

memoria 2005

Kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

memoria 2005

Kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2006

Edición: 1.^a, septiembre 2006

Tirada: 500 ejemplares

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

Diseño: Dirección de Consumo y Seguridad Industrial

Composición: Composiciones RALI, S.A.
Particular de Costa, 8-10, 7.^a - 48010 BILBAO

Impresión: Estudios Gráficos ZURE, S.A.
Carretera Lutxana-Asua, 24-A
Erandio-Goikoa (Bizkaia)

Depósito legal: BI-2341-06

ÍNDICE

1. Introducción	7
2. Formación	8
2.1. Centros de formación permanentes en consumo, Kontsumo Eskola	8
2.2. Talleres itinerantes de consumo	13
2.3. Semanas de consumo	17
2.4. Semana de la persona consumidora	18
2.5. Cursos de formación a profesionales	19
2.6. Cursos On-line	21
2.7. Material didáctico	21
2.8. Otros	22
3. Información	24
3.1. Centro Europeo del Consumidor (CEC)	24
3.2. Programa de publicaciones	25
3.3. Programa de sensibilización	27
3.4. Programa de documentación	29
3.5. Exposiciones itinerantes de formación e información a las personas consumidoras	31
4. Resolución de conflictos	38
4.1. Programa de orientación	38
4.2. Reclamaciones de consumo	41
4.3. Arbitraje de consumo	45
5. Cooperación con otros agentes de consumo	52
5.1. Programa de apoyo económico	52
5.2. Comisión Consultiva de Consumo	56
6. Control de mercado	57
6.1. Campañas de inspección	57
6.2. Control de la seguridad de los productos	77
6.3. Actuaciones inspectoras	79
6.4. Comunicaciones	81
6.5. Expedientes sancionadores	81
7. e-kontsumo y sociedad de la información y del conocimiento	83
7.1. Proyectos dirigidos al ciudadano	83
7.2. Proyectos de cooperación entre agentes de consumo	84
7.3. Gestión de colaboración entre el personal de Consumo del Gobierno Vasco	86
8. Relaciones con otros organismos	87
9. Anexos	90

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

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

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

La formación y educación de las personas consumidoras tiene como objeto prioritario su formación para un consumo responsable y crítico. Con este fin, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ofrece un programa basado no sólo en la formación 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 y Seguridad Industrial, Kontsumo Eskola, 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.



En marzo de 2005 se puso en marcha la Kontsumo Eskola de Donostia-San Sebastián, sumándose a los dos centros de formación permanente de la Dirección que ya existían: Kontsumo Eskola Bilbao y Kontsumo Eskola Vitoria-Gasteiz.

Un total de 19.956 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.

A los talleres ya ofertados en 2004, en 2005 se añadieron 7 nuevos talleres hasta un total de 37 (el asterisco indica los talleres realizados por primera vez durante 2005):

Área de publicidad:

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

Área de etiquetado:

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

Área de compra:

10. Criterios para la compra.
11. Técnicas de venta.
12. Los cosméticos.
13. En verano también producto seguros.



14. Presupuesto familiar.

15. Agencia de viajes.

Área de alimentación:

16. Dieta equilibrada I.

17. Dieta equilibrada II.

18. La congelación de los alimentos.

19. Alimentación infantil.

20. Alimentación en la tercera edad.

Área medioambiental:

21. Consumo sostenible.

22. Reciclaje y recogida selectiva.

23. Materiales de desecho: reciclaje y reutilización.

24. Criterios ecológicos para la compra.

25. Ahorro de energía.

26. Transporte público *.

27. Comercio justo *.

28. Agua *.

29. Energías renovables *.

Área de derechos de la persona consumidora:

30. Aprende a defenderte.

Área de nuevas tecnologías:

31. Comercio electrónico.

32. El teléfono móvil: la elección de la tarjeta prepago.

Área de servicios financieros:

33. Operaciones bancarias.

34. Las tarjetas.



Área de seguridad:

35. Seguridad alimentaria.
36. Seguridad en el hogar.
37. Confort y armonía en el hogar *.

En total se impartieron 1.574 talleres relativos estas áreas, 814 en Bilbao, 561 en Vitoria-Gasteiz y 199 en Donostia-San Sebastián, con 19.230 utilizaciones.

Charlas tardes de consumo

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

Dentro de este programa se realizaron tres charlas en cada Kontsumo Eskola con los temas de «Ahorro de energía en el hogar», «Plantas de bio-compos» y «Tiendas solidarias y de comercio justo».

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. Los cursos ofertados son:

1. la persona consumidora en la red,
2. derechos de la persona viajera,
3. comercio electrónico y
4. compra de vivienda.



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, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, a través de la Kontsumo Eskola de Vitoria-Gasteiz, está asociada con la «Escuela Europea de Consumidores» (Cantabria), «Adiconsum Regionale Lazio» (Roma) y el «Instituto do Consumidor» (Lisboa).

Proyecto E-Cons

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



Se ha participado, a través de la Red de Educación del Consumidor, en el Encuentro Europeo de Profesores para temas de educación del consumidor, dirigido al profesorado y celebrado en Santander en mayo de 2005.

Otros cursos de formación

A través de Kontsumo Eskola, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial 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, fueron impartidos tres cursos monográficos con actividades prácticas complementarias, realizados ambos durante un periodo de tres días y en horario de tarde:

- En Kontsumo Eskola de Donostia-San Sebastián, el curso sobre Adquisición de vivienda nueva.
- En Kontsumo Eskola de Vitoria-Gasteiz, el curso sobre Derechos de la persona viajera.
- En Kontsumo Eskola de Bilbao, el curso sobre Endeudamiento.

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 ha sido el relativo a alimentación, vivienda y publicidad, los cuales, han suscitado un especial interés entre los centros educativos.

2.2. TALLERES ITINERANTES DE CONSUMO

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

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

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



Educación primaria:

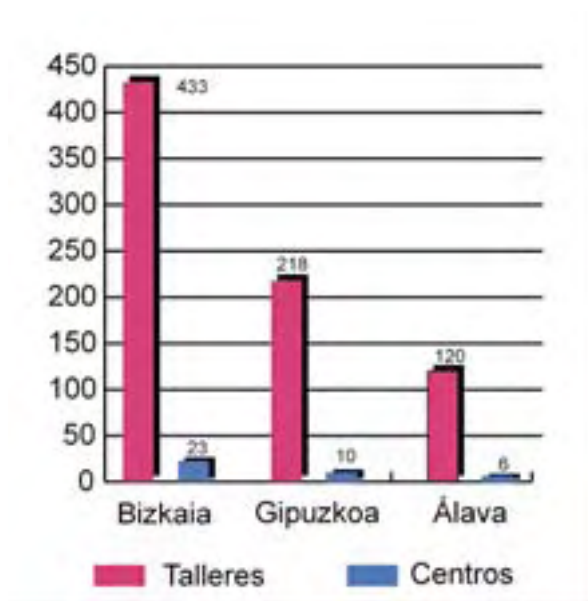
1. Fabricación de alimentos.
2. Análisis comparativos de alimentos.
3. El supermercado y la compra.
4. Etiquetas alimentarias.
5. Reciclaje de papel.
6. Envases y su reutilización.
7. Transformación de materias primarias.
8. Análisis de la publicidad.
9. Agua y electricidad.
10. Taller de tejidos.
11.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

Educación secundaria:

1. Alimentación y nutrición.
2. Estética y alimentación: culto al cuerpo.
3. Análisis comparativos de alimentos.
4. Las etiquetas.
5. Consumo y medio ambiente.
6. Transformación de materias primarias.
7. Publicidad y consumo.
8. Los recibos de agua y electricidad:
ahorro energético.
9. Comercio justo.
10. Telefonía e Internet.



11. Nuevas formas de ocio.
12. Prevención de riesgos.
13. Economía y presupuesto familiar.
14. Los derechos de la persona consumidora.
15. Juegos y videojuegos.



Los objetivos a conseguir son:

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

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, otras 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.
- Elaboración de una revista sobre talleres itinerantes de consumo con aportaciones de los centros participantes en los talleres.

Se han realizado 2.305 talleres itinerantes de consumo (2.000 de primaria y 305 de secundaria) en 117 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes: 17.524 miembros del alumnado y 1.019 padres y madres.



2.3. SEMANAS DE CONSUMO

Como en años anteriores, en 2005 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 de consumo 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.



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.
- Martínez.
- Nestlé.

Las semanas de consumo se llevaron a cabo en 20 Centros y Asociaciones de la tercera edad de la CAPV, ascendiendo el número total de participaciones a 2.129, distribuidas de la siguiente manera: 415 visitas, 929 conferencias y 785 aulas formativas.

Se elabora y distribuye una revista con información relativa a los temas que más han interesado y colaboraciones de los centros participantes.

2.4. SEMANA DE LA PERSONA CONSUMIDORA

La semana del 14 al 18 de marzo se llevaron a cabo diversos actos con motivo de la celebración del día mundial de la persona consumidora:



- Concurso en prensa escrita, con la inserción de pasatiempos con temas de consumo en ocho medios: *Diario de Álava*, *El Diario Vasco*, *El Correo*, *Deia*, *Gara*, *Berria*, *El País* y *El Mundo*. Ha habido 1.054 participaciones.
- Se han emitido ocho microespacios en radio: Radio Vitoria, Ser Euskadi y Euskadi Irratia.
- Obra de teatro en Bilbao y Vitoria con contenidos sobre consumo y dirigida al público adulto.
- Espectáculo de magia dirigido a escolares de primaria en los tres Territorios Históricos.
- Carpa informativa el día 15 de marzo en Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián.

2.5. CURSOS DE FORMACIÓN A PROFESIONALES

Curso *Consumo Responsable*

Curso de 30 horas impartido a 17 profesionales del mundo del consumo en Kontsumo Eskola de Donostia-San Sebastián los días 17, 18 y 19 de mayo.

Programa:

- La corresponsabilidad a través del consumo.
- Consumo ético y trazabilidad social de los productos.
- Banca responsable.
- Comercio justo.
- Responsabilidad social corporativa.
- Consumo sostenible.
- Presente y futuro de la energía en Euskadi.
- Situación actual y desarrollo energías renovables.
- Uso racional de la energía.
- Derechos y deberes de las personas consumidoras. La industria alimentaria, el nuevo enfoque sobre la higiene y trazabilidad de alimentos.
- Nuevas rutas en seguridad alimentaria y nutricional. Estrategia NAOS.
- Transgénicos. Marco jurídico.

Jornada sobre *Prácticas comerciales desleales*

Dirigida a expertos y profesionales del mundo consumerista, tuvo lugar el 14 de junio en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián.

En la jornada se trataron los siguientes temas:

- Presentación de la obra Manual del sistema arbitral de consumo.
- La autorregulación en publicidad.
- Las alegaciones nutricionales y la publicidad.
- Directiva sobre prácticas comerciales desleales y Régimen jurídico de las prácticas comerciales en España.
- La percepción de la responsabilidad social corporativa en las decisiones de compra de la persona consumidora.
- Prácticas comerciales desleales.

Jornada sobre *Comercio electrónico y consumo*

Dirigida a los miembros del personal técnico de consumo y profesionales del sector, celebrada en el Palacio de Congresos y de la Música Euskalduna, Bilbao, con arreglo al siguiente programa:

- Marco jurídico en la UE.
- Marco jurídico español.
- El marketing en Internet desde el punto de vista consumerista.
- Hábitos de compra a través de Internet.
- Seguridad de las transacciones en Internet.
- Reclamaciones derivadas de las transacciones electrónicas.
- Mesa redonda. Las personas consumidoras y las compras por Internet: perspectiva a medio plazo.

Curso *Vivienda*

Curso de 20 horas de duración que se celebró en Bilbao durante los días 25, 26 y 27 de octubre de 2005. Este curso también estuvo dirigido, como los mencionados anteriormente, a profesionales del mundo del consumo y contó con la participación de 17 de ellos.

Programa:

- Proceso de compra de vivienda. Documentación contractual
- Financiación: créditos hipotecarios.
- Viviendas sometidas a regímenes públicos de protección: compra, alquiler.
- Garantías y responsabilidades por vicios de construcción. (Ley de edificación).
- Ámbito competencial de la inspección de consumo.
- Infracciones y sanciones en materia de vivienda.

2.6. CURSOS ON-LINE

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene en su página Web cursos On-Line sobre temas actuales de consumo dirigidos a personas consumidoras y usuaria.

Cursos hasta el 2005:

- Derechos del consumidor.
- Derechos del viajero.
- Curso para la adquisición de vivienda.

Cursos añadidos en el 2005:

- Curso servicios bancarios.
- Curso cosméticos.

2.7. MATERIAL DIDÁCTICO

Material didáctico *Consumo con ojos matemáticos*



Formato: CD-ROM y libro.

Objetivo: Aprender a descubrir, conocer, expresar y transformar el mundo del consumo desde un punto de vista matemático.

