

# Memoria 2004 Consumo

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA  
Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo

**Edición:** 1ª. Junio 2005

**Tirada:** 500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

**Impresión:** Imprenta Samper, SA  
Ctra. San Vicente, 13. 48510 Valle de Trápaga

**Depósito Legal:** BI-1754-05

# ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Formación	7
2.1 Centros de formación permanente en consumo “Kontsumo eskola”	7
2.2 Talleres itinerantes de consumo.	13
2.3 Semanas monográficas de consumo.	15
2.4 Primer encuentro de centros de formación en consumo.	17
2.5 Cursos de formación	19
2.6 Material didáctico	21
3. Información	23
3.1 Centro Europeo del Consumidor (CEC)	23
3.2 Programa de publicaciones	25
3.3 Programa de sensibilización	28
3.4 Programa de documentación	31
3.5 Programa de orientación	33
3.6 Centro itinerante de formación e información de consumo “Kontsumo bus”	35
4. Resolución de conflictos	39
4.1 Reclamaciones de consumo	39
4.2 Arbitraje de consumo	42
5. Cooperación con otros agentes de consumo	49
5.1 Programa de apoyo económico	49
5.2 Comisión Consultiva de Consumo	52
6. Control de mercado	53
6.1 Campañas de inspección	54
6.2 Control de la seguridad de los productos	70
6.3 Actuaciones inspectoras	72
6.4 Comunicaciones	74
6.5 Expedientes sancionadores	75
7. e-Kontsumo y sociedad de la información y del conocimiento	76
7.1 Proyectos dirigidos a la ciudadanía	76
7.2 Proyectos de cooperación entre agentes de consumo	78
7.3 Proyectos de trabajo colaborativo entre el personal de Consumo del Gobierno Vasco	80
8. Relaciones con otros organismos	83
9. Anexos	85
Anexo I. Estadísticas Agrupadas de conflictos de consumo	85
Anexo II. Relación de centros pertenecientes a la Red CIAC	87

— |

Y

| —

Y

Y

— |

Y

| —

# 1. Introducción

---

La Dirección de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco tiene como objetivo primordial la protección, defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. A estos efectos, desde esta Dirección se trabaja en los siguientes ámbitos:

- > Mejora y ampliación de 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.
- > Incremento del nivel de autoprotección de las personas consumidoras a través de proyectos y programas en materia de defensa, información y formación.
- > Fomento de las Oficinas Municipales de Información a la persona consumidora (OMICs) y del Asociacionismo en materia de consumo, concediendo a estos agentes sociales ayudas y subvenciones y manteniendo con ellos una interrelación de consultas, reclamaciones, mediaciones, solicitudes y litigios.
- > Implantación de un sistema de información integrado al efecto de mejorar la organización y coordinación de dichos agentes de consumo.

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



— |

Y

| —

Y

Y

— |

Y

| —

## 2. Formación

La educación de las personas consumidoras tiene como objeto prioritario su formación para un consumo responsable y crítico. Con este fin, la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ofrece un programa basado no sólo en la educación de la ciudadanía en general, sino también en el reciclaje de los técnicos y especialistas que se encargan de la educación y formación de las personas consumidoras.

Ya que la formación en consumo es un proceso que exige constantemente el reciclaje en nuevos aspectos y temas concernientes al consumo, desde este programa de formación se pretende informar de forma exhaustiva a la ciudadanía y los profesionales que asesoran y fomentar una actitud crítica y responsable en el contexto de una sociedad de mercado.

### 2.1. CENTROS DE FORMACIÓN PERMANENTE EN CONSUMO “KONTSUMO ESKOLA”

Los Centros Permanentes de Formación de la Dirección de Consumo Kontsumo eskola de Vitoria-Gasteiz y Bilbao trabajan en la formación en consumo, de conformidad 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.



A lo largo de 2004 se han realizado las obras para la creación de la nueva Kontsumo eskola de Donostia-San Sebastián de modo que se amplíe el ámbito geográfico en el que se desarrollan los objetivos anteriormente señalados.

#### 2.1.1. Formación a las personas consumidoras

El objetivo prioritario de esta área es el de formar a las personas consumidoras para favorecer una toma de decisiones crítica y responsable respecto al consumo. Un total de

13.581 personas han participado en alguna de las actividades formativas que ofrece Kontsumo eskola.

### *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. Los espacios disponibles al efecto son los siguientes:

- > Laboratorio
- > Sala de usos múltiples
- > Infoteca
- > Aula de servicios financieros, agencia de viajes, seguros...
- > Cocina
- > Aula general

A los talleres ya ofertados en 2003, en 2004 se añadieron 6 nuevos talleres hasta un total de 31 (el asterisco indica los talleres realizados por primera vez durante 2004):

#### **Área de publicidad:**

- 1- Publicidad en soporte fijo.
- 2- El spot publicitario.
- 3- Tipologías de publicidad en televisión.
- 4- Publicidad y culto al cuerpo.

#### **Área de etiquetado:**

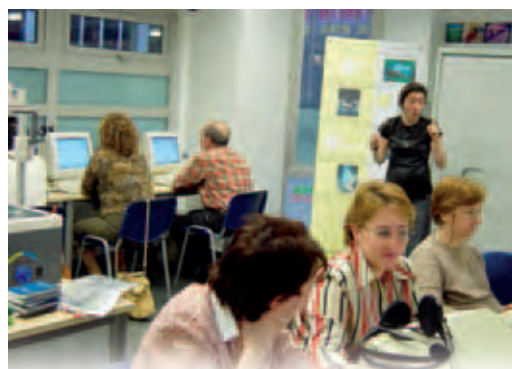
- 5- Etiquetado textil.
- 6- Las etiquetas en los alimentos.
- 7- Etiquetado de carnes y pescados.
- 8- Los aditivos en los alimentos.

#### **Área de compra:**

- 9- Criterios para la compra.
- 10- Técnicas de venta.
- 11- Los cosméticos.
- 12- En verano también productos seguros.
- 13- Presupuesto familiar (\*).

#### **Área de alimentación:**

- 14- Dieta equilibrada I.
- 15- Dieta equilibrada II.





- 16- La congelación de los alimentos.
- 17- Alimentación infantil (\*).
- 18- Alimentación en la tercera edad (\*).

**Área medioambiental:**

- 19-Consumo sostenible (\*).
- 20- Reciclaje y recogida selectiva.
- 21- Materiales de desecho: reciclaje y reutilización.
- 22- Criterios ecológicos para la compra.
- 23- Ahorro de energía (\*).

**Área de derechos de la persona consumidora:**

- 24- Aprende a defenderte.
- 25- Agencias de viajes.

**Área de nuevas tecnologías:**

- 26- Comercio electrónico.
- 27- El teléfono móvil: la elección de la tarjeta prepago.

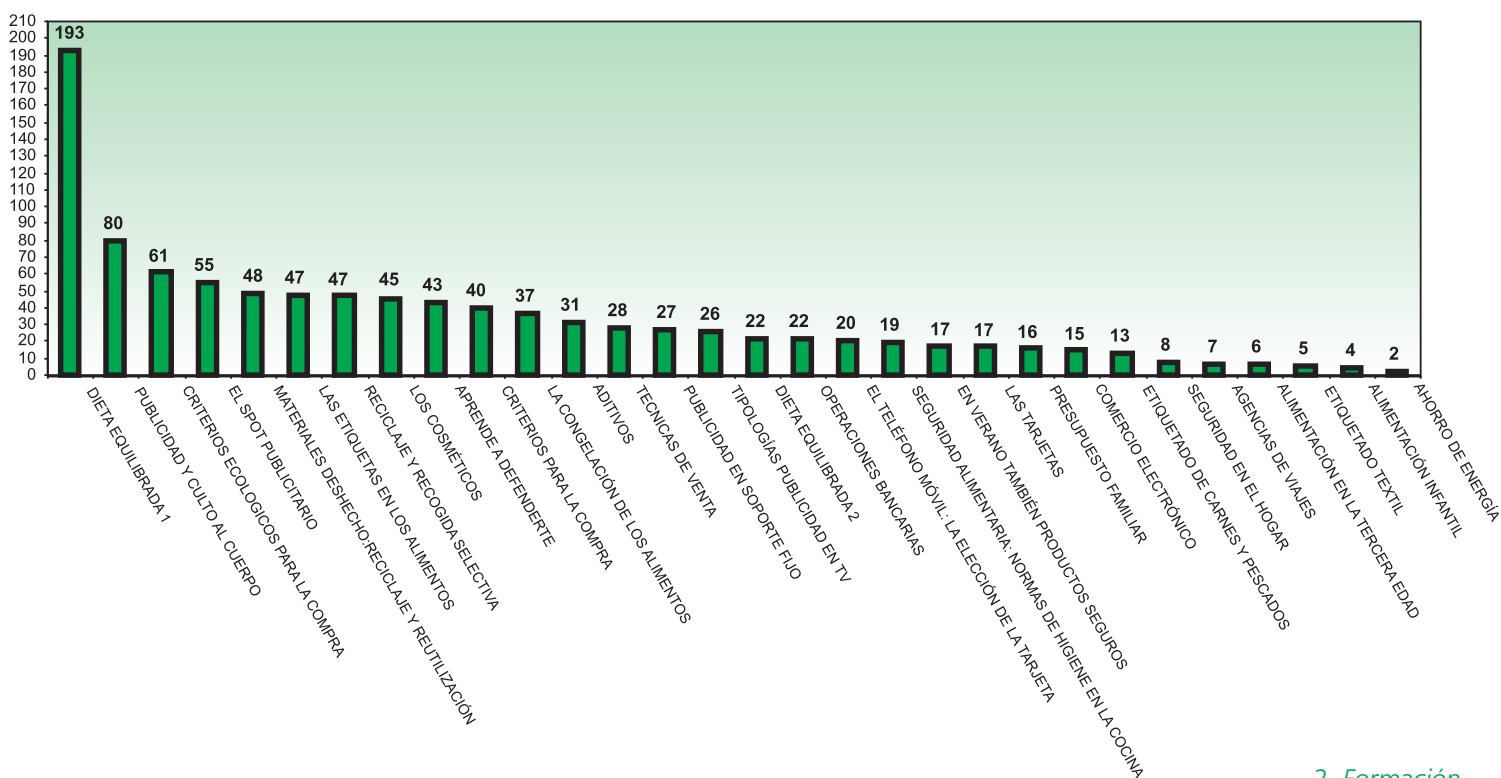
**Área de servicios financieros:**

- 28- Operaciones bancarias.
- 29- Las tarjetas.

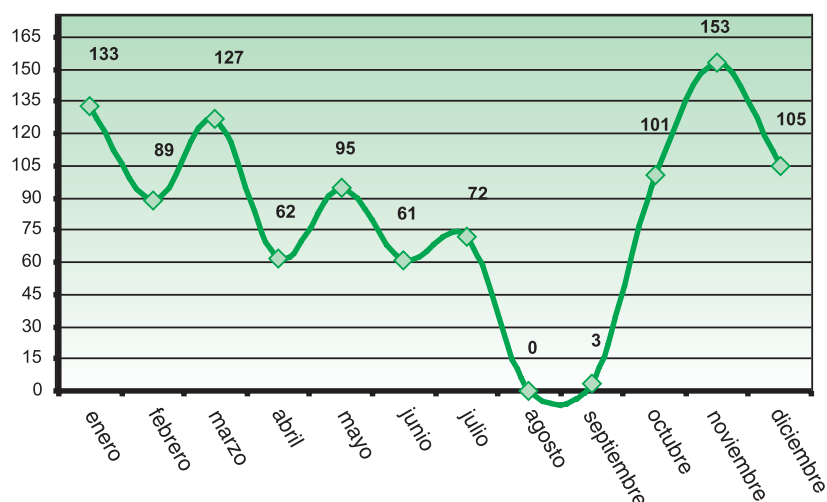
**Área de seguridad:**

- 30- Seguridad alimentaria
- 31- Seguridad en el hogar (\*)

Nº TALLERES ANUALES



Nº TALLERES POR MESES



En total se impartieron un total de 1.001 talleres relativos estas áreas, 576 en Bilbao y 425 en Vitoria-Gasteiz. En ellos se formó a un total de 13.581 personas (7.238 en Bilbao y 6.343 en Vitoria-Gasteiz).

### Charlas "Tardes de consumo"

Estas charlas de entrada libre y gratuita que se celebraron durante el último trimestre de 2004, tienen como objetivo informar durante media hora a las personas participantes acerca de diferentes aspectos relacionados con el consumo.

Dentro del programa "Tardes de consumo" se realizaron 6 charlas en cada una de las Kontsumo eskola con un total de 238 participantes. Los temas tratados "Seguros multi-riesgo del hogar", "Sol y centros de bronceado", "Cocinado de los alimentos", "Planes de pensiones", "Seguros de vida" y "Medicamentos genéricos y automedicación".



### Talleres "KZ Gunea"

Dentro de la iniciativa KZ se realizan una serie de talleres en las infotecas de las Kontsumo eskola. 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. A los cursos ya ofertados, "La persona consumidora en

la red”, “Derechos de la persona viajera” y “Comercio electrónico”, en 2004 se ha añadido el relativo a “Compra de vivienda”.

En total el número de talleres KZ Gunea realizados asciende a 64 (36 en Bilbao y 28 en Vitoria-Gasteiz), con la asistencia de 181 personas.

### *Proyecto Grundtvig*

Kontsumo eskola ha participado dentro del proyecto Grundtvig, integrado dentro del programa Sócrates de la Unión Europea y destinado a la cooperación transnacional en el ámbito de la educación.

Dentro de este proyecto, la acción que Kontsumo eskola ha llevado a cabo es la denominada “Asociaciones de Aprendizaje”, basada en la cooperación a pequeña escala entre organizaciones que trabajan en el campo de la educación para personas adultas. En estas asociaciones deben estar representados como mínimo tres países participantes en el Programa Sócrates, y en su caso Kontsumo eskola está asociada con la “Escuela Europea de Consumidores” (Cantabria), “Adiconsum Regionale Lazio” (Roma) y el “Instituto do Consumidor” (Lisboa).

### *Proyecto e-Cons*

Desde el 1 de octubre de 2004 la Dirección de Consumo forma parte de la red e-Cons a través de la Red de Educación del Consumidor, red a la que pertenece junto a otras Comunidades autónomas. La red e-Cons se enmarca dentro de la acción Comenius 3 del programa comunitario Sócrates.

La finalidad de la red e-Cons 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.

El principal protagonista de la red e-Cons es el profesorado de la enseñanza reglada no universitaria. La red busca su implicación directa, su participación activa, la puesta en común de proyectos y actividades y la dotación de recursos técnicos con los que pueda desarrollar en el aula los mejores proyectos en el ámbito de la educación de la persona consumidora.



### Otros cursos de formación

A través de Kontsumo eskola la Dirección de Consumo ha organizado diversos cursos de formación en colaboración con organismos y entidades como Cruz Roja, INEM, Centro de Estudios Ambientales de Vitoria-Gasteiz, Colegio de Sordos, Fundación Mejora 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.

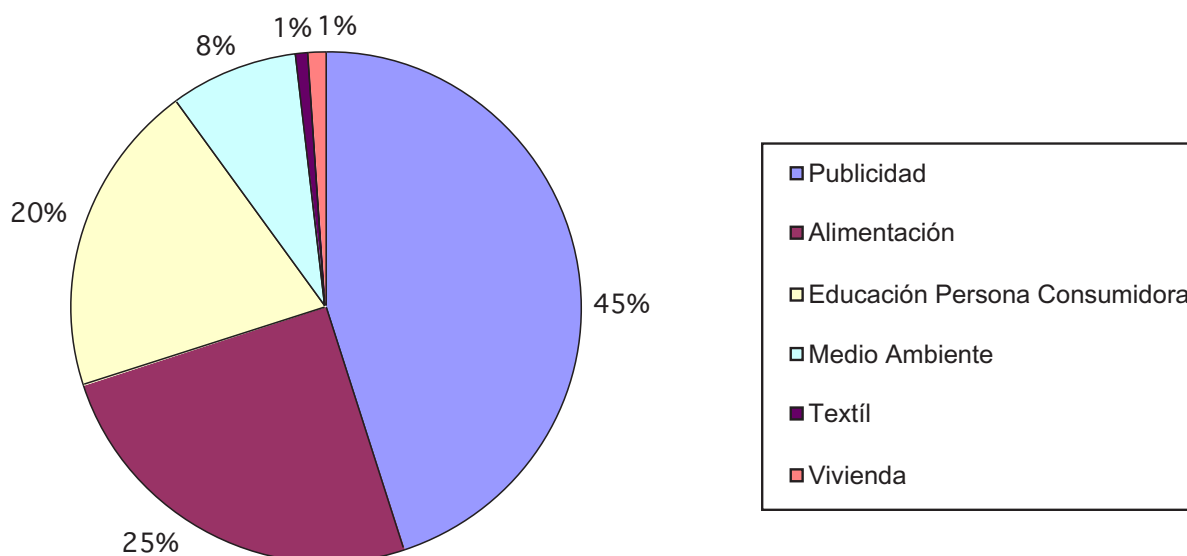
Por otro lado, se impartieron dos cursos monográficos con actividades prácticas complementarias, realizados ambos durante tres días y en horario de tarde:

- > En Kontsumo eskola de Vitoria-Gasteiz el curso "Adquisición de vivienda nueva" versó sobre variados aspectos tales como contratos, financiación y garantías.
- > En Kontsumo eskola de Bilbao el curso "Derechos de la persona viajera" trató sobre la legislación vigente y la que entra en vigor 2005, a los efectos de las vías de reclamación en el sector.

### Servicio de Préstamo

Los centros Kontsumo eskola disponen de mediatecas que ofrecen un servicio de préstamo de libros, CD-ROMs, videos, juegos y maletas didácticas multimedia. El material más solicitado han sido las maletas, que, con temas relativos a la publicidad y el culto al cuerpo, han suscitado un especial interés entre los centros educativos. Por otro lado, los habituales libros y CD-ROMs han sido muy solicitados por las personas usuarias.

TEMAS DE LOS MATERIALES DE PRÉSTAMO



## 2.2. TALLERES ITINERANTES DE CONSUMO

La Dirección de Consumo lleva quince 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. Los objetivos a conseguir son dos:

- > 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.

La metodología empleada es activa y participativa, basada en la experimentación, la práctica y el trabajo en grupo. 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.

En el marco de este programa se realizan, además, otros dos tipos de acciones formativas:

- > Un curso de iniciación al profesorado.
- > Una charla informativa o taller práctico para los padres y madres, a elegir entre una charla informativa sobre la experiencia de los talleres itinerantes de consumo o los talleres "Saber alimentar a nuestros hijos e hijas" o "Aprendamos a analizar la publicidad".

