monólogos humorísticos, en los que se narran de forma divertida las situaciones propuestas.



La notoriedad a través del humor

Es uno de los recursos más empleados en toda índole de campañas. Para ésta que nos concierne, la de informar a la persona consumidora y usuaria, el humor permite desdramatizar situaciones de la vida real mostrándolas de una forma positiva, e informando de los consejos y derechos que como personas consumidoras y usuarias nos asisten.

En cualquier caso, y como en muchas ocasiones, tan importante como el "chiste", es el hecho de cómo se cuente. Por ello la elección del personaje, del actor que narraría los mensajes como hechos de su vida, como anécdotas que le han ocurrido, resulta de máxima importancia.



La elección de Gurutze Beitia

Se necesita a alguien que fuese "famoso", reconocido por su vis cómica, que fuese capaz de realizar los spot en euskara con la misma soltura que en castellano. Además se buscaba alguien que conectara bien con la gente, que fuera cercana, que contase de las simpatías del público, y que dominase las claves del monólogo humorístico. En resumen, que tuviese una amplia experiencia en este formato. Pero por encima de todo, era de gran importancia que el personaje fuese el prototipo de la persona consumidora y usuaria media, esa persona a la que le ocurre ese tipo de cosas que narra.

Con Gurutze Beitia se encontró nuestro personaje perfecto.

Contenido de los mensajes, la resolución de los problemas

La estructura interna de los spot es siempre la misma: Gurutze narra una situación vivida o cotidiana. Sobre un fondo de música de la banda, de risas y aplausos del público, una voz en off, nos presenta el mensaje a trasladar a la ciudadanía. El núcleo fundamental del spot ha llegado. Los problemas tienen solución, tus derechos están ahí, solo tienes que informarte. El spot finaliza con un eslogan que sintetiza a la perfección su contenido: "*Para consumir sin sorpresas, ¡inffórmate!*"

7 mensajes, 7 spot

Sobreendeudamiento



Gurutze: Es como esos anuncios de créditos fáciles, 3.000€ en dos minutos, ¿sabéis? Yo no me fiaba porque pasaba por debajo algo en letra pequeña, pequeña, y pasaba tan rápido que nunca me daba tiempo a leerla.

Pues bien, ¿qué hice? Llamé, pedí 3.000€ y me compré la tele más ancha del mercado, para que me diese tiempo a enterarme de lo que pone en letra. Ahora ya me he enterado.

Voz en off: Vive acorde con tus posibilidades y si vas a contratar un crédito fíjate en su coste real y final.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡informaté!

Overbooking y cancelaciones

Gurutze: Casablanca. La niebla, el avión a punto de despegar, ellos abrazados y le dice Humprey a Ingrid: 'No puedes subir a ese avión'. '¿Por qué?' dice ella enamoradísima. 'Porque hay overbooking'.

Sí, overbooking, eso de que la compañía vende más asientos de los que tiene el avión. Está bien eso... sí. Es como si metes el dinero y la máquina te dice: "Lo siento, su tabaco ya se lo he dado al caballero de la mesa siete".



Voz en off: En caso de overbooking o cancelación de vuelos tienes derecho a una indemnización.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡informaté!



Garantía de los productos

Gurutze: Sí. Hola. ¿Se acuerda de mí? ¿No? Empezamos bien. Bueno, le compré esta sartén, y mire, se ha roto el asa.

Me contesta: 'Huy! No sé si va a estar en garantía, ¿cuándo dice que la compró?' Ayer.

Y me dice el tío: 'No la habrá usado bien, seguro que la ha acercado a una fuente de calor'.

Voz en off: Todo producto tiene una garantía de 2 años y en los seis primeros meses no tienes por qué demostrar un uso adecuado del mismo.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!



Servicios a domicilio



Gurutze: Salía agua hasta el techo. Llamo al servicio de urgencias. ¡¡¡Pasan 4 horas!!! Y llaman. Abro la puerta y el fontanero. ¡Pero qué fontanero! Y yo en bata, con los pelos mojados por encima de la cara, y no se me ocurre otra cosa que decirle: Huy, no tenías por qué haber venido tan rápido. El caso es que acaba con el grifo y me clava... ¡Me clava 300€!

Y me dice: 'Es lo que cuesta una salida'.

Voz en off: En las obras y reparaciones de tu hogar, pide siempre un presupuesto.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!

Publicidad engañosa



Gurutze: Abro el buzón y leo: 'Ha sido seleccionada por su belleza entre más de 1 millón de personas. Pase por nuestras oficinas a recoger su premio: ¡una moto!' Hasta aquí nada sospechoso, ¿no?

Bueno. Pues tuve que aguantar una chapa de una hora, comprar doce cazuelas, apuntarme a tres religiones, ¡ah! Y las motos se les habían acabado. Me dieron un patinete. Muchas gracias.

Voz en off: Desconfía de premios y ofertas increíbles y lee siempre la letra pequeña.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡informate!.

Telefonía

Gurutze: Cuando lo contratas son todo ventajas pero si te quieres dar de baja... Huy! Si te quieres dar de baja. Es más difícil que salirse de una secta sin pagar. Que si llama aquí, manda un fax allá, comunica 100 veces, otro fax, comunica 200 veces, te cabreas, llama otra vez, vas a la tienda, las bajas a central. Por fin alguien te da de baja. ¿Me lo jura por Graham Bell? Sí. El caso es que al mes siguiente... facturita de teléfono.



Voz en off: Date de baja por escrito. Las compañías telefónicas tienen la obligación de hacerla efectiva en 15 días.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡informate!.



Revisión de las instalaciones del gas

Gurutze: Las manos... el pelo... todo sucio. Aquél se lavaba como el ante, vamos, en seco. ¡¡Qué olor!! Y me dice: 'Señora, soy el del gas'. 'No hace falta que lo jure'.

Algo me hizo sospechar desde el principio: revisión de tubo, de la caldera y un contrato de mantenimiento para los próximos 80 años. Todo eso... y un pequeño detalle: yo no tengo gas en casa.

Voz en Off: Desconfía de los ofrecimientos a domicilio. La instalación de gas debe revisarse cada 4 años y la caldera cada 2.

Gurutze: Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!

Plan de medios

Las piezas gráficas de esta campaña se emitieron en los medios de comunicación del grupo EITB durante los meses de noviembre y diciembre.

Radio:

EITB Irratia Convencional (Radio Euskadi – Euskadi Irratia – Radio Vitoria) y EITB Radio Fórmula (Euskadi Gaztea). Del 15 de noviembre al 15 de diciembre de 2006, se emitieron 20 cuñas de 20 segundos.

Televisión:

EITB1 y EITB2 spot de 45 segundos del 15 al 24 de noviembre y spot de 20 segundos del 25 de noviembre al 15 de diciembre.

En total el año 2006 se emitieron 368 cuñas de radio y 285 spot televisivos.



Presencia en ferias

Feria de Santo Tomás:

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha participado en la feria de Santo Tomás, colocando carpas en cada uno de los Territorios Históricos: en Donostia-San Sebastián en el Boulevard; en Vitoria-Gasteiz en la Calle Postas, frente a Correos y en Bilbao en la Plaza Circular, delante del BBVA.



Estas carpas han estado enfocadas a formar e informar a la persona consumidora y usuaria, distribuir un calendario con los derechos de las personas consumidoras y usuarias (con el fin de transmitir a la persona consumidora la necesidad de consumir con los cinco sentidos, ante la llegada de las fiestas navideñas) así como diferente material divulgativo.

Feria de Muskiz y Güeñes:

Participación en la Feria de Sostenibilidad y Medio Ambiente de Muskiz y en la Eco-Feria de Güeñes.

En ambas ferias se ofrecieron a las y los visitantes actividades prácticas, materiales, información sobre consumo responsable y sobre los recursos de formación en consumo existentes.

3.4. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

La información es uno de los elementos que mejor posibilita la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Para facilitar el acceso a esa información, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, desde su programa de información y documentación, persigue la adquisición de un fondo documental específico sobre temas de consumo que pueda constituirse en referencia a nivel de la CAPV, fondo que englobe tanto estudios específicos como normativa, jurisprudencia, publicaciones de congresos, materiales didácticos, revistas y folletos.

La difusión de este fondo documental se ha realizado fundamentalmente, en su vertiente presencial, a través de las mediatecas de los Centros de Formación de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial (las Kontsumo Gelak de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) que funcionan como espacios de consulta y préstamo exterior de materiales sobre temas de consumo. En su vertiente no presencial, durante el segundo semestre de 2006 se ha potenciado la página Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial como canal de información.

Página Web de consumo

La página Web de consumo, www.kontsumo.net (también accesible a través del portal del Gobierno Vasco, www.euskadi.net/consumo) ha ofrecido durante el año 2006 no sólo información sobre las propias funciones, servicios y actividades de la Dirección (programas o actividades formativas, arbitraje de consumo, control de mercado, catálogo de publicaciones...) sino sobre cualquier tema relacionado con consumo, lo que incluye noticias de prensa diaria, avisos de seguridad y alertas sobre productos, enlaces Web de interés...



La Web permite, además, que las personas consumidoras y usuarias realicen sus consultas de forma rápida y con todas las garantías de seguridad y confidencialidad. Desde la Web de consumo se ha ofrecido también el enlace a la página propia del Centro Europeo del Consumidor, desde donde se ha posibilitado el acceso a las bases de datos de dicho Centro.

En el año 2006, se ha revitalizado la sección "Prensa y comunicación", para dar mayor visibilidad en la Web tanto a las noticias extraídas de la prensa diaria como a las notas de prensa generadas por la propia Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, y para permitir la inclusión de destacados sobre productos retirados del mercado, avisos de seguridad, etc.

También ha sido objeto de una profunda reforma la sección "Educación y Formación", con la creación y desarrollo de nuevos apartados que reflejaran debidamente los diferentes programas formativos. En general, el segundo semestre de 2006 ha supuesto el comienzo de un proceso de depuración, corrección, actualización y reorganización de los contenidos de la Web, sin olvidar los cambios emprendidos con la colaboración del Servicio Web de la Oficina para la Modernización de la Administración, para la adaptación de la página de consumo a los estándares de accesibilidad y a los criterios de diseño que deben cumplir los portales del Gobierno Vasco. Todas estas actuaciones se han encaminado a potenciar la Web como uno de los principales cauces de comunicación de la Dirección.

Campaña "Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!"

La campaña informativa protagonizada por Gurutze Beitia y difundida a través de algunos medios de comunicación se ha insertado también en la Web de consumo, con inclusión de los siete spot de televisión en euskera y castellano.



3.5. EXPOSICIONES ITINERANTES DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La Exposición Itinerante de Consumo ha sido una iniciativa que la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco puso en marcha en septiembre de 2005 y que está enmarcada dentro de los esfuerzos realizados para hacer conocer a las personas consumidoras sus derechos y obligaciones en materia de consumo. Dicha iniciativa estuvo dirigida en sus inicios a municipios de menos de 6.000 habitantes, ampliándose en el año 2006 a municipios de más de 6.000 habitantes.



La Exposición planteaba en un inicio dos temáticas diferenciadas a las que en el 2006 se sumó una nueva temática sobre uno de los sectores que más conflictos de consumo generaba:

- “Las etiquetas tienen mucho que decir”, centrado en el etiquetado de productos alimenticios y productos textiles y calzado. Esta exposición estuvo en itinerancia desde el 12 de octubre de 2005.
- “Telefonía e Internet: Un Mundo a tu alcance”, que pretendía profundizar en los derechos de las personas usuarias en el mundo de las Telecomunicaciones. Estuvo disponible a partir de noviembre de 2005.
- “Viajes y transportes: Un viaje para informarte”, se centra en los derechos de las personas usuarias de transporte y viajes. Empezó la itinerancia en marzo del 2006, siendo su inauguración en Vitoria-Gasteiz.





La Exposición que fue colocada en más ocasiones fue la de Telefonía e Internet, que concretamente visitó 23 localidades. La temática más escogida en segundo lugar fue la de Etiquetado, que visitó 12 localidades y por último Viajes y transportes, la cual visitó en total 10 localidades diferentes.

Cabe destacar en este apartado que siendo la tónica general la visita a cada municipio de una sola temática, hubo dos excepciones en dos de las capitales de la Comunidad Autónoma Vasca. Vitoria-Gasteiz acogió la visita de las tres temáticas ofrecidas y Bilbao fue expuesta tanto la de Etiquetado, como la de Viajes y transportes. En estas dos localidades, el tiempo de permanencia de la Exposición se amplió en el tiempo a dos semanas.

Por un lado, se ofrecía a la ciudadanía de cada localidad la posibilidad de participar activamente en la misma a través de visitas libres dinamizadas. Por otro lado, se concertaron visitas guiadas con centros escolares, asociaciones culturales, etc. En dichas visitas guiadas, además de ver la exposición, se ofrecía a las personas participantes la posibilidad de profundizar en los contenidos de la misma mediante una serie de dinámicas preparadas en función de la edad, diferenciando así dinámicas para adultos por un lado, y dinámicas para menores por otro lado.