Destinatarios: 1^{er} ciclo de Educación Secundaria Obligatoria.

Contenido: Cinco bloques de actividades para aprender a aplicar la matemática a situaciones cotidianas relacionadas con el consumo.

Material didáctico Guía de energía

Formato: CD-ROM y libro.

Objetivo: Trabajar el tema de la energía desde un enfoque transversal como es la educación de la persona consumidora.

Destinatarios: Los tres ciclos de Educación Primaria.

Contenido: Tres bloques de actividades para trabajar el uso de la energía en situaciones cotidianas relacionadas con el consumo.



2.8. OTROS

Concurso Consumo responsable, curso 2005-2006, *Consumópolis*

Desde octubre de 2005 está en marcha el concurso escolar Consumo Responsable 2005-2006 dirigido a jóvenes escolarizados en el tercer ciclo de Primaria y primer y segundo ciclos de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. Este concurso lo organiza la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno



Vasco junto al Instituto Nacional del Consumo y las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, La Rioja, Madrid, Región de Murcia y Comunidad Valenciana.

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

El concurso consiste en:

- Pruebas de carácter pedagógico y lúdico que deben resolverse durante el juego interactivo «Consumópolis» en Internet.
- Elaboración de un juego de mesa relacionado con el Consumo responsable.

El concurso tiene dos fases con sus correspondientes premios: fase autonómica y fase estatal.

Las actuaciones llevadas a cabo durante 2005 en la sección de información se materializaron a través de estos programas:

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

3.1. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

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



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

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

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

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

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

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

3.2. PROGRAMA DE PUBLICACIONES

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

Guía de la persona consumidora y usuaria

Esta guía pretende ser un instrumento útil para dar respuesta a algunas de las preguntas que nos planteamos cuando tenemos, por ejemplo, que solicitar un crédito, comprar un coche, adquirir un electrodoméstico o contratar un servicio eléctrico. Además, contiene consejos para evitar problemas relacionados con el consumo, información sobre los canales existentes para realizar reclamaciones y direcciones a las que podemos acudir en busca de asesoramiento.





El objetivo de este manual reside en aclarar las principales cuestiones que en la práctica se plantean sobre el Sistema Arbitral de Consumo y, al mismo tiempo, explorar las opciones que el actual marco normativo permite al desarrollo de este medio de resolución de controversias alternativo a la vía judicial.

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

Calendario de mesa de consumo

A finales del año 2005, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco editó un calendario de mesa en el que se informaba sobre los derechos esenciales de la persona consumidora y usuaria.

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



Folletos informativos

Compras financiadas

Mediante este folleto, se pretende informar sobre la naturaleza de los llamados créditos al consumo, los requisitos del contrato, así como consideraciones a tener en cuenta.

Asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunidad Autónoma Vasca

Publicación sobre las principales características de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y listado de direcciones y vías de contacto de las mismas.

Telecomunicaciones

Este folleto trata de informar a la persona consumidora y usuaria sobre los aspectos que más reclamaciones generan dentro del sector de la telefonía e Internet, así como las diversas vías para interponer denuncias y reclamaciones.



3.3. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Siendo la sensibilización uno de sus objetivos prioritarios, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, continuó durante el año 2005 con su programa informativo dirigido a las personas consumidoras y usuarias a fin de incrementar su nivel de autoprotección y responsabilidad ante los actos de consumo.

Campaña de difusión del Arbitraje de Consumo

Objetivos:

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

Acciones:

- Visitas personalizadas a 1.400 establecimientos y profesionales, en aquellos sectores cuyo porcentaje de adhesión se consideraba escaso: construcción, muebles e informática.
- 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 441 establecimientos cuya actividad había cesado.

Resultados:

- El nivel de adhesión se incrementó en un 13% y alcanzó un total de 12.473 establecimientos adheridos.

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

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ha colaborado a lo largo de la semana comprendida entre el 16 de junio y el 3 de julio del año 2005 en el X Festival Internacional de Juegos de Vitoria-Gasteiz, patrocinando en exclusiva la zona denominada como «Aventura del consumo».



Esta área del Festival ha estado enfocada a desarrollar, de una forma lúdica, diferentes temas relacionados con el mundo del consumo, la nutrición y el respeto por el medio ambiente, todo ello a partir de la realización de una compra normalizada en un recinto comercial imaginario. Esta actividad ha contando con 9.875 visitas.

Otras campañas de sensibilización

Se realizó una campaña navideña con el objetivo de divulgar y difundir diferentes consejos de consumo para la época navideña en soportes de mobiliario urbano (centros comerciales, cabinas telefónicas, paradas de tren, metro y autobús) en los tres Territorios Históricos.

Por esas fechas, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial estuvo presente también mediante carpas informativas en los mercados de Santo Tomás, celebrados en Bilbao y Donostia, y en la feria agrícola de Vitoria-Gasteiz.

Por otro lado, a lo largo del año 2005, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha tenido una presencia constante en los medios de comunicación. En total, se han elaborado 59 notas de prensa, 35 impactos en prensa, 12 intervenciones en televisión y 78 en radio.

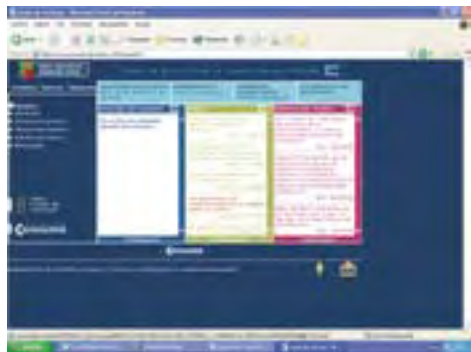


3.4. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

La información es uno de los elementos que mejor posibilita la defensa de los intereses de las personas consumidoras. Para facilitar el acceso a esa información, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial prosigue la continua puesta al día de las distintas bases de datos en materia de consumo. Ya son más de 99.344 las referencias contenidas en su totalidad y accesibles gratuitamente online a través de la página Web:

- *Base de datos de legislación/jurisprudencia:* 3.357 referencias a disposiciones, normativas, sentencias, dictámenes, etc. Referidas al consumo.
- *Base de datos de prensa:* 83.344 referencias de noticias a texto completo aparecidas en 20 publicaciones locales, nacionales e internacionales.
- *Base de datos de bibliografía:* 2.051 referencias de monografías, vídeos, disquetes, CD-ROM e informes catalogados.

- *Base de datos de información general*: 10.592 referencias de análisis comparativos, estudios, informes, etc. extraídos de 40 publicaciones seriadas nacionales e internacionales y de otras fuentes.



Página Web de consumo

La página Web de consumo, kontsumo.net, ofrece información sobre los servicios que forman parte de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial (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 y Seguridad Industrial es el acceso a las siguientes bases de datos:

- La base de datos de prensa, actualizada día a día con todos los artículos que se publican en prensa y en revistas especializadas en consumo.
- La base de datos de jurisprudencia.
- La base de datos bibliográfica.
- La base de datos de información general.

A esta página Web se puede acceder directamente a través de la dirección (www.kontsumo.net), aunque también está habilitado el acceso por el portal del Gobierno Vasco (www.euskadi.net/consumo).

A través de esta página, las personas consumidoras y usuarias podrán 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 el año 2005, se introdujo un enlace a la primera fase del concurso Consumópolis, realizado en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo y el resto de Comunidades Autónomas, en el cual han participado 31 grupos escolares de la Comunidad Autónoma Vasca.

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

La Exposición Itinerante de Consumo ha sido una iniciativa que la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco puso en marcha en Septiembre de 2005 y que estaba enmarcada dentro de los esfuerzos realizados para hacer conocer a las personas consumidoras sus derechos y obligaciones en materia de consumo. Dicha iniciativa ha estado dirigida a municipios de menos de 6.000 habitantes.



La Exposición planteaba dos módulos temáticos diferenciados:

Las etiquetas tienen mucho que decir, centrado en el etiquetado de productos alimenticios y productos textiles y calzado. Esta exposición estuvo en itinerancia desde el 12 de octubre.

Telefonía e Internet: un mundo a tu alcance, que pretendía profundizar en los derechos de las personas usuarias en el mundo de las Telecomunicaciones. Estuvo disponible a partir de noviembre.



La Exposición que fue colocada en más ocasiones fue la de Etiquetas, que concretamente visitó 6 localidades, por las 2 que recibieron la visita de la exposición de Telefonía e Internet.

Por un lado, se ofrecía a la ciudadanía de cada localidad visitada la posibilidad de participar activamente en la misma a través de visitas libres dinamizadas. Por otro

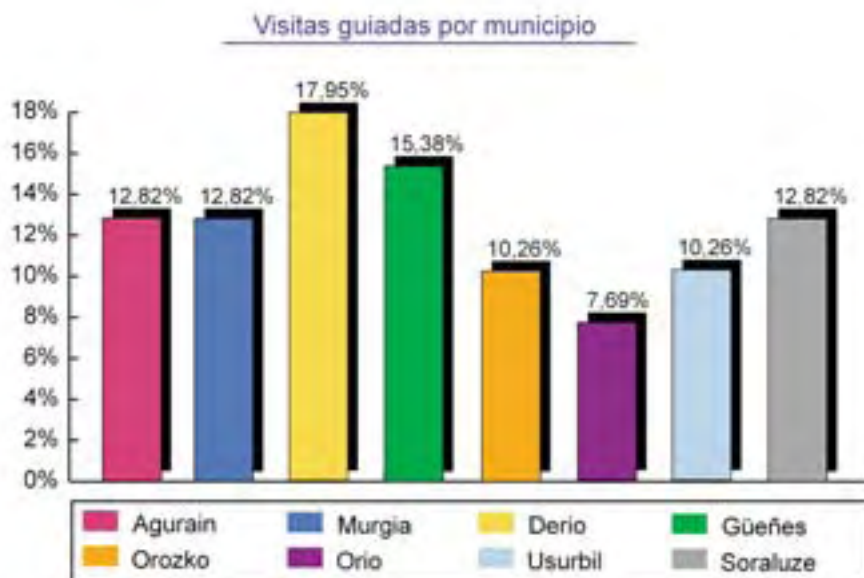
lado, se concertaron visitas guiadas con Centros escolares, asociaciones, etc. En dichas visitas guiadas, además de ver la exposición, se ofrecía a las personas participantes la posibilidad de profundizar en los contenidos de la misma mediante una serie de dinámicas preparadas en función de la edad.



Municipios visitados por la exposición

La primera localidad en recibir la Exposición Itinerante de Consumo del Gobierno Vasco fue Derio (Bizkaia), el 13 de octubre de 2005. Durante los meses que ha durado el proyecto se han realizado un total de 8 exposiciones, que a continuación enumeramos, especificando la fecha de celebración:

MUNICIPIO	FECHA	EXPOSICIÓN
DERIO	13-16 de Octubre	Etiquetado
ZUIA	20-23 de Octubre	Etiquetado
GÜEÑES	27-30 de Octubre	Etiquetado
USURBIL	9-13 de Noviembre	Etiquetado
OROZKO	16-20 de Noviembre	Etiquetado
ORIO	23-27 de Noviembre	Telefonía e Internet
SORALUZE	30 Noviembre- 4 Diciembre	Etiquetado
AGURAIN	14-18 de Noviembre	Telefonía e Internet



Tareas de difusión

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

Colocación de carteles en el municipio respectivo. En dichos carteles se especificaba la temática de la exposición, el lugar de celebración, los días y el horario en que estaría abierta al público.

Reparto de folletos: La semana previa a la celebración de la exposición se colocaban folletos en los lugares más concurridos de cada municipio, como la casa de cultura, el polideportivo u otros centros sociales.



Buzoneo del folleto de la exposición en toda la localidad.

También se realizaban contactos con diferentes entidades de cada localidad, como centros escolares, asociaciones, euskaltegis,... con el fin de concertar visitas en grupo guiadas a la exposición. A este punto se referirá esta misma memoria con posterioridad.

El horario de la exposición en cada localidad era de 10.00 h a 14.00 h por las mañanas y de 16.00 h a 20.00 h por las tardes.

Inicialmente los días de apertura de la Exposición en cada localidad, se marcaron de jueves hasta el domingo. Sin embargo, el análisis de los datos de asistencia de las primeras exposiciones llevaron al equipo técnico de la exposición, con la validación de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, a modificar este calendario, quedando la Exposición abierta desde el miércoles a la tarde hasta el domingo al mediodía, en el mismo horario.

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

La inauguración, además de servir para agradecer a los representantes municipales las facilidades y el interés ofrecido para poder acoger la Exposición, era el momento en el que se explicaban, a través de una visita guiada, los contenidos de la exposición y sus objetivos generales, recalcando su espíritu formativo y educativo a la vez que interactivo. En dichas exposiciones se invitaba a las personas asistentes a que interactuaran con las diferentes propuestas, y en líneas generales, todos reconocieron la importancia de los conceptos que se pretendían trasladar, y manifestaron su satisfacción por recibir una iniciativa de este tipo puesto que les brindaba la oportunidad de tratar un tema que habitualmente no goza de excesiva atención en los municipios de menos de 6.000 habitantes.