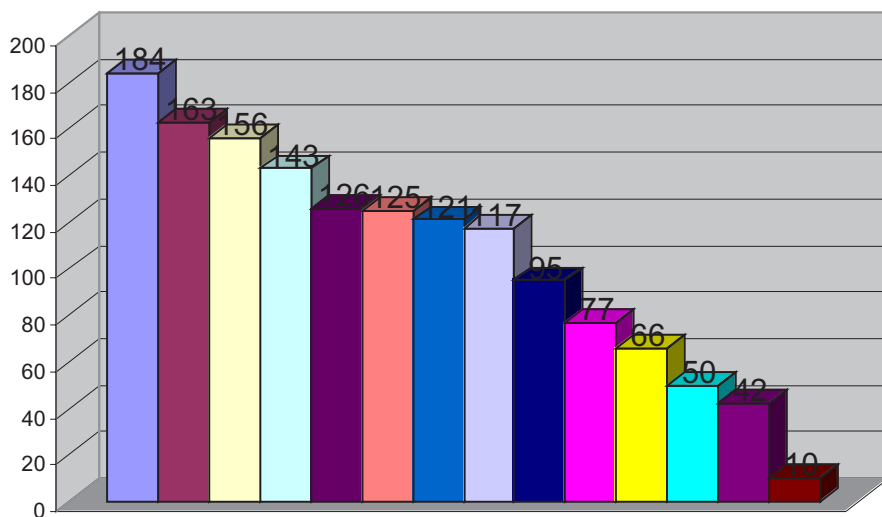
Se han realizado 1.839 talleres itinerantes de consumo (1.475 de primaria y 364 de secundaria) en 93 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes: 14.009 miembros del alumnado, 725 del profesorado y 892 padres y madres.



PARTÍCIPIES EN TALLERES	
CENTROS ESCOLARES	93
ALUMNADO	14.009
PROFESORADO	725
PADRES-MADRES	892

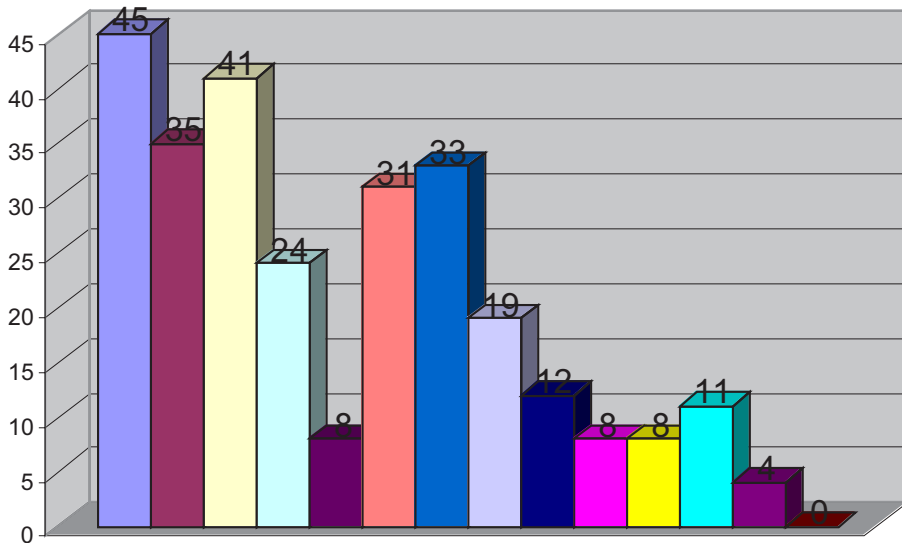
	Nº CENTROS	Nº TALLERES
ARABA	46	971
BIZKAIA	35	692
GIPUZKOA	12	176
TOTAL	93	1.839

### TALLERES DE EDUCACIÓN PRIMARIA



- El supermercado y la compra
- El juego y los juguetes
- Envases y su reutilización
- Seguridad infantil
- Reciclaje de papel
- Análisis comparativo de alimentos
- Análisis de la publicidad
- Fabricación de alimentos
- Transformación de materias primas
- Agua y electricidad
- Taller de tejidos
- Etiquetas alimentarias
- Transporte público
- Los derechos de los consumidores

### TALLERES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



- Estética y alimentación: El culto al cuerpo
- Publicidad y consumo
- Juegos y videojuegos
- Consumo y medio ambiente
- Alimentación y nutrición
- Telefonía e internet
- Nuevas formas de ocio
- Análisis comparativo de alimentos
- Economía y presupuesto familiar
- Recibos de agua y electricidad
- Las etiquetas
- Transformación de materias primas
- Los derechos de los consumidores
- Dinero de plástico

## 2.3. SEMANAS MONOGRÁFICAS DE CONSUMO

Como en años anteriores, en 2004 se han realizado estas 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 monográficas fueron los siguientes:

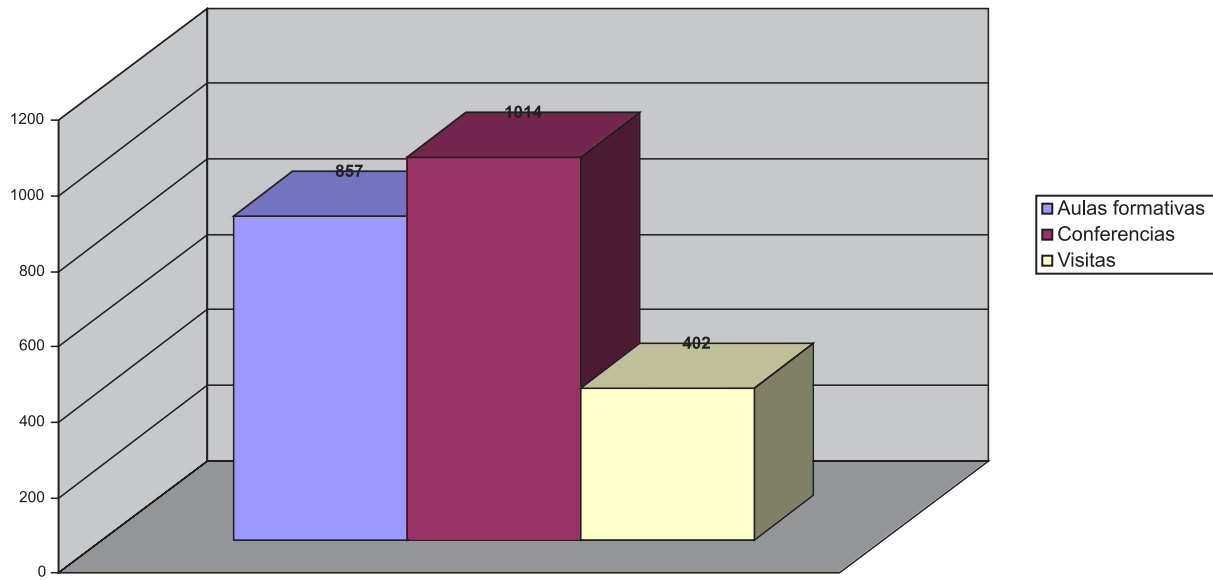
- > Alimentación y nutrición.
- > Derechos de la persona consumidora.
- > Servicios de suministro.
- > Derechos del viajero.
- > Seguros más comunes.
- > Ventas, publicidad y etiquetado.
- > Consumo y medioambiente.
- > Ventas especiales.
- > Servicios de Asistencia Técnica (SAT).
- > Servicios bancarios.
- > Medicamentos y automedicación.
- > Telefonía e Internet.
- > Garantía de los productos.

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

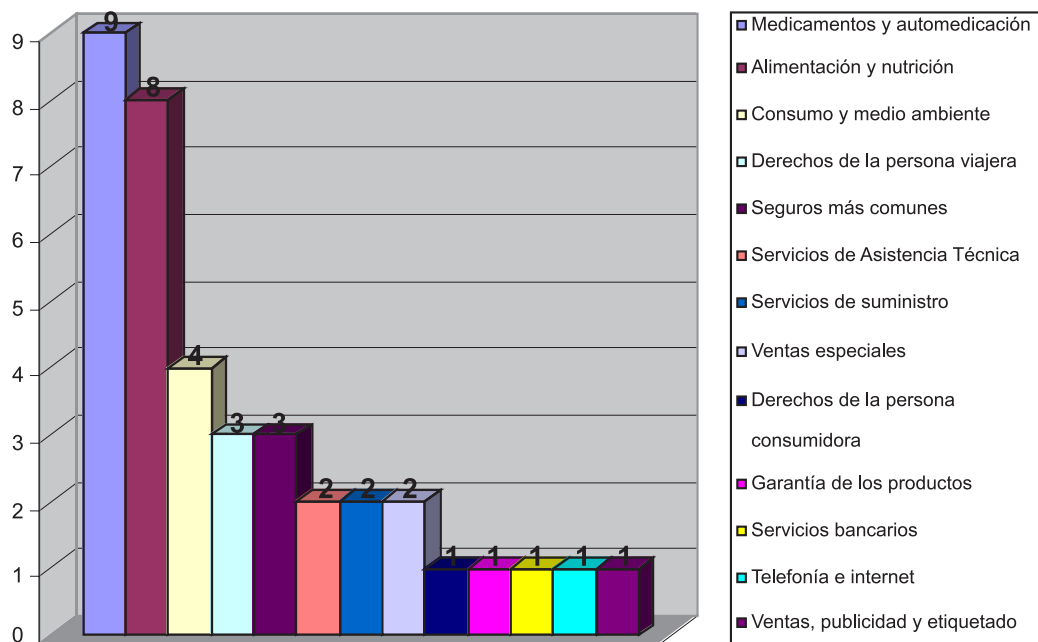
- > Merkabilbao.
- > Cafés Baqué.
- > Vertedero Lapatx.
- > Helados Miko.
- > Iparlat.
- > Carrefour Sestao.
- > Ingugiro Etxea.
- > ETAP Venta Alta.

Las semanas monográficas se llevaron a cabo en 20 Centros y Asociaciones de la tercera edad de la CAPV, ascendiendo el número total de participaciones a 2.273, distribuidas de la siguiente manera:

### NÚMERO DE PARTICIPACIONES POR ACTIVIDAD



### TEMAS DE LAS SEMANAS MONOGRÁFICAS





## 2.4. PRIMER ENCUENTRO DE CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO

El “1er Encuentro de Centros de Formación en Consumo”, organizado por la Dirección de Consumo de Gobierno Vasco, supuso un hito para los profesionales de la formación en consumo. Su finalidad fue la creación de un foro de opinión que fomentara el intercambio de experiencias por parte de formadores y técnicos de consumo.

Este primer encuentro, que se celebró los días 25, 26 y 27 de febrero en Vitoria-Gasteiz, tuvo un gran éxito de participación, contando con 62 asistentes, 27 de la CAPV y 35 del Estado.



A lo largo de tres jornadas de trabajo se realizaron las diferentes actividades programadas, entre las que se destacan las siguientes:

### Primera jornada:

- > Acto de Inauguración oficial, presidido por Marieli Díaz de Mendibil, Directora de Consumo del Gobierno Vasco.
- > Conferencia inaugural: “La formación en consumo: Un elemento clave hacia el consumo responsable”. Ponente: Rosa M<sup>a</sup> Pujol, Profesora de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- > Presentación: “Estudio sobre Centros de Formación de Consumo a nivel nacional”. Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.
- > Ponencia: Centros de Formación de Consumo. “Marco de actuación, reflexiones sobre su fundamento y perspectiva de futuro”. Ponente: M<sup>a</sup> José López, Jefa de Sección de Formación. Dirección de Consumo de Valencia.

## Segunda jornada:

### *Presentación de experiencias:*

- > Experiencia I, Euskadi: "Las nuevas tecnologías en la formación de personas adultas". Ponente: Kontsumo eskola de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.
- > Experiencia II, Cantabria: "Escuela Europea de Consumidores: Redes de Educación al Consumidor". Ponente: Nieves Álvarez, Directora de la Escuela Europea de Consumidores del Gobierno de Cantabria.
- > Experiencia III, Cataluña: "La Escuela de Consumo de Catalunya: creación, organización y resultados". Juliá Guimerá, Jefe de Área de Información y Formación de los Consumidores del Instituto Catalán del Consumo de la Generalitat de Cataluña.
- > Experiencia IV, Castilla-La Mancha. Cuenca: "Seguridad en el hogar y adicción al consumo". Ponente: Lourdes Marqués Careda, Directora del Centro de Consumidores del Ayuntamiento de Cuenca.
- > Experiencia V, Aragón. Alcorisa: "El CRIET de Alcorisa: Una Escuela de Consumo para alumnos/as y profesores/as del medio rural de Aragón". Ponentes: Salvador Berlanga Quintero, Director del CRIET; Beatriz Serrano Laguna, Jefa de estudios; y Carlos Álvarez Lanzarote, Profesor de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- > Experiencia VI: Comunidad Valenciana. Alicante: "Exposición permanente de Educación al Consumidor". Ponente: Juan Carlos Victoria, Responsable del Centro de Recursos de Consumo de Alicante.

### *Presentación de Materiales Didácticos:*

- > Materiales Didácticos I: "El consumo con ojos matemáticos". Ponente: Inma Ibáñez de Minguito. Ortzadar.
- > Materiales Didácticos II: "Cuentos de Educación al Consumidor para Infantil". Ponente: Nieves Álvarez, Directora de la Escuela Europea de Consumidores del Gobierno de Cantabria.
- > Materiales didácticos: "Taller de Alimentación y Consumo" y "Consumo Responsable". Ponente: Francisca Pérez Jiménez, Jefa de Sección de Información y Formación de la Dirección General de Consumo de Aragón.

### *Comisiones de Trabajo:*

- > Comisión I: "Los centros de Formación de Consumo y su relación con la Educación Reglada" Moderadora: Pilar Guerrero, del Instituto Nacional de Consumo.
- > Comisión II: "Centros de Formación al consumidor/a: Análisis desde la experiencia". Moderadora: Arrate Martínez de Gereñu, Técnica de Formación de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.
- > Comisión III: "Formación al consumidor/a: Nuevas perspectivas de actuación".

Moderador: Alejandro Salcedo, Jefe del Servicio de Información de la Dirección General de Consumo de Castilla-La Mancha.

#### **Tercera Jornada:**

- > Experiencia práctica en televisión local: "La persona consumidora ante los Medios de Comunicación".
- > Conclusiones de los Grupos de Trabajo.
- > Conclusiones finales.
- > Acto de clausura, presidido por Rodrigo García Azurmendi, Viceconsejero de Comercio y Consumo de Gobierno Vasco.

## **2.5. CURSOS DE FORMACIÓN**

### *Jornada "X Aniversario de la Junta Arbitral de Consumo"*

A la jornada, de 4 horas de duración, acudieron 150 miembros de colegios arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, así como personal técnico de consumo de la Comunidad Autónoma del País Vasco. La jornada se celebró el 18 de marzo de 2004 en Bilbao, con el siguiente programa:

- > Inicios y consolidación de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- > Arbitraje en Euskadi en 2004. Datos y retos.
- > El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, y la nueva Ley de Arbitraje.
- > Futuro de las Juntas Arbitrales de Consumo.



### *Curso "Formación de formadores"*

Al curso, de 30 horas de duración, acudieron 17 miembros del personal técnico de consumo tanto de la Comunidad Autónoma del País Vasco como de otras Comunidades Autónomas. Se impartió del 23 al 26 de marzo en Vitoria-Gasteiz, con arreglo al siguiente programa:

- > Introducción y objetivos.
- > La comunicación.
- > El perfil del orador de éxito.
- > El tratamiento del auditorio.

- > Cómo preparar una reunión.
- > Cómo dirigir una reunión.
- > Reglas para la dirección de reuniones.
- > La venta de ideas a los participantes.
- > El teatro de la reunión.
- > La intervención breve y la improvisada.
- > La técnica de usar manuscritos.
- > Medios audiovisuales.
- > Cómo actuar con confianza.
- > Cómo conseguir un ambiente de gran trabajo y colaboración en el grupo.
- > El teatro de la reunión.
- > Cómo utilizar nuestra voz y apariencia personal.
- > Plan de acción.
- > Resumen y análisis final.

### *Curso "Habilidades de la inspección de consumo"*

20

Al curso, de 21 horas de duración, acudieron 20 personas que trabajan en los servicios técnicos y de inspección de consumo de Euskadi y de otras Comunidades Autónomas. Durante los días 25, 26 y 27 de mayo se desarrolló este curso en Kontsumo eskola de Bilbao de acuerdo con el siguiente programa:

- > Presentación.
- > El factor humano en la inspección I y II.
- > Pautas de interacción personal y situacional.
- > Análisis técnico de casos prácticos de inspección de consumo.
- > Aplicaciones de las habilidades sociales al desempeño de la función inspectora I y II.

### *Curso "Etiquetado textil y tintorerías"*

Al curso, de 5 horas de duración, acudieron 150 miembros del personal técnico de consumo y profesionales del sector de la Comunidad Autónoma del País Vasco. El curso se celebró el 9 de noviembre de 2004 en Vitoria-Gasteiz, el 10 de noviembre en Donostia-San Sebastián y el 11 de noviembre en Bilbao, con el siguiente programa:

- > Normativa de etiquetado textil y tintorerías.
- > Información sobre fibras textiles. Propiedades de los tejidos: Ensayos. Etiquetados textiles.



### *Jornada “Prevención del sobreendeudamiento: compra y gasto responsable”*

Dirigida a profesionales del mundo consumerista, tuvo lugar el 23 de noviembre en la Delegación del Gobierno Vasco en Bilbao.

En la jornada, a la que acudieron 69 personas, se trataron los siguientes temas:

- > Normativa de crédito: Breve panorama de la situación en los países miembros de la UE y en España.
- > El endeudamiento de los hogares españoles.
- > Respuesta de las personas consumidoras a las estrategias de incitación al consumo y al gasto.

La jornada finalizó con una mesa redonda con la participación de los diferentes sectores.



## 2.6. MATERIAL DIDÁCTICO

### *Material didáctico “133 Talleres de Educación del Consumidor”*

En soporte CD-Rom y complementado por una guía práctica. Tiene como finalidad trabajar la educación en consumo en el aula, siendo los destinatarios profesorado y alumnado de Educación Infantil, Primaria, Secundaria y de Adultos. Está integrado por 10 bloques temáticos: alimentación, comprar en el siglo XXI, servicios, vivienda, publicidad y medios de comunicación, juegos y juguetes, salud y seguridad, ecoconsumo, culto al cuerpo e información en consumo.



### *Curso on line “Adquisición de vivienda”*

El acceso a la página web “[www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)” en el apartado de formación posibilita a la ciudadanía la formación mediante cursos on line, a los que se ha sumado éste, que desarrolla aspectos como decisión de compra, contratos previos, contrato de compra-venta, pago de impuestos y registro de la propiedad.

— |

— |

— |

— |

— |

— |

— |

— |

# 3. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante 2004 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
- > Programa de orientación
- > Kontsumo bus

## 3.1. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR (CEC)

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. Estas medidas se reafirman en el Tratado por el que se establece una constitución para Europa, en el que se marcan los siguientes objetivos:

- > Promover los intereses de las personas consumidoras.
- > Garantizarles un mayor un elevado nivel de protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de la persona consumidora.
- > Promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses (Sección 6ª, artículo III-235).

El Centro Europeo del Consumidor (CEC), situado en Vitoria-Gasteiz, es un Servicio de la Dirección de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco que se encuentra enmarcado en la Red de Centros Europeos del Consumidor 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 CEC del País Vasco, creado en 1993, prosigue su andadura con los siguientes objetivos:

- > Facilitar información a las administraciones públicas, Asociaciones de personas con-



sumidoras y centros docentes entre otros, en materia de consumo dentro de los ámbitos europeo, estatal y autonómico, mediante campañas publicitarias.

- > Asistir y formar a las personas usuarias y consumidoras 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 CEC de Vitoria-Gasteiz participa activamente en los proyectos comunes de esta red europea que tienen por objeto elaborar informes y documentos que ayuden a formar personas conocedoras de sus derechos y obligaciones como consumidoras en el mercado único.

### 3.1.1. Publicaciones del CEC

Dentro de la labor informativa que realiza el CEC, a lo largo del año 2004 publicó varios materiales informativos y publicitarios dirigidos a las personas consumidoras:

- > Imán para el frigorífico con información sobre la colocación de los alimentos en su interior.
- > Folleto "De compras por Europa".
- > Folleto "Prevención del sobreendeudamiento".
- > Folleto "Aprender a comprar y a no comprar".