Municipios visitados por la Exposición

Durante el año 2006 se han realizado un total de 42 exposiciones, que a continuación enumeramos, especificando la fecha de celebración y su temática:



MUNICIPIOS	FECHAS	TEMÁTICAS
Urnieta	18-21 Enero	Telefonía e Internet
Urduña-Orduña	25-28 Enero	Telefonía e Internet
Oyón-Oion	1-4 Febrero	Etiquetado
Markina-Xemein	8-11 Febrero	Etiquetado
Lezama	15-19 Febrero	Telefonía e Internet
Eskoriatza	22-26 Febrero	Etiquetado
Villabona	1-5 Marzo	Telefonía e Internet
Portugalete	6-12 Marzo	Telefonía e Internet
Sestao	13-19 Marzo	Etiquetado
Zumarraga	20-26 Marzo	Telefonía e Internet
Llodio	20-26 Marzo	Etiquetado
Vitoria-Gasteiz	27 Marzo-9 Abril	Las 3
Bilbao	24 Abril-7 Mayo	Viajes / Etiquetado
Errenteria	24-30 Abril	Telefonía e Internet
Lekeitio	8-15 Mayo	Telefonía e Internet
Abanto y Ciérvana	15-22 Mayo	Telefonía e Internet
Sopelana	22-29 Mayo	Viajes y transportes
Irun	29 Mayo-5 Junio	Telefonía e Internet
Getxo	29 Mayo-5 Junio	Viajes y transportes
Barakaldo	5-12 Junio	Viajes y transportes
Gernika	12-19 Junio	Etiquetado

MUNICIPIOS	FECHAS	TEMÁTICAS
Galdakao	19-26 Junio	Etiquetado
Arrigorriaga	26 Junio-3 Julio	Telefonía e Internet
Arrasate	3-9 Julio	Viajes y transportes
Amurrio	6-10 Septiembre	Telefonía e Internet
Abadiño	13-17 Septiembre	Telefonía e Internet
Tolosa	20-24 Septiembre	Telefonía e Internet
Basauri	27 Septiembre-1 Octubre	Telefonía e Internet
Hondarribi	27 Septiembre-1 Octubre	Viajes y transportes
Muskiz	4-8 Octubre	Telefonía e Internet
Hernani	4-8 Octubre	Viajes y transportes
Zumaia	18-22 Octubre	Etiquetado
Elgoibar	18-22 Octubre	Telefonía e Internet
Ondarroa	25-29 Octubre	Telefonía e Internet
Amorebieta-Etxano	25-29 Octubre	Etiquetado
Eibar	8-12 Noviembre	Etiquetado
Bermeo	8-12 Noviembre	Telefonía e Internet
Pasaia	15-19 Noviembre	Telefonía e Internet
Erandio	22-26 Noviembre	Telefonía e Internet
Balmaseda	19-3 Diciembre	Viajes y transportes
Lasarte	29-3 Diciembre	Telefonía e Internet
Durango	13-17 Diciembre	Viajes y transportes



Tareas de difusión


Previamente a la celebración de la Exposición, se llevaban a cabo las tareas propias de la difusión de la celebración de la misma, que consistían en:

- Colocación de carteles en el municipio respectivo. En dichos carteles se especificaba la temática de la exposición, el lugar de celebración, los días y el horario en que estaría abierta al público.
- Reparto de folletos: La semana previa a la celebración de la exposición se colocaban folletos en los lugares más concurridos de cada municipio, como la casa de cultura, el polideportivo u otros centros sociales.
- Buzoneo del folleto de la exposición en toda la localidad.
- También se realizaban contactos con diferentes entidades de cada localidad, como centros escolares, asociaciones, euskaltegis... con el fin de concertar visitas en grupo guiadas a la exposición.

El horario de la exposición cada localidad era de 10:00 h a 14:00h por las mañanas y de 16.00 h a 20.00 h por las tardes. Inicialmente los días de apertura de la exposición en cada localidad, se marcaron desde el jueves hasta el domingo. Sin embargo, el análisis de los datos de asistencia de las primeras exposiciones llevó al equipo técnico de la exposición, con la validación de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, a modificar este calendario, quedando la exposición abierta desde el miércoles a la tarde hasta el domingo al mediodía, en el mismo horario.

La exposición en cada municipio comenzaba con una inauguración a la que acudían diversas autoridades del municipio y personas responsables del equipo técnico de la Exposición. A la inauguración acudieron también representantes de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

La inauguración, además de servir para agradecer a los representantes municipales las facilidades y el interés ofrecido para poder acoger la exposición, era el momento en el que se explicaban, a través de una visita guiada, los contenidos de la exposición y sus objetivos generales, recalcando su espíritu formativo y educativo a la vez que interactivo. En dichas visitas se invitaba a las personas asistentes a que interactuaran con las diferentes propuestas, y en línea



as generales, todos reconocieron la importancia de los conceptos que se pretendían trasladar, y manifestaron su satisfacción por recibir una iniciativa de este tipo.

A todas las inauguraciones celebradas acudió como mínimo un medio de comunicación.

Visitas guiadas

Las visitas guiadas han sido uno de los elementos más importantes de la Exposición Itinerante de Consumo, ya que en ellas se pretendía profundizar en los contenidos de la exposición a través de una serie de dinámicas creadas en función de la edad de las personas participantes. Desde el equipo técnico de la Exposición Itinerante de Consumo del Gobierno Vasco se han realizado contactos con centros escolares, asociaciones de jubilados, grupos de mujeres, euskaltegis...

La Exposición ha tenido una muy buena acogida entre las entidades en las que ha sido presentada. La mayor parte de los contactos entre el equipo técnico y estas entidades se ha producido telefónicamente, aunque cuando así se ha requerido, se han celebrado reuniones para explicar detalladamente los objetivos y los contenidos de la exposición. A todas estas entidades se les hizo llegar un dossier explicativo de la Exposición. Cada una de las dos exposiciones tenía una dinámica propia para escolares y otra para estudiantes y personas adultas.

A) Dinámicas escolares (hasta 12 años)

En la exposición de Etiquetado, las dinámicas se basaban en sopas de letras, testes, definiciones, etc. a través de los cuales se trataba de profundizar en los conceptos vistos a lo largo de la exposición, como los derechos de las personas consumidoras, la simbología de las etiquetas en las prendas de vestir, la obligatoriedad de la información en las etiquetas...

En la de Telefonía e Internet, las dinámicas seguían una metodología similar, con ahorcados, crucigramas, preguntas, juegos de unir con flechas, etc. Todo ello para repasar conceptos como los tipos de conexión a Internet, los números de tarificación adicional...



En la nueva temática de Viajes y Transportes, la metodología empleada también era muy parecida: rellenar huecos de frases, unir conceptos, preguntas, etc. Los conceptos que trabajaban eran por ejemplo, los viajes combinados; conceptos a tener en cuenta a la hora de viajar como la gastronomía, la moneda del país, el clima, etc; los seguros de viaje; la contaminación producida por diferentes medios de transporte, etc.

B) Dinámicas para estudiantes y personas adultas

En la exposición de Etiquetado, las dinámicas de visitas guiadas para estudiantes y adultos se han centrado en saber diferenciar entre etiquetas correctas e incorrectas, y en conocer el proceso de la trazabilidad.

En la exposición de Telefonía e Internet, los conceptos trabajados eran el de la factura telefónica y el de aprender a realizar una consulta on-Line a través de la página Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.

En la Exposición de Viajes y transportes la dinámica consistía en saber cuales de las recomendaciones presentadas servían para reducir el consumo y la contaminación producida por los vehículos. Estas eran algunas de las recomendaciones; conducir en marchas largas y bajas revoluciones, llevar las ventanillas cerradas, cambiar filtros y aceite.

Al final de cada visita guiada, de una hora aproximada de duración, se hacía entrega de una agenda y de un bolígrafo de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.

Charlas sobre consumo

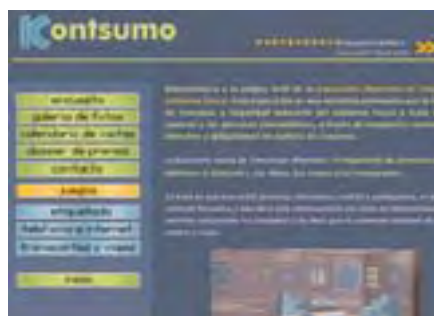
Una de las novedades y atractivo añadido que ofrecía la Exposición, era la charla sobre "los derechos y deberes de la persona consumidora" que los jueves a las 19:00h de la tarde se organizaba en cada municipio. Para dicha charla se organizaban previamente grupos de personas a los que pudiera interesar el tema en sí, como podían ser Asociaciones de Mujeres o de Jubilados.

La invitación a la charla se hacía igual que en el caso de las visitas guiadas, contactando con diferentes grupos para explicarles de qué se trataba la actividad y saber si estaban interesados en participar en ella. Una vez organizado el grupo, se les convocaba a la hora y día señalados. La charla se celebraba en una sala de conferencias dotada de equipamiento audiovisual especial o bien en la misma sala donde se celebraba la exposición.

Como el propio título de la charla indica "Aprende a defenderte: Derechos y Deberes de la Persona Consumidora y Usuaria. Instituciones y Vías de Defensa de la Persona Consumidora", el tema tratado giraba en torno a los derechos y deberes de la persona Consumidora, y se hacía mención también de las instituciones y las vías de defensa existentes para las personas consumidoras.

La valoración de las charlas realizadas ha sido muy positiva, ya que la dinámica en sí servía para la creación de un debate posterior a la charla, que ayudaba tanto a compartir experiencias vividas sobre el tema del consumo, como para solventar cierto tipo de dudas habituales que se crean en torno a este tema. El número total de charlas realizadas a lo largo del 2006 ha sido de 4, en los siguientes municipios respectivamente: Orduña, Sestao, Lekeitio y Zumaia. Los visitantes que acudieron a dichas charlas, suman un total de 33 participantes.

Página Web de la Exposición



Entre las acciones novedosas desarrolladas en torno a la Exposición Itinerante en el 2006 se encuentra la creación de una página Web específica sobre la misma, accesible a través de un banner en la Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.

A través de la página Web se ha ofrecido la posibilidad, a todas las personas que no podían acudir a la exposición, de conocerla y participar en la misma de una manera interactiva.



Concurso interactivo

Uno de los principales atractivos de esta página Web era el concurso interactivo al que se podía acceder a través de la misma. Se presentaban 3 juegos interactivos, uno dedicado a cada temática de la exposición. En el juego han podido tomar parte tanto personas que acudían a visitar las exposiciones, participando desde allí mismo, como personas que accedían a la página Web de la exposición conectándose a Internet. En total han tomado parte 132 personas, entre las cuales se han sorteado 3 ordenadores portátiles, uno por cada temática de la exposición.



4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De acuerdo con los objetivos en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, proporciona un servicio eficaz a la ciudadanía y pone a su disposición todos los medios necesarios para el conocimiento de sus derechos y deberes en materia de consumo.

4.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

Resolución de consultas de consumo

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, realiza una importante labor asesora e informativa a través de los diferentes puntos de atención a las personas consumidoras: Servicios Generales de la Dirección, Oficinas Territoriales, Centro Europeo del Consumidor y Kontsumo Gelak. Estos servicios han atendido un total de 12.178 consultas de consumo a lo largo de 2006. Sumadas a las 10.209 consultas recibidas a través del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras, el total de consultas gestionadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha ascendido a 22.387.

La mayor parte de las consultas han sido gestionadas a través de las Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo de las tres capitales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Estas Oficinas resuelven las consultas de las personas consumidoras tanto por teléfono, como presencialmente, así como las recibidas mediante la aplicación de Kontsumo.net. Estas últimas consultas las realizan las personas consumidoras a través de la Web de consumo, pudiendo remitírsela a cualquiera de los diferentes agentes de consumo.

Por otro lado, Servicios Generales también recibe y gestiona las consultas que las personas consumidoras les plantean a través de la página Web de la Dirección: www.kontsumo.net; tanto las realizadas mediante la aplicación Kontsumo-net, como por el buzón de Euskadi.net.

**Consultas realizadas por sectores**

CONSULTAS REALIZADAS POR SECTORES		
ACTIVIDAD	TOTAL	TOTAL%
Alimentación	92	0,86%
Electrodomésticos	401	3,73%
Juguetes	18	0,17%
Material Eléctrico	51	0,47%
Muebles	268	2,49%
Productos químicos	95	0,88%
Textil, calzado o complementos	265	2,46%
Telefonía y comunicación	750	6,97%
Vehículos	409	3,80%
Productos varios	488	5,54%
Reparación de electrodomésticos	357	3,32%
Servicio de abastecimiento	455	4,23%
Vivienda y promoción inmobiliaria	701	6,52%
Reparación de viviendas	728	6,77%
Reparación de vehículos	533	4,96%
Viajes	376	3,50%
Transportes	381	3,54%
Telecomunicaciones, servicios de telefonía	1397	12,99%
Servicios bancarios	890	8,28%
Servicio sanitario y asistencial	70	0,65%
Tintorerías y lavanderías	227	2,11%
Servicios varios	1288	11,98%
Sin codificar	513	4,77%
TOTAL	10753	100,00%

Teléfono de atención a las personas consumidoras



El teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras es un servicio que ofrece la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial desde 1992 con el objetivo de coordinar los diferentes centros que atienden a la ciudadanía en la CAPV.

Las personas consumidoras pueden acceder a este servicio a través del teléfono de llamada gratuita 900 600 500. Los centros coordinados por este servicio pertenecen a la Red CIAC de Centros de Información y Atención al Consumidor y se pueden dividir en tres bloques:

- Las oficinas municipales y mancomunadas de información al consumidor de ayuntamientos y mancomunidades (OMIC).
- Los centros de atención a las personas consumidoras de las asociaciones de consumidores.
- Las Oficinas Territoriales de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

El servicio prestado por el teléfono de atención a las personas consumidoras se realiza en dos fases:

1. Recepción de la llamada de la persona consumidora y evaluación de la cuestión. Cuando ésta es de carácter simple, se resuelve de forma inmediata.
2. Cuando el problema es más complejo o se requiere una tramitación posterior, se deriva la llamada a uno de los servicios de atención a las personas consumidoras.

Durante el año 2006 se recibieron 10.209 llamadas, lo que hace una media por mes de 850 llamadas.