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

Visitas guiadas

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



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

Cada una de las dos exposiciones tenía una dinámica propia para escolares y otra para estudiantes y personas adultas.

A) Dinámicas escolares (hasta 12 años)

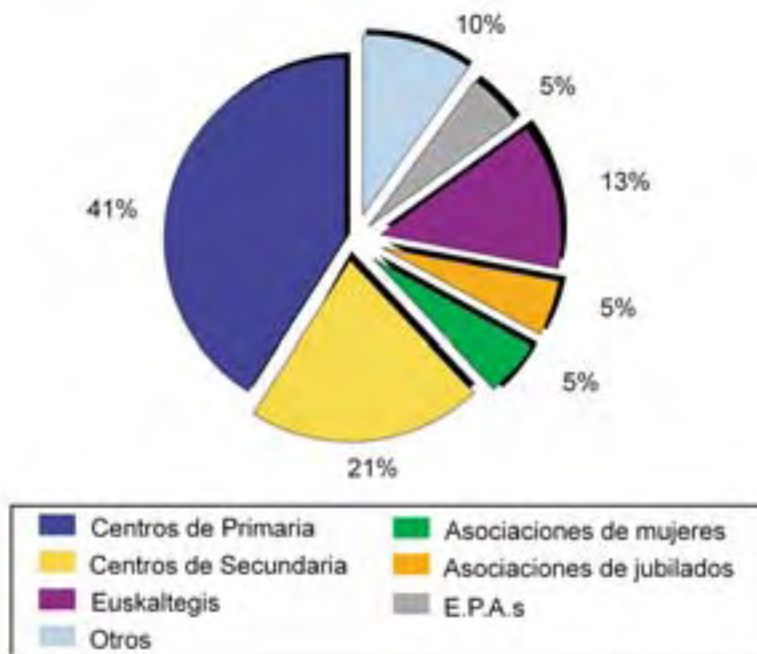
En la exposición de etiquetado, las dinámicas se basaban en sopas de letras, testes, definiciones, etc. A través de las cuales se trataba de profundizar en los conceptos vistos a lo largo de la exposición, como los derechos de las personas consumidoras, la simbología de las etiquetas en las prendas de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



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

B) Dinámicas para estudiantes y personas adultas

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



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

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

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

4.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

Resolución de consultas de consumo

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, realiza una importante labor asesora e informativa a través de los diferentes puntos de atención a las personas consumidoras: Oficinas Territoriales, Centro Europeo del Consumidor y Kontsumo Eskola.

Estos servicios han atendido un total de 7.465 consultas de consumo a lo largo de 2005. Sumadas a las consultas recibidas a través del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras, el total de consultas gestionadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha ascendido a 19.851.

La mayor parte de las consultas han sido gestionadas a través de las Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo de las tres capitales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Estas Oficinas resuelven las consultas de las personas consumidoras tanto de forma 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.

Consultas realizadas por sectores

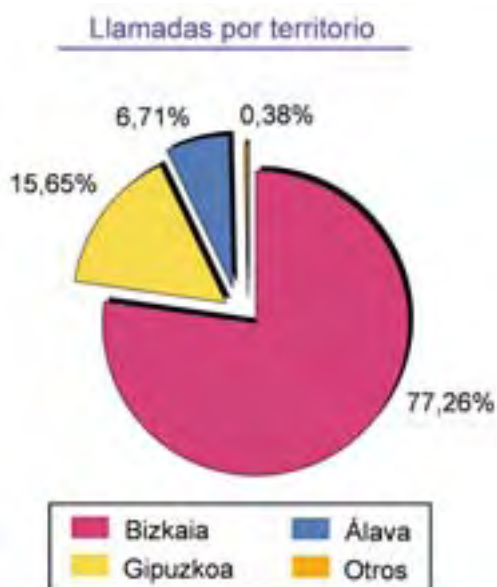
Sectores	Consultas	Porcentaje
Gremios, vivienda	1.092	9,50 %
Textil, Calzado	957	8,33 %
Telefonía	934	8,13 %
Servicios bancarios	928	8,08 %
Automóviles	885	7,70 %
Agencias de viaje	837	7,28 %
Otro comercio por menor	722	6,28 %
Electrodomésticos, SAT	693	6,03 %
Promoción inmobiliaria	636	5,54 %
Seguros	419	3,65 %
Tintorerías	302	2,63 %
Energía	256	2,23 %
Muebles	181	1,58 %
Informática	176	1,53 %
Venta domiciliaria	135	1,17 %
Hostelería	122	1,06 %
Grandes Superficies	54	0,47 %
Transportes	51	0,44 %
Comercio electrónico	49	0,43 %
Enseñanza	36	0,31 %
Bazares	32	0,28 %
Alimentación	20	0,17 %
Actividades recreativas	10	0,09 %
Joyería, Relojería	9	0,08 %
Publicidad	2	0,02 %
Otros	1.952	16,99 %



El teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras es un servicio que ofrece la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial desde 1992 con el objetivo de coordinar los diferentes centros que atienden a la ciudadanía en la CAPV. Las personas consumidoras pueden acceder a este servicio a través del teléfono de llamada gratuita 900 600 500. Los centros coordinados por este servicio pertenecen a la Red CIAC de Centros de Información y Atención al Consumidor y se pueden dividir en tres bloques:

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

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



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

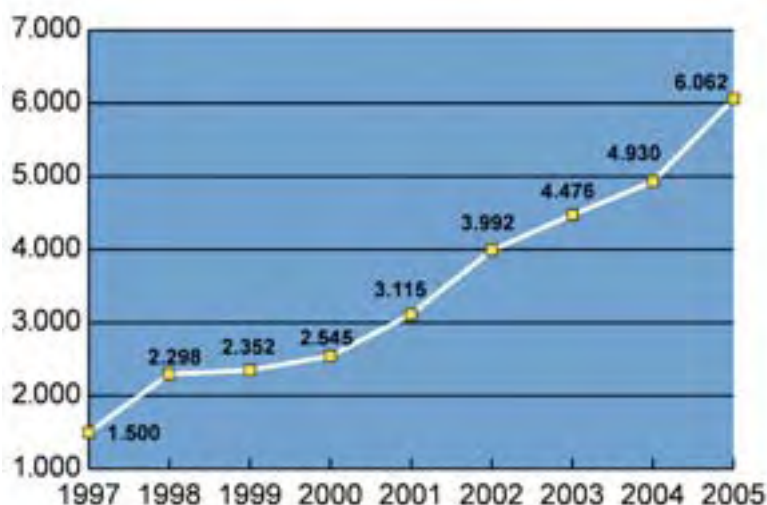
Durante el año 2005 se recibieron 12.386 llamadas, lo que hace una media por mes de 1.032 llamadas.

4.2 RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante el año 2005, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco recibió un total de 6.220 hojas de reclamaciones a través de las tres oficinas territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Esta cifra incrementa en 1.284 el número de reclamaciones del anterior ejercicio, lo que supone un aumento del 26% y duplica el número de las que se recibieron hace cinco años.

Del total de reclamaciones que habían llegado al finalizar el ejercicio de 2005, 1.323 no fueron admitidas a trámite por tratarse de materias que no competían a consumo y 610 se trasladaron a las comunidades autónomas donde se había producido el

Evolución de las reclamaciones de consumo



motivo que justificaba la reclamación. Del resto, fueron resueltas 3.134, quedando pendientes por estar aún tramitándose cerca de 1.000.



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

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

La administración requirió a 63 empresas la corrección de los actos que dieron lugar a la denuncia y se incoaron 120 expedientes sancionadores. Las infracciones que más expedientes sancionadores generaron fueron relacionadas con incumplimientos en información al consumidor y etiquetado, las deficiencias en la prestación del servicio y la aplicación de las garantías.

Por sectores, un año más las telecomunicaciones encabezan el ranking de actividades más reclamadas, con un 16,58% del total recibido. En segundo lugar, aparece el sector de los transportes y viajes, seguido por Automóviles, Electrodomésticos y Servicios de Asistencia Técnica y Vivienda y los gremios relacionados con ella.

SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES POR TERRITORIO

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL	TOTAL
Telecomunicaciones	230	513	288	1.031	16,58%
Transportes	165	213	253	631	10,14%
Automóviles	112	325	162	599	9,63%
Electrodomésticos, SAT	103	243	174	520	8,36%
Gremios, vivienda	102	168	110	380	6,11%
Grandes superficies	52	213	92	357	5,74%
Muebles	47	231	59	337	5,42%
Energía	26	77	208	311	5,00%
Textil, calzado	48	177	76	301	4,84%
Tintorerías	29	180	52	261	4,20%
Otro comercio por menor	45	101	100	246	3,95%
Servicios bancarios	78	101	60	239	3,84%
Informática	10	86	10	106	1,70%
Actividades recreativas	13	41	43	97	1,56%
Promoción inmobiliaria	6	38	30	74	1,19%
Enseñanza	24	20	15	59	0,95%
Seguros	9	27	21	57	0,92%
Joyería, relojería	6	26	15	47	0,76%
Agencias de viajes	40	1	4	45	0,72%
Comercio electrónico	8	12	12	32	0,51%
Venta domiciliaria	6	16	8	30	0,48%
Alimentación	3	12	9	24	0,39%
Bazares	2	16	4	22	0,35%
Hostelería	7	5	4	16	0,26%
Publicidad	1	4	1	6	0,10%
Otros	59	184	149	392	6,30%
TOTAL	1.231	3.030	1.959	6.220	100,00%

Motivos de reclamaciones en el año 2005

TELECOMUNICACIONES	
Facturación indebida	40%
Problemas contractuales: tramitación de bajas, entrega teléfonos distintos a los contratados, alta de servicios no solicitados, portabilidad	30%
Garantía-reparación aparato	20%
Otros: cobertura, información errónea sobre tarifas, atención al usuario...	10%

TRANSPORTES Y VIAJES	
Retrasos en los vuelos	52%
Cancelaciones de vuelos	21%
Problemas con equipajes (pérdida, demora en la entrega, rotura maleta, equipaje manipulado)	20%
Problemas en la expedición de billetes	3%
Incumplimientos de condiciones contratadas en viajes combinados	2%
Deficiente información al consumidor	1%
Overbooking	1%

AUTOMÓVILES	
Defectos en la reparación del vehículo	53%
Incumplimientos en materia de garantías	25%
Incumplimiento de contrato en la venta	13%
Facturación	6%
Presupuestos	3%

ELECTRODOMÉSTICOS, SAT	
Incumplimientos en materia de garantías	35%
Defectos en la reparación	26%
Incumplimiento de contrato en la venta	25%
Problemas con devoluciones	7%
Facturación	6%
Presupuestos	1%

GREMIOS VIVIENDA	
Trabajos mal efectuados	43,00%
Defectos construcción vivienda	33,00%
Facturación	17,00%
Incumplimientos plazos entrega	7,00%

4.3. ARBITRAJE DE CONSUMO

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

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

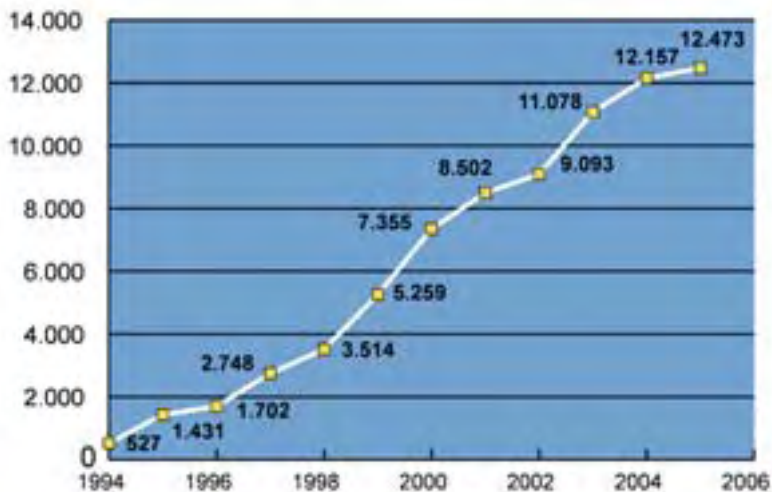
- a) El fomento y formalización de convenios arbitrales entre personas consumidoras y usuarias y quienes produzcan, importen o suministren o faciliten bienes y servicios.
- b) Las actuaciones de mediación respecto de las controversias derivadas de las quejas o reclamaciones de personas consumidoras y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

Campana de difusión

El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más el número de profesionales, empresas y comercios vascos adheridos que confían en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias de servicios. Una vez más, el balance es positivo: en 2005 se sumaron al sistema 1.026 nuevas empresas y la cifra total de adhesiones a final del año llegó a 12.473.