Por otro lado, y como en años anteriores, el CEC ha continuado editando las siguientes publicaciones periódicas.





### *Boletín Informativo del CEC*

Tiene una periodicidad mensual, bilingüe castellano-euskera, contiene cuestiones de interés general y novedades. Además, se puede coleccionar en una carpeta de anillas editada por el CEC.

Consta de los siguientes apartados:

- > Tema del mes
- > Referencias de artículos de prensa
- > Sumarios de revistas
- > Novedades legislativas

Este ejercicio 2004 es el último en que se edita en papel para pasar a publicarse en versión electrónica, que podrá ser consultada en [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

### *Euro Consumidores: la revista de los Centros Europeos del Consumidor*

Revista trimestral, editada junto con el CEC de Barcelona, que contiene comentarios sobre las novedades legislativas y la política europea en materia de consumo. Así mismo contiene resúmenes de las consultas más interesantes atendidas en los CEC.

## **3.2. PROGRAMA DE PUBLICACIONES**

Es uno de los objetivos primordiales de la Dirección de Consumo proporcionar a la ciudadanía información en consumo. Uno de los aspectos más característicos de este derecho a la información, que se reconoce en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris, es la edición de monografías, folletos y otros materiales sobre los diferentes actos de consumo.

### *Ley 6/2003, de 22 de diciembre de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris*

Este texto legal contiene la Ley 6/2003, de 22 de diciembre de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris, publicada en el BOPV de 30 de diciembre de 2003 y que constituye el nuevo marco básico del Derecho del Consumo en Euskadi. Queda derogada en virtud de esta Ley, tras más de veinte años, la Ley 10/198, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor.





### *Los derechos del consumidor en Europa*

Este texto de carácter práctico recoge los distintos procesos alternativos a la justicia existentes en el ámbito de la Unión Europea para la resolución de conflictos de consumo.

A través de dos supuestos prácticos, uno sobre una reclamación en un taller de reparación de vehículos y otro sobre una reclamación de viajes combinados, se estudia la normativa y procedimientos alternativos a la vía judicial en siete países europeos: Alemania, Italia, Suecia, Reino Unido, Francia, Polonia y República Checa.

### *Manual de Servicios Bancarios*

Esta monografía de carácter eminentemente práctico pretende ser un instrumento que oriente a las personas consumidoras y usuarias a la hora de realizar los actos más comunes ante las entidades bancarias.

Es evidente que hoy en día casi la totalidad de la ciudadanía es usuaria de alguno de los servicios bancarios más habituales, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas, préstamos, planes de pensiones, etc. Sin embargo, pese a la habitualidad en el uso de los servicios bancarios se echa de menos una clarificación de las nociones básicas relativas a este tipo de servicios. El "Manual de los servicios bancarios" está orientado a dicha clarificación desde una perspectiva actual, que tiene en cuenta los nuevos servicios financieros y las últimas modificaciones normativas.



### *CD-Rom "Mi control del gasto"*

A finales de 2004, además del habitual calendario de bolsillo, la Dirección de Consumo editó este CD-Rom que pretende ser un instrumento que ayude a controlar el gasto doméstico de las personas consumidoras. Ofrece además información básica sobre un tema de consumo para cada uno de los meses de año: rebajas, derechos y actuación responsable, hoja de reclamaciones, arbitraje de consumo, bronceado artificial, gafas de sol,

viajes combinados, equipaje en el transporte aéreo, libros de texto, comercio electrónico, servicios de asistencia técnica y compras navideñas.



### Folletos

A lo largo de 2004 esta Dirección, en el afán de continuar facilitando información a la ciudadanía sobre diversos aspectos relativos al consumo, editó folletos sobre los siguientes temas:

- > Bronceado artificial.
- > Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.
- > Ley de Garantías en la Venta de bienes de consumo.
- > Mercado y etiquetado del huevo.
- > Etiquetado del aceite de oliva.
- > La elección de videojuegos.
- > Comercio justo.
- > Servicios funerarios.





### *Publicación periódica "Red de Educación del Consumidor"*

Revista semestral editada por la Red de Educación del Consumidor, integrada por las Direcciones Generales de Consumo de catorce Comunidades Autónomas. En ella cada Comunidad Autónoma expone y comparte con el resto de integrantes de la Red las acciones que llevan a cabo en el ámbito de la educación de las personas consumidoras.

## **3.3. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN**

Siendo la sensibilización uno de sus objetivos prioritarios, la Dirección de Consumo, continuó durante el año 2004 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.

### **3.3.1. Campaña de difusión de Arbitraje de Consumo**

#### **Objetivo:**

- > Lograr un mayor número de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral.
- > Difundir la existencia del servicio de arbitraje entre el empresariado y profesionales, por un lado, y las personas consumidoras y usuarias, por otro.

#### **Acciones:**

- > Publicación de un folleto actualizado que detalla las características principales del Sistema Arbitral de Consumo e incluye el censo de establecimientos adheridos.

- > Visitas personalizadas a 1.500 establecimientos y profesionales, en aquellos sectores cuyo porcentaje de adhesión se consideraba escaso: electricidad, fontanería, gimnasios, peluquerías y solariums.
- > 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 157 establecimientos cuya actividad había cesado.



#### Resultados:

El nivel de adhesión se incrementó en un 11% y alcanzó un total de 12.157 establecimientos adheridos

### 3.3.2. Campaña sobre bronceado artificial

El Real Decreto 1002/2002 y el Decreto 265/2003 en la CAPV, regulan la utilización y venta de los aparatos de bronceado artificial.

Ya que una clarificación en este aspecto redundaría en un adecuado servicio de dichos centros, la Dirección de Consumo realizó en junio una campaña dirigida a las personas usuarias y los centros de bronceado, al fin de ofrecerles información sobre sus obligaciones, tales como:

- > Acreditar que los aparatos de bronceado artificial son técnicamente correctos, revisarlos anualmente y cada vez que se realicen cambios en ciertos elementos del aparato.
- > Verificar que quienes utilicen el servicio de bronceado artificial nunca sean menores de 18 años.
- > No facilitar productos para acelerar el bronceado, para actuar como filtros o para permitir exposiciones más prolongadas.
- > Exponer al público un cartel informativo, facilitado por la Dirección de Consumo, en el que los caracteres tengan un tamaño que permita leer fácilmente la información a una distancia de 5 metros.
- > Mostrar una tabla con los diferentes fototipos y los tiempos de exposición.



- > Suministrar a cada persona que se exponga a radiaciones ultravioletas un documento informativo para su conformidad y firma.
- > Conservar este documento, junto con una ficha personal, durante 5 años.
- > Mantener en cada centro al menos a una persona que tenga la formación técnica adecuada para manejar los aparatos de bronceado artificial.

### 3.3.3. Participación en el "IX Festival de Juegos" de Vitoria-Gasteiz

La Dirección de Consumo estuvo presente en el Festival de Juegos de Vitoria-Gasteiz con dos stands, uno relacionado con la protección ante el sol y el otro, con la pirámide de los alimentos.



### 3.3.4 Otras campañas de sensibilización

Se realizó una campaña navideña divulgativa y de difusión de consejos de consumo en soportes de mobiliario urbano (centros comerciales, cabinas telefónicas, paradas de tren, metro y autobús) en los tres Territorios Históricos.

La Dirección de Consumo estuvo presente mediante carpas informativas en la Feria del Libro y Disco Vasco de Durango y los mercados de Santo Tomás celebrados en Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz.

Por otro lado, a lo largo del año se realizaron cuatro campañas de radio en las que se emitieron 36 microespacios diferentes. Asimismo, se han emitido 45 consejos de consumo.

La presencia de la Dirección de Consumo en los medios de comunicación se tradujo 50 notas de prensa, 250 impactos en prensa y 230 intervenciones en radio.



### 3.4. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

La información es una de las acciones que mejor posibilita la defensa de los intereses de las personas consumidoras. Para facilitar el acceso a esa información, la Dirección de Consumo prosigue la continua puesta al día de las distintas bases de datos en materia de consumo. Ya son más de 86.000 las referencias contenidas en su totalidad y accesibles gratuitamente on-line a través de la web:

#### *Base de datos de prensa:*

71.260 referencias de noticias a texto completo aparecidas en 20 publicaciones locales, nacionales e internacionales. Esta base de datos se actualiza diariamente con todos los artículos que se publican en prensa y en revistas especializadas en consumo

#### *Base de datos de bibliografía:*

1.768 referencias de monografías, vídeos, disquetes, CD-Rom e informes catalogados.

#### *Base de datos de información general:*

10.260 referencias de análisis comparativos, estudios, informes, etc. extraídos de 40 publicaciones seriadas nacionales e internacionales y de otras fuentes.

#### *Base de datos jurídica:*

3.338 referencias a disposiciones, normativas, sentencias, dictámenes, etc. sobre consumo.



### 3.4.1. Página web de consumo

La página web de consumo, kontsumo.net, ofrece información sobre los servicios que forman parte de la Dirección de Consumo (información al consumidor, formación, arbitraje de consumo, control de mercado y Centro Europeo del Consumidor...). Permite, además, realizar consultas y conocer las distintas publicaciones y folletos que edita la Dirección, las noticias de última hora que tienen lugar en nuestra Comunidad, resultados de campañas de inspección o información específica sobre temas puntuales de actualidad.

Otro de los servicios que ofrece la página web de la Dirección de Consumo es el acceso a las siguientes bases de datos:

- > Base de datos de prensa.
- > Base de datos bibliográfica.
- > Base de datos de información general.
- > Base de datos jurídica.

A esta página web se puede acceder directamente a través de la dirección ([www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)) y está también habilitado el acceso por el portal del Gobierno Vasco ([www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo)).

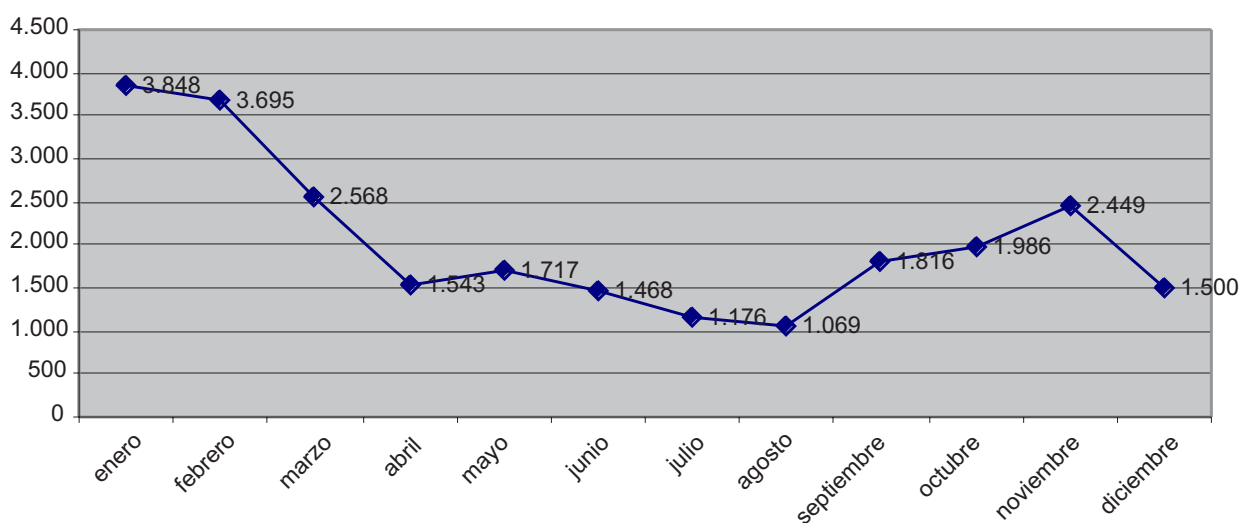
A través de esta página, las personas consumidoras pueden hacer sus consultas de forma rápida y con todas las garantías de seguridad y confidencialidad. Desde la página web del Centro Europeo de Consumo se puede acceder a toda la información recogida y almacenada en la base de datos del propio centro.

En 2004, a los cursos on line "Derechos del consumidor" y "Derechos del viajero", se ha añadido el curso "Adquisición de vivienda". Por otro lado, se ha facilitado por esta vía información e inscripción a cursos presenciales y otros eventos organizados por la Dirección de Consumo.





## VISITAS MENSUALES [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)



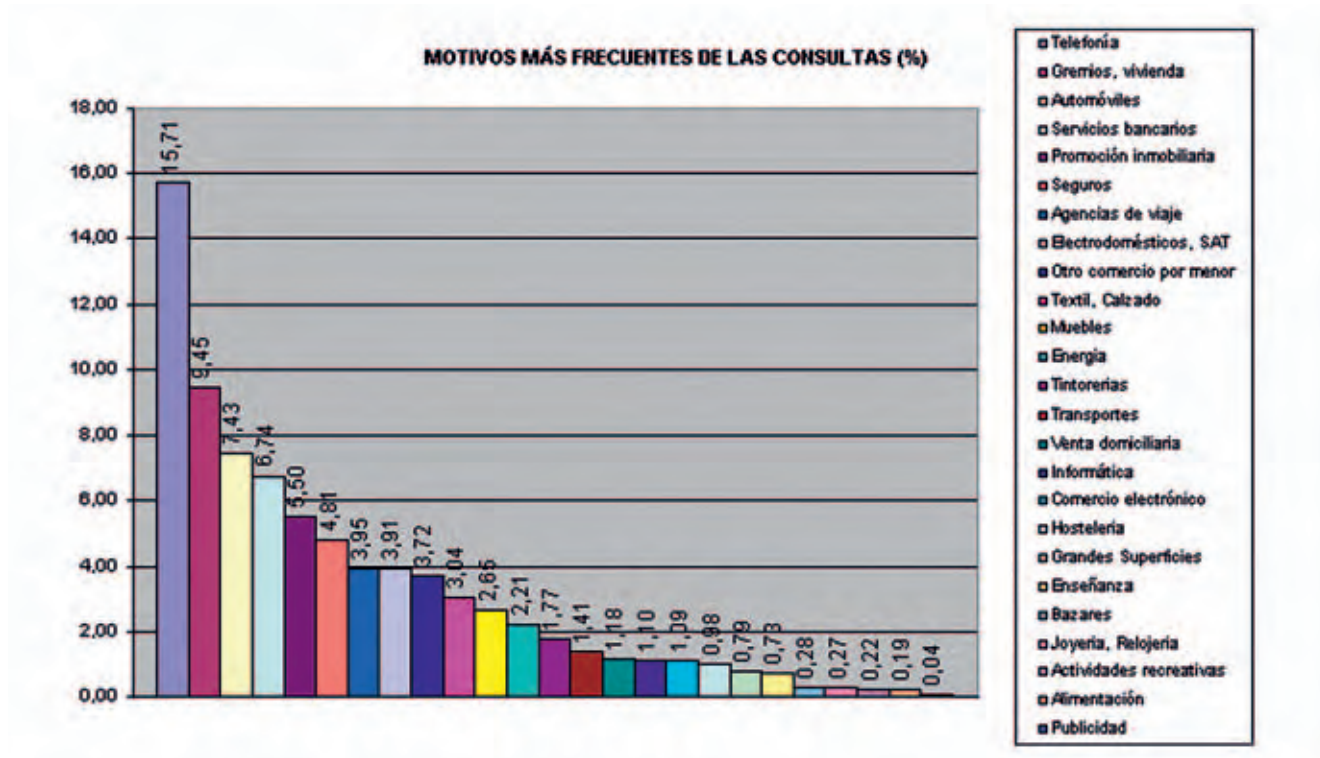
### 3.5. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

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, 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.

#### 3.5.1. Resolución de consultas de consumo

La Dirección de Consumo realiza una importante labor asesora e informativa a través de los diferentes puntos de atención a las personas consumidoras: Oficinas Territoriales y Centro Europeo del Consumidor. Estos servicios han atendido un total de 10.438 consultas de consumo a lo largo de 2004. Sumadas a las consultas recibidas a través del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras, 11.802, el total de consultas gestionadas por la Dirección de Consumo ha ascendido a 22.240.

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 CAPV. Estas Oficinas resuelven las consultas de las personas consumidoras tanto telefónica como presencialmente. Por otro lado, también reciben y gestionan las consultas que las personas consumidoras les plantean a través de la página web de la Dirección [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net).



### 3.5.2. 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 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:

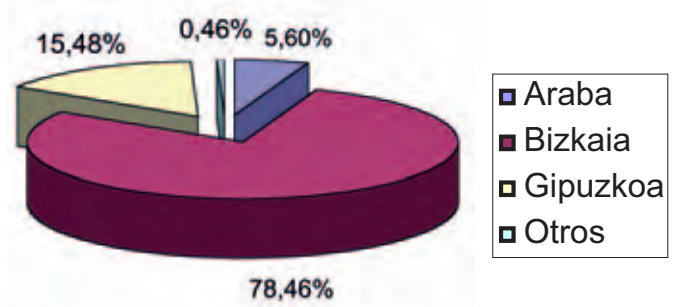
- > Oficinas municipales y mancomunadas de información a la persona consumidora (OMICs).
- > Centros de atención a las personas consumidoras de las Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- > Las Oficinas Territoriales de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

El servicio prestado por el Teléfono Gratuito 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. Si es de carácter simple, se resuelve de forma inmediata.
2. Derivación de la llamada a uno de los servicios de atención a las personas consumidoras cuando la problemática es más compleja o se requiera una tramitación posterior.

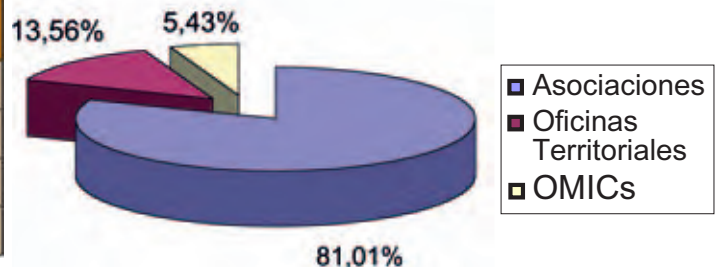
Durante el año 2004 se recibieron 11.802 llamadas, lo que hace una media mensual de 983,5 llamadas. Por territorios, la mayor parte de las llamadas se registraron desde Bizkaia:

LLAMADAS POR TERRITORIOS	
ARABA	661
BIZKAIA	9.260
GIPUZKOA	1.827
OTROS	54
TOTAL	11.802



De estas 11.802 llamadas, un total de 1.822 fueron derivadas a los siguientes organismos:

LLAMADAS POR ORGANISMOS	
ASOCIACIONES	1.476
OFICINAS TERRITORIALES	247
OMICs	99
TOTAL	1.822



### 3.6. CENTRO ITINERANTE DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS "KONTSUMO BUS"

Del 19 de mayo al 30 de julio la Dirección de Consumo llevó a cabo la segunda fase de la campaña "Kontsumo bus" que se realizó de septiembre a diciembre de 2003. Se trata de un centro itinerante donde las personas consumidoras tienen a su disposición un equipo con experiencia en consumo que les informa sobre una amplia temática de consumo y les forma en este campo utilizando dinámicas atractivas y prácticas.

Son de resaltar los excelentes resultados tanto de participación como de implicación de la ciudadanía en general y de colectivos específicos como Asociaciones, Centros Escolares, Grupos de Tiempo Libre y Colectivos de Comerciantes para los que se ofrecieron actividades concretas acordes a sus necesidades.