4.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante el año 2006, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco recibió un total de 7.404 hojas de reclamaciones a través de las tres Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Esta cifra incrementa en 1.184 el número de reclamaciones del anterior ejercicio, lo que supone un aumento del 16%, triplicando el número de las que se recibieron hace cinco años. Del total de reclamaciones que habían llegado al finalizar el ejercicio de 2006, 1.480 no fueron admitidas a trámite por tratarse de materias que no competían a consumo y 1.442 se trasladaron a las comunidades autónomas donde se había producido el motivo que justificaba la reclamación, o a otro organismo (aviación civil). Del resto, fueron resueltas 2.916, quedando pendientes por estar aún tramitándose cerca de 1.500.

Evolución de las reclamaciones de consumo



Parte de estas reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral, por tratarse de desacuerdos con empresas adheridas a este sistema. En otros casos, los demandantes desistieron de su petición, mientras que en más de mil casos se llegó a una avenencia con la mediación del Gobierno Vasco. En el resto, dado que no fue posible llegar a un acuerdo entre las partes y que se comprobó, además, la no existencia de infracción administrativa, se archivó el expediente.

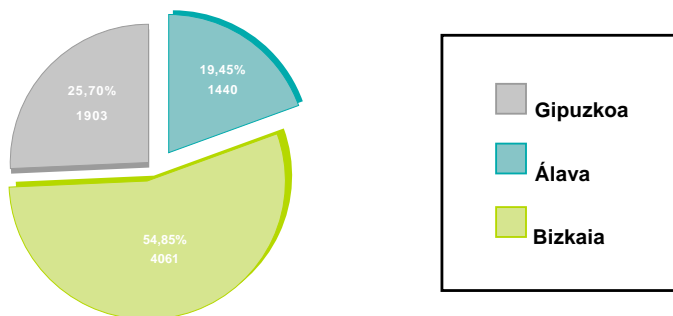
La Administración requirió a 66 empresas la corrección de los actos que dieron lugar a la denuncia y se incoaron 49 expedientes sancionadores. Las infracciones que más expedientes sancionadores generaron fueron relacionadas con incumplimientos y negativa a facilitar datos, las deficiencias en la prestación del servicio y la aplicación de las garantías.



Por sectores, en el año 2006, el sector de transportes ha pasado a encabezar el ranking de actividades más reclamadas, con un 18,62% del total recibido, pasando a un segundo lugar el sector de las telecomunicaciones y servicios de telefonía. A estos sectores les siguen los de turismo, reparación de vehículos, electrodomésticos y productos de telefonía y comunicación.

Las pretensiones de la mayoría de estas reclamaciones suelen ser el cambio del artículo, la corrección de algún defecto en él, su devolución, el reembolso de su importe o la petición de una indemnización económica.

Reclamaciones por territorio





	SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES POR TERRITORIO				
	Álava	Bizkaia	Gipuz.	TOTAL	TOTAL %
Telecomunicaciones	447	1820	687	2954	31,5%
Viajes y transportes	172	717	176	1065	11,4%
Electrodomésticos, Informática, Audiovisual: venta y reparación)	73	489	159	721	7,7%
Vehículos: venta y reparación	103	333	113	549	5,9%
Servicios de abastecimiento: agua, energía, otros	21	383	129	533	5,7%
Vivienda: promoción y reparación	123	227	61	411	4,4%
Muebles	56	204	56	316	3,4%
Servicios bancarios	46	181	44	271	2,9%
Textil, calzado y complementos	56	165	40	261	2,8%
Alimentación	31	192	42	265	2,8%
Tintorerías lavanderías	9	77	34	120	1,3%
Servicio sanitario y asistencial	13	23	7	43	0,5%
Servicios varios	201	632	281	1114	11,9%
Productos varios	80	246	81	407	4,3%
Sin codificar	25	296	14	335	3,6%
TOTAL	1456	5985	1924	9365	100,0%

Motivos de las reclamaciones en el año 2006

Durante 2006, se recibieron un total de 17.798 reclamaciones. De estas, 8.433 fueron tramitadas a través de las Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, y el resto en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Esto supone un incremento de 3.012 reclamaciones con respecto al año anterior, de las que cerca de 1.000 fueron tramitadas por la Viceconsejería de Turismo. Por tanto, si restamos esta cantidad, el incremento entre 2006 y 2005 sería del 13,41%. (El aumento de reclamaciones tramitado por el Gobierno Vasco ha sido del 19% y el tramitado por las Oficinas Municipales, del 9%).

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor recibieron un total de 25.396 consultas y 9.455 reclamaciones.

En los últimos años, se observa cómo se han mantenido a la cabeza de los sectores más reclamados, las telecomunicaciones y los relacionados con las reparaciones, tanto de vehículos, como de electrodomésticos o vivienda. El cambio más significativo se ha producido en el sector de los transportes, que ha pasado de situarse en el séptimo lugar en el año 2001 a encaramarse al segundo puesto de actividades más reclamadas.

TURISMO	
Agencias de viaje	46%
Alojamiento	21%
Bares-Cafeterías	16%
Restaurantes	13%
Otros	4%

VIVIENDA	
Defectos de construcción	43%
Incumplimientos memoria calidad, plazo de entrega	27%
Trabajos mal efectuados	22%
Facturación indebida	7%
Publicidad engañosa	1%



TRANSPORTES	
Transporte aéreo	59%
Cancelaciones-retrasos	74%
Pérdidas-deterioro de equipajes	19%
Emisión de billetes	3%
Overbooking	3%
Información al consumidor	1%
Resto trasportes	41%
Autopistas (Peajes, mal estado de la autopista...)	35%
Autobuses (Retrasos, emisión billetes, información consumidor...)	30%
Agencias de trasportes (Retrasos en las entregas...)	19%
Aparcamientos (Tarificación...)	11%
Ferrocarril (Retrasos...)	4%
Marítimos (Retrasos...)	1%

TELECOMUNICACIONES-TELEFONÍA	
Garantías	22%
Facturación indebida	20%
Bajas, altas fraudulentas, incumplimientos, ofertas...	19%
Reparaciones defectuosas	15%
Fallos funcionamiento Internet, falta cobertura, costes de línea	12%
Publicidad engañosa	6%
Portabilidad	6%

ELECTRODOMÉSTICOS-SAT

Garantías	47%
Reparaciones defectuosas	24%
Publicidad engañosa	10%
Retrasos en reparaciones e instalaciones	10%
Facturación indebida	6%
Incumplimiento de los plazos de entrega	3%

VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

Garantías	41%
Reparaciones defectuosas	32%
Retrasos en las reparaciones/ instalaciones	14%
Incumplimiento del plazo de entrega	5%
Facturación indebida	5%
Publicidad engañosa	3%

TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS

Calidad del producto	46%
Devoluciones de productos	34%
Precios	9%
Arreglos defectuosos	7%
Hojas de reclamaciones	2%
Etiquetado	2%



CONSULTAS OMIC AÑO 2006	
OMIC	TOTAL
Vitoria-Gasteiz	63
Llodio	679
Rioja Alavesa, Cuadrilla	4
Añana, Cuadrilla	9
Campezo, Cuadrilla	8
Oarsoaldea	1364
Eibar	158
Andoain	513
Beasain	166
Donostia-San Sebastián	3403
Elgoibar	475
Hernani	738
Irun	1939
Urola-Garai	677
Lazkao	33
Ordizia	82
Lasarte-Oria	1154
Azpeitia	159
Azkoitia	99
Tolosaldea Garatzen	67
Bermeo	241
Basauri	2012
Bilbao	828
Encartaciones, Mancomunidad	285
Erandio-Altzaga	675
Erandio-Astrabudua	640
Ermua	390
Etxebarri	203
Portugalete	1788
Ondarroa	541
Muskiz-Forlan	145
Getxo	525
Uribe-Kosta, Mancomunidad	646
Santurtzi	1788
Ortuella	344
Barakaldo	1984
Lekeitio	111
Balmaseda	96
Durango, Mancomunidad de la Merindad	361
Arrigorriaga	0
TOTAL	25395

RECLAMACIONES OMIC AÑO 2006	
OMIC	TOTAL
Vitoria-Gasteiz	1267
Llodio	159
Rioja Alavesa, Cuadrilla	43
Añana, Cuadrilla	5
Campezo, Cuadrilla	0
Oarsoaldea	188
Eibar	133
Andoain	56
Beasain	0
Donostia-San Sebastián	581
Elgoibar	27
Hernani	99
Irun	393
Urola-Garai	133
Lazkao	0
Ordizia	2
Lasarte-Oria	262
Azpeitia	23
Azkoitia	15
Tolosaldea Garatzen	21
Bermeo	117
Basauri	303
Bilbao	1258
Encartaciones, Mancomunidad	247
Erandio-Altzaga	163
Erandio-Astrabudua	170
Ermua	107
Etxebarri	91
Portugalete	476
Ondarroa	56
Muskiz-Forlan	179
Getxo	553
Uribe-Kosta, Mancomunidad	404
Santurtzi	377
Ortuella	127
Barakaldo	867
Lekeitio	34
Balmaseda	44
Durango, Mancomunidad de la Merindad	475
Arrigorriaga	0
TOTAL	9455



4.3. ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo, en el que participan, por una parte, empresariado y profesionales y, por otra, personas consumidoras y usuarias. La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi es un servicio administrativo de apoyo cuyas funciones son:

- El fomento y formalización de convenios arbitrales entre personas consumidoras y usuarias y quienes produzcan, importen, suministren o faciliten bienes y servicios.
- Las actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de personas consumidoras y usuarias.
- La confección y actualización del censo público de las empresas que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en su ámbito territorial con expresión del ámbito de la oferta.
- La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de convenio arbitral, en los que se reflejarán las cuestiones que no puedan ser sometidas al Sistema Arbitral de Consumo.

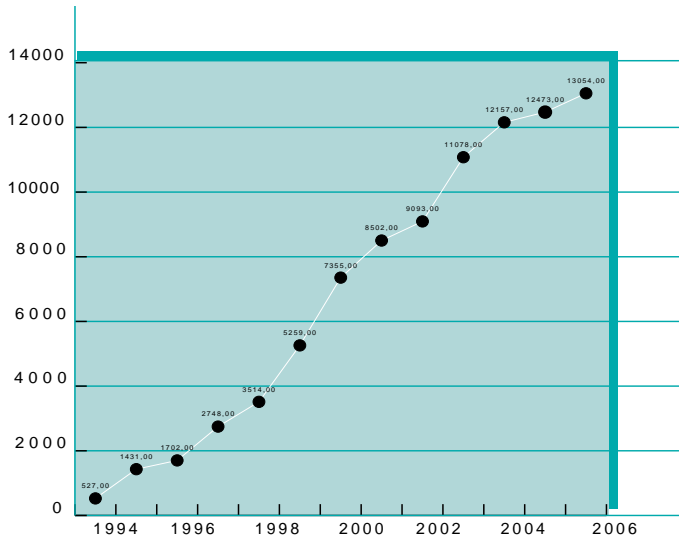
El Sistema Arbitral de Consumo dispone de un procedimiento especial basado en las siguientes características: voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y neutralidad, y gratuidad.

Campaña de difusión

El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más el número de profesionales, empresas y comercios vascos adheridos que confían en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias de servicios. Una vez más, el balance es positivo: en 2006 se sumaron al sistema 982 nuevas empresas y la cifra total de adhesiones a final del año llegó a 13.054.

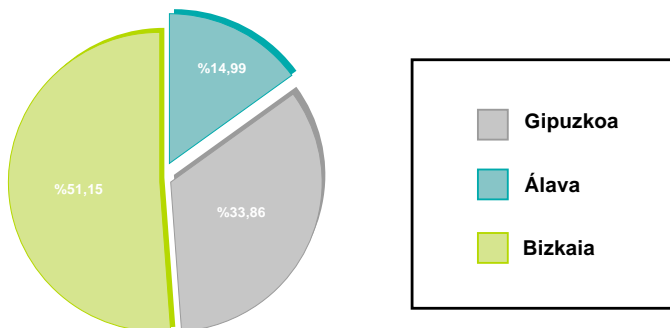
Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con la campaña que anualmente realiza la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco y que en este último año se dirigió a un total de 1.458 empresas a través de visitas personalizadas, siendo el total de las empresas visitadas que solicitaron su adhesión del 63,64%.

Evolución del número de empresas adheridas



El empresario o comerciante que se muestre dispuesto a someterse al Sistema Arbitral consigue atraer la confianza de sus clientes al garantizarles la rápida resolución de controversias en materia de consumo. Se trata de una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo.

Empresas adheridas por territorio



Asimismo, como consecuencia de la campaña de actualización del censo de empresas adheridas, 400 establecimientos cuya actividad había cesado causaron baja en el Sistema Arbitral de Consumo.



Durante el año 2006, se llevaron a cabo reuniones con Asociaciones y corporaciones empresariales, así como con las correspondientes asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, con el fin de dar a conocer y promover su colaboración y participación en las labores de difusión, fomento y funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.

En estas reuniones, se proporcionó a estos colectivos diversa documentación respecto al compromiso de adhesión de asociaciones a través de la cual participarían en el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi como mecanismo de solución de conflictos en temas de consumo. El número de Asociaciones Empresariales adheridas a la Junta Arbitral de Consumo en Euskadi asciende a 79.

Por actividades, el porcentaje de adhesión a este sistema alternativo a la vía judicial varía entre los distintos sectores de actividades. De esta manera, el sector de joyería y relojería y el sector de textil y calzado son los que mayor índice de adhesión presentan en la actualidad (el 43,97% y el 32,81% respectivamente, de las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi), seguido del sector informática (31,13%), el sector del mueble (30,32%), venta y reparación de vehículos (30,12%) y telecomunicaciones (26,20%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de venta domiciliaria (0,12%), el de energía (con un 1,20% del total), el de seguros (1,12%), transportes (0,38%) y banca, que no está representado por ninguna empresa.