Evolución del número de empresas adheridas



Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con las campañas que periódicamente realiza la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco y que en este último año se dirigió a un total de 1.400 empresas a través de visitas personalizadas, siendo el total de las empresas visitadas que solicitaron su adhesión del 73,29 %.

Asimismo, como consecuencia de la campaña de actualización del censo de empresas adheridas, 441 establecimientos cuya actividad había cesado causaron baja en el Sistema Arbitral de Consumo.

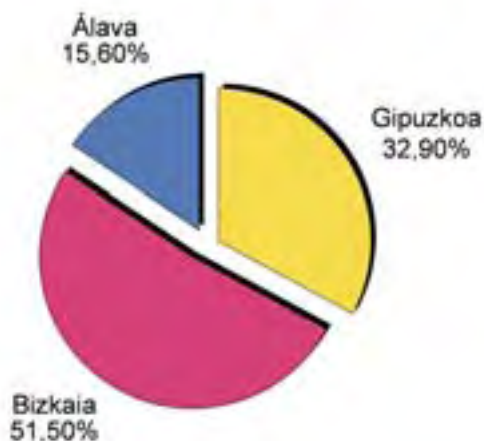
Durante el año 2005, se llevaron a cabo reuniones con Asociaciones y corporaciones empresariales, así como con las correspondientes asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, con el fin de dar a conocer y promover su colaboración y participación en las labores de difusión, fomento y funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.

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

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 a este sistema alternativo a la vía judicial varía entre los distintos sectores de actividades. De esta manera, el sector de venta y reparación de vehículos es el que mayor índice de adhesión presenta en la actualidad (el 30,34% de las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi),

Empresas adheridas por territorio



seguido del sector de las telecomunicaciones (30,20%), el de textil y calzado (28,87%) y el sector del mueble (28,76%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de energía (con un 1,20% del total), el de seguros (1,08%), transportes (0,37%) y banca, que no está representado por ninguna empresa.

EMPRESAS ADHERIDAS AL ARBITRAJE DE CONSUMO		
ACTIVIDADES	EMPRESAS ADHERIDAS	% EMPRESAS DE EUSKADI
Venta y reparación de vehículos	1.131	30,34%
Telecomunicaciones	78	30,20%
Textil, calzado	2.223	28,87%
Muebles	925	28,76%
Joyería, relojería	353	27,4%
Electrodomésticos, SAT	493	21,08%
Actividades diversas de servicios	700	15,70%
Agencias de viajes	87	13,72%
Enseñanza	255	6,04%
Vivienda, reparación hogar	3.076	5,87%
Energía	16	1,20%
Seguros	26	1,08%
Transportes	49	0,37%
Venta domiciliaria	1	
Banca	0	
Otros	3.060	
TOTAL	12.473	

Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2005 se han recibido un total de 6.240 solicitudes de arbitraje.

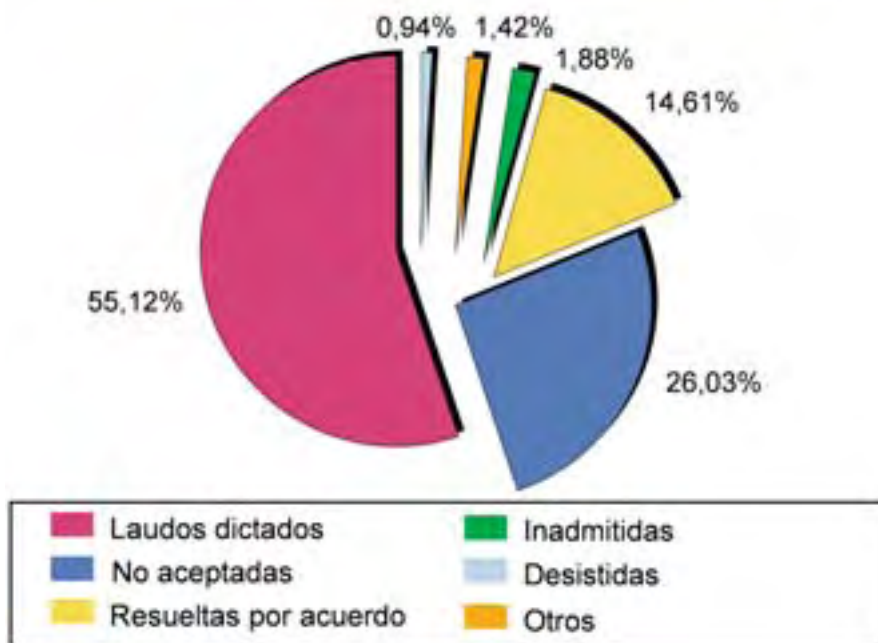
En el año 2005 se tramitaron 849 solicitudes de arbitraje y se dictaron 468. En dicho ejercicio se produjo un incremento de la litigiosidad en materia de consumo, lo cual se vio reflejado en el aumento del número total de solicitudes de arbitraje presentadas ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y, en consecuencia, en el número de laudos dictados por los Colegios Arbitrales designados por la misma.

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

Así, en 2005 se registraron en la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi 849 solicitudes de arbitraje, las cuales fueron resueltas de la siguiente manera:

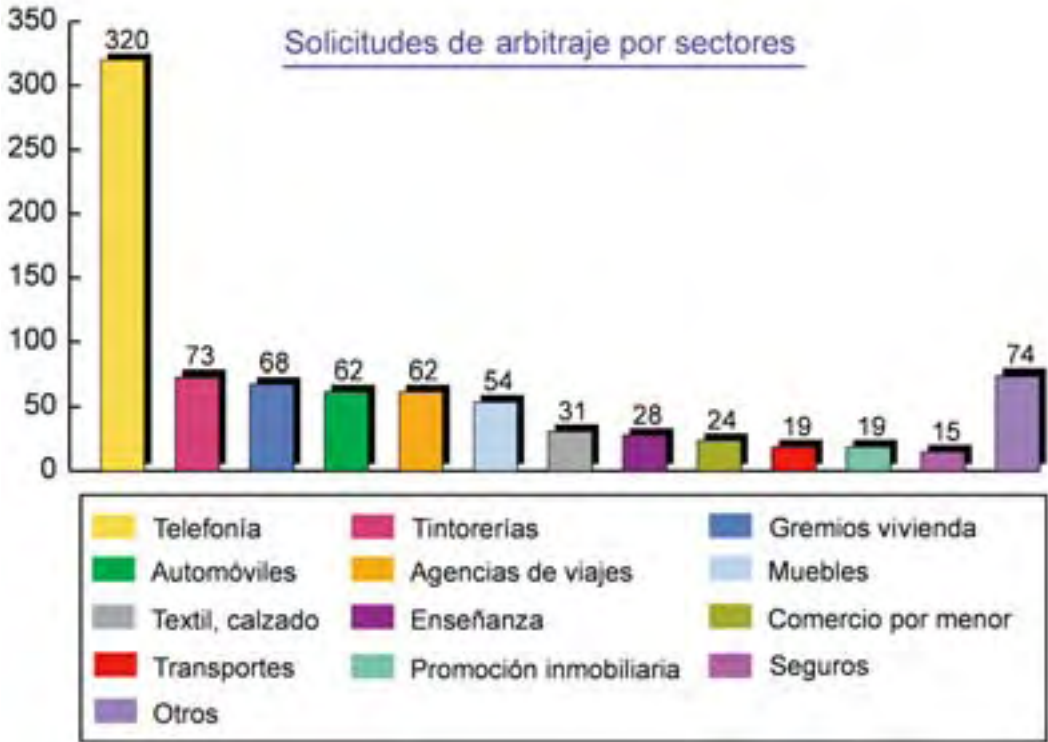
- 468 solicitudes fueron resueltas mediante un laudo arbitral. De ellas, el 70% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, y el 30% contra empresas y profesionales no adheridos al sistema, que sí aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.

Modo de resolución de las solicitudes de arbitraje



- 221 solicitudes fueron archivadas al no haber aceptado el reclamado que el litigio se resolviera por medio de la Junta Arbitral. Se trataba de empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que se les otorgó el plazo legal de 15 días hábiles para que aceptasen el arbitraje y la respuesta fue negativa.
- 124 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- 8 solicitudes se archivaron por haber desistido la parte reclamante, al decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.
- 16 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.
- 2 solicitudes se encontraban a último de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2005.
- 10 solicitudes estaban en diciembre pendientes de dictar laudo arbitral.

En cuanto a los resultados, el 20,40% de los laudos fueron favorables totalmente a la persona consumidora y un 37,30% parcialmente, mientras que en el resto, en el 42,30%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa. Las decisiones o laudos del Colegio Arbitral se tomaron por unanimidad en el 85% de las ocasiones.



5.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO

Entidades locales

La Orden de 30 de marzo de 2005, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo, estableció una línea de apoyo a las entidades locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

La Resolución de 3 de octubre de 2005, del Viceconsejero de Comercio y Consumo, hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2005.

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

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

Las ayudas otorgadas para el funcionamiento y realización de actividades de información y formación de las personas consumidoras y usuarias, y de edición y divulgación de centros y servicios destinados a OMICs ascendieron a 794.903,36 €, distribuyéndose la citada cantidad del modo siguiente:

AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN	10.332,13 €
AYUNTAMIENTO DE ARETXABAETA	5.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE BALMASEDA	5.351,58 €
AYUNTAMIENTO DE BASAURI	32.879,17 €
AYUNTAMIENTO DE BEASAIN	11.786,11 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	52.823,40 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	20.455,97 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	12.622,76 €
AYUNTAMIENTO DE ELGOIBAR	4.593,18 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	36.518,66 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	10.636,46 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	17.437,39 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	27.014,55 €
AYUNTAMIENTO DE HERNANI	16.693,93 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	41.543,73 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	19.587,65 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	9.356,81 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	13.242,03 €
AYUNTAMIENTO DE ONDARROA	15.149,22 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELLA	38.897,44 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	42.466,22 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	31.797,32 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	52.823,40 €
BERMEO Patronato Municipal de Salud y Bienestar Social	12.963,79 €
CUADRILLA DE AÑANA	11.363,39 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	9.076,56 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	17.790,65 €
FORLAN (MUSKIZ)	23.760,34 €
INGURALDE	44.729,19 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	9.249,54 €
MANCOMUNIDAD DE ENCARTACIONES	21.585,93 €
MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO	18.684,57 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE-KOSTA	34.799,07 €
MANCOMUNIDAD DE UROLA GARAIA	18.695,46 €
OARSOALDEA, S.A.	33.937,41 €
TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.	9.258,35 €

Objeto: Otorgamiento de ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para sufragar los gastos de funcionamiento, instalación y proyectos de consumo de estas organizaciones. En 2005 se concedieron ayudas por valor de 64.946,64 €

AYUNTAMIENTO DE BASAURI	8.964,52 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	3.335,23 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	1.616,78 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	91,06 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	34.816,40 €
AYUNTAMIENTO DE ONDARROA	136,08 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	313,20 €
BERMEO Patronato Municipal de Salud y Bienestar Social	853,56 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	2.920,28 €
FORLAN (MUSKIZ)	8.330,30 €
INGURALDE	1.235,00 €
MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO	672,85 €
MANCOMUNIDAD DE UROLA GARAIA	455,81 €
TOLOSALDEA GARATZEN,S.A.	1.205,57 €

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

En 2005 se concedieron ayudas por valor de 43.500,00 €

AYUNTAMIENTO DE BILBAO	20.000 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	9.000 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	14.000 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE KOSTA	500 €

Asociaciones de personas consumidoras

El apoyo de las actividades que llevan a cabo las Asociaciones de personas consumidoras y usuarias es una pieza clave para la defensa de éstas. La Orden de 9 de marzo de 2005, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo estableció una línea de ayuda a las Organizaciones de personas consumidoras del País Vasco, poniendo de manifiesto el interés por continuar con su labor de fomento del asociacionismo.

Resolución de 19 de marzo de 2005, del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial, que hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2005.

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 funcionamiento y proyectos de consumo de estas organizaciones. En 2005 se concedieron ayudas por valor de 481.499,47 €

AYUDAS	Funcionamiento	Proyectos
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (EKA-OCUV)	91.617,03 €	59.985,10 €
FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (EKE)	95.000,00 €	84.026,41 €
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (UCE)	89.675,57 €	61.195,36 €
TOTAL:	276.292,60 €	205.206,87 €

5.2. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2005 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

Proyecto de decreto por el que se regula la identificación de las personas usuarias para el acceso a la prestación farmacéutica del sistema nacional de salud.

Proyecto de decreto por el que se regula la autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Proyecto de decreto por el que se establecen los plazos máximos de acceso a procedimientos quirúrgicos programados y no urgentes a cargo del Sistema Sanitario de Euskadi.

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 a 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 2005 las siguientes campañas, por orden cronológico, cuyos resultados a continuación se detallan:

- Control de prestación de servicios a domicilio.
- Toma de muestras de luminarias (atractivas para niños, empotrables y flexos).
- Etiquetado carne de vacuno.
- Control de centros de bronceado.