Para llevar a cabo las acciones informativas y formativas se acondicionó un autobús con las siguientes zonas:

- > Zona de recepción: Entrega de información de interés sobre consumo y disponibilidad de consulta de publicaciones de la Dirección de Consumo.
- > Zona de Formación: Visionado de DVDs de la Dirección de Consumo, paneles informativos y espacio de realización de las actividades formativas.
- > Zona de Nuevas Tecnologías: Acceso a Internet vía satélite con 6 ordenadores de autoconsulta. Consulta de páginas web con temática relativa al consumo y utilización de materiales didácticos editados por la Dirección de Consumo.
- > Terraza de Consumo: Espacio exterior acondicionado para la recepción de información y formación al aire libre.

Kontsumo bus visitó un total de 40 municipios de los tres territorios de la CAPV:

- > 7 municipios de Araba: Aramaiona, Legutiano, Araia, Kampezo-Kanpezu, Oyón-Oion, Nanclares de Oca-Langraitz Oka y Vitoria-Gasteiz.
- > 20 municipios de Bizkaia: Elorrio, Amorebieta, Ortuella, Mungia, Trapagarán, Portugalete, Getxo, Barakaldo, Bilbao, Muskiz, Arrigorriaga, Bakio, Bermeo, Etxebarri, Sestao, Plentzia, Sopelana, Balmaseda, Zalla y Lekeitio.
- > 13 municipios de Gipuzkoa: Donostia, Hernani, Tolosa, Andoain, Urnieta, Azkoitia, Aretxabaleta, Legazpia, Elgoibar, Ordizia, Zarautz, Hondarribia y Deba.

### 3.6.1. Acciones informativas

Estas acciones, dirigidas al público en general, llegaron a un total de 83.507 personas que acudieron a "Kontsumo bus" en busca de información, hacer uso de la infoteca o realizar consultas. Las personas consumidoras tuvieron a su disposición de publicaciones y CD-Roms de la Dirección de Consumo para ampliar estas consultas. Asimismo se repartieron 195.000 folletos informativos, editándose específicamente los relativos a los siguientes temas:

- > "Créditos al consumo y endeudamiento"
- > "Derechos y deberes de la persona viajera"
- > "Cuidados ante la exposición solar"



### 3.6.2. Acciones formativas

Además de una función divulgativa e informativa, "Kontsumo bus" llevó a cabo una importante acción formativa que contó con 1.336 participantes. Los talleres, dirigidos a diversos colectivos, fueron los siguientes:

#### Talleres para alumnado de Educación Primaria

- > La importancia de comer bien
- > El etiquetado textil

#### Talleres para alumnado de Educación Secundaria

- > Criterios para una compra ecológica
- > Publicidad
- > Nuevas tecnologías: la telefonía móvil

#### Aulas de consumo para personas adultas

- > Seguridad e higiene de los alimentos
- > La interpretación de las etiquetas

#### Charlas monográficas para personas adultas

- > Vías de resolución de conflictos de consumo
- > Derechos de las personas consumidoras
- > Organismos para la defensa de las personas consumidoras

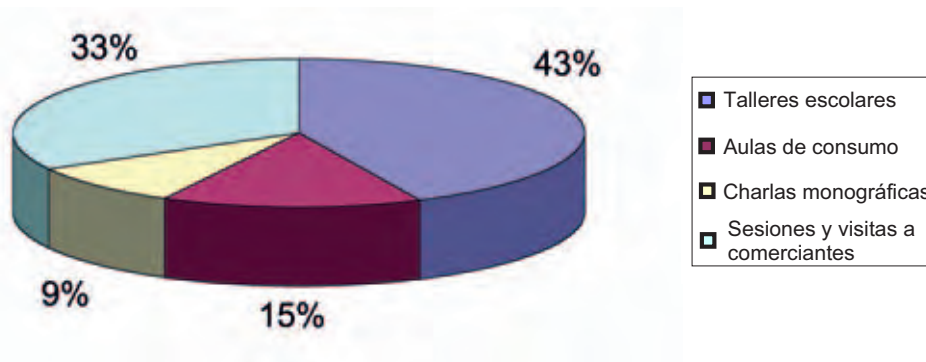
#### Sesiones formativas para comerciantes

- > El Arbitraje de Consumo



A las actividades formativas asistieron un total de 1.336 personas, siendo las actividades más demandadas los talleres destinados a escolares, tanto de Primaria como de Secundaria.

PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES FORMATIVAS



— |

Y

| —

Y

Y

— |

Y

| —

# 4. Resolución de conflictos

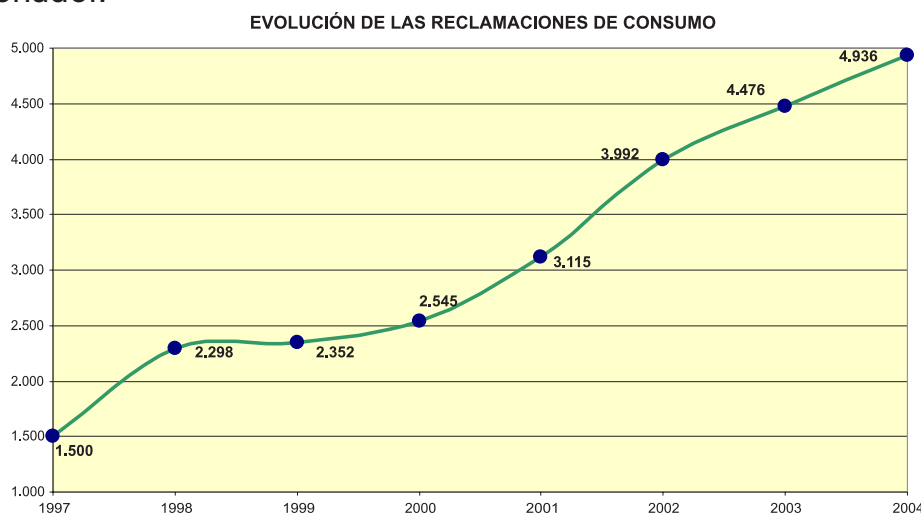
## 4.1. RECLAMACIONES DE CONSUMO

La Dirección de Consumo del Gobierno Vasco recibió durante el año 2004 un total de 4.936 hojas de reclamaciones a través de las tres Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Esta cantidad supone un aumento del 10,27% con respecto a 2003, año en el que se registraron 4.476 reclamaciones. De las 4.936 reclamaciones recibidas a lo largo del año, a 31 de diciembre de 2004 Consumo tenía resueltas 3.468, esto es, el 70,26%. De estas últimas un 50,40%, en total 1.748, eran en la práctica únicamente quejas; es decir, no suponían infracción de consumo ni presentaban pretensión económica alguna. De las 1.720 restantes, que sí eran realmente reclamaciones, 123, el 3,55% eran comunicaciones a otras Comunidades Autónomas donde se produjo el motivo de la reclamación.

El resto, 1.597, puede clasificarse en dos grandes bloques: las infracciones de consumo y las resueltas a través de la mediación de la Administración.

Un primer bloque con el 4,64% de los casos, 161 en concreto, eran denuncias en las que había una infracción de consumo. Las razones más frecuentes que motivaron estas infracciones fueron los incumplimientos en la información a la persona consumidora o por publicidad engañosa, infracciones en materia de etiquetado, seguridad, precios y garantía, fraude en la composición y calidad del producto o bien deficiencias en la prestación del servicio. La casuística es la siguiente:

- > En el 18,63%, 30 en total, la Administración requirió a las empresas la corrección de los actos que dieron lugar a la denuncia.
- > En algunos casos, no se pudo acreditar la infracción y las reclamaciones se archivaron por falta de pruebas. Fueron 63 y representan el 39,13% de estas denuncias.
- > Por último, el 42,24% de las denuncias, un total de 68, dio lugar a un expediente sancionador.



El segundo bloque representa el 41,41% de las reclamaciones recibidas, compuesto por 1.436 reclamaciones de consumo propiamente dichas. De éstas:

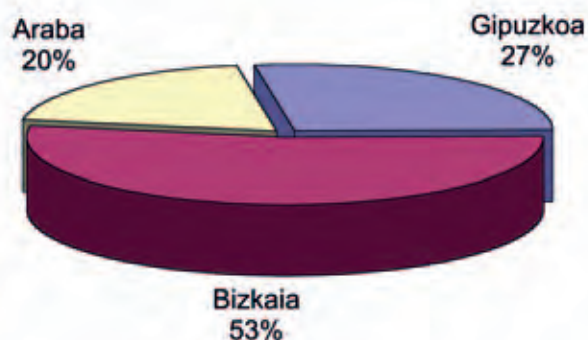
- > El 89,97%, 1.436 en total, se resolvió con la mediación entre las partes por la Administración
- > El 4,94%, 71 en total, se trasladó al sistema arbitral puesto que el establecimiento estaba adherido a dicho sistema de resolución de conflictos.
- > El 5,08% restante, 73 reclamaciones, fueron desistidas; esto es, el reclamante renunció a la tramitación de su caso.

En las reclamaciones de consumo las pretensiones más habituales de la persona consumidora reclamante son la corrección del defecto en el producto, el cambio del mismo, el reembolso del importe, la devolución del producto e, incluso la solicitud de una indemnización económica.

Los resultados del arbitraje son bastante similares para personas consumidoras reclamantes y empresas reclamadas puesto que en un 55% de los casos es la persona consumidora quien obtiene la razón y en un 45% la empresa, lo que muestra la equidad del sistema.

Se reflejan a continuación las reclamaciones por territorios

TERRITORIO	Nº RECLAMACIONES
ARABA	975
BIZKAIA	1.339
GIPUZKOA	2.622
TOTAL	4.936

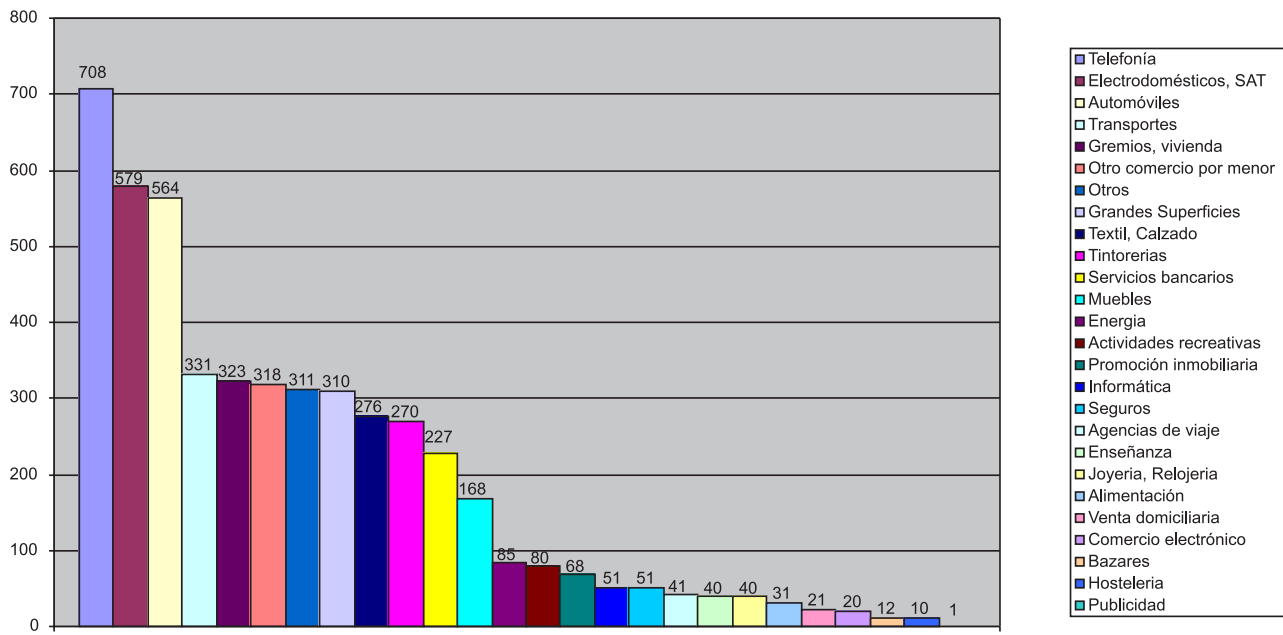


En el siguiente cuadro aparecen los distintos sectores ordenados en orden decreciente, según el número de reclamaciones recibidas en cada uno de ellos.

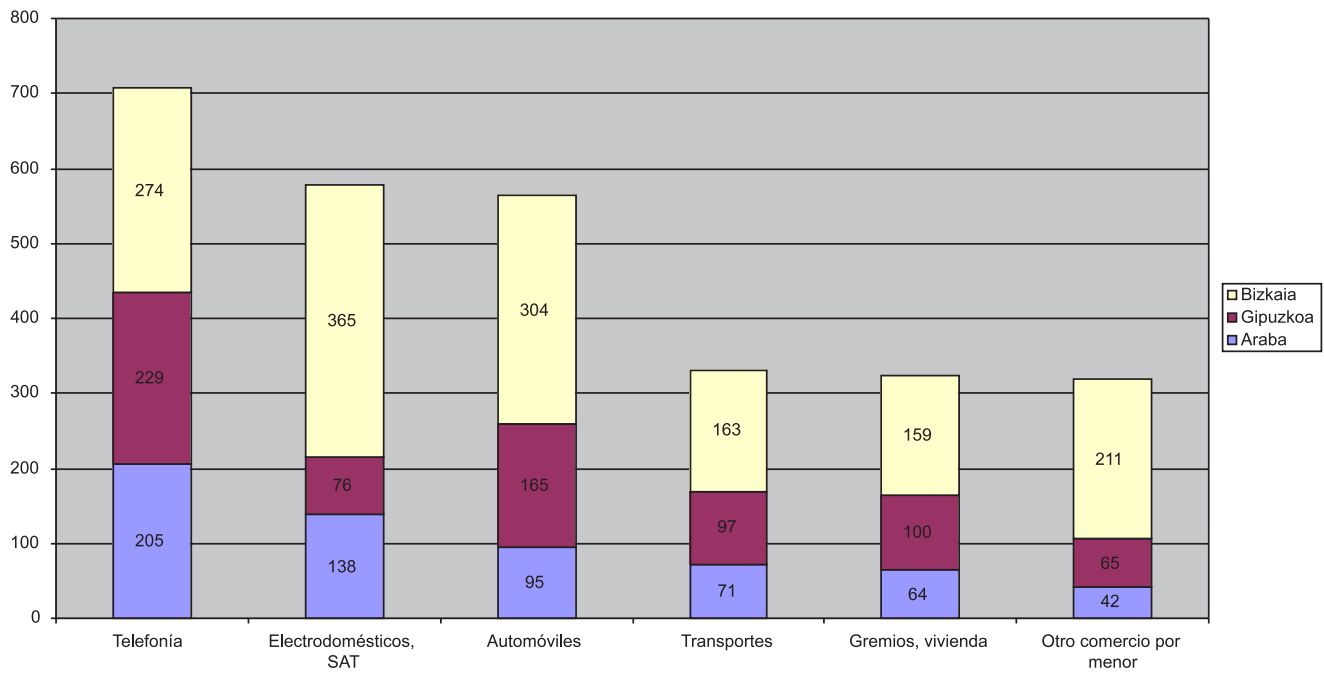
Por sectores, la telefonía continúa siendo en 2004 el sector que da lugar a más reclamaciones, ya que supone el 14,34% del total, con un incremento destacable del 29,91% respecto a 2003. Le siguen el sector de electrodomésticos y SAT (servicios de asistencia técnica) y automóviles, que suponen respectivamente un 11,73% y un 11,43% del total de las reclamaciones. Por otro lado, los sectores que han experimentado un mayor descenso respecto al año anterior son la enseñanza que presenta un 53,49% menos y la publicidad, con un 83,33% menos.



### RECLAMACIONES DE CONSUMO POR SECTORES



### SECTORES CON MÁS RECLAMACIONES POR TERRITORIO



## 4.2. ARBITRAJE DE CONSUMO

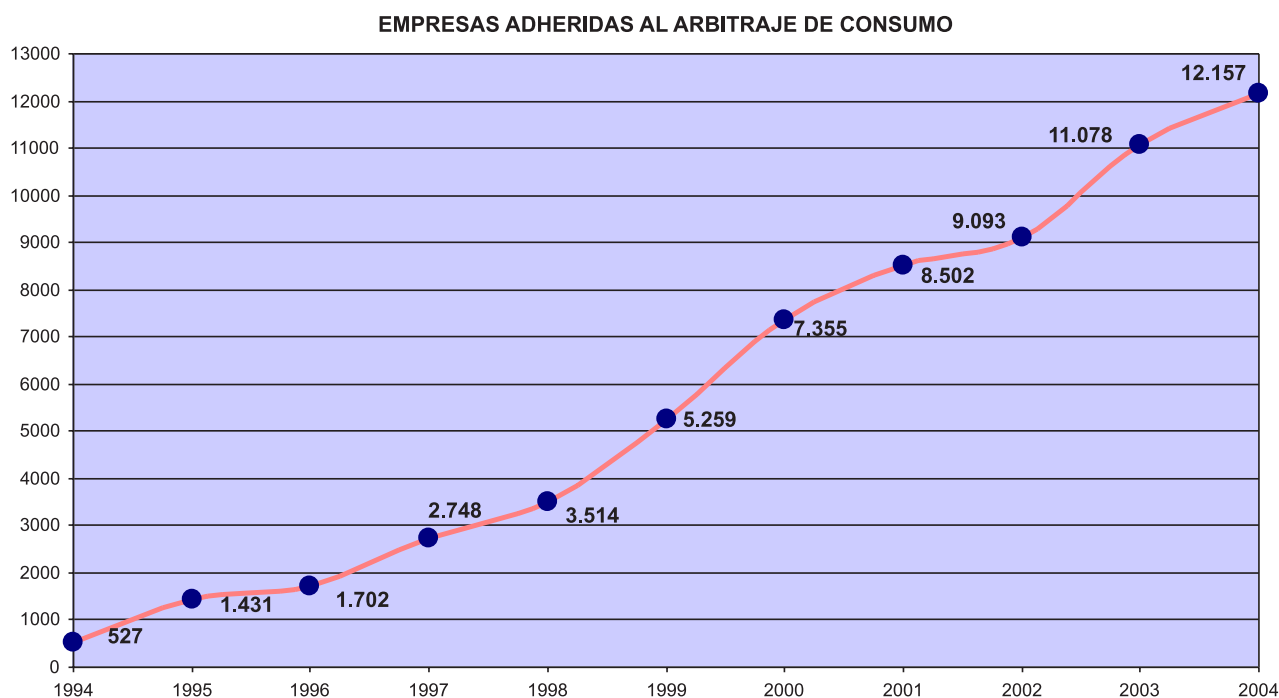
El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo en el que participan por una parte, empresariado y profesionales y, por otra, personas consumidoras y usuarias.

La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi es un servicio administrativo de apoyo cuyas funciones son:

- a) El fomento y formalización de convenios arbitrales entre personas consumidoras y usuarias y quienes produzcan, importen o suministren o faciliten bienes y servicios.
- b) Las actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de personas consumidoras y usuarias.
- c) 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.
- d) 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.

### 4.2.1. Campaña de difusión

El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más el número de empresas, comercios y profesionales 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 2004 se sumaron al sistema 1.236 nuevas empresas y la cifra total de adhesiones a final del año llegó a 12.157.



Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con las campañas que periódicamente realiza la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco y que en este último año se dirigió a un total de 1.500 empresas a través de visitas personalizadas, siendo el total de las empresas visitadas que solicitaron su adhesión del 82,4%.

Asimismo, como consecuencia de la campaña de actualización del censo de empresas adheridas, 157 establecimientos cuya actividad había cesado, han causado baja en el Sistema Arbitral de Consumo.

Durante 2004, al igual que en años anteriores, 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.

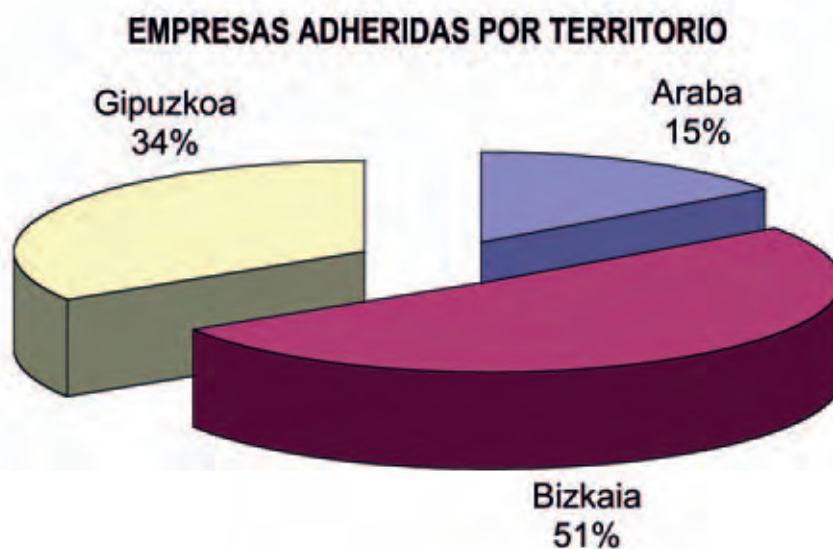
En estas reuniones se les proporcionó documentación respecto al compromiso de adhesión de asociaciones a través del cual participarían en el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi como mecanismo de solución de conflictos en temas de consumo.

Asimismo, se desarrollaron diversas jornadas de presentación del Sistema Arbitral de Consumo organizadas en colaboración con las asociaciones empresariales y de comerciantes.

Por actividades, el porcentaje de adhesión varía entre sectores. De esta manera, el sector de venta y reparación de vehículos es el que mayor índice de adhesión presenta (el 31,01% de las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi), seguido del sector de la joyería (30,10%), el del mueble (28,36%) y el sector de textil y calzado (28,15%). En el otro lado, se encuentran los sectores más reacios: el de seguros (1%), energía (0,5%) y banca, que no está representado por ninguna empresa.



ACTIVIDADES	EMPRESAS ADHERIDAS	% EMPRESAS DE EUSKADI
Vivienda, reparación hogar	2.770	5,65
Textil, calzado	2.168	28,15
Venta y reparación de vehículos	1.156	31,01
Muebles	912	28,36
Electrodomésticos, SAT	473	20,65
Joyería, relojería	346	30,10
Enseñanza	252	3
Agencias de viajes	90	14,20
Telecomunicaciones	75	3
Transportes	49	0,37
Seguros	26	1
Energía	16	0,5
Venta domiciliaria	1	-
Banca	0	-
Otros	3.003	-
Actividades diversas de servicios	820	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>12.157</b>	



#### 4.2.2. Solicitudes de arbitraje

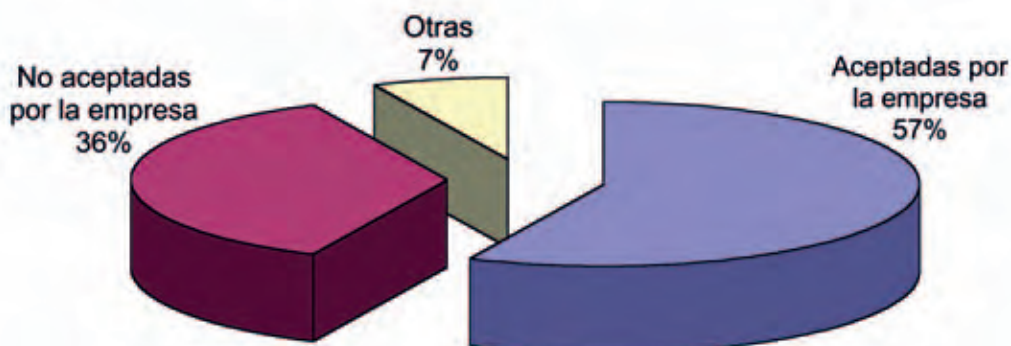
Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2004 se han recibido un total de 5.391 solicitudes de arbitraje.

En el año 2004 se tramitaron 751 solicitudes de arbitraje y se dictaron 406. En dicho ejercicio se produjo una disminución de la litigiosidad en materia de consumo, lo cual se vio reflejado en la disminución del número total de solicitudes de arbitraje presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y, en consecuencia, en el número de laudos dictados por los Colegios Arbitrales designados por la misma.

## SOLICITUDES DE ARBITRAJE Y LAUDOS DESDE 1994 A 2004

AÑO	SOLICITUDES	LAUDOS
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
<b>Total</b>	<b>5.391</b>	<b>2.868</b>

### SOLICITUDES DE ARBITRAJE



Así, en 2004 se registraron en la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi 751 solicitudes de arbitraje, las cuales fueron resueltas de la siguiente manera:

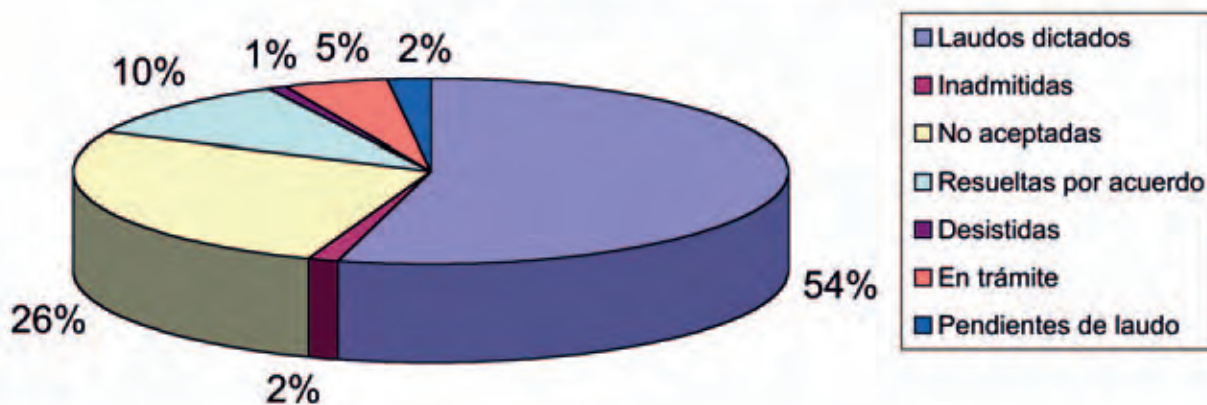
- > 406 solicitudes fueron resueltas mediante un laudo arbitral. De ellas, el 80% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, y el 20% contra empresas y profesionales no adheridos al sistema que sí aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.
- > 198 solicitudes fueron archivadas al no haber aceptado el reclamado que el litigio se resolviera por la vía 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, con resultado negativo.

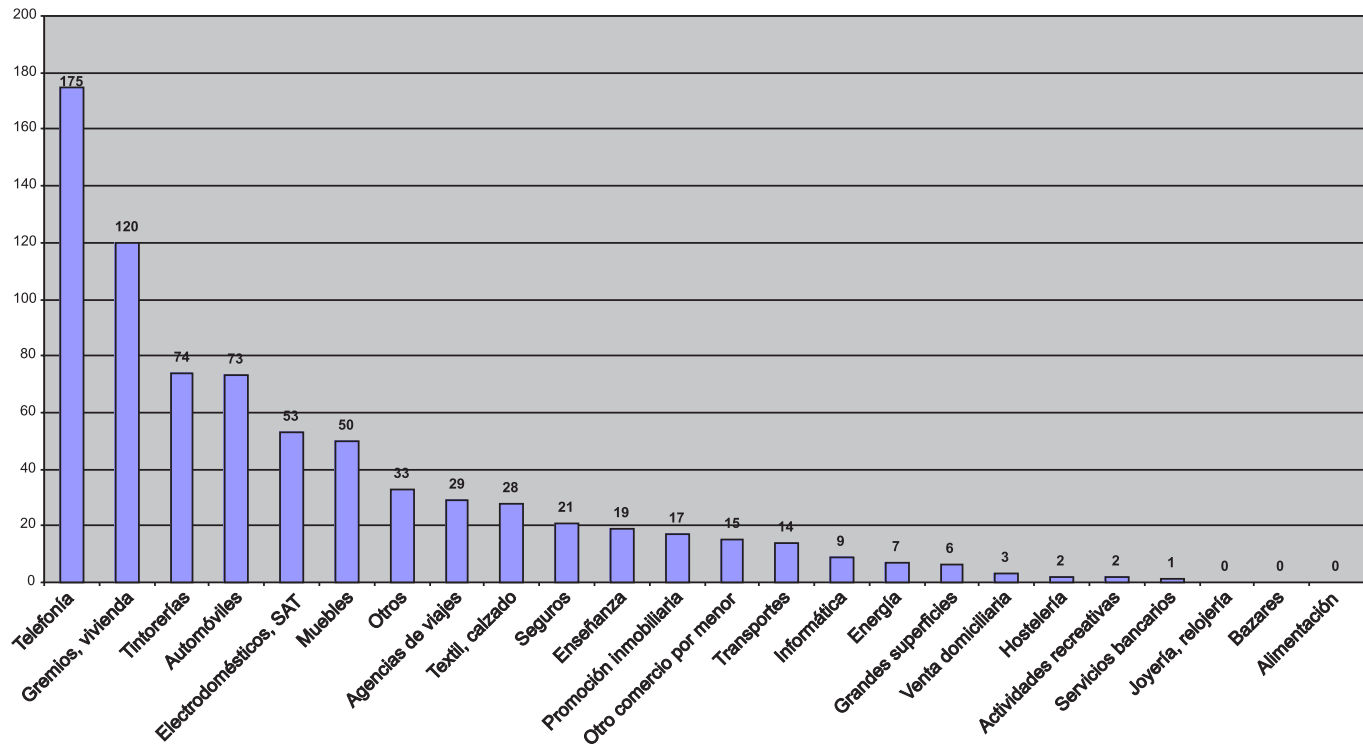
- > 78 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- > 7 solicitudes archivadas por haber desistido el reclamante, bien por haber llegado a un acuerdo con el reclamado, bien por decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.
- > 12 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.
- > 36 solicitudes se encuentran todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2004.
- > 14 solicitudes están pendientes de dictar laudo arbitral.

En cuanto a los resultados, el 55% de los laudos fueron favorables total o parcialmente al reclamante, mientras que en el resto el colegio arbitral dio la razón al establecimiento o empresa. Las decisiones o laudos del colegio arbitral se tomaron por unanimidad en el 88,42% de las ocasiones.

### MODO DE RESOLUCIÓN SOLICITUDES DE ARBITRAJE



### SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES



#### 4.2.3. Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Barakaldo

El 14 de julio de 2004 se firmó el Convenio de Colaboración entre el Departamento de Industria, Comercio y Turismo y el Ayuntamiento de Barakaldo para la coordinación de actuaciones y desarrollo de actividades en materia de arbitraje de consumo, de modo que las solicitudes de arbitraje presentadas por las personas domiciliadas en Barakaldo serán resueltas por Colegios Arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, constituidos en locales propios de dicho Ayuntamiento.

— |

— |

— |

— |

— |

— |

— |

— |



# 5. Cooperación con otros agentes de consumo

---

## 5.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO

### *Entidades locales*

La Orden de 30 de Junio de 2000 del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, modificada por la Orden de 16 de abril de 2003, 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 25 de febrero de 2004, de la Viceconsejera de Comercio y Consumo, hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2004.

### **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 OMICs, así como los destinados para la instalación, reforma, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMICs.

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 OMICs ascendieron a 735.398,40 €, distribuyéndose la citada cantidad del modo siguiente:

AYUNTAMIENTO DE BILBAO	44.029,06 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	44.029,06 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	44.029,06 €
INGURALDE	39.084,03 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE-KOSTA	35.971,58 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	35.600,60 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	35.054,76 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA	33.788,69 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	33.674,75 €
OARSOALDEA, S.A.	33.192,52 €
AYUNTAMIENTO DE BASAURI	28.178,67 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	24.458,77 €
MANCOMUNIDAD DE UROLA GARAIA	19.678,73 €
BERMEO PATRONATO MUNICIPAL DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	19.563,67 €
FORLAN (MUSKIZ)	18.875,65 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	18.741,00 €
AYUNTAMIENTO DE HERNANI	17.940,55 €
MANCOMUNIDAD DE ENCARTACIONES	17.098,79 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	16.895,58 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	16.019,79 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	15.947,23 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	15.101,15 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	13.034,68 €
CUADRILLA DE AÑANA	13.017,77 €
AYUNTAMIENTO DE BEASAIN	11.605,30 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	10.589,47 €
AYUNTAMIENTO DE ONDARROA	10.507,01 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	10.307,48 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	9.731,75 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	9.440,26 €
AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN	8.897,61 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	8.155,98 €
AYUNTAMIENTO DE BALMASEDA	6.368,79 €
AYUNTAMIENTO DE ELGOIBAR	5.959,98 €
AYUNTAMIENTO DE URNIETA	5.875,36 €
AYUNTAMIENTO DE ARETXABALETA	4.953,27 €

Las ayudas otorgadas para la instalación, reforma, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMICS ascendieron a 14.601,60 €, distribuyéndose la citada cantidad del modo siguiente:

FORLAN	3.899,00 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	2.625,14 €
INGURALDE	1.738,96 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE-KOSTA	1.658,25 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	1.619,81 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	1.188,59 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	960,00 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	750,00 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELLA	161,85 €

### *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 8 de mayo de 2003 del Consejero 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.

La Resolución de 25 de febrero de 2004, del Viceconsejero de Comercio y Consumo hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2004.

### **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.

### **Objeto**

Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para sufragar los gastos de mantenimiento, instalación y proyectos de consumo de éstas organizaciones. En 2004 se concedieron ayudas por valor de 486,442,84 €.

<b>AYUDAS</b>	<b>Mantenimiento</b>	<b>Instalación</b>	<b>Proyectos</b>
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (EKA-OCUV)	80.963,05 €	3.850,98 €	87.098,66 €
FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (EKE)	83.916,13 €	937,62 €	68.850,60 €
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (UCE)	60.120,82 €	1.289,24 €	78.128,74 €
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SEGUROS DEL PAÍS VASCO (ASKEL)	–	–	21.287,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>225.000,00 €</b>	<b>6.077,84 €</b>	<b>255.365,00 €</b>

## 5.2. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2004 la Comisión Consultiva de Consumo emitió los siguientes informes sobre:

- > Proyecto de Decreto por el que se establecen las existencias mínimas de especialidades farmacéuticas y productos sanitarios en las oficinas de farmacia y en los almacenes farmacéuticos.
- > Proyecto de Decreto por el que se modifica el Reglamento de Piscinas de Uso Colectivo.
- > Borrador de Decreto por el que se regula la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.
- > Proyecto de Decreto por el que se establecen los requisitos técnicos y las normas higiénico-sanitarias aplicables a los establecimientos en los que se realicen prácticas de tatuaje, micropigmentación y piercing.
- > Proyecto de Decreto por el que se establece el procedimiento para regular las actividades con organismos modificados genéticamente en el ámbito de la CAPV y se crea el comité interdepartamental para el control de organismos modificados genéticamente de la CAPV.
- > Proyecto de Orden por la que se establece el número máximo de autorizaciones de transporte interurbano de viajeros en automóviles de turismo en la CAPV.
- > Proyecto de Orden por el que se elevan las tarifas de referencia en los transportes públicos discrecionales de viajeros por carretera de más de nueve plazas, así como en los transportes públicos regulares de viajeros de uso especial, dentro de la CAPV.
- > Proyecto de Decreto por el que se desarrolla la Ley de actividad Comercial, en relación con el ordenamiento de los horarios comerciales.

## 6. Control de mercado

El control de mercado implica inspecciones sistemáticas de etiquetado 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 2004 las siguientes campañas, por orden cronológico, cuyos resultados a continuación se detallan.

- > Productos informáticos
- > Servicios de Tintorería
- > Alimentos dietéticos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten
- > Chalecos de alta visibilidad
- > Etiquetado gafas de sol
- > Toma de muestras productos para el hogar (pañuelos de papel)
- > Información obligatoria en centros de bronceado
- > Cumplimiento de los requisitos legales en las páginas web comerciales dirigidas a la persona consumidora final (comercio electrónico)
- > Precios en libros de texto
- > Toma de muestras Alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" (chocolates sin azúcar)
- > Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)
- > Aplicación de la ley de garantías en la venta de bienes de consumo
- > Seguridad de guirnaldas luminosas
- > Seguridad de juguetes
- > Talleres de reparación de vehículos

### 6.1.1. Productos informáticos

El servicio de inspección de Consumo realizó una Campaña de inspección sobre el etiquetado de los productos informáticos y la asistencia técnica que prestan los establecimientos de venta de productos informáticos y de reparación de estos aparatos (SAT).



Los aspectos inspeccionados han sido:

- > Comprobar que los productos informáticos expuestos para la venta, reúnen los requisitos de etiquetado y seguridad exigidos en la normativa.
- > Comprobar que en aquellos establecimientos de venta de productos informáticos que actúan como servicios de asistencia técnica (SAT), cumplen con la normativa en aspectos relacionados con la información que facilitan al cliente sobre horarios, precios y leyendas obligatorias.

Se han inspeccionado 53 productos informáticos y 12 establecimientos que ofrecen servicios de asistencia técnica.

De los resultados obtenidos en la inspección del etiquetado de los productos informáticos se observa lo siguiente:

El 60% de los artículos informan adecuadamente sobre los datos de identificación del responsable del producto, su domicilio y país de origen, si este no pertenece a la O.M.C.

El mercado "CE" figura correctamente en el 85% de los productos.

Se informa adecuadamente sobre advertencias de seguridad, instrucciones de uso en el 71% de los productos.

Las irregularidades detectadas hacen referencia a aspectos de la información tales como: la información no se presenta en el idioma oficial y faltan instrucciones sobre mantenimiento y/o manejo y manipulación de los aparatos.

Los resultados sobre los establecimientos que actúan como S.A.T. han sido:

- > Todos los establecimientos presentan información perfectamente visible sobre el horario de atención al público.
- > Aspectos sobre información de precios por hora de trabajo, indicación del IVA, son las irregularidades que en mayor grado se han detectado.
- > El 47% de los establecimientos exhiben adecuadamente las leyendas obligatorias que exige la normativa, así como la forma de presentar las mismas.
- > Las Hojas de Reclamaciones están a disposición del público en el 92% de los establecimientos.

De las irregularidades detectadas en el etiquetado se ha dado traslado a las Direcciones de Consumo de las distintas CCAA donde están ubicados los responsables de los productos.

### 6.1.2. Servicios de tintorería

En el mes de enero se llevó a cabo por los servicios de inspección de Consumo la Campaña de inspección de los servicios prestados por las Tintorerías.