EMPRESAS ADHERIDAS AL ARBITRAJE DE CONSUMO

ACTIVIDAD	EMPRESAS ADHERIDAS	%EMPRESAS DE EUSKADI
Venta y reparación de vehículos	1.123	30,12%
Telecomunicaciones	83	26,20%
Textil, calzado	2.527	32,81%
Muebles	975	30,32%
Joyería, relojería	368	43,97%
Electrodomésticos	456	19,90%
Actividades diversas de servicio	750	15,90%
Agencias de viaje	69	10,88%
Enseñanza	268	6,35%
Vivienda, reparación hogar	3.269	6,70%
Energía	16	1,20%
Seguros	27	1,12%
Transportes	51	0,38%
Venta domiciliaria	2	0,12%
Alimentación	813	9,57%
Hostelería	492	3,44%
Informática	174	31,13%
Tintorerías	111	29,15%
Banca	0	
Otros	1.480	
TOTAL	13.054	



Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2006 se han recibido un total de 7.082 solicitudes de arbitraje.

En el año 2006 se tramitaron 842 solicitudes de arbitraje y se dictaron 389. En dicho ejercicio se ha mantenido la litigiosidad en materia de consumo, manteniéndose un incremento en las solicitudes de arbitraje en el sector de telefonía (322), construcción y vivienda (89), y sector de automóviles (60).

Las solicitudes de arbitraje presentadas a través de Asociaciones de Consumidores ascienden a 59, las presentadas a través de OMICs a 290, a través de las Delegaciones Territoriales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa 346 y presentadas directamente en la Junta Arbitral 147.

Solicitudes por año y laudo

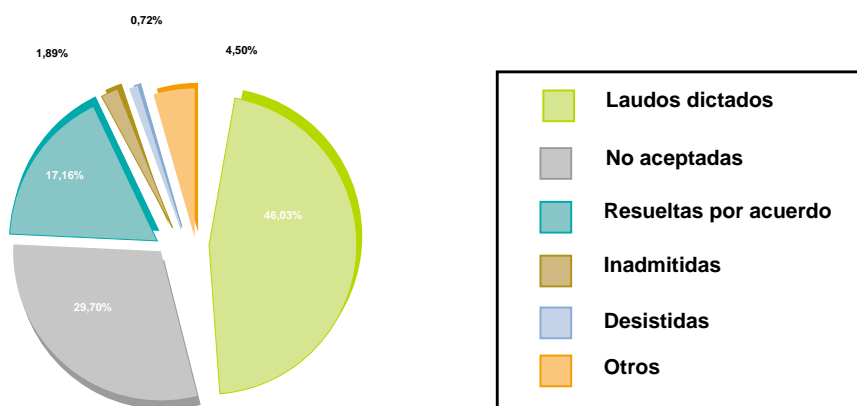
AÑO	SOLICITUD	LAUDO
1994	46	3
1995	239	64
1996	287	154
1997	373	184
1998	462	281
1999	506	260
2000	542	310
2001	713	387
2002	665	400
2003	807	419
2004	751	406
2005	849	469
2006	842	389

Así, en 2006 se registraron en la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi 842 solicitudes de arbitraje, las cuales fueron resueltas de la siguiente manera:

- 389 solicitudes fueron resueltas mediante un laudo arbitral. De ellas, el 80% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, y el 20% contra empresas y profesionales no adheridos al sistema, que sí aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.

- 251 solicitudes fueron archivadas al no haber aceptado el reclamado que el litigio se resolviera por medio de la Junta Arbitral. Se trataba de empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que se les otorgó el plazo legal de 15 días hábiles para que aceptasen el arbitraje y la respuesta fue negativa.
- 145 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- 3 solicitudes se archivaron por haber desistido la parte reclamante, al decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.
- 16 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.
- 1 solicitud fue trasladada a otra Comunidad Autónoma, al estar la razón social en otra Comunidad Autónoma.
- 4 solicitudes se encontraban a finales de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2006.
- 33 solicitudes estaban en diciembre pendientes de dictar laudo arbitral.

Modos de resolución de las solicitudes de arbitraje



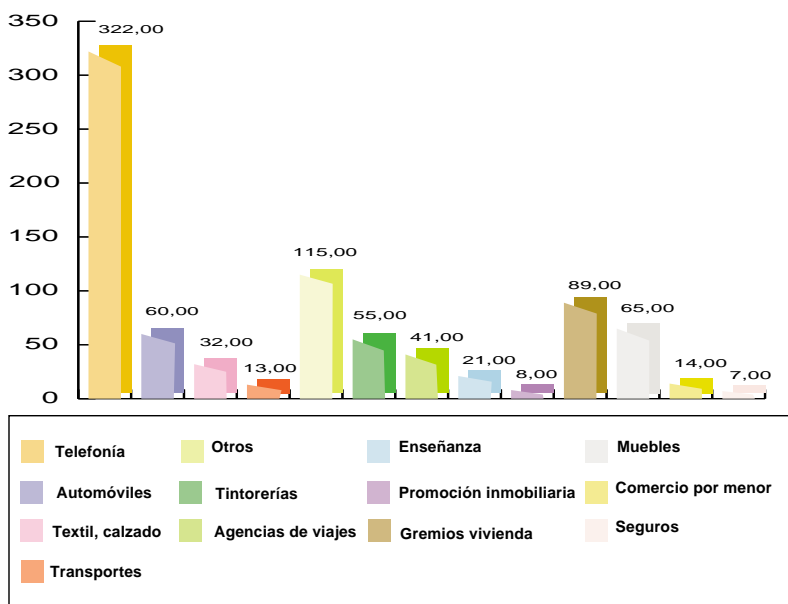


En cuanto a los resultados, el 23,14% de los laudos fueron favorables totalmente a la persona consumidora y un 44,73% parcialmente, mientras que en el resto, en el 32,13%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa. Las decisiones o laudos del Colegio Arbitral se tomaron por unanimidad en el 81,74% de las ocasiones, en un 6,68% se dictaron laudos por mayoría del Colegio Arbitral y 11,57% se logró un acuerdo entre las partes (laudo conciliatorio).

Desde la designación del Colegio Arbitral a la emisión del laudo arbitral, el plazo ha sido menos de un mes en el 85,34% de los casos y en el plazo de un mes (9%) y el 5,66% se ha dictado en un plazo superior a los dos meses (han sido expedientes con pruebas periciales). Respecto al número de arbitrajes en equidad y Derecho, 835 consumidores solicitaron un arbitraje en equidad y 7 en Derecho.

En el año 2006, se realizaron 8 pruebas periciales, 6 a cargo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, 1 abonándolo al 50% entre la parte reclamante y la parte reclamada y 1 a cargo de la parte reclamante. Los laudos incumplidos en los que ha solicitado la ejecución forzosa alguna de las partes, ha sido de 5 y no se han impugnado ninguno de los laudos dictados.

Solicitudes de arbitraje por sectores



5. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES

5.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO

Entidades locales

La Orden de 30 de marzo de 2005, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo, estableció una línea de apoyo 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. La Resolución de 23 de octubre de 2006, del Viceconsejero de Comercio y Consumo, hacía pública la resolución correspondiente al año 2006.

Beneficiarias: Entidades locales ubicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como las entidades promovidas por ellas que cuenten con la existencia de servicio de Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC). Asimismo, podrán ser beneficiarias las entidades locales o entidades promovidas por ellas que, no teniendo una OMIC en funcionamiento, presenten un proyecto de apertura en el presente año.

Objeto: Establecer una línea de apoyo a las entidades locales para asumir los gastos derivados del funcionamiento y desarrollo de actividades de las OMIC, así como los destinados para la instalación, reforma, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMIC.

Las ayudas otorgadas para el funcionamiento y realización de actividades de información y formación de las personas consumidoras y usuarias, y de edición y divulgación de centros y servicios destinados a OMIC ascendieron a 918.532,89 €, distribuyéndose la citada cantidad del modo siguiente:



AYUDAS	CANTIDAD
Andoain	18.367,02 €
Balmaseda	11.950,97 €
Basauri	46.987,09 €
Beasain	15.211,17 €
Bilbao	60.000,00 €
Donostia-San Sebastián	28.310,20 €
Eibar	26.036,88 €
Elgoibar	9.943,92 €
Erandio	28.856,81 €
Ermua	13.916,13 €
Etxebarria	14.278,40 €
Getxo	36.728,06 €
Hernani	20.389,87 €
Irun	55.769,62 €
Lekeitio	13.192,40 €
Llodio	17.189,87 €
Ondarroa	15.556,40 €
Ortuella	15.592,40 €
Portugalete	41.377,21 €
Santurtzi	43.519,21 €
Vitoria-Gasteiz	60.000,00 €
Bermeo patronato municipal de salud y bienestar social	18.141,87 €
Cuadrilla de Añana	13.906,40 €
Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa	10.094,94 €
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	22.189,87 €
Forlan (Muskiz)	13.228,40 €
Ingurualde	60.000,00 €
Iraurgi Lantzen, S.A.	13.191,54 €
Mancomunidad de Encartaciones	25.440,93 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	17.704,05 €
Mancomunidad de Uribe-Kosta	43.106,01 €
Mancomunidad de Urola Garai	24.457,26 €
Oarsoaldea, S.A.	51.148,61 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	12.749,38 €
TOTAL	918.532,89 €

Objeto: Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para sufragar los gastos de funcionamiento, instalación y proyectos de consumo de estas organizaciones. En 2006 se concedieron ayudas por valor de 22.967,06 €.

AYUDAS	CANTIDAD
Andoain	351,00 €
Balmaseda	120,18 €
Basauri	777,40 €
Bermeo	385,00 €
Bilbao	800,00 €
Campezo-Montaña Alavesa	1283,59 €
Donostia- San Sebastián	431,25 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	441,47 €
Mancomunidad de las Encartaciones	574,23 €
Forlan (Muskiz)	4.192,50 €
Getxo	316,33 €
Hernani	2.173,00 €
Inguralde (Barakaldo)	166,05 €
Lekeitio	7.187,50 €
Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun)	590,95 €
Santurtzi	1.245,00 €
Tolosaldea Garatzen,S.A.	920,00 €
Mancomunidad Uribe-Kosta	1.011,61 €
TOTAL	22.967,06 €

Objeto: Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a actividades de inspección realizadas por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC).

En 2006 se concedieron ayudas por valor de 50.000 €.

AYUDAS	CANTIDAD
Bilbao	15.591,38 €
Erandio	8.154,94 €
Hernani	6.221,10 €
Irun	8.575,26 €
Mancomunidad de Uribe Kosta	543,36 €
Vitoria-Gasteiz	10.913,96 €
TOTAL	50.000,00 €



Asociaciones de personas consumidoras

El apoyo de las actividades que llevan a cabo las Asociaciones de personas consumidoras y usuarias es una pieza clave para la defensa de éstas. La Orden de 9 de marzo de 2005, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo estableció una línea de ayuda a las Organizaciones de personas consumidoras del País Vasco, poniendo de manifiesto el interés por continuar con su labor de fomento del asociacionismo. Resolución de 29 de marzo de 2006, del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial, que hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2006.

Beneficiarias: Organizaciones que, teniendo como finalidad exclusiva la defensa de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi, se hallen inscritas en el Censo de Organizaciones de Personas Consumidoras de Euskadi, presenten el Compromiso de Integración en la Red de Centros de Información al Consumidor (CIAC), cuenten con delegaciones en cada Territorio Histórico permaneciendo abiertas al público al menos cuatro horas diarias, y dispongan de defensa jurídica.

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para ascendieron en 2006 a 429.038,66 €.

Objeto: Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a gastos derivados de funcionamiento a las Organizaciones de Personas Consumidoras por un montante de 285.000 € en la cuantía que a continuación se relaciona:

AYUDAS	CANTIDAD
Organización de Consumidores y Usuarios (EKA-OCUV)	95.000,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	95.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE/EKB)	95.000,00 €
TOTAL	285.000,00€

Objeto: Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a proyectos de consumo por un montante de 195.675,72 € en la cuantía que a continuación se detalla:

Organización de Consumidores y Usuarios (EKA-OCUV) 100.709,00

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
EKA Aldizkaria	33.425,00 €
Spots TV	23.446,50 €
Programa de Radio	21.840,00 €
Programa de Radio ACUBI	1.062,60 €
Revista BIDASOA	905,80 €
Anuncios Revista TXINGUDI	1.218,00 €
Revista IRUNERO	729,40 €
Jornadas/Charlas	886,20 €
Estudio Atención al cliente	5.915,00 €
INTERNET	
Estudio Agencias de viaje	2.775,50 €
Estudio de Adquisición de vehículos	5.460,00 €
Guía básica RSC	3.045,00 €
TOTAL	100.709,00 €



Federación de Consumidores de Euzkadi (EKE) 43.329,66 €

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
Curso Internet y Comercio Electrónico	3.943,48 €
Campaña de terminales de viajeros	6.410,82 €
Boletín Consumo 2000	12.451,10 €
Curso colectivo desfavorecidos	9.240,00 €
Aulas de formación de adultos	5.040,00 €
Martes etxeko andre	4.550,00 €
Conferencias ASCOFA	148,40 €
Salidas formativas	313,86 €
Ciclo formativo-talleres	280,00 €
Talleres ecológicos	952,00 €
TOTAL	43.329,66 €

Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) 51.637,06 €

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
Espacios en radio	8.789,90 €
Revista KONTSUMITZAILE	10.524,50 €
Estudio indicadores de endeudamiento	28.014,00 €
Revista informativa Gipuzkoa	2.278,29 €
Revista informativa Araba	1.020,85 €
Revista informativa Bizkaia	1.009,52 €
TOTAL	43.329,66 €

5.2. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2006 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

- “Proyecto de Orden por el que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco”.
- “Modificación del Decreto por el que se crea el Registro y Establecimientos Turísticos del País Vasco”.
- “Proyecto de Decreto de modificación del Decreto 58/2001, de 27 de marzo sobre implantación, modificación y ampliación de grandes establecimientos comerciales”.
- “Decreto sobre el uso de desfibriladores externos automáticos por personal no sanitario”.
- “Proyecto de Decreto de modificación del artículo 32.1 del Reglamento de la Ley de Transporte Público Urbano e Interurbano de viajeros en automóviles de turismo”.
- “Proyecto de Decreto de requisitos de los establecimientos de audioprótesis”.
- “Modificación del decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hosteleros”.
- “Proyecto de Orden de la Consejera de Transportes y Obras Públicas, por la que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público de viajeros en automóviles de turismo, dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- “Proyecto de Orden de la Consejera de Sanidad, por la que se aprueban el Catálogo General de Material Ortoprotésico y el baremo de las condiciones socioeconómicas que dan lugar al abono directo de la prestación ortoprotésica”.