- Seguridad de productos industriales (encendedores, productos químicos y artículos de regalo eléctricos) en tiendas de bajo precio.
- Toma de muestras productos destinados a celíacos.
- Trazabilidad de productos con organismos genéticamente modificados (O.G.M.).
- Etiquetado y trazabilidad del etiquetado de composición de productos textiles.
- Seguridad de guirnaldas luminosas.
- Seguridad de juguetes.
- Toma de muestras de carne de aves de corral.

Control de prestación de servicios a domicilio

La información que se facilita en los presupuestos y las facturas en el sector de la prestación de servicios a domicilio debe ser mejorada para que la persona consumidora y usuaria obtenga un mejor conocimiento sobre los trabajos que ha solicitado y el pago de los mismos.

En total, se han inspeccionado 88 empresas y analizado 223 documentos, entre presupuestos y facturas, con el objetivo de comprobar el grado de cumplimiento de los prestadores de estos servicios con la normativa vigente en aspectos relacionados con:

- La realización de presupuestos y su debida cumplimentación.
- La emisión de facturas y su debida cumplimentación.
- La comprobación sobre si existen a disposición de las personas que solicitan los servicios las facturas de compra y las tarifas de precios de los materiales empleados en los correspondientes trabajos.
- Existencia de Hojas de Reclamación.

De los resultados de la inspección se desprende que el grado de cumplimiento medio con la normativa de los 223 protocolos realizados alcanza al 62,16% de los mismos. En el apartado de los presupuestos, aunque la mayor parte de los prestadores de estos servicios realizan este documento previo a petición de la persona usuaria, se constata que la información sobre los trabajos a realizar, los costes de los materiales y el precio por mano de obra presentan en muchos casos irregularidades.

También en algunas ocasiones, la identificación completa de la empresa y del cliente no figuran de forma adecuada y, en poco más de la mitad de los casos, se incluyen correctamente la descripción del servicio solicitado, el precio de los materiales emplea-

dos y de la mano de obra por hora, el precio total (incluidos los impuestos) y el periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.

Existen establecimientos que no realizan presupuesto previo porque efectúan solamente trabajos de urgencia e informan del coste de la reparación verbalmente. Aunque este arreglo puede interesar a ambas partes (necesidad de reparación lo más rápido posible), la persona consumidora debe saber que tiene siempre derecho a que se le entregue un presupuesto por escrito.

En lo que se refiere a las facturas, el grado de conformidad de las mismas con la normativa alcanza al 87% de los casos analizados. Los datos que deben figurar en estos documentos (identificación del establecimiento y de la persona que solicita el servicio, descripción del trabajo realizado...) son cumplimentados adecuadamente en el 94% de los casos.

Las irregularidades más frecuentes se observan en la información sobre el coste total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos (aparecen en el 55% de las facturas) y la fecha y firma del prestador del servicio (en el 63% de los casos).

También se ha observado que, aunque el 75% de las empresas inspeccionadas tienen a disposición de las personas interesadas en contar con sus servicios la documentación acreditativa del origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados, sólo en el 58% de los documentos analizados estos precios se corresponden con los que aparecen en las facturas.

El 81% de los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel que indica la existencia de Hojas de Reclamación y disponen de las mismas.

Como conclusión, la Campaña de Control de la Prestación de Servicios a Domicilio ha puesto de manifiesto que, por urgencia en la prestación, por desconocimiento de la normativa u otras causas, se cometen ciertas irregularidades que deben ser corregidas. Las empresas que han presentado estas irregularidades han sido informadas y requeridas para la subsanación de las mismas.

Toma de muestras de luminarias (atractivas para niños, empotrables y flexos)

Durante el mes de febrero de 2005, el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo la Campaña de toma de muestras de Luminarias, atractivas para niños: empotrables y flexos.

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar mediante determinaciones analíticas si estos productos cumplen con las exigencias de seguridad establecidas

en el Real Decreto 7/1988 y en la Norma UNE_EN 60598-1 (según el tipo de luminaria, la Parte 2 de la Norma UNE-EN 60598 correspondiente).

Se han efectuado 10 tomas de muestras reglamentarias en establecimientos de «Todo a Cien», Bazares y Ferreterías.

De los resultados de los ensayos se observa lo siguiente:

Una muestra ha resultado correcta y los ensayos realizados son conformes con la normativa aplicada.



Tres muestras han resultado incorrectas, detectándose incumplimientos en aspectos relacionados con el etiquetado, el marcado de los artículos y la falta de instrucciones en el idioma oficial.

Estas irregularidades han sido trasladadas, mediante Comunicación, a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde están ubicados los responsables de estos productos para la subsanación de las deficiencias encontradas.

Seis de las muestras analizadas han resultado incorrectas en materia de seguridad, marcado y etiquetado y han sido puestas en el sistema de red de alerta.

La inspección de Consumo ha actuado en los establecimientos donde se vendían estos productos y ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Han sido retiradas del mercado 16 unidades.
- Se han inmovilizado por carecer el etiquetado de los datos de identificación del responsable del producto 10 unidades.
- Han sido destruidas 4 unidades.

De los resultados de esta Campaña se observa que los productos analizados incumplen las exigencias contempladas en la normativa que les son de aplicación, dando lugar a problemas de seguridad de los productos que pueden poner en riesgo la seguridad de las personas consumidoras.

Etiquetado carne de vacuno

Un 33% de la carne de vacuno que se comercializa sin envasar en la Comunidad Autónoma del País Vasco presenta diversas irregularidades en el cumplimiento con la normativa que regula su etiquetado obligatorio. Éste es uno de los datos que se desprende de la campaña de inspección realizada por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco en 180 establecimientos, tanto minoristas como supermercados y grandes superficies, que se dedican a la venta de este producto.



Según la legislación vigente, la carne que se comercializa sin envasar debe adjuntar un etiquetado en el que se especifiquen el tipo de animal (ternera, añojo,...), la denominación comercial de la pieza (solomillo, lomo,...) y el precio por kilogramo, información que aparece debidamente cumplimentada en el 76% de los establecimientos inspeccionados.

Por otra parte, es también obligatoria la etiqueta de trazabilidad, es decir, aquella en la que aparecen los datos del animal desde su nacimiento hasta su llegada al punto de venta: país de origen, de engorde, de sacrificio y de despiece, autorización sanitaria del matadero... En este tipo de etiquetado se observa en muchas ocasiones la falta de algún dato de obligada cumplimentación. Así, un 20% no presenta el número de referencia de la carne, casi un 30% omite la información sobre la procedencia del animal y un 25% no indica el número de autorización sanitaria del matadero.

Otro de los aspectos que se han inspeccionado durante la campaña llevada a cabo por la inspección es la obligatoriedad por parte de las personas responsables de los establecimientos de conservar durante un año todos estos datos de la trazabilidad del animal, con la indicación de la fecha de llegada de la carne al comercio y la fecha final de su venta. El 85% cumple este requisito, si bien en muchos casos la información no es adecuada y en un 25% de los mismos no coincide con la presentada en el etiquetado.

Tras la realización de la inspección, se ha constatado que existe por parte de un buen número de personas dedicadas a la venta de carne de vacuno un desconocimiento de la normativa sobre etiquetado y que quienes trabajan o son asesorados por una asociación o por una marca de denominación apenas presentan irregularidades.

Etiquetado de carne de vacuno envasada

La adecuación a la normativa sobre etiquetado aumenta en los productos cárnicos de vacuno que se venden envasados. La inspección ha visitado 13 grandes superficies en las que se comercializan este tipo de productos. De forma global, se puede señalar que el 84,36% de estos establecimientos cumplen de forma correcta con los requisitos establecidos por la legislación. Todos presentan el etiquetado obligatorio, aunque en algo más de un 10% se observa algún tipo de irregularidad en los datos de trazabilidad.

En cuanto a la conservación correcta de la información sobre el producto durante un año, las cifras se asemejan más a las presentadas en la carne sin envasar que se comercializa en los establecimientos minoristas y descienden hasta un 66% de los comercios visitados.

A la vista de estos datos, se constata que, tanto en la carne de vacuno que se comercializa sin envasar como en la envasada, existe una deficiencia en el etiquetado obligatorio, lo que va en perjuicio del derecho a la información de las personas consumidoras, por lo que la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco impulsará acciones para que todo el sector se adecue lo antes posible a la normativa sobre etiquetado.

ETIQUETADO CARNE VACUNO ENVASADA

Denominación de la pieza SOLORILLO TERNERA	Identificación de la empresa CARRICAS AMEBA S.A. C/ PAMPLONA 10709A BILBAO
Identificación del animal Nº REG: ES 00157309887	Identificación del matadero SACRIFICADO EN E. 10 09420V
	Identificación sala de despiece DESPIECE EN E. 10 34230V1
País de origen FRANCIA	País de venta FRANCIA ESPAÑA
	Sello de inspección veterinaria ESPAÑA N.º 1420711 C.E.E.
Peso por Kg. 25,24 KGR/0,512 KG 12,02 €	Cantidad carne inspeccionada anexo M 18.01.2012 comercio por peso de 14.01.2012

Control de centros de bronceado

Los centros de bronceado de la Comunidad Autónoma del País Vasco se van adaptando a la normativa que regula la prestación de este tipo de servicio en relación a la formación que deben tener las personas que se dedican al mismo, la información obligatoria que deben exhibir y facilitar a la persona usuaria, la publicidad que muestran y la seguridad de los aparatos y su mantenimiento.

Éstas son las conclusiones de una campaña de inspección llevada a cabo por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco en 222 establecimientos (39 en Araba, 65 en Gipuzkoa y 66 en Bizkaia) que ya fueron visitados el pasado año e informados sobre las deficiencias que debían solucionar para adecuarse a la legislación. En este tiempo, un 24% de estos centros de bronceado ha cesado en su actividad, alegando sus responsables que el coste que supone esta adecuación no compensa el mantener en funcionamiento un servicio que, en algunas ocasiones (peluquerías, salones de belleza, perfumerías...) no es la actividad principal del negocio. Por territorios, en Araba han dejado de funcionar 12 centros, por 19 en Gipuzkoa y 21 en Bizkaia.

En cuanto a los 170 establecimientos restantes, durante la campaña se ha observado una mejoría sensible con relación a la situación que presentaban el año anterior. Así, el 90% de los mismos exhibe un cartel con la información obligatoria sobre los daños que pueden causar los rayos ultravioletas, la obligatoriedad del uso de gafas de protección, las posibles reacciones en caso de tomar algún medicamento o usar cosméticos y que su utilización está prohibida para los menores de edad y desaconsejada para las mujeres embarazadas. La mayoría tiene también a la vista una tabla con los fototipos de piel y los correspondientes tiempos de exposición, y prácticamente la totalidad de establecimientos cuenta con gafas de protección.

Los porcentajes de adecuación a la normativa disminuyen en relación con la obligatoriedad de disponer de un documento informativo sobre riesgos y precauciones que será presentado a la persona usuaria para que lo firme y dé su conformidad antes de exponerse a los aparatos UV (77%). Un 68% cumple con el requisito de cumplimentar y guardar durante un año una ficha con los datos del tipo de piel, las sesiones y las exposiciones recibidas.

En cuanto al mantenimiento de los aparatos de bronceado, el 53% de los establecimientos posee ya la documentación que acredita haber realizado la revisión técnica anual de carácter obligatorio. Otros alegan que están a la espera de que una empresa autorizada pase a efectuar la revisión, o bien han realizado la misma y aún no han recibido la documentación que lo acredita.

En el capítulo formativo es en el que la inspección ha encontrado más irregularidades, a pesar de comprobar una mejoría con respecto a la campaña anterior. La normativa establece que todas las personas que manejen aparatos de bronceado deben acreditar la superación de un curso de formación, algo que sólo cumple el 45,58% de los centros visitados.

Datos por Territorios Históricos
(% de centros que se adecuan correctamente a la normativa)

	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA
Cartel informativo	97,44%	96,92%	80%
Información sobre fototipos	92,31%	81,54%	78,79%
Documentos	85,25%	70%	77%
Fichas de las personas usuarias	78,97%	64,30%	62,42%
Revisión técnica por centro autorizado	53,85%	29,23%	77%
Formación del personal por centro autorizado	58,97%	26,25%	51,52%

Como conclusión de estos datos, se observa que las campañas informativas y de control realizadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco han servido para sensibilizar a los profesionales del sector sobre la necesidad de adecuarse a la normativa. No obstante, se debe insistir, sobre todo en los aspectos relacionados con la obligatoriedad de cumplimentar la ficha de datos, el mantenimiento de los aparatos y la formación del personal, para conseguir que se respeten las normas de seguridad e información a las que tienen derecho las personas que acuden a estos establecimientos.