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar el grado de adecuación de estos establecimientos con la normativa en aspectos relacionados con la información que presentan a las personas consumidoras sobre: tarifas de precios, horarios de atención, leyendas que deben estar visibles en los establecimientos y los contenidos de la información que deben incorporar los resguardos que entregan los establecimientos a la recepción de las prendas.

Se han inspeccionados 68 establecimientos entre los tres territorios y de los resultados de los protocolos se observa:

Que un 79% de los establecimientos cumplen con la normativa.

En los apartados de información sobre el precio de determinados servicios, la inclusión en dichos precios del IVA, la indicación de horarios de atención, son correctos en el 82% de los establecimientos.

Sobre las Leyendas obligatorias que cada establecimiento debe exhibir, figuran adecuadamente en el 62,37% de los establecimientos.

La normativa establece que estos establecimientos deben tener a disposición de los clientes el Reglamento de Tintorerías y un listado de recomendaciones para mostrar al cliente que lo solicite. Estos requisitos son cumplidos por el 62,37% de los establecimientos.

Los resguardos que se entregan a las personas consumidoras a la entrega de una prenda, están debidamente cumplimentados por la mayoría de los establecimientos, observándose alguna deficiencia en el apartado de Observaciones, bien hechas por el cliente o el prestador del servicio en aspectos relacionados con el posible deterioro de la prenda o su posible indemnización.

No obstante lo anterior se ha observado que el nivel de incumplimientos detectados en esta Campaña, es notablemente inferior si se comparan con otras realizadas anteriormente.





### 6.1.3. Alimentos dietéticos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten

La campaña de inspección para controlar el etiquetado de los alimentos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten, se realizó en la segunda quincena del mes de marzo, seleccionándose 67 productos entre: galletas y derivados (\*), pastas alimenticias y derivados (\*) y productos de alimentos infantiles en cuya composición intervengan harinas o sus derivados, principalmente destinados estos últimos a niños menores de 6 meses.

(\*) En ambos casos, se trata de productos que indican en el etiquetado que se trata de "Alimentos de régimen especial" para celíacos y/o que en el etiquetado incorporan la leyenda "Ausencia de gluten".

Se ha podido constatar que existe dificultad para encontrar este tipo de productos en el mercado, tanto en grandes superficies como en tiendas especializadas en productos de régimen o dietéticos. Las personas celíacas se abastecen de estos productos a través de sus propias asociaciones o bien efectúan sus compras bajo pedido.

De las galletas y derivados inspeccionados, el 90% indican que son "alimentos sin gluten".

En pastas alimenticias y derivados, el 81% de las mismas indican que son "alimentos sin gluten".

De los productos infantiles controlados, el 13,4% menciona en el etiquetado que están destinados a personas celíacas y el 50% indican la presencia o ausencia de gluten.

Analizados los requisitos que deben cumplir estos alimentos en cuanto a la información, presentación y contenidos del etiquetado, se constatan que están conformes con la normativa un porcentaje elevado de ellos.



### 6.1.4. Chalecos de alta visibilidad

Del 22 de abril al 15 de mayo el servicio de inspección llevó a cabo la campaña de de inspección y control del etiquetado de chalecos reflectantes.

El objetivo de esta campaña ha sido comprobar que los chalecos reflectantes puestos a la venta en establecimientos de Euskadi cumplen con las normativas de etiquetado y segu-

ridad, es decir, que lleven el marcado "CE", que cada chaleco lleve incorporado su correspondiente folleto informativo, que la información que figure en la etiqueta y en el folleto estén en el idioma oficial, que en cada chaleco esté identificado el responsable del producto y que en el etiquetado de la prenda se hagan referencia a las normas técnicas aplicables a estos artículos.

Los establecimientos inspeccionados han sido grandes superficies, tiendas de repuestos de automóviles, tiendas especializadas en venta de material de protección y trabajo y tiendas "todo a 100". En total se han analizado 45 marcas diferentes.

#### **Resultados de los protocolos de inspección:**

Se han inmovilizado 224 chalecos de 3 marcas distintas por carecer de alguno de los datos obligatorios en la etiqueta o en el folleto informativo.

Se ha constatado que todos los chalecos inspeccionados llevaban el marcado "CE", si bien en alguno de ellos no se especifica la fecha de fabricación.

La información que figura en los folletos informativos sobre instrucciones de uso, mantenimiento, limpieza y almacenaje, es correcta en el 85% de los productos.

La información que se facilita en la etiqueta y/o folleto informativo es adecuada en el 80% de los chalecos inspeccionados.

De las irregularidades detectadas en estos artículos se han dado traslado para su conocimiento, a las Direcciones de Consumo de otras CCAA donde están ubicados los responsables de los productos que no cumplen la normativa.

#### **6.1.5. Etiquetado gafas de sol**

Durante los meses de mayo y junio se ha realizado esta campaña de inspección del control de etiquetado de Gafas de sol en establecimientos especializados, grandes superficies, comercios de prendas de vestir y complementos, comercios de artículos de deportes, así como en tiendas de "Todo a Cien" y bazares, analizándose un total de 76 productos.

El objetivo de la campaña ha sido comprobar que el etiquetado de las gafas de sol cumple con los requisitos de etiquetado y seguridad. Las gafas de sol no graduadas están consideradas como elementos de protección individual y deben llevar el marcado "CE". Además deben cumplir las exigencias gene-



rales de sanidad y seguridad para preservar la salud y garantizar la seguridad de las personas consumidoras.

De los resultados de la inspección se observa:

Se han retirado de la venta 50 pares de gafas de sol de un modelo por presentar el marcado "CE" de forma incorrecta.

Todas las gafas de sol llevan estampado en la gafa y en el embalaje el marcado "CE" y en todas ellas este marcado es indeleble, visible y legible.

El 86% de los productos inspeccionados llevan correctamente identificados el nombre, razón social o denominación del fabricante en la UE o su importador, faltando en algunos el domicilio del responsable del producto.

El 87% de las gafas informa del número de categoría del filtro de la gafa tal y como lo indica la normativa europea.

El 92% de los establecimientos visitados exhiben el cartel de la existencia de Hojas de Reclamaciones, disponen de ellas y exponen adecuadamente el precio de venta al público.

El 86% de los productos facilitan toda la información en el idioma oficial.

#### 6.1.6. Toma de muestras productos para el hogar (pañuelos de papel)

En el mes de mayo se realizó esta campaña de Toma de muestras reglamentarias de pañuelos de papel.

El objetivo de esta campaña ha sido el comprobar mediante determinaciones analíticas los parámetros siguientes: estudio dimensional, comprobación de dimensiones, etiquetado y material base.

Se han tomado 10 muestras de cinco unidades cada una en establecimientos tales como Supermercados, Grandes superficies, droguerías y tiendas "Todo a Cien". Las muestras se han tomado tanto sobre marcas conocidas en el mercado como marcas blancas.



De las 10 muestras analizadas, el 70% han resultado correctas. Un 20% de ellas presentaban irregularidades en el etiquetado. Una de las muestras, además de presentar irregularidades de etiquetado tenía deficiencias en cuanto al número de unidades por paquete.

Tales deficiencias han sido comunicadas a las correspondientes Direcciones de Consumo de las CCAA donde están ubicados los responsables de los productos, para su conocimiento.

### 6.1.7. Información obligatoria en centros de bronceado

El pasado mes de julio, la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco realizó una campaña de información en centros de bronceado de Euskadi, con el fin de conocer el grado de cumplimiento de la nueva normativa que entró en vigor en octubre del pasado año. El Decreto 265/2003 regula los procedimientos administrativos para la apertura de centros de bronceado, su mantenimiento y sus funciones.

Así durante esta campaña los aspectos que se han analizado son:

- > La información obligatoria que deben exhibir y facilitar estos centros a las personas consumidoras. Según el Decreto los centros deben exhibir de forma clara y visible las siguientes indicaciones: no se permite el uso del solarium a menores de 18 años; su uso está desaconsejado a mujeres embarazadas; las radiaciones ultravioletas pueden provocar cáncer de piel y dañar gravemente los ojos; es obligatorio utilizar gafas de protección; ciertos medicamentos y cosméticos pueden provocar reacciones indeseables.
- > La publicidad que presentan.
- > La seguridad de los aparatos y su mantenimiento.
- > La formación que deben tener las personas que prestan estos servicios.

Durante la campaña se visitaron 218 centros de belleza, solariums, gimnasios, peluquerías y perfumerías. 55 en Araba, 76 en Gipuzkoa y 87 en Bizkaia.

En líneas generales se ha constatado que la mitad de los establecimientos cumplen la normativa en el aspecto informativo.

En cuanto a la publicidad que presentan casi la mitad de los centros no exhibe ningún tipo de publicidad. Un 22% exhibe correctamente el mensaje sobre los efectos de estos aparatos en la piel y en los ojos.

Prácticamente todos los centros disponen de gafas de protección.

El etiquetado de los aparatos y la indicación del marcado "CE", es correcto en el 68% de los casos.

Asimismo, es de destacar que los aparatos de los centros de bronceado son revisados de forma periódica por los Servicios Técnicos correspondientes. En un futuro próximo estas revisiones serán efectuadas por Servicios Técnicos Autorizados por el Departamento de Industria.



En cuanto a la formación, si bien, la inmensa mayoría del personal parece contar con la preparación básica, por la reciente entrada en vigor de la norma, no han tenido tiempo material de realizar los preceptivos cursos de formación autorizados por el Departamento de Sanidad.

Por tanto, la principal conclusión de esta campaña informativa es que la nueva norma se cumple en la mitad de los centros inspeccionados en lo que al aspecto informativo se refiere y que, en el apartado de mantenimiento la práctica totalidad realiza las pertinentes revisiones periódicas. En cuanto a la formación se refiere, la práctica totalidad asegura estar en condiciones de atender al público aunque, por la reciente entrada en vigor de la norma, no han tenido tiempo material de realizar los preceptivos cursos de formación.

#### **6.1.8. Cumplimiento de los requisitos legales en las páginas web comerciales dirigidas a la persona consumidora final (comercio electrónico)**

El servicio de inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante el mes de julio una campaña de inspección con el objetivo de comprobar si las páginas Web comerciales cumplen con los requisitos legales establecidos para las transacciones a través del comercio electrónico.

La normativa aplicable al Comercio electrónico indica los requisitos de información que deben cumplir estas páginas y los datos que tienen que figurar en las mismas, tales como: la identidad del proveedor, las características del producto, el precio, el gasto de transporte, la forma de pago, la modalidad de entrega y el plazo de validez de la oferta.

También deben figurar las condiciones generales de contratación dado que la naturaleza misma de la oferta implica la existencia de dichas condiciones generales, si éstas pueden ser almacenadas y reproducidas por la persona consumidora y la existencia de cláusulas que puedan considerarse abusivas.



El prestador del servicio debe informar asimismo de los trámites a seguir para iniciar el contrato y la lengua en que se va a formalizar el mismo.

En total, se han llevado a cabo comprobaciones en 45 páginas Web de empresas que venden productos informáticos y electrónicos.

Según los resultados de la inspección, sólo el 51% cumple en términos generales con la normativa vigente.

La mayor parte de las páginas web analizadas informan correctamente sobre la iden-

tividad del proveedor, describen de forma adecuada los productos que ofertan y aportan información completa sobre las formas de pago, impuestos y gastos ocasionados por el transporte.

Sin embargo, en el apartado de las obligaciones que se han de cumplir de forma previa a la compra, los porcentajes de páginas que se ciñen a la ley van descendiendo. Así, el 73% indica los trámites a seguir para realizar el pedido, pero no llega a la mitad el número de empresas que avisan de la existencia, por ejemplo, de un plazo para poder devolver lo adquirido.

Aún son menos las que informan sobre el tiempo de validez de la oferta y, en ningún caso, se hace referencia a los medios técnicos disponibles para identificar y corregir errores en la introducción de datos y a las lenguas en que puede formalizarse el contrato. En ninguna de las páginas analizadas se aporta tampoco información acerca de si la empresa que presta los servicios archivará el documento electrónico en el que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

De las irregularidades detectadas, serán informadas las Comunidades Autónomas en las que se encuentran ubicadas las empresas inspeccionadas

#### 6.1.9. Precios en libros de texto

62

Durante la primera quincena del mes de septiembre el servicio de inspección ha llevado a cabo la campaña de inspección de libros de texto.

El objetivo de la campaña ha sido comprobar que el precio de venta al público de cada libro está indicado en el mismo, o bien en el lineal donde se encuentra y que el precio expuesto incluye tanto los descuentos ofertados como el IVA y demás impuestos.

Se han inspeccionado 50 libros de texto visitándose para ello 49 establecimientos de entre librerías y grandes superficies.

Analizando los resultados se observa:

Las librerías "tradicionales" apenas si disponen de libros de texto para la venta al público. Trabajan sobre pedido de los clientes.

En estos establecimientos los precios de venta de los libros son los indicados por las empresas editoriales. En algunos casos pueden ofrecer unos vales descuento para la compra de material escolar.

Son las grandes superficies y las grandes librerías las que ofertan los libros con un porcentaje de descuento. Disponen de libros de texto para la venta al público y también admiten reservas de los mismos.

En el 82% de los libros inspeccionados



constan adecuadamente las indicaciones del precio final de venta y en el 92% se indican correctamente los importes del IVA.

En el 66% de los libros inspeccionados se constata que los establecimientos realizan la oferta de venta de libros de texto con un % de descuento, indicando adecuadamente el porcentaje de descuento que aplican, especificando los dos precios o el precio originario y la reducción porcentual.

En un 8% de los libros inspeccionados existe publicidad sobre los precios de los libros y se corresponde lo ofertado en el folleto con los precios indicados en los libros.

Se ha constatado que los establecimientos inspeccionados no realizan ofertas de venta de precio a coste ni venta a pérdida.

Asimismo, los establecimientos exhiben adecuadamente el cartel anunciador de la existencia de Hojas de Reclamaciones, en un 82% y disponen de ellas en el 86% de los establecimientos.

#### **6.1.10. Toma de muestras alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" (chocolates sin azúcar)**

Dentro de la campaña de alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" En la primera quincena del mes de septiembre se ha realizado la campaña de Toma de muestras de Chocolates dietéticos destinados específicamente a diabéticos y/o chocolates de uso corriente que declaren "sin azúcares".

El objeto de esta Toma de muestras es determinar analíticamente el contenido en azúcares de estos productos y comprobar que el etiquetado es correcto.

Para ello se han tomado 13 muestras reglamentarias de chocolates que cumplan con los requisitos de ser para diabéticos o que siendo chocolate común declaren estar "sin azúcar". Los chocolates pueden ser: puros, con leche, con almendras, rellenos.

Las muestras se han tomado en establecimientos de venta de productos alimenticios en general y en tiendas especializadas en venta de productos dietéticos y/o de régimen. Se ha comprobado que existe dificultad de encontrar en el mercado muestras de chocolate de diferentes marcas comerciales que reúnan los requisitos de ser para diabéticos o si azúcar.

Se está pendiente de recibir los resultados analíticos de las muestras realizadas.



### 6.1.11. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)

En la última semana del mes de septiembre y la primera quincena del mes de octubre se ha llevado a cabo la segunda fase de esta campaña de inspección.

Los objetivos de esta campaña han sido:

Comprobar el grado de subsanación de las deficiencias encontradas en los establecimientos que ya fueron inspeccionados en la campaña del año anterior.

Comprobar de entre los establecimientos de SAT que han tenido reclamaciones durante este año, si cumplen con la normativa tanto en la información que exhiben en sus establecimientos para conocimiento de las personas usuarias cómo si la documentación que entregan al público a la presentación en el establecimiento de un aparato para su reparación: presupuesto, resguardo de depósito y/o factura, son correctos.

Se han inspeccionado 51 establecimientos SAT de entre servicios oficiales de marcas y aquellos que no lo son, distribuidos entre los tres territorios.

Para esta inspección se han elaborado dos protocolos de inspección

El primero de ellos analiza aspectos relacionados con el establecimiento y su identificación como SAT oficial de marca, la información que exhibe sobre horarios de atención al público, tarifas de precios y las leyendas obligatorias que debe tener expuestas al público.

El 80,39% de los establecimientos inspeccionados son SAT oficial de marca y tienen la autorización correspondiente del fabricante.

Dos de los servicios de SAT que no son servicio oficial, tiene referencias a marcas que pueden inducir a error al público.

La información que ofrecen sobre los puntos anteriormente citados, es correcta en el 94,22% de los establecimientos inspeccionados.

Las irregularidades detectadas en este apartado han sido: no exhiben el horario al público y falta la indicación de los precios por hora de trabajo.

En el apartado de Leyendas obligatorias, el 94,74% de los SAT se adecuan correctamente a la normativa.

Entre las indicaciones que no figuran en las leyendas se encuentran: Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito, el usuario quedará obligado al pago de la elaboración del presupuesto sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado.

Todos los establecimientos presentan la información y las leyendas en tamaño adecuado y en el idioma oficial y todos los estableci-





mientos disponen de forma adecuada de la justificación documental que acredita el origen de las piezas de repuesto.

El segundo protocolo elaborado hace referencia a los documentos que deben entregar en el establecimiento cuando se lleva un artículo a reparar: presupuesto, resguardo de depósito y factura.

Se han inspeccionado 95 presupuestos, de los cuales el 85,25% son correctos.

De los 120 resguardos de depósito inspeccionados, el 91,55% están debidamente cumplimentados.

De las 125 facturas inspeccionadas se constata que el 97,69% están debidamente cumplimentadas.

Si se comparan estos resultados con los de la campaña anterior se observa que tanto los aspectos de información y leyendas así como los documentos que se entregan al cliente, han mejorado sensiblemente en su cumplimentación y adecuación a la normativa.

Se constata que el seguimiento en este sector por el servicio de inspección ha mejorado la calidad de la información que se da a la persona consumidora.

#### 6.1.12. Aplicación de la ley de garantías en la venta de bienes de consumo

El Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante la primera quincena del mes de noviembre la campaña de garantías al objeto de conocer el grado de implantación de esta normativa en los productos expuestos para la venta a las personas consumidoras.

La Ley 6/2003, sobre Garantías, contiene dos aspectos esenciales:

El marco legal de la garantía en relación con los derechos reconocidos por la propia ley para garantizar la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa y,

El régimen de la garantía comercial. En este caso cuando el vendedor o productor ofrezcan dicha garantía, la misma debe suponer una mejora con respecto a los derechos concedidos en esta ley. Dicha garantía comercial deberá formalizarse siempre por escrito y en ella se indicarán los datos de: identificación del garante y del titular, los derechos, ámbito de vigencia y las necesarias advertencias de que la garantía comercial "no afecta a los derechos reconocidos en esta ley".

Para realizar la campaña se han inspeccionado 74 productos: pequeños electrodomésticos, electrodomésticos de gama blanca (lavadoras, cocinas,...) y marrón (televisores, video, DVD), apar-



tos de telefonía móvil, vehículos (coches y motocicletas), artículos deportivos, muebles, relojes y cámaras fotográficas. Todos ellos adquiridos por los establecimientos de venta con posterioridad a la fecha de la entrada en vigor de la Ley sobre Garantías.

El resultado de la inspección indica que los derechos que la ley reconoce a la persona consumidora del producto se ofrece en documento escrito sólo en el 43% de los productos y se incorpora al ticket o factura del artículo en cinco de cada cien ocasiones. En cuanto a la información contenida en la garantía, únicamente en el 25% de los casos figuran completamente los datos que indica la Ley:

En lo referente al periodo de tiempo que cubre la garantía, de los 74 artículos inspeccionados, 17 señalan un plazo inferior al marcado por la Ley (dos años), a pesar de haber sido adquiridos con posterioridad a la entrada en vigor de la misma.