6. CONTROL DE MERCADO

Control de mercado es el conjunto de actividades inspectoras destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente.

Eso implica realizar inspecciones sistemáticas de control de etiquetado de productos o de sectores muy reglados junto a comprobaciones de seguridad y seguimiento de determinados productos y servicios que hay que atender especialmente por su grado de conflictividad.

Incluye las siguientes actividades:

- Campañas de inspección y control, entendidas como actuaciones programadas que atienden especialmente 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.
- Localización, inmovilización y retirada, en su caso, de los productos que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

6.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

El control de mercado se realiza por una parte a través de actuaciones puntuales no programadas consecuencia de denuncias, comunicaciones e inhibiciones entre Comunidades Autónomas y, por otra parte, mediante actividades programadas que inciden sobre aquellos productos, servicios o prácticas comerciales que por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidad de normalización, etc.) son seleccionados para su control específico.



Siguiendo estas premisas se realizaron durante 2006 las siguientes campañas, por orden cronológico, cuyos resultados a continuación se detallan:

- Control de aparcamientos.
- Toma de muestras de alimentos sin gluten
- Control del etiquetado y composición de prendas textiles en establecimientos multiprecio.
- Control de etiquetado de vino Txakolí.
- Control de etiquetado de minimotos.
- Control de juguetes en red de alerta.
- Control de productos industriales: cambiadores para uso doméstico y tronas de mesa para niños.
- Control de etiquetado y seguridad de guirnaldas luminosas.
- Control de etiquetado y seguridad de los juguetes.
- Control de tarifas aéreas en páginas Web.

Condiciones de comercialización, etiquetado y control analítico de caramelos, golosinas, chicles y confites y en especial productos "sin azúcar" (L21: 1/06)

Durante el mes de febrero de 2006, los servicios de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, han llevado a cabo esta Campaña de Condiciones de comercialización, etiquetado y control analítico de caramelos, golosinas, chicles y confites, con y sin azúcar.

Los objetivos de esta Campaña han sido:

- Comprobar que el etiquetado de estos productos es correcto.
- Verificar si las condiciones de venta de estos productos en venta a granel se adecuan a lo dispuesto en la Regulación Técnico Sanitaria correspondiente.
- Comprobar mediante determinaciones analíticas si las indicaciones señaladas en el etiquetado de estos artículos en cuanto a composición, especialmente los denominados "sin azúcar", son correctas.

Se han elaborado dos tipos de protocolos, uno para artículos envasados y otro para venta a granel.



La inspección ha realizado 150 actuaciones inspectoras y se han inspeccionado 133 productos.

Si se analizan los resultados de cada uno de los protocolos se observa:

Protocolo A.- Etiquetado y condiciones de venta de caramelos, golosinas, chicles y confites envasados.

El 40,61% de los productos inspeccionados se corresponde con los artículos arriba descritos. La inspección se ha realizado en tiendas especializadas en la venta de "chuches", pastelerías, panaderías, supermercados, tiendas de venta de periódicos, distribuidas en los tres territorios de la CAPV.

El 98,52% de los productos inspeccionados cumple con la obligación de indicar la denominación de venta del producto, que ésta denominación no es de fantasía, se identifica adecuadamente al responsable del producto en la UE, figura la cantidad neta de producto y la relación de ingredientes.

Los productos envasados que se venden como "sin azúcar" deben incorporar en el etiquetado la información nutricional ya que hacen mención a que poseen propiedades nutricionales.

En todos los productos que se han inspeccionado de estas características, 13, la información figura adecuadamente según lo establecido en la normativa.

El etiquetado de los productos figura escrito en el idioma oficial en el 98,15% de los productos y se indica el precio de los mismos en idéntico porcentaje de casos.

El 5,56% de los productos no indican la dirección del responsable del producto ni el nº del lote de fabricación.

De los resultados expuestos se comprueba que el etiquetado de "golosinas" envasadas e inspeccionadas en esta Campaña es correcto, constatándose que todos los artículos expuestos a la venta se adecuan a las normas de etiquetado que les son de aplicación.

Protocolo B.- Etiquetado y condiciones de venta de caramelos, golosinas, chicles y confites unitariamente envueltos o vendidos a granel.

El 59,39% de las inspecciones realizadas se ha hecho sobre caramelos, golosinas, chicles y confites envueltos o vendidos a granel y los aspectos que se han inspeccionado tienen relación con el etiquetado y las condiciones de venta en el establecimiento.

La Reglamentación Técnico Sanitaria aplicable a estos artículos permite su venta en régimen de autoservicio siempre que los artículos estén debidamente envasados y etiquetados. Asimismo se permite la apertura de los envases para la venta fraccionada de los productos, siempre que los establecimientos de venta:

- Conserven la información existente en el envase.
- Que los productos expuestos a la venta, con o sin envoltura se dispongan en vitrinas o recipientes protegidos.
- La información del etiquetado se disponga en los propios envases o en cartel informativo.

De los resultados obtenidos cabe destacar lo siguiente:

En el 44,61% de los productos no se informa en el cartel expositor de: denominación de venta del producto, identificación del responsable del producto fabricante, envasador y/o vendedor en la UE, domicilio social y relación de ingredientes.

En el 7,59% de los artículos inspeccionados se incumple la obligación que tiene el detallista de conservar la información del etiquetado de los productos que vende sin envasar y ese mismo porcentaje de incumplimientos se da al comprobar donde se exponen los productos para la venta que debe ser en vitrinas o recipientes protegidos.

En cuanto a las condiciones de venta de los productos a granel, se comprueba que los establecimientos incumplen en un porcentaje del 31,65% con la obligación de mantener los productos en recipientes cerrados y disponer de utensilios adecuados para su manipulación.



Toma de muestras

Se han realizado 12 tomas de muestras reglamentarias de entre todos los productos elegidos para la realización de esta Campaña, para comprobar mediante ensayos si lo indicado en el etiquetado de los productos en cuanto a composición es correcto y adecuado a la normativa.

De los resultados recibidos, cuatro muestras han presentado irregularidades en el etiquetado que han sido comunicadas a los responsables del producto para su subsanación.

Acciones correctoras

Se han realizado 15 comunicaciones a diferentes Comunidades Autónomas donde tienen la razón social los responsables de los productos, para dar traslado de las irregularidades detectadas en los productos y proceder a su subsanación.

Asimismo se ha requerido a los establecimientos ubicados en los territorios de la CAPV que presentaban deficiencias en la información que deben contener los productos para su subsanación. El número de establecimientos requeridos ha sido de 20.


6.2. CONTROL DE APARCAMIENTO

Durante la segunda quincena del mes de abril y la primera de mayo el Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo la Campaña de Aparcamientos en los tres territorios de la CAPV.

Los objetivos de esta Campaña han sido:

- Comprobar si se entregan resguardos o justificantes al acceder al aparcamiento.
- Comprobar si se indican de forma visible los precios, horarios, normas de uso y funcionamiento del parking.
- Comprobar el periodo de tiempo por el que se realiza la facturación.
- Comprobar si disponen de Hojas de Reclamaciones y de carteles anunciadores de las mismas.





A tal fin se ha preparado un protocolo de inspección que recoge los requisitos exigidos en la Ley 4/2002, de 14 de noviembre, sobre aparcamientos. Se han inspeccionado 52 establecimientos de aparcamientos y realizado 47 protocolos de inspección y de los resultados obtenidos se observa:

- Prácticamente todos los servicios de aparcamientos inspeccionados el 95,75% entregan justificante o resguardo al acceder al aparcamiento.
- En todos los justificantes o resguardos figuran el día y la hora de entrada respectivamente.
- La identificación del vehículo en el resguardo sólo figura en el 23,40% de los documentos que se entregan al usuario.
- En el 10,64% de los justificantes inspeccionados se indica que el usuario del aparcamiento hace entrega o no al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo.

Otro de los requisitos de la normativa exige que los aparcamientos informen de forma visible y clara sobre:

- Los precios. Requisito satisfecho adecuadamente por el 95,75% de los aparcamientos.
- Horarios. Se informa adecuadamente en el 85,11 de los parking.
- Normas de uso y funcionamiento del aparcamiento. El 87,24% de los establecimientos inspeccionados cumplen adecuadamente.
- Un 44,68% de los aparcamientos exhibe además otro tipo de informaciones al usuario sobre distintos aspectos.

Respecto a las tarifas de cobro a aplicar se comprueba que no existe una modalidad de pago única por un determinado espacio de tiempo sino que los aparcamientos cobran las estancias de diferentes formas:

- El 25,53% de los establecimientos cobra por hora o fracción.
- El 4,26% de ellos factura por media hora o fracción.
- El 21,28% de los aparcamientos cobra por quince minutos o fracción
- El 4,26% cobra por diez minutos o fracción, siendo el mismo porcentaje los establecimientos que facturan por 5 minutos o fracción.
- El 23,40% de los aparcamientos facturan por minutos.



- Existen otras modalidades de pago no recogidas en los anteriores epígrafes y que representan el 34% de los aparcamientos.
- En cuanto a la exhibición del cartel informativo sobre la existencia de Hojas de reclamaciones, el 87,23% de los establecimientos inspeccionados disponen de él.
- El 93,62% de los aparcamientos tiene a disposición del público las Hojas de Reclamaciones.

Acciones correctoras

Diez establecimientos que no aplican las tarifas por el tiempo real de utilización han sido requeridos para que adecuen las tarifas a los tiempos reales de estacionamiento.

6.3 CONTROL DE TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS SIN GLUTEN

De acuerdo con el Convenio de colaboración para la realización de acciones conjuntas entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi (Departamentos de Industria, Comercio y Turismo, de Sanidad y de Agricultura, Pesca y Alimentación) y la Asociación de Celíacos de Euskadi (EZ.E.), el Servicio de Inspección de esta Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta Campaña de Toma de muestras de alimentos sin gluten.

Los objetivos de esta Campaña han sido:

- Constatar analíticamente que los alimentos expuestos para la venta y etiquetados como "sin gluten", cumplen estos requisitos de no contener gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.
- Comprobar analíticamente que los productos alimenticios que llevan en el etiquetado el logo de la "espiga barrada" que significa que están exentos de gluten, se confirma en el informe de ensayos.
- Comprobar, en aquellos productos alimenticios en los que no consta en el listado de ingredientes la existencia de gluten, que se ratifica su inexistencia en los ensayos del Laboratorio.

Se han efectuado 27 tomas de muestras reglamentarias de entre los tipos de productos siguientes:

- Papillas infantiles de cereales.
- Panadería y pastelerías que elaboren productos sin gluten de forma artesanal.
- Embutidos y preparados cárnicos
- Postres lácteos.
- Productos de aperitivo y salsas.



Los resultados de los ensayos indican lo siguiente:

Se han podido analizar 24 muestras (tres de ellas se retiraron por no reunir las características establecidas).

Todas las muestras analizadas han dado resultados correctos, siendo los contenidos de gluten menores a 200 ppm como indica la norma y como dato indicativo y añadido hay que señalar que cada una de las muestras analizadas contiene menos de 20 mg/Kg de gluten.

Si se comparan estos datos con los obtenidos en la misma Campaña realizada en el año 2005, se observa una mejora muy importante. En el año 2005 todos los productos analizados fueron correctos pero hubo un 33% de los mismos que contenían entre 16,8 y 132 mg/kg de gluten.

6.4. CONTROL DE ETIQUETADO Y SEGURIDAD DE PRENDAS TEXTILES EN TIENDAS MULTIPRECIO

Durante el mes de junio se ha realizado en los tres territorios de la CAPV esta Campaña de Control de Etiquetado y Toma de muestras de prendas textiles vendidas en tiendas Multiprecio.

Los objetivos de esta Campaña han sido:

Comprobar que las prendas textiles expuestas para la venta en estos establecimientos dispongan de su correspondiente etiqueta en la que conste toda la información obligatoria exigida en la normativa.



Que la información obligatoria contenida en la etiqueta figure en el idioma oficial.

Comprobar mediante ensayos de laboratorio en distintas prendas que la composición indicada en la etiqueta está conforme con los ensayos.

Resultados de la Campaña




Se han inspeccionado 45 establecimientos en la CAPV entre los tres territorios en establecimientos de Tiendas Multiprecio, Bazares Orientales y establecimientos mayoristas de venta al por mayor de textiles procedentes de terceros países.

Se ha procedido a la inmovilización cautelar de 130 prendas de vestir por incumplir los requisitos obligatorios en el etiquetado.