Seguridad de productos industriales (encendedores, productos químicos y artículos de regalo eléctricos) en tiendas de bajo precio

El servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ha realizado una campaña para comprobar el grado de cumplimiento con las normas de etiquetado y seguridad de distintos productos químicos, mecheros y artículos de regalo que funcionan con energía eléctrica. Estas inspecciones se

han realizado en establecimientos minoristas (tiendas de bajo precio, bazares, multi-precio...) y establecimientos mayoristas de los tres territorios de la Comunidad Autónoma Vasca que comercializan y distribuyen este tipo de productos.



Productos químicos

Se han realizado 30 protocolos de artículos en cuya composición figuran porcentajes de sustancias como amoníaco, aguarrás, sosa, alcohol de quemar o salfulmán. De los resultados obtenidos cabe destacar que la mayoría de los artículos inspeccionados cumplen adecuadamente con los requisitos de información obligatorios para todo tipo de productos industriales, aunque en el 23% de los casos no está reseñado el lote de fabricación.

En cuanto a los requisitos establecidos por la normativa para los productos químicos, tanto en la información que debe figurar en el etiquetado (peligrosidad, toxicidad, pictogramas, frases de riesgo...) como en las características de los envases (seguridad de los cierres, indicaciones táctiles de peligro y número de teléfono al que llamar en caso de accidente), muchos productos no se adecuan a lo exigido. Sólo en el 62 % de los artículos inspeccionados se recoge de forma completa todas las indicaciones que establece la Ley, lo que puede suponer un riesgo para la per-

sona consumidora dado que muchas de estas sustancias son tóxicas, nocivas, inflamables y corrosivas.

Artículos de regalo

La campaña de inspección se ha dirigido a aquellos artículos de regalo (figuras, cuadros, imágenes...) que utilizan energía eléctrica de red, salvo electrodomésticos y luminarias. Se han realizado 57 actuaciones de control, cumplimentándose 24 protocolos, dato que indica la dificultad de encontrar este tipo de productos en los establecimientos seleccionados.

De los datos extraídos de los protocolos, se comprueba que existen muchos incumplimientos en temas de etiquetado que pueden afectar a la seguridad de los artículos, ya que en muchos casos incumplen las normativas y las Normas UNE que les son de aplicación. Así, sólo en el 40,10% de los productos inspeccionados figuran correctamente la denominación comercial del producto, instrucciones de uso y advertencias, identificación completa del responsable del producto e información en idioma oficial. Del total de artículos analizados, sólo uno era de origen comunitario, mientras que el resto provenían del sudeste asiático.



En cuanto al etiquetado con el marcado CE, las indicaciones sobre la tensión que soportan y la potencia asignada, entre otros, aparece correctamente en el 68,45% de los productos.

Estas irregularidades detectadas han llevado a retirar del mercado cuatro unidades de un artículo por no llevar el marcado CE, mientras que dos productos han sido puestos en el sistema de Red de Alerta, por presentar deficiencias de seguridad.

Mecheros de fantasía, luces y sonidos

Tras la inspección realizada las irregularidades detectadas han llevado a retirar del mercado 206 mecheros de fantasía por los riesgos que pueden presentar para menores de 51 meses.

Según se desprende de los 21 protocolos de inspección realizados, sólo el 19,72% de estos artículos informan correctamente sobre la denominación comercial del producto, su responsable o el idioma oficial. Aún son menos (14,28%) los que informan sobre el país de origen del producto.

En cuanto a los datos de seguridad, instrucciones de uso y advertencias, no figuran en el 71,44% de los artículos, en los que debería señalarse una leyenda que aconseje mantener el producto lejos del alcance de los niños.

Precios de venta al público y Hojas de Reclamaciones.

En las inspecciones realizadas sobre productos químicos, artículos de regalo y mecheros se ha comprobado que en la mayoría de los casos se exhibe los precios de venta al público, mientras que muestran el cartel de existencia de Hojas de Reclamaciones y disponen de ellas una media del 80% de los establecimientos.

De las irregularidades detectadas en estas campañas se ha dado traslado a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde está ubicado el responsable del producto.

Toma de muestras productos destinados a celíacos

El Real Decreto 2220/2004, establece la obligación de indicar en el etiquetado de los productos alimenticios y de las bebidas alcohólicas los ingredientes presentes en su composición que puedan producir reacciones alérgicas a personas propensas a padecerlas.

Dentro de este colectivo se encuentran los enfermos celíacos. Por ello se ha establecido un plan de actuación entre la Asociación de Celíacos de Euskadi y varios Departamentos del Gobierno Vasco con el objetivo de desarrollar acciones conjuntas que favorezcan la mejora de la salud y de la calidad de vida de los enfermos celíacos.

El objetivo de esta Campaña ha sido el constatar analíticamente que los alimentos que están en el mercado para su venta al público etiquetados como «sin gluten» realmente cumplen estos requisitos de no llevar gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.



Los alimentos objeto de toma de muestras tienen que reunir los requisitos de llevar en la etiqueta el logo de FACE (significa que son productos autorizados por esta Asociación por su ausencia de gluten) o bien que en el etiquetado conste «sin gluten».



Las muestras tomadas se encuentran entre los artículos: galletas rellenas de crema, palmeras de chocolate, macarrones, fideuá, cereales sin gluten, papillas instantáneas, tostadas de maíz, entre otros.

Se han tomado 19 muestras reglamentarias de distintos productos alimenticios de entre los encontrados en establecimientos especializados en la venta de estos productos y grandes superficies.

Se han recibido los informes de ensayos y se ha constatado que todos los productos analizados cumplen con la normativa, si bien en cinco de ellos se han encontrado trazos de gluten que pueden suponer un riesgo para las personas afectadas por este problema.

De estas incidencias en los resultados se ha informado a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas dónde están ubicados los responsables de los productos.

Trazabilidad de productos alimenticios con organismos genéticamente modificados (O.G.M.)

Durante la primera quincena del mes de junio de 2005 el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta Campaña de Control.

El objetivo de esta Campaña ha sido conocer el grado de implantación de la trazabilidad de aquellos alimentos envasados que sean, contengan y/o estén producidos a partir de OGM.

Los Reglamentos de la UE exigen requisitos específicos en el etiquetado para los productos alimenticios modificados genéticamente. De forma genérica en dichos alimentos debe figurar a continuación el nombre del ingrediente, categoría del ingrediente o a falta de una lista de ingredientes, que el mismo ha sido «modificado genéticamente» o producido a partir (nombre del ingrediente) modificado genéticamente».

Se entiende por trazabilidad (a efectos de OGM) «la capacidad de seguir la traza de los OGM y los productos producidos a partir de OGM a lo largo de las cadenas de producción y distribución en todas las fases de su comercialización».

La información sobre la trazabilidad de un producto con OGM debe figurar por escrito en el etiquetado o en documento que acompañe a la mercancía en cada uno de los eslabones de la cadena.

La inspección de estos productos se ha efectuado en establecimientos minoristas de alimentación, supermercados y grandes superficies, programándose la realización de 35 protocolos de entre los productos que se señalan a continuación que pueden ser susceptibles de contener OGM y que alguno de sus ingredientes sea maíz o soja o derivado de éstos:

- Carnes vegetales de soja.
- Yogures y postres de soja.
- Bebidas de soja.
- Harinas y féculas de maíz.
- Soja en grano y harinas de soja.
- Galletas y productos de bollería que contengan soja y/o maíz.
- Productos dietéticos y de régimen que contengan soja y/o maíz.
- «Snack» que contengan soja y/o maíz.
- Cereales de desayuno con maíz.
- Complementos alimenticios con soja (lecitina de soja, isoflavonas de soja).
- Alimentos para bebés que contengan maíz.

Además y a efectos de trazabilidad y dentro de la gama de productos seleccionados para la inspección se ha tenido en cuenta el domicilio del distribuidor o fabricante del producto. Éste tiene que estar ubicado en alguna de las Comunidades Autónomas siguientes: Castilla La Mancha,



Cataluña, Navarra y País Vasco, ya que estas Comunidades son las que van a realizar esta Campaña en su territorio.

En el protocolo de inspección elaborado para esta Campaña se han reflejado los datos del establecimiento, la descripción del producto, su denominación, marca comercial, si entre los ingredientes figuran maíz o soja o derivados de éstos, si se identifican como «modificados genéticamente» o producidos a partir de maíz o soja modificada genéticamente.

De los resultados de las actuaciones realizadas se observa que:

- Se han visitado 70 establecimientos distribuidos entre los tres territorios de la CAPV correspondientes a establecimientos minoristas de alimentación, tiendas especializadas, supermercados y grandes superficies.
- De entre todos los productos inspeccionados solamente se ha localizado un producto que cumple los requisitos establecidos para la realización de esta Campaña.
- Sobre otros dos productos se han confeccionado los protocolos porque en el etiquetado hacen referencia expresa a productos que excluyen OGM y que indican que contienen ingredientes naturales o hacen referencia a trazabilidad garantizada desde su origen que garantizan la ausencia de OGM desde sus semillas y cultivo hasta la completa elaboración del producto. En uno de ellos se lee en el etiquetado «soja con identidad preservada»; este término, según consultas efectuadas, significa que es un producto sin OGM.
- De los tres productos ya mencionados y sobre los que se ha realizado el protocolo, todos ellos cumplen con los requisitos exigidos en el etiquetado, salvo en uno de los productos en que no figura el número de lote.

Como conclusión a las actuaciones realizadas en esta Campaña se puede estimar:

- Existe gran dificultad de localizar en el mercado productos que contengan, estén producidos y/o procedan de OGM.
- Esta dificultad de localización quizás pueda ser debida a que se ha delimitado la inspección a productos cuyos responsables de los mismos estén ubicados en unas determinadas Comunidades Autónomas.
- Se comprueba que en el etiquetado de los productos no se hacen alegaciones específicas a la inexistencia de OGM entre sus ingredientes.

Etiquetado y trazabilidad del etiquetado de composición de productos textiles

El servicio de inspección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco participó, entre los meses de septiembre y octubre, en una campaña de productos textiles de ámbito estatal en la que colaboraron distintas Comunidades Autónomas. El objetivo de esta campaña era examinar tanto el grado de adecuación a la normativa sobre etiquetado de los productos de confección textil puestos a la venta como, mediante ensayos analíticos sobre muestras de prendas, verificar que lo indicado en ese etiquetado en relación a la composición del tejido era correcto.

Tras realizar cien protocolos repartidos entre los tres territorios de la Comunidad Autónoma Vasca, se puede concluir que prácticamente la totalidad de los productos inspeccionados (99%) llevan la correspondiente etiqueta obligatoria, de forma visible, legible y bien fijada a la prenda. El porcentaje disminuye (83%) en relación a la correcta identificación de la razón social del fabricante, comerciante o importador de la prenda, descendiendo hasta el 66% las etiquetas en las que consta el domicilio del responsable del producto. En cuanto a los productos importados de terceros países, sólo en tres de las 19 prendas inspeccionadas figura la obligatoria identificación del lugar de origen.

Prácticamente la totalidad de los artículos inspeccionados incluye en el etiquetado la composición de las fibras que contiene la prenda, tal y como establece la normativa. Más del 80% opta también por añadir la etiqueta no obligatoria con las indicaciones sobre conservación y tratamiento del producto. En relación a la toma de muestras para verificar la composición de las prendas, el servicio de inspección del Gobierno Vasco está a la espera de los resultados de los ensayos realizados por el Centro de Investigación de la Calidad.

Además de lo estrictamente relacionado con los productos, la inspección también comprobó si los establecimientos visitados exhibían de forma visible el cartel



de la existencia de Hojas de Reclamaciones y si en realidad disponían de ellas. El 30% de estos comercios no cumplía con la normativa en esta materia.

Todas las irregularidades detectadas en esta inspección serán comunicadas a las Direcciones de Consumo en las que se encuentran domiciliadas las empresas responsables de los productos examinados para proceder a su subsanación.

Seguridad de guirnaldas luminosas

Durante el mes de noviembre el servicio de inspección ha llevado a cabo esta Campaña de control del etiquetado y seguridad de las guirnaldas luminosas.

Los objetivos de esta Campaña han sido la comprobación de que las guirnaldas expuestas para la venta dispongan del correspondiente marcado «CE» y todas ellas contengan adecuadamente todos los datos que deben figurar en el etiquetado tanto los correspondientes a la identificación y características del producto, su responsable, como las advertencias de seguridad. Asimismo se han programado la ejecución de tomas de muestras para comprobar mediante ensayos analíticos la seguridad de estos productos.



Los establecimientos a inspeccionar, 50, han sido seleccionados entre bazares, tiendas de bajo precio, ferreterías, tiendas de venta de material eléctrico, supermercados y establecimientos de mayoristas.

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

Se han realizado 160 protocolos de inspección superando ampliamente el número programado.

Todos los productos inspeccionados y sobre los que se ha elaborado el protocolo de inspección, llevaban el correspondiente marcado «CE». En el momento de la inspección fueron retiradas de la venta 57 unidades de guirnaldas, de varios tipos, por carecer del marcado «CE».