Se comprueba que el documento de garantía aportado por el vendedor es elaborado por el fabricante del producto. El vendedor no tiene un documento propio para extender la garantía, incorpora sus datos de identificación a la garantía ofertada por el fabricante, a pesar de que, según la normativa el responsable de la garantía es el vendedor.

Un 62% de los artículos inspeccionados llevan el documento de garantía comercial extendido por el fabricante, pero en algunos casos resulta dudoso verificar que esta garantía aporta algo más que los derechos reconocidos en esta ley.

### 6.1.13. Seguridad de guirnaldas luminosas

El Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante la segunda quincena del mes de noviembre una campaña de control del etiquetado y la seguridad de las guirnaldas luminosas.

El objetivo general de esta campaña ha sido comprobar que las guirnaldas puestas en el mercado estén debidamente etiquetadas en el idioma oficial, lleven el marcado "CE", la identificación de quien es responsable del producto y las debidas advertencias de seguridad.

Se ha inspeccionado asimismo en los establecimientos si existen guirnaldas que hubieran sido puestas en red de alerta durante el año 2004.

Asimismo se han efectuado 6 Tomas de muestras reglamentarias que han sido enviadas al laboratorio para comprobar su seguridad.

Los establecimientos seleccionados para la realización de esta campaña han sido: Tiendas de "Todo a Cien", bazares, ferreterías, tiendas de venta de material eléctrico, supermercados y 2 establecimientos mayoristas.

Como resultado de la campaña cabe destacar:

Se han retirado unas 1200 unidades de guirnaldas de distintos tipos por carecer de marcado "CE" o no llevar los datos mínimos de identificación del responsable del producto.

Se han retirado del mercado 108 guirnaldas que se corresponden con 4 modelos que habían sido puestos en red de alerta.

Se han inspeccionado 73 guirnaldas, de las cuales el 91,25% llevaban el marcado "CE". El 70% de las guirnaldas llevan correctamente identificados los datos del responsable del producto y su domicilio.

La identificación de producto y el idioma oficial en que viene expresada la información son correctos en el 80% de los productos.

En cuanto a las advertencias de seguridad que deben figurar en las guirnaldas, figuran correctamente en el 60% de los productos inspeccionados.

De los resultados analíticos de las muestras enviadas al laboratorio los resultados han sido:

- > Dos de las guirnaldas han resultado correctas
- > Dos guirnaldas han sido puestas en red de alerta por presentar irregularidades en materia de seguridad.
- > Dos guirnaldas presentan irregularidades en el etiquetado y se ha dado traslado mediante comunicación a las CCAA donde residen los responsables de los productos.



Se considera necesario seguir inspeccionando estos productos y los establecimientos que los comercializan al objeto de conseguir el correcto etiquetado y marcado "CE" de los artículos que se exponen a la venta a las personas consumidoras.

#### 6.1.14. Seguridad de juguetes

En la segunda quincena del mes de noviembre, el servicio de inspección ha efectuado la campaña de control y seguridad de los juguetes.

Los objetivos de esta campaña han sido:

Localizar en los puntos de venta los juguetes que hayan sido alertados en el año 2004. Comprobar que los juguetes destinados a la venta lleven el marcado "CE" y están correctamente etiquetados.

Realizar 10 tomas de muestras reglamentarias de diferentes juguetes al objeto de comprobar mediante su análisis en el laboratorio si cumplen con la normativa de seguridad.

Los establecimientos seleccionados para llevar a cabo esta campaña han sido: bazares, tiendas de "Todo a Cien", supermercados y empresas de mayoristas.

Resultados obtenidos:

Se han retirado del mercado o destruido 827 unidades de juguetes de diferentes tipos por no llevar el marcado "CE" o ser artículos que estaban incluidos en red de alerta.

Se han inmovilizado 13 juguetes por deficiencias en el etiquetado.

Las retiradas de productos, destrucción de los mismos o la inmovilización se ha llevado a cabo en establecimientos de venta a bajo precio, bazares o mayoristas. La mayor parte de los juguetes proceden de terceros países no pertenecientes a la UE y se comprueba que carecen de las mínimas normas de seguridad al no llevar el marcado "CE".

Se han inspeccionado 207 tipos de juguetes, entre muñecos de peluche, puzzles, coches eléctricos, pistolas,...

Prácticamente todos los juguetes llevan el marcado "CE", identifican correctamente al responsable del producto y su domicilio, las informaciones señaladas están colocadas de forma visible y legible en el juguete o en su envase y toda la información se ofrece en el idioma oficial.

En cuanto a las indicaciones que deben figurar en los juguetes sobre advertencias de uso, la edad del niño para el uso de un determinado juguete y otras en función de los tipos de juguetes se observa:

En el 91,96% de los juguetes se expresa que no son convenientes para niños menores de 36 meses. No obstante hay que indicar que juguetes tales como sonajeros, peluches, colgantes para cunas que siendo destinados para niños comprendidos en esa edad vienen con esas indicaciones.

En cuanto al resto de advertencias en base al tipo de juguete del que se trate se comprueba lo siguiente:

Los juguetes que funcionan con pilas indican correctamente que la tensión eléctrica que utilizan no debe superar los 24 voltios.

En los juguetes funcionales inspeccionados, la advertencia: ¡Atención! Utilícese bajo vigilancia de adultos, figura en el 75% de los juguetes de este tipo.

Las advertencias que deben figurar en los juguetes químicos constan de acuerdo a la normativa, en todos los juguetes inspeccionados.

El precio de los juguetes se indica de forma correcta en el 90% de los juguetes inspeccionados.

En relación con las Tomas de muestras efectuadas se está pendiente de recibir los informes de ensayos.



### 6.1.15. Talleres de reparación de vehículos

Durante el mes de diciembre el servicio de inspección ha efectuado la segunda fase de esta campaña, que fue realizada en el año 2003.

El objetivo de esta campaña ha sido comprobar en los Talleres que en la campaña anterior presentaron irregularidades y fueron requeridos para la subsanación de las mismas, éstas han sido subsanadas.

La normativa que regula este sector hace referencia a aspectos relacionados con la información que debe facilitar el taller de reparación de vehículos: su identificación en el Registro Especial de Talleres; la actividad que realiza, si es un taller de marca, la información que se exhibe a la persona usuaria en temas relacionados con el precio de los servicios que presta, las leyendas que deben exponer y el contenido de éstas, si los contenidos de los documentos de resguardo, presupuesto y factura se ajustan a los establecidos en la norma y si disponen de Hojas de reclamaciones.

La inspección se realizó en un total de 90 talleres: 21 en Araba, 23 en Gipuzkoa y 46 en Bizkaia.

La campaña de inspección ha dado los siguientes resultados:

En líneas generales se observa que el grado de adecuación de los Talleres de Reparación de Vehículos con la normativa que les es de aplicación alcanzó al 98% de los establecimientos.

La información que facilita el establecimiento sobre sus características es correcta en la práctica totalidad de los Talleres, y solo algunos Talleres no exponen la placa distintivo del taller o no disponen en el momento de la inspección de la autorización del fabricante si se trata de un taller de marca.

La información que se exhibe mediante carteles para conocimiento de las personas usuarias de estos servicios es correcta en el 97% de los Talleres inspeccionados. Las deficiencias se han encontrado en que no indican el horario de prestación de servicios, que el cliente o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite o que las reparaciones e instalaciones están garantizadas, por tres meses ó 2.000Km, (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días).

El grado de cumplimentación de los Resguardos es correcto en el 94,75% de los talleres. Se han detectado irregularidades de cumplimentación del resguardo en los puntos: no se indica el número del taller en el Registro Especial correspondiente, no se indica la fecha prevista de entrega (bien del vehículo o del presupuesto solicitado).



La cumplimentación de los presupuestos que extienden los talleres se adecua con la norma en el 94,5% de los talleres inspeccionados.

No se indica la fecha prevista de entrega (a partir de la aceptación del presupuesto) ni el número de taller en el Registro Especial correspondiente.

Las facturas inspeccionadas están correctas en todos los establecimientos inspeccionados, detectándose en alguno de ellos que no se indican las horas de trabajo empleadas y el importe de las mismas.

Dos establecimientos de entre los inspeccionados no disponen de Hojas de Reclamaciones.

Si se comparan estos resultados con los obtenidos en la campaña del año 2003, se observa que ha mejorado sustancialmente el grado de cumplimiento de los talleres con la normativa aplicable y se constata que la información que se da a las personas consumidoras en este sector es de más calidad.

## 6.2. 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 US 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

PRODUCTO	CCAA	UE	CPSC (EE.UU)	INFORMATIVA	INC	TOTAL
MATERIAL ELECTRICO	80	79	41			200
JUGUETES	45	105	35	2		187
ELECTRODOMESTICOS	11	23	50	3		87
MATERIAL PUERICULTURA	14	33	9			56
HERRAMIENTAS	6	17	22	1		46
VEHICULOS Y SUS ACCESORIOS	14	19	12			45
TEXTIL, CALZADO	7	10	23	2		42
PRODUCTOS QUIMICOS	8	25	4		3	40
MUEBLES		17	22			39
ARTICULOS DEPORTIVOS		3	22			25
MOTOCICLETAS-BICICLETAS	12	2	11			25
OTROS	32	41	26			99
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>374</b>	<b>277</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>891</b>

## PAÍS ORIGEN PRODUCTOS ALERTADOS

PRODUCTO	CHINA	UE	EEUU	ESPAÑA	OTROS	DESCONOCIDO	TOTAL
MATERIAL ELECTRICO	88	16	8	3	20	65	200
JUGUETES	118	22	4	3	12	28	187
ELECTRODOMESTICOS	24	15	17	4	13	14	87
MATERIAL PUERICULTURA	11	24	2	5	7	7	56
HERRAMIENTAS	9	11	11	1	6	8	46
VEHICULOS Y SUS ACCESORIOS	1	15	11	1	10	7	45
TEXTIL, CALZADO	16	4	3	3	12	4	42
PRODUCTOS QUIMICOS	4	18	4	9	1	4	40
MUEBLES	12	3	7		9	8	39
MOTOCICLETAS-BICICLETAS	5		4	3	13		25
ARTICULOS DEPORTIVOS	13	3	3		5	1	25
OTROS	37	6	6	5	12	33	99
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>37</b>	<b>120</b>	<b>179</b>	<b>891</b>

71

## PRODUCTOS ALERTADOS INSPECCIONADOS EN NUESTRO MERCADO

PRODUCTO	INSPECCIONADOS	LOCALIZADOS	RETIRADOS
JUGUETES	43	8	54
MATERIAL ELECTRICO	34	11	297
MATERIAL PUERICULTURA	4	2	30
TEXTIL, CALZADO	4	1	6
ELECTRODOMESTICOS	3	3	81
HERRAMIENTAS	2	1	2
PRODUCTOS QUIMICOS	2		
VEHICULOS Y SUS ACCESORIOS	2	1	74
OTROS	10	4	860
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>1.404</b>

La inspección actúa cuando existe constancia de que los productos alertados están en el mercado vasco y, en todo caso, en aquellos casos en los que el peligro es manifiesto.

Entre los productos retirados del mercado se encuentran los siguientes:

- > Juguetes: 18 juguete Disco-Bolas, 1 plancha, 17 ruedines estabilizantes, 16 sonajeros, 1 teléfono y 1 ventilador-golosinas.
- > Material eléctrico: 22 bases fijas, 98 clavijas, 75 cuadros luminosos, 96 guirnaldas y 6 lámparas flexo.
- > Material Puericultura: 29 broche chupete y 1 cuna.
- > Textil, calzado: 6 sudaderas.
- > Electrodomésticos: 66 palomiteros, 13 radiadores y 2 vaporetas.
- > Herramientas: 2 sierras.
- > Vehículos y sus accesorios: 74 pulpos equipajes.
- > Otros: 94 cafeteras microondas, 750 chalecos reflectantes, 11 jarras cafetera y 5 lapiceros.

### 6.3. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones es de 4.302 actuaciones que comprende tanto las 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, sector y productos.

#### ACTUACIONES INSPECCIÓN POR MOTIVO Y TTHH

MOTIVO	TOTAL ACTUACIONES			
	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL
RECL/DENUNCIA	158	732	1.196	2.086
CAMPAÑA	344	574	525	1.443
RED DE ALERTA	77	121	217	415
OTROS	28	175	155	358
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>1.602</b>	<b>2.093</b>	<b>4.302</b>



### ACTUACIONES INSPECCIÓN POR SECTOR

SECTOR	TOTAL ACTUACIONES	ACTUACIONES CON INFRACCIÓN
Electrodomésticos, SAT	700	141
Otro comercio por menor	462	116
Bazares	394	105
Tintorerías	328	59
Automóviles	323	32
Gremios, vivienda	307	15
Textil, Calzado	254	28
Grandes Superficies	253	40
Muebles	145	11
Telefonía	98	4
Alimentación	75	7
Joyería, Relojería	59	8
Comercio electrónico	56	49
Promoción inmobiliaria	54	1
Informática	49	10
Transportes	43	1
Enseñanza	40	6
Actividades recreativas	18	5
Hostelería	13	0
Energía	13	1
Servicios bancarios	12	0
Venta domiciliaria	11	0
Publicidad	4	0
Agencias de viaje	4	2
Seguros	4	0
Otros	583	238
<b>Total</b>	<b>4.302</b>	<b>879</b>

### ACTUACIONES INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO

PRODUCTO/SERVICIO	ACTUACIONES POSITIVAS	ACTUACIONES NEGATIVAS	TOMAS DE MUESTRAS	TOTAL
PRODUCTOS INDUSTRIALES VARIOS	279	1.113	38	1.430
TINTORERIA Y LAVANDERIA	285	318		603
JUGUETES	66	282	11	359
REPARACION ELECTRODOMESTICOS	102	238		340
SERVICIOS VARIOS	56	250		306
REPARACION DE VEHICULOS	15	216		231
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS	43	138	21	202
TEXTILES	11	189	2	202
VIVIENDA	1	157		158
REPARACIONES VIVIENDAS	3	97		100
AUTOMOVILES Y REPUESTOS	9	82		91
PROD. DE CUERO Y PIEL	4	71		75
ACEITES Y GRASAS		68		68
VINOS Y LICORES		22		22
PRODUCTOS CARNICOS	1	20		21
TRANSPORTES	1	16		17
SERV. PUBLIC. ABASTECIMIENTO		12		12
TURISMO (HOTEL, AGEN .VIAJES)	1	11		12
SERV . SANITARIO Y ASISTENCIAL		11		11
PRODUCTOS QUIMICOS USO DOMEST.	1	8		9
PRODUCTOS QUIMICOS	1	6		7
PRODUCTOS DE PESCA		6		6
CONSERVAS		5		5
PRODUCTOS LACTEOS		3	1	4
PROUCTOS CONGELADOS		4		4
PUBLICIDAD		3		3
COMBUSTIBLES		1		1
FRUTAS Y HORTALIZAS		1		1
HUEVOS		1		1
PAN Y PANES ESPECIALES		1		1
ACEITES GRASAS				0
COSMETICOS				0
ELECTRODOMESTICOS				0
<b>TOTAL</b>	<b>879</b>	<b>3.350</b>	<b>73</b>	<b>4.302</b>

#### 6.4. COMUNICACIONES

Son los traslados de denuncias 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 2004 se recibieron 152 y se enviaron 245.

## COMUNICACIONES

COMUNIDAD AUTÓNOMA	RECIBIDAS	ENVIADAS
ANDALUCIA	2	9
ARAGON	7	8
ASTURIAS	2	5
BALEARES		2
CANTABRIA	4	1
CASTILLA LA MANCHA	22	5
CASTILLA LEON	61	4
CATALUNYA	16	69
CEUTA		1
COMUNIDAD VALENCIANA	8	34
EXTREMADURA	1	1
GALICIA	1	3
LA RIOJA	1	3
MADRID	7	75
MURCIA	11	4
NAVARRA	9	21
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>245</b>

## COMUNICACIONES RECIBIDAS

MOTIVO	CASTILLA Y LEÓN	CASTILLA LA MANCHA	CATALUNYA	MURCIA	NAVARRA	OTRAS	TOTAL
Incumplimientos en etiquetado	45	18	7	9	8	15	102
Fraude en composición/calidad del producto	2	2	1	1		7	13
Deficiencias en prestación del servicio	4	1			1	5	11
Incumplimientos en información	3		4			2	9
Garantías	2			1			3
Deficiencias en seguridad del producto	1						1
Otros	4	1	4			4	13
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>152</b>

75

## COMUNICACIONES ENVIADAS

MOTIVO	MADRID	CATALUNYA	C. VALENCIANA	NAVARRA	ANDALUCÍA	OTRAS	TOTAL
Incumplimientos en etiquetado	24	28	20	8	5	16	101
Fraude en composición/calidad del producto	7	5	6			5	23
Deficiencias en prestación del servicio	24	26	4	12	4	12	82
Incumplimientos en información	5	3		1			9
Garantías	10	1	1				12
Deficiencias en seguridad del producto		1					1
Otros	5	5	3			4	17
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>69</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>245</b>

## 6.5. EXPEDIENTES SANCIONADORES

Aunque las actuaciones positivas ascienden a 879, no todas ellas han dado origen a la incoación de un expediente sancionador. La resolución de las actuaciones positivas, además de la incoación de expediente sancionador, se puede resolver mediante requerimiento o advertencia escrita al infractor, comunicación o inhibición a otro organismo por motivos de competencia, etc.

### EXPEDIENTES INICIADOS POR MOTIVO Y SECTOR

	Defectos Prestación Servicio	Información a la persona consumidora	Etiquetado	Precios	Garantías	Otros	TOTAL
Telefonía		3	1		12	9	25
Alimentación		1	6	2			9
Bazares	1	1	5				7
Electrodomésticos, SAT	1	3	1			1	6
Informática		2			3	1	6
Automóviles	1	1			2	1	5
Grandes Superficies		3	1		1		5
Tintorerías	4						4
Gremios, vivienda	1			1	1	1	4
Textil, Calzado		1	1		2		4
Muebles	1	1				2	4
Promoción inmobiliaria	1			1		1	3
Enseñanza		3					3
Joyería, Relojería						1	1
Comercio electrónico	1						1
Transportes	1						1
Energía				1			1
Venta domiciliaria						1	1
Agencias de viaje	1						1
Otros		2	1	1	1	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>98</b>

# 7. e-Kontsumo y sociedad de la información y del conocimiento

La Dirección de Consumo participa en diversos proyectos relacionados con el área de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, algunos de ellos inmersos en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información.

## 7.1. PROYECTOS DIRIGIDOS A LA CIUDADANÍA

### *Portal de Consumo: [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)*

El portal de Consumo ofrece información sobre todos los servicios que forman parte de la Dirección (información, formación, arbitraje, control de mercado y Centro Europeo del Consumidor). Asimismo, ofrece la posibilidad de realizar consultas y consultar información relacionada con el consumo.

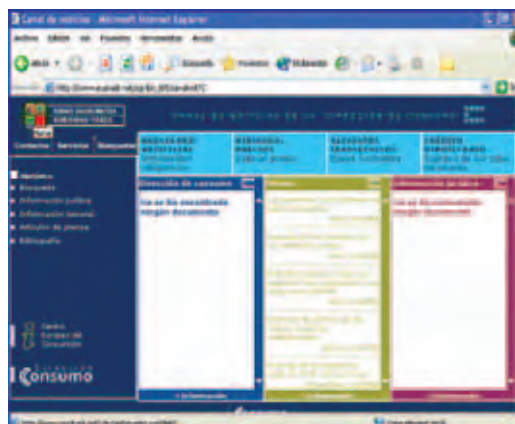
### *Canal de noticias*

Este sitio web contiene una amplia oferta de información sobre consumo procedente de los textos de normativa jurídica y jurisprudencia que conciernen a la persona consumidora.