Se han hecho 12 Tomas de muestras reglamentarias que han sido enviadas al Laboratorio del CICC.

De los resultados de los protocolos de inspección cabe señalar lo siguiente:

El 5,13% de las prendas textiles inspeccionadas no llevan etiqueta. Es obligatorio que todas las prendas textiles lleven una etiqueta con todas las indicaciones exigidas en la normativa.



Las prendas textiles deben contener en la etiqueta información sobre los datos de identificación del responsable del producto, NIF del importador, país de origen del producto si éste procede de terceros países y datos sobre la composición de la prenda, destacando que:

En 31 prendas inspeccionadas, lo que representa el 39,74%, no figuran datos del responsable del producto, nombre, razón social o la denominación del fabricante, comerciante o importador.

En el etiquetado de las prendas deben figurar los datos de composición de la prenda. El 93,59% de las prendas inspeccionadas dispone de esta información y es correcta de acuerdo a la normativa.

Otro de los requisitos que debe cumplir la etiqueta es lo relativo a la presentación de la misma, la información facilitada debe ser clara y visible, con un tamaño de letra adecuado, escrita en el idioma oficial, debe ir cosida o pegada a la prenda de forma permanente y tiene que se de material resistente.

En este apartado las etiquetas de las prendas inspeccionadas cumplen adecuadamente en el 83,33% de las prendas, destacando con mayores incumplimientos, el 23,08%, que son 18 prendas, en las cuales la información obligatoria no se presenta en el idioma oficial.

El 92,31 de las prendas inspeccionadas lleva en la etiqueta el etiquetado facultativo y se adecua correctamente a lo establecido.

Un apartado del protocolo hace referencia a la existencia en los establecimientos inspeccionados del cartel anunciador de la tenencia en los mismos de Hojas de Reclamaciones y la comprobación de que disponen de ellas en el momento de la inspección.

De los 45 establecimientos inspeccionados, en 12 de ellos, lo que representa el 26,66% de los mismos, carecen de la información señalada en el punto anterior.

Por último en 7 productos inspeccionados, el 8,97% del total, no se indica el Precio de Venta al Público.



Del análisis de los resultados se puede observar que:

El 39,64% de las prendas textiles que se han inspeccionado en esta Campaña incumple alguno de los requisitos exigidos en la normativa del etiquetado de Textiles.

Los incumplimientos más destacados son los que hacen referencia a los datos de identificación y NIF del responsable del producto, que alcanza al 42,14% de los mismos, y la falta de idioma oficial en el etiquetado, que supone el 23,08%.

Toma de muestras

Se han realizado 12 tomas de muestras reglamentarias, de las cuales 11 de ellas han resultado incorrectas. Entre las irregularidades más comunes se encuentran: la denominación incorrecta de las fibras que componen la prenda, falta de identificación de datos del responsable del producto, la composición real no se corresponde con la declaración en la etiqueta, el idioma no es el oficial.

Acciones correctoras

Dar traslado mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde estén ubicados los responsables de los productos de las irregularidades detectadas. Se han realizado 44 Comunicaciones.

Informar a los establecimientos donde se ha actuado de los incumplimientos que se han detectado en el transcurso de la inspección, y de la obligación y responsabilidad que tienen de disponer para la venta de productos debidamente etiquetados así como el correspondiente soporte documental que acredite la procedencia de cada artículo.

Los artículos que han sido inmovilizados cautelarmente se podrán poner de nuevo a la venta cuando, previa visita de la inspección y con la autorización correspondiente, se compruebe que están debidamente etiquetados.

6.5. CONTROL DE ETIQUETADO DE VINO TXAKOLI



Comprobar que el vino que se expende en servicios de hostelería, restauración, establecimientos minoristas de alimentación y grandes superficies/supermercados como Txakolí, se corresponde a vino con Denominación de Origen Txakolí, llevando en el envase la etiqueta de Denominación y la contraetiqueta numerada y expedida por el Consejo Regulador de la Denominación, han sido los objetivos de esta Campaña que se ha realizado en las tres capitales de la CAPV durante el mes de julio.

Se han inspeccionado:

- 40 establecimientos entre servicios de hostelería, restauración y establecimientos minoristas de alimentación.
- 9 supermercados y/o grandes superficies.
- Se han cumplimentado 113 actas y/o protocolos de inspección.

De los bares inspeccionados, en 3 de ellos (2 en Vitoria y 1 en Bilbao), no expedían vino Txakolí en el momento de la inspección. Un cuarto bar inspeccionado en Bilbao estaba cerrado por vacaciones.

Del resultado de los protocolos realizados, 113, se observa lo siguiente:

- El 96,46% de los establecimientos inspeccionados dispone de vino Txakolí.
- Todos los vinos comprobados (44) llevan la marca indicada en la etiqueta y en todos ellos figura el término Txakolí.
- El 78,67% de los vinos inspeccionados lleva inscrito en la etiqueta el nombre de la Denominación de origen al que pertenece.
- El 78,67% incluye en el etiquetado la etiqueta numerada expedida por el correspondiente Consejo Regulador.



De los datos obtenidos se desprende que el 21,33% de los vinos inspeccionados no son vinos Txakolí con Denominación de Origen aun cuando figura en la etiqueta la palabra Txakolí.

Se han localizado 4 marcas en que se ha detectado la palabra Txakolí en la etiqueta pero no indican su pertenencia a ninguna de las denominaciones autorizadas.

Acciones correctoras

Las irregularidades detectadas han sido trasladadas al Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación, como órgano competente en la materia para su conocimiento.

6.6. CONTROL DE ETIQUETADO DE MINIMOTOS Y RED DE ALERTA DE JUGUETES

Durante el mes de julio el servicio de inspección de los tres territorios ha llevado a cabo las Campañas de Control de Etiquetado de Minimotos y Red de Alerta de Juguetes, respectivamente.

Si bien se trata de productos muy distintos entre ellos se han unido en esta ocasión porque los comercios a inspeccionar son en su mayoría los mismos para este tipo de productos: establecimientos mayoristas existentes en cada uno de los territorios cuya actividad principal consiste en la importación de artículos procedentes de países asiáticos principalmente.

Etiquetado de Minimotos

Las Minimotos objeto de esta Campaña han sido: minimotos con motor de combustión con fines recreativos y/o de ocio, que no están destinadas a circular por la vía pública y que pueden ser utilizadas por menores y adultos.

Estas Minimotos no son juguetes y por lo tanto no pueden ser vendidas en establecimientos de venta de los mismos ni en las secciones de juguetería de supermercados y grandes superficies.



Los objetivos marcados han sido:

Comprobar que cada Minimoto lleve el marcado "CE", y tenga incorporada la placa de características con todos sus datos.

Comprobar que cada Minimoto disponga de su correspondiente declaración CE de conformidad con la Directiva de Máquinas y de Compatibilidad Electromagnética.

Comprobar que en el manual de instrucciones figuren todas las necesarias para su uso y mantenimiento y consten todas las advertencias de seguridad, todo ello en el idioma oficial.

Asimismo se ha dado la instrucción al servicio de inspección de proceder a la Inmovilización cautelar de estos artículos si carecían de alguno/os de los requisitos establecidos en los objetivos de esta Campaña.

Informe de resultados

Se han visitado 30 establecimientos entre mayoristas y tiendas especializadas y en ninguno de ellos se han localizado Minimotos para la venta. La mayor parte de los establecimientos han comentado que estos artículos proceden de países asiáticos, y no disponen de ellas porque conocen los problemas de seguridad que presentan y carecen de la documentación exigida.

Se mantienen inmovilizadas en un establecimiento 14 unidades por carecer de la documentación necesaria.

En otro establecimiento han informado de que no disponen para la venta de este artículo, pero si alguien lo solicita se ponen en contacto con un distribuidor de Madrid.

Juguetes en Red de Alerta

Los objetivos de esta Campaña han sido:

Comprobar que los juguetes puestos en el sistema de Red de Alerta hasta el mes de junio de 2006 y sobre los que el servicio de inspección no había actuado, no figuran en los establecimientos de



mayoristas dispuestos para su distribución. En caso de encontrar existencias proceder a su retirada.

Si se localizan juguetes de características similares a los alertados, proceder a realizar la Toma de muestras reglamentaria correspondiente al objeto de comprobar la seguridad del producto.

Informar a los establecimientos mayoristas inspeccionados de la existencia de los juguetes que ha sido alertados, de los riesgos que presentan y de las obligaciones que les impone la normativa en cuanto a la seguridad en la venta de juguetes.

Se han inspeccionado los establecimientos mayoristas de los territorios de Araba y Gipuzkoa a los que se les han entregado una copia de cada ficha del juguete alertado, no habiéndose localizado ninguno de ellos entre los establecimientos inspeccionados.

Se ha procedido a realizar una Toma de muestras reglamentaria de un juguete por su similitud con otro alertado. Se ha enviado al Laboratorio del CICC para la realización de los ensayos. Los resultados de los ensayos han dado irregularidades que pueden poner en riesgo la seguridad de los pequeños y el juguete ha sido puesto en el sistema de red de alerta para su retirada del mercado

6.7. CONTROL DE PRODUCTOS INDUSTRIALES: CAMBIADORES PARA USO DOMÉSTICO Y TRONAS DE MESA PARA NIÑOS

El motivo de esta Campaña ha sido la realización de tomas de muestras de cambiadores para uso doméstico y tronas de mesa para niños y comprobar:

- Que el etiquetado, marcado y las instrucciones que llevan estos artículos son correctos.
- Comprobar mediante los ensayos correspondientes la seguridad en la construcción de los mismos.



Para ello se han efectuado tres tomas de muestras de tronas de mesa para niños y de los resultados del Laboratorio se desprende que dos de ellas presentaban irregularidades en cuanto a la información sobre instrucciones de uso y funcionamiento y otras informaciones que deben figurar en el etiquetado.

Se ha comunicado a las Direcciones de Consumo donde están ubicados los responsables de los productos para que procedan a la subsanación.

Respecto a los Cambiadores para uso doméstico se efectuaron tres tomas de muestras, resultando que dos de ellas eran incorrectas y se procedió a su retirada del mercado.

6.8. CONTROL DE ETIQUETADO Y SEGURIDAD DE GUIRNALDAS LUMINOSAS

En el mes de noviembre de 2006 el servicio de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo ha llevado a cabo esta Campaña de control de etiquetado y seguridad de guirnaldas luminosas.

El objetivo ha sido la comprobación de que las guirnaldas puestas para la venta reúnen todos los requisitos de etiquetado. Asimismo se han efectuado Tomas de muestras reglamentarias de guirnaldas para comprobar mediante pruebas de ensayos que los productos son conformes a las normas que les son de aplicación.

Analizados los resultados obtenidos se observa lo siguiente:

Se han realizado 86 protocolos de inspección correspondientes a otros tantos productos, lo que significa el 86% de cumplimiento según la programación de la Campaña. Todos los productos inspeccionados llevan incorporado el marcado "CE".

Los datos de identificación del responsable del producto, su domicilio y el país de origen, si el producto es importado de terceros países, constan adecuadamente en el 91,57% de las guirnaldas inspeccionadas.

Las guirnaldas deben informar en el etiquetado de la clase o tipo que son, la potencia máxima y la tensión de alimentación que utilizan. Estos datos constan adecuadamente en el 93% de los artículos.



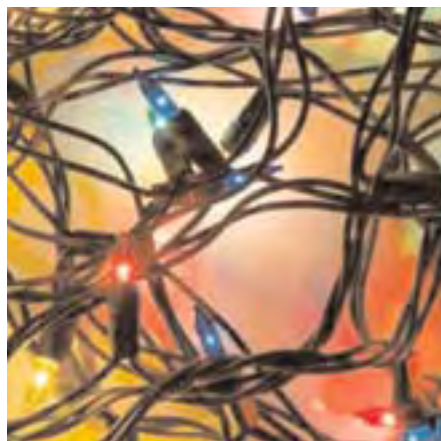
Todas las guirnaldas deben llevar incorporadas unas advertencias de uso establecidas en la Norma UNE que les son de aplicación. El 75% de las guirnaldas inspeccionadas incorpora adecuadamente estas advertencias.

El 90% de las guirnaldas informa en idioma oficial, de forma clara y visible y lleva incorporado el precio de venta al público.

En el 86,63% de los establecimientos inspeccionados disponen de Hojas de reclamaciones y exhiben el cartel anunciando la tenencia de las mismas.

En lo que respecta a las Tomas de muestras se han realizado 6 Tomas de muestras reglamentarias de guirnaldas. De los resultados de los informes de ensayos se comprueba que 4 de las analizadas han dado resultados correctos.


Una de ellas ha presentado irregularidades en el etiquetado y se ha comunicado al responsable del producto de las deficiencias para su subsanación.



Otra guirnalda ha dado resultados incorrectos que pueden poner en riesgo la seguridad de los usuarios y ha sido puesta en el sistema de red de alerta.

Dentro de la planificación de esta Campaña se han dado instrucciones al servicio de inspección para proceder a la inmovilización cautelar de aquellas guirnaldas localizadas en el mercado que carezcan de las indicaciones obligatorias del etiquetado, datos y domicilio del responsable del producto, instrucciones de uso y/o advertencias de seguridad en el idioma oficial.

Por estos motivos se han inmovilizado 302 unidades de guirnaldas correspondientes a distintos tipos. Asimismo han sido destruidas en el momento de la inspección 14 unidades de un mismo tipo de guirnalda por carecer de los datos obligatorios del etiquetado.



Hay que incluir también como actuaciones de esta Campaña las inspecciones realizadas a tres empresas importadoras de guirnaldas con domicilio en esta CAPV y cuyas guirnaldas fueron enviadas a analizar desde los servicios de Administración de Aduanas.