El 41,88% de las guirnaldas no indican correctamente al responsable del producto, su dirección, y/o el origen del producto.

Se indican adecuadamente las características de las guirnaldas, tensión nominal, potencia, el símbolo, etc., en el 79,06% de los protocolos.

Las advertencias de seguridad que deben constar en las guirnaldas, figuran de forma incorrecta en el 40,35% de las guirnaldas inspeccionadas.

El etiquetado y las leyendas obligatorias sobre seguridad se presentan en el idioma oficial y de forma clara visible y legible en el 78,54% de los productos.

Prácticamente la totalidad de los productos inspeccionados, el 96,88% indican el precio de venta al público y el 29,37% de los establecimientos incumplen con la obligación de exhibir el cartel informando de la existencia de Hojas de Reclamaciones y de la disposición de las mismas en el establecimiento.

Se han realizado once tomas de muestras que han sido enviadas al Laboratorio del CICC para su estudio.

De los resultados obtenidos, dos de dichas guirnaldas han sido puestas en red de alerta, tres han dado resultados correctos y del resto se está pendiente de recibir los resultados de los ensayos.

Asimismo y dentro de las instrucciones dadas para la ejecución de esta Campaña se han inmovilizado cautelarmente 99 unidades de guirnaldas correspondientes a 9 modelos diferentes por carecer de datos obligatorios del etiquetado.

Se ha ordenado la retirada de 1.326 unidades de guirnaldas, correspondientes a más de 20 modelos distintos que en un principio fueron inmovilizados pero al no ser subsanadas las irregularidades detectadas se ha ordenado su retirada.

En el transcurso de la inspección se han detectado guirnaldas sin el correspondiente marcado «CE» y se ha ordenado la devolución a origen de 57 unidades de tres tipos por carecer de dicho marcado.

Se han localizado 16 unidades de guirnaldas que se corresponden con una alerta y se ha ordenado su devolución a origen.

De los resultados obtenidos se comprueba que existen en el mercado guirnaldas indebidamente etiquetadas y que una vez realizados los correspondientes ensayos en el laboratorio, presentan problemas de seguridad.

Se comprueba que la mayoría de estos productos son importados de países asiáticos y la venta se realiza en establecimientos de Bajo Precio, bazares.

Seguridad de juguetes

Durante los meses de noviembre y diciembre el servicio de inspección ha llevado a cabo esta Campaña, cuyos objetivos han sido:

- Localización y retirada de juguetes que han sido puestos en red de alerta durante el año 2005.
- Comprobar que los juguetes expuestos para la venta figuran etiquetados adecuadamente y todos llevan el marcado «CE».
- Realizar tomas de muestras de distintos tipos de juguetes al objeto de comprobar mediante ensayos analíticos que cumplen los requisitos de seguridad exigidos.



Los establecimientos seleccionados para efectuar la inspección han sido: bazares, tiendas de bajo precio, supermercados y establecimientos de mayoristas, habiéndose programado un total de 75 establecimientos a visitar efectuándose en cada uno de ellos tres protocolos de inspección.

Los juguetes a inspeccionar se han dividido en tres grupos, según edades, uno por cada territorio, para facilitar las labores de inspección y la no duplicidad de artículos. Así se han inspeccionado juguetes para niños de hasta 3 años, juguetes para niños de 3 a 6 años inclusive y juguetes para niños de entre 6 y 11 años inclusive.

Asimismo se han dado instrucciones de retirada del mercado de aquellos artículos que no dispongan del marcado «CE» y de inmovilización cautelar hasta el momento que la inspección verifique que los juguetes están debidamente etiquetados, de aquellos que presenten deficiencias sobre la identificación del responsable del producto y/o las instrucciones o advertencias de uso no figuren en el idioma oficial.

Los resultados de la inspección han sido los siguientes:

- Se han localizado 6 tipos de juguetes correspondientes a otras 6 redes de alerta, inmovilizando y/o retirando del mercado un total de 200 artículos.

- Se ha procedido a la inmovilización cautelar de unas 5.000 unidades de distintos tipos de juguetes por presentar deficiencias en el etiquetado.
- Se han retirado del mercado 90 unidades de juguetes por carecer del marcado «CE» y se ha procedido a la destrucción de juguetes de varios tipos, siendo destruidas unas 50 unidades.
- Se han efectuado 10 tomas de muestras reglamentarias de diversos tipos de juguetes, habiéndose recibido resultados del 50% de los productos enviados, de los cuales dos juguetes han sido puestos en red de alerta por presentar riesgos de seguridad. Tres de los juguetes ensayados han resultado correctos.

Si se analizan los resultados de los protocolos realizados se comprueba lo siguiente:

Se han realizado 182 protocolos de inspección, lo que representa el 80,7% de las actuaciones previstas.

El 95,96 % de los juguetes inspeccionados llevan el marcado «CE», e indican adecuadamente los datos y domicilio del responsable del producto en el 90,8% de los casos.

Las advertencias y leyendas relativas al uso y seguridad de los juguetes figuran escritas en el idioma oficial y están expresadas de forma clara, visible y legible en el 90% de los juguetes.

Existen otros tipos de advertencias que deben incluir los juguetes que varían en función de la edad que tiene el niño al que va destinado el juguete, del tipo de juguetes del que se trate, funcional, químico y/o eléctrico. Así en un 6,67% de los juguetes inspeccionados no se indica de forma adecuada la edad a la que va destinado el juguete. Un 8% de juguetes eléctricos inspeccionados no indica la tensión eléctrica a la que funciona ni que ésta no supera los 24 voltios.



El 93,3% de los juguetes lleva indicado el precio de venta al público y el 92% de los establecimientos exhiben el cartel en el que informan de la existencia de Hojas de reclamaciones y disponen de ellas.

A la vista de los resultados de esta Campaña y de los informes realizados, se observa que ésta ha resultado de difícil ejecución. Analizando las causas de estas dificultades se pueden citar algunas:

- El elevado número de redes de alerta a controlar. La mayor parte de las alertas están originadas por productos de procedencia asiática. La inseguridad y los riesgos que pueden presentar estos productos quedan constatados en los ensayos que se realizan a los mismos.
- Se ha ampliado la inspección a establecimientos mayoristas, lo que ha generado mayor número de productos a controlar. Se constata que la mayor parte de los productos que venden proceden de países asiáticos.

En cuanto al resultado de los protocolos realizados, cuyos datos ya han sido expuestos, lo más destacado de señalar es que existen muchos juguetes que por sus características están destinados casi exclusivamente para niños menores de 36 meses y en el etiquetado informan de que no son adecuados para niños de esa edad. Se considera que esta práctica no favorece la seguridad del juguete y que se deberían realizar los esfuerzos oportunos para conseguir la eliminación de esta frase en artículos que no procede su colocación.

Toma de muestras de carne de aves de corral

La ejecución de esta Campaña se enmarca dentro de los programas coordinados de control alimenticio establecidos en base a la Directiva europea por la que se regula el control oficial de productos alimenticios.

El objetivo de esta Campaña es verificar a escala comunitaria la correcta aplicación de la Directiva 71/118/CEE con respecto a la utilización de los agentes para la retención del agua en carne de aves de corral refrigerada y congelada (pechugas de pollo) y en preparados congelados a base de carnes de aves de corral.

Para ello se han realizado tomas de muestras que han sido enviadas al Laboratorio del CICC para la realización de ensayos, estando pendiente de recibir los informes de resultados. Los resultados generales de esta Campaña se darán conjuntamente con todas las Comunidades Autónomas participantes en este programa.

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 U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC), se comercializan en nuestro país.

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

ORGANISMOS DE PROCEDENCIA DE LAS ALERTAS

	UE	CCAA	CPSC (EE UU)	INC	INFORM	Total
JUEGOS Y JUGUETES	195	199	29			423
MATERIAL ELÉCTRICO	184	100	26			310
ELECTRODOMÉSTICOS	108	31	49			188
ARTÍCULOS DECORACIÓN	65	14	32			111
VEHÍCULOS Y ACCESORIOS	37	32	26			95
PRODUCTOS QUÍMICOS	72	8	6	1		87
PUERICULTURA	45	14	21			80
HERRAMIENTAS	23	11	23			57
ARTÍCULOS DEPORTIVOS	11	3	25			39
MUEBLES	13	2	24			39
TEXTIL, CALZADO	16	2	17		1	36
MOTOCICLETAS Y BICICLETAS	11	15	9			35
OTROS	35	5	17	1		58
TOTAL	815	436	304	2	1	1.558

PAÍS DE ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS

	CHINA	UE	EEUU	OTROS	No conocido	Total
JUEGOS Y JUGUETES	307	25	5	12	74	423
MATERIAL ELÉCTRICO	132	61	5	15	97	310
ELECTRODOMÉSTICOS	77	26	12	20	53	188
ARTÍCULOS DECORACIÓN	51	20	5	4	31	111
VEHÍCULOS Y ACCESORIOS	3	37	18	31	6	95
PRODUCTOS QUÍMICOS	8	38	13	18	10	87
PUERICULTURA	30	20	3	14	13	80
HERRAMIENTAS	13	16	7	9	12	57
ARTÍCULOS DEPORTIVOS	11	9	4	12	3	39
MUEBLES	13	7	4	13	2	39
TEXTIL, CALZADO	12	3	1	12	8	36
MOTOCICLETAS Y BICICLETAS	3	3	8	15	6	35
OTROS	23	9	7	10	9	58
TOTAL	683	274	92	185	324	1.558



PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS EN NUESTRO MERCADO

PRODUCTO	LOCALIZADOS	UNIDADES RETIRADAS
JUGUETES	24	3.177
MATERIAL ELÉCTRICO	9	3.717
MATERIAL PUERICULTURA	2	23
ELECTRODOMÉSTICOS	2	360
PRODUCTOS QUÍMICOS	1	5
MOTOCICLETAS Y BICICLETAS	1	9
OTROS	3	32
TOTAL	42	7.323

6.3. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones es de 4.228 actuaciones que comprenden 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 DE INSPECCIÓN POR MOTIVO y TT.HH

MOTIVO	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL
RECL/DENUNCIA	166	690	1.228	2.084
CAMPAÑA	302	540	694	1.536
RED DE ALERTA	101	176	247	524
OTROS	11	46	27	84
TOTAL	580	1.452	2.196	4.228

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO

PRODUCTO SERVICIO	CON Infracción	SIN Infracción	TOMAS DE MUESTRAS	TOTAL
PRODUCTOS INDUSTRIALES	219	986	34	1.239
JUGUETES	135	377	52	564
TINTORERÍA LAVANDERÍA	136	380		516
VIVIENDA	223	188		411
TEXTILES	48	190	9	247
PRODUCTOS CÁRNICOS	156	82	2	240
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	26	212		238
SERVICIOS VARIOS	8	182		190
REPARACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS	2	99		101
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS	3	75	21	99
AUTOMÓVILES Y REPUESTOS	3	94		97
REPARACIONES VIVIENDAS	9	58		67
ACEITES Y GRASAS	3	45	5	53
PROD. DE CUERO Y PIEL	1	51		52
PRODUCTOS QUÍMICOS	25	11	6	42
SERV. PUBLIC. ABASTECIMIENTO	1	16		17
PRODUCTOS QUÍMICOS USO DOMÉSTICO	0	16		16
TRANSPORTES	0	9		9
SERV. SANITAR. Y ASISTENCIAL	0	8		8
COMBUSTIBLES	4	2	1	7
PAN Y PANES ESPECIALES	0	3		3
TURISMO (HOTEL, AGEN. VIAJES)	0	3		3
PUBLICIDAD	0	3		3
CONSERVAS	1	1		2
VINOS Y LICORES	0	2		2
PRODUCTOS CONGELADOS	0	1		1
FRUTAS Y HORTALIZAS	0	1		1
TOTALES	1.003	3.095	130	4.228

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 2005, se recibieron 133 y se enviaron 192.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	RECIBIDAS	ENVIADAS
ANDALUCÍA		18
ARAGÓN	3	12
ASTURIAS	4	2
BALEARES	1	1
CANARIAS		1
CANTABRIA	1	2
CASTILLA LA MANCHA	17	4
CASTILLA Y LEÓN	37	8
CATALUNYA	22	53
COMUNIDAD VALENCIANA	9	25
EXTREMADURA	1	
GALICIA	7	7
LA RIOJA	4	7
MADRID	9	40
MURCIA	1	3
NAVARRA	17	9
TOTAL	133	192

6.5. EXPEDIENTES SANCIONADORES

Aunque las actuaciones positivas ascienden a 1.003, 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.

Este año 2005 se han incoado 174 expedientes sancionadores, destacando entre ellos los expedientes derivados de la campaña de Control de centros de bronceado.

Los sectores en los que más expedientes sancionadores se han incoado son: el sector de telefonía y telecomunicaciones, alimentación y gremios y reparación de viviendas. Así mismo, los motivos se deben en su mayoría a deficiencias en el etiquetado e información a la persona consumidora y defectos en la prestación de servicios.