### *Zuzenean*

Portal de servicios del Gobierno Vasco ([www.ej-gv.net](http://www.ej-gv.net)) en el que se ofertan los siguientes servicios a través de Internet:

- > Hojas de reclamaciones.
- > Solicitudes de arbitraje de consumo.
- > Adhesiones de empresas al sistema arbitral.
- > Solicitud del distintivo digital de arbitraje.
- > Programa de ayudas a Asociaciones de personas consumidoras.
- > Programa de ayudas a Entidades Locales para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.
- > Becas para la formación e investigación en



materia de consumo.

> Peticiones de centros educativos al programa de talleres itinerantes de consumo.

### *Atea: Aplicación para la Tramitación de Expedientes de la Administración*

Se están modelizando los procedimientos administrativos de las denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje

Con objeto de facilitar su tramitación y el acceso telemático a este nuevo sistema para la gestión unificada de expedientes.

### *Consumo en la Red de Centros de Formación y Acceso a Internet*

Se optimiza la utilización de infraestructuras públicas existentes:

Centros de formación permanente en consumo (Kontsumo Eskola de Vitoria-Gasteiz y Bilbao).

Centro de documentación del Centro Europeo del Consumidor.

La finalidad es el desarrollo de acciones formativas de alfabetización digital dirigidas a colectivos y organizaciones de personas consumidoras, así como a escolares y profesorado.

## **7.2. PROYECTOS DE COOPERACIÓN ENTRE AGENTES DE CONSUMO**

### *Portal de gestión de la Red CIAC de Centros de Información y Atención a la Persona Consumidora*

Este portal permite la gestión de las consultas y reclamaciones que se atienden en cualquiera de los puntos pertenecientes a la red. Comparte una única base de datos centralizada y permite, además, la trasmisión de una reclamación de un centro a otro, así como las comunicaciones internas entre los distintos miembros. Agrupa a 41 Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMICs), dependientes de otros tantos ayuntamientos, 18 oficinas de las tres federaciones de personas consumidoras implantadas en Euskadi (EKE, UCE y EKA) y ASKEL, el Servicio del "Teléfono Gratuito de Atención a la Persona Consumidora", las Oficinas Territoriales de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, el Centro Europeo del Consumidor y la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

### Un entorno Intranet/Extranet

-Intranet: Con las oficinas dependientes de los ayuntamientos, integrados en Euskalsarea.

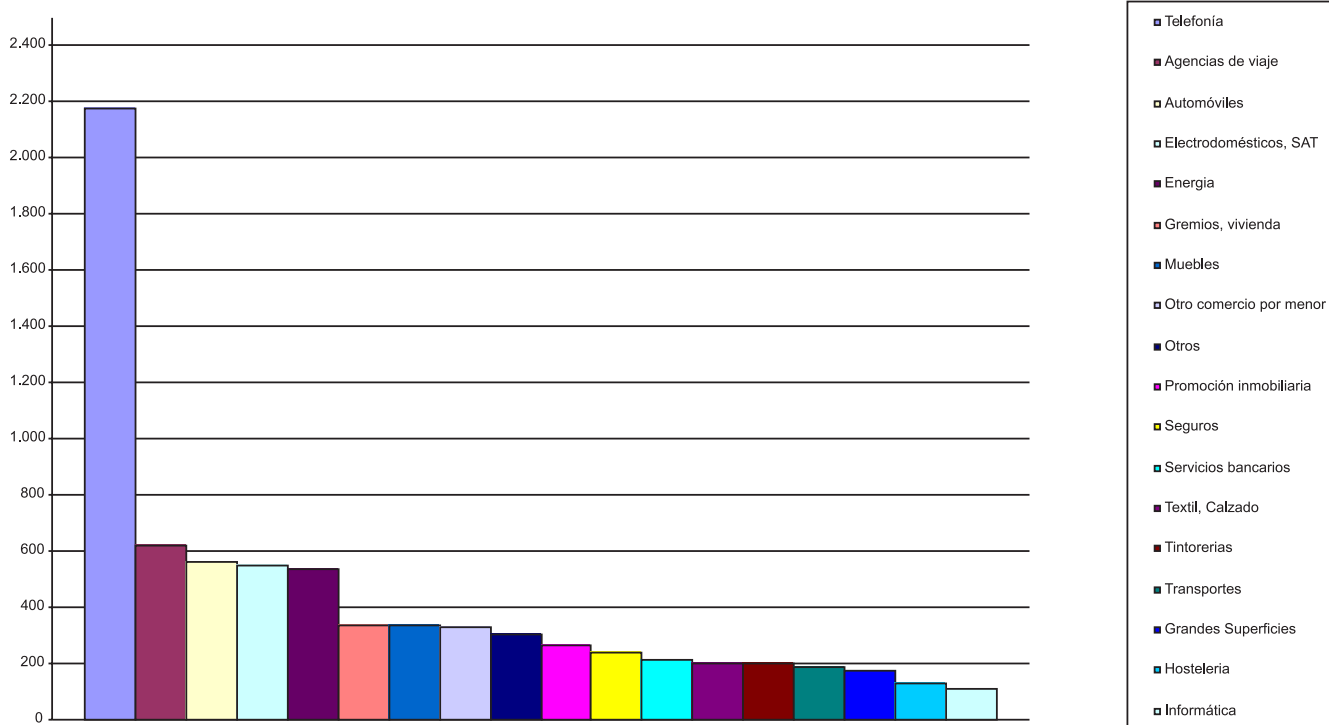
-Extranet: Con las oficinas pertenecientes a organizaciones sin ánimo de lucro. Comparte una base de datos única (L21) y como único requisito precisa de un navegador y una conexión a Internet.

A través de este portal se puede acceder a la información de carácter público que aparece en los dominios de la Dirección de Consumo: [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) y [www.kontsumo.info](http://www.kontsumo.info) así como facilitar la gestión de las solicitudes de la persona consumidora:

INFORMACIÓN	GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novedades</li> <li>• Foro de debate</li> <li>• Tablón de anuncios</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Acceso a Internet</li> <li>• Bases de Datos Documentales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamaciones</li> <li>• Denuncias</li> <li>• Traslados</li> <li>• Censo de Personas Consumidoras</li> <li>• Censo de establecimientos</li> </ul>

	OMIC	ASOCIACIONES	TOTAL
CONSULTAS	22.116	10.210	32.326
RECLAMACIONES	7.431	386	7.817
<b>TOTAL</b>	<b>29.547</b>	<b>10.596</b>	<b>40.143</b>

### RECLAMACIONES REGISTRADAS MEDIANTE LA RED CIAC



Sin más requerimientos que un módem y un navegador, y con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad, se pueden registrar consultas, reclamaciones y denuncias, o trasladar los expedientes de un organismo a otro. La información se registra en la base de datos de la aplicación corporativa del Gobierno Vasco Kontsumo-gest (L-21) en la que, además de las consultas y reclamaciones, se registran las campañas y actas de la inspección, así como los expedientes que se están instruyendo. Todo ello permite una mejor planificación y posibilita la labor de prevención, en lugar de limitarse a la mera corrección. Además se da cobertura y servicios de valor añadido (acceso a base de datos, novedades, foro de debate, etc.) a las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMICs) y Asociaciones de Personas Consumidoras.

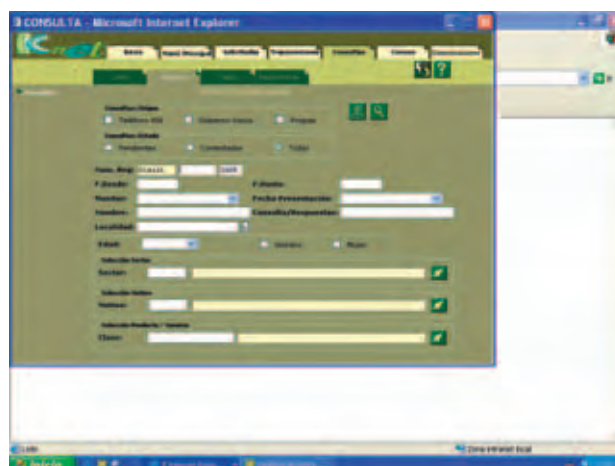
Durante 2004, se han registrado un total de 32.326 consultas y 7.817 reclamaciones mediante la Red CIAC.

### 7.3. PROYECTOS DE TRABAJO COLABORATIVO ENTRE EL PERSONAL DE CONSUMO DEL GOBIERNO VASCO.

#### *Intranet de Consumo*

Partiendo de una aplicación ya implantada, kontsumo.gest (L21) tiene por objeto desarrollar una intranet sectorial de consumo, en la que se integre la Dirección de Consumo y las tres Oficinas Territoriales del Departamento, compartiendo un entorno de intercomunicación (foro, tablón, novedades, bases de datos documentales,...) así como la gestión unificada de las alertas y actuaciones de la inspección y la tramitación de las consultas, quejas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje.

A disposición de todos los integrantes de la red, existe una lista de distribución de correo electrónico no moderada, el tablón de anuncios, y otra moderada, el foro de discusión. Los objetivos de estas listas son crear un canal adicional de comunicación entre los integrantes de la red, de tal forma que se fomente el intercambio de opiniones, experiencias, recomendaciones y, en general, todo aquello que se considere interesante para llevar a buen fin cualquier duda o eventualidad que se produzca.





### *Kontsumo.gest (L21)*

El módulo de arbitraje implantado en 2002 ha sido implementado con nuevas funcionalidades durante 2004.



— |

Y

| —

Y

Y

— |

Y

| —

# 8. Relaciones con otros organismos

---

## *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.

## *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.

## *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 y Murcia.

## *Consumers International*

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

## *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
- > Barcelona. Catalunya
- > Bolzano. Italia
- > Bruselas. Bélgica
- > Dublín. Irlanda
- > Estocolmo. Suecia
- > Gronau-Düsseldorf. Alemania

- > Helsinki. Finlandia
- > Kiel. Alemania
- > Lille. Francia
- > Lisboa. Portugal
- > Londres. Gran Bretaña
- > Luxemburgo. Luxemburgo
- > Vitoria-Gasteiz. Euskadi
- > Viena. Austria

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 en otros países miembros de la Unión Europea.

## 9. Anexos

---

Con el objetivo de ampliar y complementar la información ofrecida por la Memoria de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, se incluyen los siguientes anexos:

-Anexo I: Cuadro que desglosa la estadística de las diferentes tipologías de los conflictos de consumo resueltos durante 2004.

-Anexo II: Relación de centros pertenecientes a la Red CIAC; es decir, los centros que ofrecen información y atención a las personas consumidoras.

### ANEXO I. ESTADÍSTICAS AGRUPADAS DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Las reclamaciones de las personas consumidoras llegan a la Dirección por dos vías: las hojas de reclamaciones y las solicitudes de arbitraje. En total, en el año 2004 se produjo un aumento del 6,55% con respecto a 2003, ya que se contabilizaron 5.616 registros: 4.936 reclamaciones de las que 71 se trasladaron a arbitraje y 751 solicitudes de arbitraje. A 31 de diciembre de 2004 el 75,12% estaba ya resuelto.

Dentro de las solicitudes ya resueltas, 4.219, hay una parte, el 41,43%, 1.748, que se archivó por varias razones: por no ser materia de consumo, porque, en realidad no eran reclamaciones sino quejas y porque, en el caso de las solicitudes de arbitraje, correspondían a materias excluidas expresamente del sistema arbitral (cuestiones sobre las que existe resolución judicial firme y definitiva, materias en las que concurren daños para la salud, riesgo de muerte e indicios racionales de delito y, finalmente, cuestiones en las que necesariamente debe intervenir el Ministerio Fiscal).

El resto, 2.471, son realmente reclamaciones y denuncias. Representan el 58,57% y se resolvieron de la siguiente manera:

-El 88,51% se resolvió bien por la vía del arbitraje de consumo o bien a través de la mediación. Las reclamaciones más habituales tenían por objeto el cambio del producto adquirido, la corrección de su defecto, la devolución del mismo o bien el reembolso de su importe, e, incluso, la solicitud de una indemnización económica. En total, fueron 2.187 reclamaciones y 1.436, el 65,66%, se solucionaron a través de una mediación, de ellas 831 (57,87%) con avenencia de las dos partes. 406 reclamaciones se resolvieron mediante laudo arbitral con un resultado de 55% favorable total o parcialmente a la persona consumidora.

-El 4,98% de ellas, 123, eran comunicaciones o inhibiciones a otras administraciones de consumo, por razones de competencia territorial. Se entiende por comunicación o traslado cuando, por ejemplo, la Comunidad Autónoma de Euskadi pone en conocimiento

de otro órgano de consumo de distinta comunidad decisiones administrativas, hechos, datos o documentos relacionados con actuaciones de control de mercado que se consideren de interés. Las restantes son inhibiciones. Esto significa que la empresa esta ubicada en otra comunidad autónoma a la que se le trasladó el expediente para que inicie un procedimiento sancionador por conductas o hechos que podían constituir infracción administrativa.

-Finalmente, el 6,52%, 161 en concreto, presentaba indicios de infracción administrativa aunque no siempre existían pruebas que la acreditasen. De hecho, la infracción se constató en el 60,87% de los casos, un total de 98 reclamaciones. Entonces, la Administración inició expediente sancionador (68) o requirió a la empresa para que subsanase (30). Las razones más frecuentes que motivaron estas infracciones fueron los incumplimientos en la información a la persona consumidora o por publicidad engañosa, infracciones en materia de etiquetado, seguridad, precios y garantía, fraude en la composición y calidad del producto o bien deficiencias en la prestación del servicio. Si, por el contrario, no existían pruebas que acreditaran la infracción, la reclamación se archivó (63).

<b>SOLICITUDES RESUELTAS</b> 4.219	<b>ARCHIVADAS SIN INFRACCIÓN O NO ADMITIDAS A TRÁMITE</b> 1.748			
	<b>RECLAMACIONES Y DENUNCIAS</b> 2.471	<b>COMUNICACIONES E INHIBICIONES</b> 123		
		<b>DENUNCIAS</b> 161	<b>Sanciones 68</b>	
			<b>Requerimientos 30</b>	
	<b>Archivadas por falta de pruebas 63</b>			
	<b>RECLAMACIONES</b> 2.187	<b>MEDIACIÓN</b> 1.436	<b>Con avenencia 831</b>	
			<b>Sin Avenencia 532</b>	
			<b>Desistidas 73</b>	
		<b>ARBITRAJE</b> 751	<b>No aceptadas 198</b>	
			<b>Laudos</b> 406	<b>A favor de la persona consumidora (55%)</b>
<b>A favor de la empresa (45%)</b>				
<b>Otras</b> 147			<b>Acuerdos de mediación en Junta (53%)</b>	
	<b>Desistidas (4,8%)</b>			
	<b>Inadmitidas (8,2%)</b>			
		<b>Pendiente dictar laudo (9,2%)</b>		
		<b>En trámite (24,8%)</b>		

## ANEXO II. 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

*Oficinas Territoriales del Dpto. de Industria, Comercio Turismo*

### ARABA

Samaniego, 2

01008 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945017770

E-mail: e-araba@ej-gv.es

### BIZKAIA

General Concha, 23

48010 Bilbao

Tfono: 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 consumidoras (OMICs)*

### **ARABA**

#### VITORIA-GASTEIZ

Cuesta San Vicente, s/n

01001 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945161240

Fax:: 945161251

E-mail: omic@Vitoria-Gasteiz.org

#### CUADRILLA RIOJA ALAVESA

Avda Diputación. s/n

01300 Laguardia

Tfno: 945621169

Fax: 945621065

E-mail: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

CUADRILLA DE CAMPEZO  
Carretera Vitoria-Estella. 7  
01110 Campezo  
Tfno: 945405424  
Fax:: 945405472  
E-mail: ccampezo.blanca@ayto.ala

LLODIO  
Plaza Mayor, s/n  
01400 Llodio  
Tfno: 944034848  
Fax: 944034752  
E-mail: omic-llodio@kontsumo.net

CUADRILLA DE AÑANA  
Plaza de los Fueros. 11  
01213 Ribera Baja  
Tfno: 945355089  
Fax: 945355053  
E-mail: omic-anana@kontsumo.net

## **BIZKAIA**

BILBAO  
Luis Briñas, 16  
48013 Bilbao  
Tfno: 944204969  
Fax: 944205066  
E-mail: omic@ayto.bilbao.net

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

MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE  
DURANGO  
Avenida de la Libertad, 2 Lonja  
48200 Durango  
Tfno: 946202707  
Fax: 946202707  
Email: omic.mdurango@kontsumo.net

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

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

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



#### ORTUELLA

Plaza 1º de mayo, s/n

48530 Ortuella

Tfno: 946642331

Fax: 946642331

E-mail: omic-ortuella@kontsumo.net

#### MUSKIZ-FORLAN

Poligono Industrial Santelices, Pab. B1

48550 Muskiz

Tfno: 946706016

Fax: 946323014

E-mail: omic-muskiz@kontsumo.net

#### MANCOMUNIDAD URIBE-KOSTA

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

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 ALTZAGA

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

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. Pio 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

#### BEASAIN

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

UROLA-GARAIA

Iparraguirre 11, bajo

20700 Urretxu

Tfno: 943724279

Fax: 943726164

E-mail: omic-urolagaraia@kontsumo.net

IRUN

Área de Bienestar Social. Pl. de Urdanibia, 6

20304 Irun

Tfno: 943649262

Fax: 943631552

E-mail: omic@irun.org

AZKOITIA

Calle Mayor, 60-62

20720 Azkoitia

Tfno: 943857305

Fax: 943857305

E-mail: omic-azkoitia@kontsumo.net

TOLOSALDEA GARATZEN

Plaza de los Fueros, 1

20400 Tolosa

Tfno.: 704201202

E-mail: kontsumoa@tolosaldea.net

AZPEITIA

Enparan, 1

20730 Azpeitia

Tfno: 943157193

Fax: 943157201

E-mail: omic-azpeitia@kontsumo.net

ARETXABALETA

Otalora, 1

20550 Artetxabaleta

Tfno: 943711863

Fax: 943711864

E-mail: omic-aretxabaleta@kontsumo.net

ELGOIBAR

Plaza del Mercado, Plaza de Navarra s/n

20870 Elgoibar

Tfno: 943743088

Fax: 943743736

E-mail: omic-elgoibar@kontsumo.net

EIBAR

Errebal 13,

20600 Eibar

Tfno: 943203843

Fax: 943708420

E-mail: omic-eibar@kontsumo.net

*Organizaciones de personas consumidoras y usuarias*

*EKA-OCUV, 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 VASCA

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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  
Tfon: 944215559  
Fax: 944215251  
E-mail: uce-bizkaia@kontsumo.net

94

#### **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

**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, 4-13ºA

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**

96

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

*Asociación de consumidores de seguros*

## **ARABA**

ASKEL

San Prudencio, 23-1º

01005 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: askel@askel.org



## **BIZKAIA**

ASKEL

Plaza Circular, 3-3º A

48001 Bilbao

Tfno.: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: [askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

## **GIPUZKOA**

ASKEL

Segundo Izpizua, 37 bajo

20001 Donostia-San Sebastián

Tfno.: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: [askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