Los resultados de los ensayos dieron irregularidades en el etiquetado, subsanables mediante la incorporación de nuevo etiquetado. El servicio de inspección comprobó que las irregularidades habían sido subsanadas antes de su puesta en el mercado.

Como conclusión a lo ya expresado se puede señalar:

La actuación de toma de muestras de guirnaldas desde los servicios de Administración de Aduanas con anterioridad a su puesta en el mercado, permite a los importadores poner en el mercado productos seguros y si existen deficiencias de etiquetado son subsanadas y controladas por los servicios de inspección antes de la puesta en el mercado.

Se comprueba que los productos inspeccionados cumplen satisfactoriamente con las normas de etiquetado y seguridad.

No obstante se ha constatado que los productos que proceden de terceros países presentan irregularidades en el etiquetado y es por ello que se han inmovilizado, impidiendo su comercialización hasta que se compruebe por la inspección que los artículos están debidamente etiquetados.

6.9. CONTROL DE ETIQUETADO Y SEGURIDAD DE LOS JUGUETES

Del 9 al 24 de noviembre se ha llevado a cabo en los tres territorios de la CAPV la Campaña de Control y Seguridad de los Juguetes.

Los objetivos de esta Campaña han sido:

Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los juguetes que se localicen en los establecimientos seleccionados.

Realización de tomas de muestras reglamentarias en los establecimientos seleccionados de juguetes que, a criterio de la inspección, consideren que pueden ser susceptibles de presentar irregularidades en el etiquetado o problemas de seguridad.



Los establecimientos objeto de inspección han sido: bazares, tiendas multiprecio, Todo a Cien, Supermercados, establecimientos mayoristas de venta de artículos de bajo coste y tiendas especializadas en venta de juguetes didácticos y educativos.

Se han inspeccionado 237 juguetes, realizándose 219 protocolos de inspección en 85 establecimientos de entre los arriba descritos y se han realizado 9 tomas de muestras reglamentarias de juguetes.




En el transcurso de la inspección se han inmovilizado 180 unidades de juguetes de diferentes tipos (muñecas con pilas, ositos, juguetes magnéticos, juguetes eléctricos) por carecer de los datos obligatorios exigidos en el etiquetado, por presentar la información en idioma no oficial y/o por no incluir adecuadamente las advertencias de seguridad o instrucciones de uso.

Asimismo fueron inmovilizados 6 juguetes por presentar irregularidades en el etiquetado. Al día de la fecha el establecimiento ha subsanado las deficiencias y se ha autorizado de nuevo su comercialización.

De los resultados de los protocolos efectuados se observa lo siguiente:

- El 99,09% de los juguetes inspeccionados llevan correctamente el marcado "CE".
- El 98,48% de los juguetes indican en el etiquetado los datos de identificación del responsable del producto.
- 12 de los juguetes inspeccionados, lo que representa un 5,48% no indican la dirección del responsable del producto.
- Las advertencias de uso, las indicaciones sobre seguridad y los datos de identificación del responsable figuran adecuadamente en el 92,24% de los juguetes.

No obstante se comprueba que de los 28 tipos de juguetes eléctricos inspeccionados, en 5 de ellos no se indica la tensión eléctrica con la que funciona el juguete, cuyo dato es obligatorio que conste.



Otro dato que se debe indicar en el etiquetado es la edad para la que está indicado el juguete. Especialmente se debe indicar en aquellos que vayan destinados a niños menores de 36 meses con la frase “no es conveniente para niños menores de 36 meses”.

Se ha comprobado por la inspección que juguetes que claramente están destinados para niños menores de 36 meses, llevan esta indicación, que claramente puede inducir a error al consumidor.

- Prácticamente todos los juguetes controlados, el 98,63% indican el precio de venta al público.
- De entre los establecimientos inspeccionados, un 10% no dispone del cartel informativo de la existencia de Hojas de Reclamaciones ni tampoco disponen de ellas en el establecimiento.
- Quedan pendientes de conocer los resultados de los ensayos realizados a las Tomas de muestras.

Como conclusión se puede decir

Que los productos inspeccionados llevan prácticamente todos marcado CE, constan los datos de identificación y domicilio del responsable y las advertencias de seguridad e instrucciones de uso figuran de forma visible, legible y en idioma oficial.

No obstante y teniendo en cuenta el número de juguetes puestos en red de alerta por presentar riesgos para la seguridad de los niños, y que la mayor parte de los juguetes alertados proceden de terceros países, se estima necesario seguir inspeccionando juguetes para:

- Comprobar que todos los juguetes dispuestos para la venta lleven el marcado “CE”, que significa la conformidad del producto con las normas europeas, que esté totalmente identificado el responsable del producto en la Unión Europea, que figure toda la información en idioma oficial y que consten todas las advertencias sobre los riesgos que puede llevar un mal uso del juguete.
- Comprobar el diseño del juguete. Los juguetes con partes muy pequeñas que se puedan desprender fácilmente, las cuerdas demasiado largas y aristas o extremos cortantes, pueden producir lesiones y accidentes graves especialmente en niños menores de 36 meses.

6.10. CONTROL TARIFAS AÉREAS EN PÁGINAS WEB

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar si puede haber publicidad engañosa en las páginas Web de las Compañías aéreas que operan en alguno de los aeropuertos de la CAPV, al publicitar el precio de los billetes.

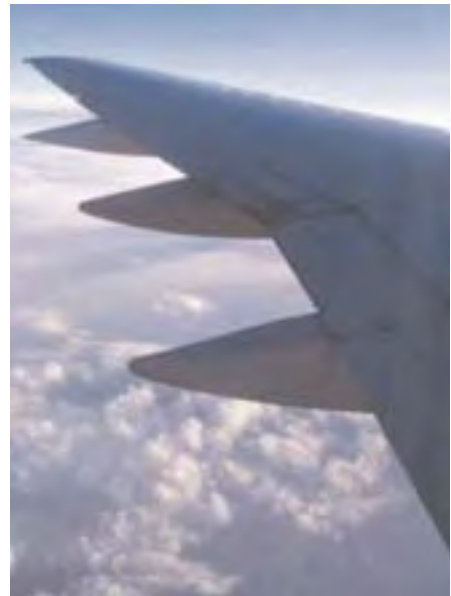
Para ello se ha utilizado la siguiente metodología: entrar en cada una de las páginas Web de las Compañías que operan en esta Comunidad y comprobar si tiene algún vuelo con salida desde alguno de los tres aeropuertos.

Comprobado esto se ha elegido un vuelo y se ha hecho una simulación de compra de un billete. Esta operación se ha realizado en cuatro ocasiones por Compañía y en cada una de las 14 Compañías que operan en esta Comunidad.

De los resultados obtenidos se comprueba que 8 Compañías publicitan de forma engañosa los precios de sus vuelos. Estas empresas anuncian a través de Internet billetes de avión por importes que no se corresponden con el coste final de los mismos, ya que no se incluyen conceptos como las tasas y los gastos de emisión que aumentan considerablemente el precio del viaje. Por ello se ha iniciado expediente sancionador a cada una de estas Compañías.

El Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías del País Vasco establece que la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios se realizará de forma que no induzca a error sobre sus características y condiciones de adquisición.

Desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial se entiende que, ateniéndose a esta normativa, la práctica antes mencionada supone una infracción grave.



6.11. CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Con la supresión de las fronteras de los países que componen la Unión Europea y el principio de libre circulación, aparece en el mercado una afluencia de productos cuyo origen puede corresponder a cualquiera de los países comunitarios o a terceros países. Es necesario, por tanto, intensificar los mecanismos para controlar la comercialización de productos seguros, lo que se ha conseguido con el Sistema de Intercambio Rápido de Información, que se fundamenta en la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, y que se transpone a nuestro ordenamiento jurídico por el RD. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.

Además se gestionan las notificaciones procedentes de Estados Unidos y se comprueban si los productos alertados en su red, esto es, en la U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC), se comercializan en nuestro país.

A continuación se adjuntan los cuadros explícitos de las actuaciones de inspección en este campo.



Organismos de procedencia de las alertas

	CCAA	CE	CPSC	INC	TOTAL
Juegos y juguetes	128	243	55		426
Material Eléctrico	137	193	39		369
Electrodomesticos	56	103	36		195
Vehículos y accesorios	35	105	14		154
Puericultura	42	50	14		106
Productos químicos	11	83	6	3	103
Articulos decoración	22	58	22		102
Herramientas	8	47	36		91
Articulos deportivos	9	15	41		65
Motocicletas y bicicletas	14	43	6		63
Textil y calzado	4	32	24		60
Muebles	6	17	20		43
Otros	8	28	9		45
TOTAL	480	1017	322	3	1822

País de origen de los productos alertados

	CHINA	UE	EEUU	OTROS	NO IDEN.	TOTAL
Juegos y Juguetes	308	27	3	25	63	426
Material Eléctrico	151	43	8	26	141	369
Electrodomesticos	88	36	6	16	49	195
Vehiculos y accesorios	8	81	21	41	3	154
Puericultura	27	44	1	15	19	106
Productos químicos	9	46	20	10	18	103
Articulos decoración	42	13	3	11	33	102
Herramientas	33	12	16	12	18	91
Articulos Deportivos	20	19	10	12	4	65
Motocicletas y Bicicletas	19	8	6	22	8	63
Textil y Calzado	26	8	2	13	11	60
Muebles	18	14	2	4	5	43
Otros	24	9	1	5	6	45
TOTAL	773	360	99	212	378	1822

Productos alertados localizados y retirados en nuestro mercado

TIPO DE PRODUCTO	LOCALIZADOS	UNIDS. RETIRADAS
Artículos deportivos	4	2015
Juguetes	27	1639
Puericultura	14	1181
Electrodomésticos	10	605
Material eléctrico	10	338
Otros	7	309
TOTAL	72	6087

6.12. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones realizadas es de 4.685 actuaciones y comprende tanto las inspecciones programadas por motivo de campañas como las no programadas generalmente motivadas por denuncias, aparición de productos irregulares o por inhibiciones y comunicaciones entre las comunidades autónomas.

En los cuadros adjuntos se detallan por territorios las distintas actuaciones de inspección, sean actas o informes, clasificadas por motivo y producto/servicio.

Actuaciones de inspección por motivo y TT.HH

	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL
Recl/Denuncia	291	605	1761	2657
Campaña	199	363	335	897
Red de Alerta	160	280	392	832
Otros	31	144	124	299
TOTAL	681	1392	2612	4685



Actuaciones inspección por producto/servicio

	TOTAL
Juguetes	582
Productos varios	572
Electrodomésticos (Incluye equipos informáticos y audiovisuales)	506
Alimentación	375
Telefonía y comunicación	363
Textil, calzado y complementos	330
Servicios varios	306
Material eléctrico	273
Tintorerías y lavanderías	244
Muebles	218
Reparación de vehículos	176
Vehículos	170
Reparación de viviendas, gremios	127
Reparación electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisuales)	108
Vivienda, promoción inmobiliaria	107
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	102
Transportes	43
Serv. Abastecimiento (energía, agua y otros)	28
Productos químicos (incluye cosméticos ,droguería y perfumería)	22
Viajes	13
Servicios bancarios	10
Servicios sanitario-asistenciales	10
TOTAL	4685

6.13. COMUNICACIONES

Son los traslados de denuncias, actuaciones inspectoras o hechos que pudieran constituir infracción pero que el responsable de la misma se encuentra en otra comunidad autónoma por lo que se envía el expediente al organismo de consumo competente.

En 2006, se recibieron 149 y se enviaron 108.

COM. AUTÓNOMA	ENVIADAS	RECIBIDAS
Andalucía	5	
Aragón	6	11
Baleares	2	2
Canarias	2	
Cantabria	3	3
Castilla-La Mancha	2	16
Castilla y León	10	40
Catalunya	23	22
Comunidad de Madrid	41	16
Comunidad Valenciana	2	10
Extremadura		3
Galicia	1	1
Melilla		1
La Rioja	2	
Murcia	1	7
Navarra	8	17
TOTAL	108	149



7. RELACIÓN CON OTROS AGENTES

7.1 DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE LA COMISIÓN EUROPEA

Para desarrollar diversas actividades realizadas por el Centro Europeo del Consumidor de Euskadi se perciben diversas ayudas económicas de la Dirección General de Sanidad y Protección de los Consumidores de la Comisión Europea.

7.2. INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO (INC) Y RESTO DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Desde el Instituto Nacional de Consumo se promueven actuaciones conjuntas, tales como las conferencias sectoriales, la Comisión de Cooperación de Consumo y los distintos grupos de trabajo: asociaciones, control de mercado, aseguramiento de calidad, formación e información, normativa, arbitraje y sistemas de información.

7.3 RED DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Desde 1999 estamos integrados en esta red, en la que participan además Cantabria, Asturias, Comunidad Valenciana, Galicia, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Aragón, Castilla y León, La Rioja, Canarias, Cataluña, Murcia, Andalucía, Melilla y Navarra.

7.4 RED E-CONS (RED EUROPE DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR)

Desde el 2004 la Red de Educación al Consumidor coordina la Red E-Cons.

7.5 CONSUMERS INTERNATIONAL

Somos miembros desde principios de los años 90 de esta organización de nivel internacional.

7.6 PLAN VASCO DE CONSUMO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial forma parte de este plan desde el año 2001 junto con los siguientes colaboradores:

- IHOBE.
- EVE.

- Departamento de Agricultura y Pesca.
- Departamento de Educación, Universidades e Investigación.
- Departamento de Industria, Comercio y Turismo.
- Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente.
- Departamento de Transporte y Obras Públicas.