Participamos 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 AL CIUDADANO

Portal de Consumo: 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. Los servicios que se ofertan a través de Internet son los siguientes:

- Solicitudes de arbitraje de consumo.
- Adhesiones de empresas al sistema arbitral.
- Solicitud del distintivo digital de arbitraje.
- Nueva búsqueda de empresas adheridas al arbitraje.
- Programa de ayudas a asociaciones de consumidores.
- Programa de ayudas a entidades locales para la promoción y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- Becas para la formación e investigación en materia de consumo.
- Peticiones de centros educativos al programa de talleres itinerantes de consumo.

Canal de noticias

Este sitio Web, puesto en marcha a finales de 2005, contiene una amplia oferta de información sobre consumo procedente de los medios de comunicación escritos y los textos de normativa jurídica y jurisprudencia más interesantes para el consumidor.

ATEA: Aplicación para la Tramitación de Expedientes de la Administración

Se están modelizando los procedimientos administrativos de las denuncias y reclamaciones de los Consumidores y de las 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 de Consumo (Kontsumo Eskola de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia).
- Centro de documentación del Centro Europeo del Consumidor.

Para el desarrollo de acciones formativas de alfabetización digital dirigidas a colectivos y organizaciones de consumidores, así como a escolares y profesores.



7.2. PROYECTOS DE COOPERACIÓN ENTRE AGENTES DE CONSUMO

Portal de gestión de la Red CIAC de Centros de Información y Atención al Consumidor

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 transmisión de una reclamación de un centro a otro,

así como las comunicaciones internas entre los distintos miembros. Agrupa a 40 oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), dependientes de otros tantos ayuntamientos, 23 oficinas de las federaciones, asociaciones y organizaciones de consumidores implantadas en Euskadi (EKE, UCE y EKA, ASKEL...), el Servicio del «Teléfono de atención al consumidor», 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.

En 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 y www.kontsumo.info así como facilitar la gestión de las solicitudes de la persona consumidora:

Información

- Novedades.
- Foro de debate.
- Tablón de anuncios.
- Correo electrónico.
- Acceso a Internet.
- Bases de Datos.
- Documentales de Consumo.

Gestión

- Consultas.
- Quejas.
- Reclamaciones.
- Denuncias.
- Traslados.
- Censo de consumidores.
- Censo de establecimientos.

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 pre-

vención, 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 OMIC y asociaciones de consumidores.

Durante 2005, se han registrado un total de 30.046 consultas y 6.194 reclamaciones mediante la Red CIAC.

7.3. GESTIÓN DE COLABORACIÓN 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 Seguridad Industrial 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 2005.

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, Murcia, Andalucía, Melilla y Navarra.

Red E-Cons (Red Europe de Educación al Consumidor)

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

Consumers Internacional

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

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

Plan vasco de consumo ambientalmente sostenible

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

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

Formación de capacidades de liderazgo ciudadano en consumo responsable y para la promoción de la responsabilidad social de las empresas

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco formó parte del proyecto durante el año 2005 junto con la Oficina de Consumers International para América Latina y el Caribe, formado por 40 organizaciones de consumidores y Agencias Gubernamentales de Protección de la Persona Consumidora.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

Capacitar en los contenidos y alcances del consumo responsable y la responsabilidad social de las empresas como componentes esenciales del desarrollo sustentable.

Incorporar la temática del consumo responsable y la Responsabilidad Social Empresarial en los programas y actividades de las organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales de protección del consumidor y en organizaciones de la sociedad civil.

Promover iniciativas ciudadanas en consumo responsable e incorporar los derechos de los consumidores/as en los indicadores y prácticas de la RSE.

Contribuir a un diálogo informado y transparente entre consumidores y empresarios.

Aportar a las actividades promovidas por Naciones Unidas en el marco de la Década de la Educación para el Desarrollo Sustentable.

La estrategia de formación se llevó a cabo a través de los siguientes mecanismos:

- Curso a distancia con efecto multiplicador.
- Constitución en los países del proyecto de «comunidades de consumidores para el aprendizaje y la acción ciudadana».
- Edición y amplia distribución de un CD con los contenidos centrales del curso y otros materiales complementarios.

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

ANEXO I . RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC

DIRECCIÓN DE CONSUMO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945019923

Fax: 945019931

E-mail: consumo@ej-gv.es

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945019948

Fax: 945019947

E-mail: cec@ej-gv.es

KONTSUMO ESKOLA

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VII, 20 - 1º

01008 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945016600

Fax: 945016601

E-mail: a-kontsumo.eskola@ej-gv.es

BILBAO

Nicolás Alcorta, 2

48003 Bilbao

Tfno: 944032220

Fax: 944032221

E-mail: b-kontsumo.eskola@ej-gv.es

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Pº Zarategui, 82

20015 Donostia-San Sebastián

Tfno: 943022590

Fax: 943022592

E-mail: g-kontsumo.eskola@ej-gv.es

OFICINAS TERRITORIALES DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

ÁLAVA

Samaniego, 2

01008 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945017770

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

BIZKAIA

General Concha, 23

48010 Bilbao

Tfno: 944031410

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

GIPUZKOA

Easo, 10

20006 Donostia-San Sebastián

Tfno: 943022505

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

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (OMICS)

ARABA

VITORIA-GASTEIZ

Cuesta San Vicente, s/n

01001 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945161240

Fax: 945161251

E-mail: omic@Vitoria-Gasteiz.org

CUADRILLA DE CAMPEZO

(Arraia – Maeztu – Bernedo – Campezu – Lagran – Peñacerrada – Valle de Arana)

Carretera Vitoria-Estella, 7

01110 Campezo

Tfno: 945405424

Fax: 945405472

E-mail: ccampezo.blanca@ayto.ala

CUADRILLA DE AÑANA

(Añana – Armiñon – Berantevilla – Iruña de Oca – Cuartango – Lantarón – Ribera Alta – Ribera Baja – Valdegovía – Zambrana)

Plaza de los Fueros, 11

01213 Ribera Baja

Tfno: 945355089

Fax: 945355053

E-mail: omic-anana@kontsumo.net

CUADRILLA RIOJA ALAVESA

(Labastida – Samaniego – Villanueva de Álava – Baños de Ebro – Leza – Navaridas – Elciego – Lapuebla de Labarca – Laguardia – El Villar – Cripan – Lanciego – Yécora – Oyón - Moreda de Álava)

Avda Diputación. s/n

01300 Laguardia

Tfno: 945621169
Fax: 945621065
E-mail: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

LLODIO

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

BIZKAIA

BILBAO

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

MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO

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

Avenida de la Libertad, 2, lonja
48200 Durango
Tfno: 946202707
Fax: 946202707
Email: omic.mdurango@kontsumo.net

ERMUA

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

LEKEITIO

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

BERMEO

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

ETXEBARRI

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

ORTUELLA

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

MUSKIZ-FORLAN

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

MANCOMUNIDAD URIBE-KOSTA

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

Gatzarriñe, 2-4

48600 Sopelana

Tfno: 946762674

Fax: 946762872

E-mail: omic-uribekosta@kontsumo.net

ONDARROA

Kanttoipe, s/n

48700 Ondarroa

Tfno: 946833670

Fax: 946833667

E-mail: omic-ondarroa@kontsumo.net

BALMASEDA

Plaza San Severino, 1

48800 Balmaseda

Tfno: 946802990

Fax: 946102053

E-mail: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

MANCOMUNIDAD DE ENCARTACIONES

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

La Inmaculada, 15

48850 Zalla

Tfno: 946671852

Fax: 946391168

E-mail: omic-encartaciones@kontsumo.net

BARAKALDO

Paseo Dolores Ibarruri, s/n

48901 Barakaldo

Tfno: 944180178
Fax: 944189298
E-mail: omic-barakaldo@kontsumo.net

PORTUGALETE

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

ERANDIO 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

(Errenteria – Lezo – Oiarzun – Pasaia)

Olibet, 6
20100 Errenteria
Tfno: 943510111
Fax: 943518404
E-mail: omic-oarsoaldea@kontsumo.net

HERNANI

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

ANDOAIN

Centro de Servicios Sociales. Pío Baroja, 1 B-2º

20140 Andoain

Tfno: 943304343

Fax: 943304222

E-mail: omic-andoain@kontsumo.net

LASARTE-ORIA

Ganbo, 1

20160 Lasarte-Oria

Tfno: 943361605

Fax: 943361605

E-mail: omic-lasarte@kontsumo.net

OFICINA COMARCAL DE BEASAIN

(Beasain – Lazkao – Ordizia)

Martina Maiz, 3

20200 Beasain

Tfno: 943886908

Fax: 943160604

E-mail: omic-beasain@kontsumo.net

LAZKAO

Plaza de Euskadi, 1 (Ayuntamiento de Lazkao)

20210 Lazkao

Tfno: 943805411

Fax: 943889858

E-mail: omic-lazkao@kontsumo.net

ORDIZIA

Nicolás Lecuona, 2

20240 Ordizia

Tfno: 943881642
Fax: 943805615
E-mail: omic-ordizia@kontsumo.net

IRUN

Área de Bienestar Social. Pl. de Urdanibia, 6
20304 Irun
Tfno: 943649262
Fax: 943631552
E-mail: omic@irun.org

TOLOSALDEA GARATZEN

(Tolosa – Ibarra – Villabona)

Plaza de los Fueros, 1
20400 Tolosa
Tfno: 704201202
E-mail: kontsumoa@tolosaldea.net

EIBAR

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

UROLA-GARAIA

(Urretxu – Zumarraga // Mantiene colaboración directa con 2 asociaciones:
Iratzarri de Legazpia y Mairi de Urretxu-Zumarraga).

Iparraguirre, 11 bajo
20700 Urretxu
Tfno: 943724279
Fax: 943726164
E-mail: omic-urolagaraia@kontsumo.net

IRAUGI LANTZEN

(Azkoitia – Azpeitia)

Azkoitia

Calle Mayor, 60-62

20720 Azkoitia

Tfno: 943857305

Fax: 943857305

E-mail: omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1

20730 Azpeitia

Tfno: 943157193

Fax: 943157201

E-mail: omic-azpeitia@kontsumo.net

ELGOIBAR

Plaza del Mercado, Plaza de Navarra s/n

20870 Elgoibar

Tfno: 943743088

Fax: 943743736

E-mail: omic-elgoibar@kontsumo.net

ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

EKA-OCUV, Organización de Consumidores y Usuarios Vasca

BIZKAIA

Plaza Nueva, 7-1º dcha.

48005 Bilbao

Tfno: 944168506

Fax: 944150050

E-mail: ekainfo@eka.org

Aldapa, 3 Bajo
48910 Leioa
Tfno: 944639633

URKOA, Asociación de Consumidores y Usuarios

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

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

GIPUZKOA

EKA-OCUV

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

ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa

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

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

UCE, Unión de Consumidores de Euskadi

ARABA

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

PROVINCIAL GASTEIZ

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

BIZKAIA

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

GIPUZKOA

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

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

EKE, Federación de Consumidores de Euskadi

Juan de Ajuriaguerra, 9-7º
48009 Bilbao
Tfno: 944246420
Fax: 944246420
E-mail: eke@arrakis.es

ARABA

AKE, Asociación Alavesa de Consumidores

Canciller Ayala, 11-1º dcha. Oficina B
01004 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945251708
E-mail: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

BKEE-ACUB, Agrupación de Consumidores y Usuarios de Basauri

Debarroa, 4-13º A
48970 Basauri
Tfno: 944407004
Fax: 944407004
E-mail: bkee@kontsumo.net

ASKOFA, Asociación Familiar para la Orientación del Consumidor de Euskadi

Pintor Tellaetxe, 13 bajo
48015 Bilbao
Tfno: 944752239
Fax: 944752239
E-mail: askofa@kontsumo.net

BKE, Asociación Vizcaína de Consumidores

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: etxeko-andre@kontsumo.net

GIPUZKOA

ARANZAZU, Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumo Familiar de Gipuzkoa

Ramón y Cajal, 4-bajo

20002 Donostia-San Sebastián

Tfno: 943277594

Fax: 943277594

E-mail: aranzazu@kontsumo.net

ASKEL, Asociación de Consumidores de Seguros

ARABA

San Prudencio, 23-1º

01005 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: askel@askel.org

BIZKAIA

Plaza Circular, 3-3° A

48001 Bilbao

Tfno: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: askel@askel.org

GIPUZKOA

Segundo Izpizua, 37 bajo

20001 Donostia-San Sebastián

Tfno: 902361331

Fax: 902361331

E-mail: askel@askel.org

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945019936

945019956

Fax: 945019997

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

Junta Arbitral de Consumo Municipal de Vitoria-Gasteiz

Cuesta de San Vicente, s/n

01001 Vitoria-Gasteiz

Tfno: 945161670

Fax: 945161251

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