7.7 CENTROS EUROPEOS DEL CONSUMIDOR

Los Centros Europeos del Consumidor (CEC) son servicios subvencionados en parte por la Dirección General de Sanidad y Protección de los Consumidores de la Comisión Europea y están presentes en:

- Atenas. Grecia.
- Lille. Francia.
- Bolzano. Italia.
- Lisboa. Portugal.
- Bruselas. Bélgica.
- Londres. Gran Bretaña.
- Dublín. Irlanda.
- Luxemburgo. Luxemburgo.
- Estocolmo. Suecia.
- Viena. Austria.
- Gronau-Düsseldorf. Alemania.
- Madrid. España.
- Helsinki. Finlandia.
- Barcelona. España.
- Kiel. Alemania.
- Vitoria-Gasteiz. España.



Con estos centros se lleva a cabo un intercambio fluido de información, tanto para responder a solicitudes de información individuales como para resolver problemas de consumo que se han producido en otros países miembros de la Unión Europea.



Con el objetivo de ampliar y complementar la información ofrecida por la Memoria de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, se incluye el siguiente anexo: *Relación de centros pertenecientes a la Red CIAC*; es decir, los centros que ofrecen información y atención a las personas consumidoras.

RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC

DIRECCIÓN DE CONSUMO

Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945019923
Fax: 945019931
E-mail: consumo@ej-gv.es

KONTSUMO GELAK

Vitoria-Gasteiz
Adriano VI, 20-1º
01008 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945016600
Fax: 945016601
E-mail: a-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Bilbao

Nicolás Alcorta, 2
48003 Bilbao
Tfno: 944032220
Fax: 944032221
E-mail: b-kontsumo.gelak@ej-gv.es

Donostia-San Sebastián

Pº Zarategui, 82-84
20015 Donostia-San Sebastián
Tfno: 943022590
Fax: 943022592
E-mail: g-kontsumo.gelak@ej-gv.es

OFICINAS TERRITORIALES DEL DPTO. DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Álava

Samaniego, 2
01008 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945017770
E-mail: e-araba@ej-gv.es

Bizkaia

General Concha, 23
48010 Bilbao
Tfno: 944031410
E-mail: e-bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoa

Easo, 10
20006 Donostia-San Sebastián
Tfno: 943022505
E-mail: e-gipuzkoa@ej-gv.es

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORA (OMICs)

ARABA

Vitoria-Gasteiz

Cuesta San Vicente, s/n
01001 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945161240
Fax:: 945161251
E-mail: omic@Vitoria-Gasteiz.org

Cuadrilla de Campezo

(Arraia -Maeztu - Bernedo - Campezu - Lagrán - Peñacerrada -
Valle de Arana)
Carretera Vitoria-Estella, 7
01110 Campezo
Tfno: 945405424
Fax: 945405472
E-mail: ccampezo.blanca@ayto.ala

**Cuadrilla de Añana**

(Añana – Armiñón – Berantevilla - Iruña de Oca – Cuartango – Lantarón - Riberaalta - Ribera baja – Valdegovía –Zambrana)

Plaza de los Fueros. 11

01213 Ribera Baja

Tfno: 945355089

Fax: 945355053

E-mail: omic-anana@kontsumo.net

Cuadrilla Rioja Alavesa

(Labastida – Samaniego - Villanueva de Alava - Baños de Ebro – Leza – Navaridas – Elciego - La puebla de la Barca – Laguardia - El Villar – Cripán – Lanciego – Yécora – Oyón - Moreda de Alava)

Avda Diputación, s/n

01300 Laguardia

Tfno: 945621169

Fax: 945621065

E-mail: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Llodio

Plaza Mayor, s/n

01400 Llodio

Tfno: 944034848

Fax: 944034752

E-mail: omic-llodio@kontsumo.net

BIZKAIA**Bilbao**

Luis Briñas, 16

48013 Bilbao

Tfno: 944204969

Fax: 944205066

E-mail: omic@ayto.bilbao.net

Mancomunidad de la Merindad de Durango

(Abadiño – Atxondo – Durango – Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

Avenida de la Libertad, 2 Lonja

48200 Durango

Tfno: 946202707

Fax: 946202707

Email: omic.mdurango@bizkaia.org

Ermua

Bajos del Mercado Municipal. Diputación, s/n
48260 Ermua
Tfno: 943174585
Fax: 943176290
E-mail: omic-ermua@kontsumo.net

Lekeitio

Pascual Abaroa, 11 B
48280 Lekeitio
Tfno: 946844830
Fax: 946844934
E-mail: kiub-lekeitio@kontsumo.net

Bermeo

Areilza, 4
48370 Bermeo
Tfno: 946179160
Fax: 946179165
E-mail: omic-bermeo@kontsumo.net

Etxebarri

Santa Ana, 1
48450 Etxebarri
Tfno: 944406724
E-mail: omic-etxebarri@kontsumo.net

Ortuella

Plaza 1º de mayo, s/n
48530 Ortuella
Tfno: 946642331
Fax: 946642331
E-mail: omic-ortuella@konsumo.net

Muskiz-Forlan

Polígono Industrial Santelices, Pab. B1
48550 Muskiz
Tfno: 946706016
Fax: 946323014
E-mail: omic-muskiz@kontsumo.net

**Mancomunidad Uribe-Kosta**

(Barrika – Berango – Gorliz – Lemoiz – Plentzia – Sopelana – Urduliz)

Gatzarriñe, 2-4

48600 Sopelana

Tfno: 946762674

Fax: 946762872

E-mail: omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Kanttoipe, s/n

48700 Ondarroa

Tfno: 946833670

Fax: 946833667

E-mail: omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

Plaza San Severino, 1

48800 Balmaseda

Tfno: 946802990

Fax: 946102053

E-mail: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Mancomunidad de Encartaciones

(Arcentales – Carranza – Galdames – Gordexola – Güeñes – Lanestosa – Sopuerta – Trucios – Zalla)

La Inmaculada, 15

48850 Zalla

Tfno: 946671852

Fax: 946391168

E-mail: omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Paseo Dolores Ibarruri, s/n

48901 Barakaldo

Tfno: 944180178

Fax: 944189298

E-mail: omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

Ayuntamiento de Portugalete. Edificio Cívico Social, 4
48920 Portugalete
Tfno: 944729254
Fax: 944729294
E-mail: omic-portugalete@kontsumo.net

Erandio Alzaga

23 de septiembre
48950 Erandio
Tfno: 944890112
Fax: 944890144
E-mail: omic-erandio@kontsumo.net

Erandio Astrabudua

Mezo, 20
48950 Erandio
Tfno: 944175105
Fax: 944175101
E-mail: omic-astrabudua@kontsumo.net

Basauri

Lehendakari Aguirre, 57
48970 Basauri
Tfno: 944263486
Fax: 944261385
E-mail: omic-basauri@kontsumo.net

Santurtzi

Avenida Murrieta, 25
48980 Santurtzi
Tfno: 944614551
Fax: 944627131
E-mail: omic-santurtzi@kontsumo.net

Getxo

Juan Bautista Zabala, 6
48991 Getxo
Tfno: 944660111
Fax: 944660222
E-mail: omic-getxo@kontsumo.net

**GIPUZKOA****Donostia-San Sebastián**

Prim 13, Entresuelo
20006 Donostia
Tfno: 943458375
Fax: 943457104
E-mail: udala_omic@donostia.org

Oarsoaldea

(Errenteria – Lezo – Oiarzun – Pasaia)
Olibet, 6
20100 Errenteria
Tfno: 943510111
Fax: 943518404
E-mail: omic-oarsoaldea@kontsumo.net

Hernani

Navarra 18, Casa de Cultura Viteri
20120 Hernani
Tfno: 943552610
Fax: 943555862
E-mail: marian-o@hernani.net

Andoain

Centro de Servicios Sociales. Pío Baroja, 1B-2º
20140 Andoain
Tfno: 943304343
Fax: 943304222
E-mail: omic-andoain@kontsumo.net

Lasarte-Oria

Ganbo, 1
20160 Lasarte-Oria
Tfno: 943361605
Fax: 943361605
E-mail: omic-lasarte@kontsumo.net

Oficina Comarcal de Beasain

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Martina Maiz, 3

20200 Beasain

Tfno: 943886908

Fax: 943160604

E-mail: omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Plaza de Euskadi, 1 (Ayuntamiento de Lazkao)

20210 Lazkao

Tfno: 943805411

Fax: 943889858

E-mail: omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nicolás Lecuona, 2

20240 Ordizia

Tfno: 943881642

Fax: 943805615

E-mail: omic-ordizia@kontsumo.net

Irun

Área de Bienestar Social. Pl. de Urdanibia, 6

20304 Irun

Tfno: 943649262

Fax: 943631552

E-mail: omic@irun.org

Tolosaldea Garatzen

(Tolosa – Ibarra – Villabona)

Plaza de los Fueros, 1

20400 Tolosa

Tfno: 704201202

E-mail: kontsumoa@tolosaldea.net

Aretxabaleta

Otalora, 1

20550 Artetxabaleta

Tfno: 943711863

Fax: 943711864

E-mail: omic-aretxabaleta@kontsumo.net

**Eibar**

Errebal, 13
20600 Eibar
Tfno: 943203843
Fax: 943708420
E-mail: omic-eibar@kontsumo.net

Urola-Garaia

(Urretxu – Zumarraga // Mantiene colaboración directa con 2 asociaciones: Iratzarri de Legazpia y Mairi de Urretxu-Zumarraga)
Iparraguirre 11, bajo
20700 Urretxu
Tfno: 943724279
Fax: 943726164
E-mail: omic-urolagaraia@kontsumo.net

Iraugi Lantzen

(Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

Calle Mayor, 60-62
20720 Azkoitia
Tfno: 943857305
Fax: 943857305
E-mail: omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1
20730 Azpeitia
Tfno: 943157193
Fax: 943157201
E-mail: omic-azpeitia@kontsumo.net

Elgoibar

Plaza del Mercado, Plaza de Navarra s/n
20870 Elgoibar
Tfno: 943743088
Fax: 943743736
E-mail: omic-elgoibar@kontsumo.net

ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

EKA-ECUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA

ARABA

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Francia, 21-1º Dpto 3
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945283194
Fax: 945283194
E-mail: urkoagasteiz@eka.org

BIZKAIA

EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA

Plaza Nueva, 7-1º dcha
48005 Bilbao
Tfno: 944168506
Fax: 944150050
E-mail: ekainfo@eka.org

URKOA, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza Nueva, 7-1º dcha
48005 Bilbao
Tfno: 944168506
Fax: 944150050
E-mail: urkoabilbao@eka.org

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Amezti, 6-1º dpto 8
48990 Getxo
Tfno 944912233
Fax: 944912233
E-mail: urkoa@eka.org

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS VASCA**

Aldapa, 3 Bajo
48910 Leioa
Tfno: 944639633

GIPUZKOA

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS VASCA**

Boulevard, 25 Bajo Dpto. 8
20005 Donostia-San Sebastián
Tfno: 943423993
Fax: 943423993
E-mail: urkoadonostia@eka.org

**ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
DEL BIDASOA**

Casino viejo – Hogar del jubilado
20280 Hondarribia
Tfno: 943640488
Fax: 943635067
E-mail: acubi@kontsumo.net

**ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
DEL BIDASOA**

Fueros, 2 – 2º dcha
20302 Irun
Tfno: 943632194
Fax: 943635067
E-mail: acubi@kontsumo.net

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

ARABA

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945264722
Fax: 945264799
E-mail: uce@kontsumo.net

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ

Jose Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945264722
Fax: 945264799
E-mail: uce-vitoria@kontsumo.net

BIZKAIA

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA

Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto.5
48008 Bilbao
Tfno: 944215559
Fax: 944215251
E-mail: uce-bizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA

Txurruka, 7-3º
20004 Donostia-San Sebastián
Tfno: 943431124
Fax: 943426938
E-mail: uce-donostia@kontsumo.net

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR

Plaza Unzaga, s/n
20600 Eibar
Tfno: 943201987
Fax: 943208762
E-mail: uce-eibar@kontsumo.net

**FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

ARABA

AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES

Canciller Ayala, 11-1º dcha Oficina B

01004 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945251708

E-mail: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

**BKEE-ACUB, AGRUPACIÓN DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS DE BASAURI**

Debarroa, 4-13º A

48970 Basauri

Tfno: 944407004

Fax: 944407004

E-mail: bkee@kontsumo.net

**ASKOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN
DEL CONSUMO DE EUZKADI**

Pintor Tellaetxe, 13 bajo

48015 Bilbao

Tfno: 944752239

Fax: 944752239

E-mail: ascofa@kontsumo.net

BKE, ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES

Juan de Ajuriaguerra, 9-7º

48009 Bilbao

Tfno: 944246420

Fax: 944246420

E-mail: eke@arrakis.es

EKE, FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

Juan de Ajuriaguerra, 9-7º

48009 Bilbao

Tfno: 944246420

Fax: 944246420

E-mail: eke@arrakis.es

ETXEKO-ANDRE, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE BIZKAIA

Jardines, 5-1º

48005 Bilbao

Tfno: 944153874

Fax: 944154917

E-mail: etxeke-andre@kontsumo.net

GIPUZKOA

ARANZAZU, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMO FAMILIAR DE GIPUZKOA

Ramón y Cajal, 4-bajo

20002 Donostia-San Sebastián

Tfno: 943277594

Fax: 943277594

E-mail: aranzazu@kontsumo.net

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945019936-945019956

Fax: 945019997

E-mail: junta-arbitral@ej-gv.es

Junta Arbitral de Consumo Municipal de Vitoria-Gasteiz

Cuesta de San Vicente, s/n

01001 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945161670

Fax: 945161251

E-mail: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org