

Kontsumo

MEMORIA

2007

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO



MEMORIA

2007

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, 2008

EDICIÓN: 1.^a mayo 2008

TIRADA: 500 ejemplares

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

DISEÑO: Dirección de Consumo y Seguridad Industrial

EDITA: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

IMPRESIÓN: Grafo, S.A.
Avda. Cervantes, 51 - 48970 Basauri (Bizkaia)

DEPÓSITO LEGAL: BI - 1967-08

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. FORMACIÓN	9
2.1. KONTSUMO GELAK, CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO.....	9
2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN	16
2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK	22
2.4. CURSOS ON-LINE.....	24
2.5. OTROS.....	24
2.6. BECAS PARA LA FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO	27
2.7. FORMACIÓN A PROFESIONALES.....	29
2.8. MATERIAL DIDÁCTICO	31
3. INFORMACIÓN	33
3.1. PROGRAMA DE PUBLICACIONES	33
3.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN.....	35
3.3. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN.....	51
4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	57
4.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN	57
4.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO.....	60
4.3. ARBITRAJE DE CONSUMO	73
5. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES	81
5.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO	81
5.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.....	87
5.3. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO	88
6. CONTROL DE MERCADO	89
6.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.....	89
6.2. CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS	122
6.3. ACTUACIONES INSPECTORAS	124
6.4. COMUNICACIONES	126
7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS	127
7.1. DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE LA COMISIÓN EUROPEA.....	127
7.2. INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO (INC) Y RESTO DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS	127
7.3. RED DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR	127
7.4. RED E-CONS (RED EUROPEA DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR)	127
7.5. CONSUMERS INTERNATIONAL.....	128
7.6. PLAN VASCO DE CONSUMO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE	128
7.7. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR.....	128
7.8. COMISIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA IGUALDAD	128
ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC	129



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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





2. FORMACIÓN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial realiza programas de formación dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las profesionales que trabajan en el ámbito del consumo.

Los programas de formación y educación dirigidos a la ciudadanía tienen como objetivo informar, concienciar y educar a la población sobre los derechos y deberes que se tienen como persona consumidora para actuar de una forma crítica, consciente y responsable a la hora de consumir productos y servicios.

Los programas dirigidos a profesionales tienen como objetivo reciclar y dotar de conocimiento y habilidades para atender de forma eficaz los servicios de las administraciones y organismos competentes en consumo.

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

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

2.1. KONTSUMO GELAK, CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene tres centros de formación en consumo, Kontsumo Gelak, en las capitales de los tres Territorios Históricos.



Objetivos:

- 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.
- Facilitar la consulta de publicaciones sobre consumo.

Alumnado:

Un total de 19.990 personas han participado en las actividades formativas que se ofrecen a través de Kontsumo Gelak:

1. Talleres.
2. Charlas.
3. Cursos.



2.1.1. Talleres formativos de consumo

Se trata de actividades prácticas de hora y media de duración 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.

Área de publicidad:

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



Área de etiquetado:

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

Área de compra:

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



Área de alimentación:

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

Área medioambiental:

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



Área de derechos de la persona consumidora:

30. Aprende a defenderte.

Área de nuevas tecnologías:

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



Área de servicios financieros:

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

Área de seguridad:

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

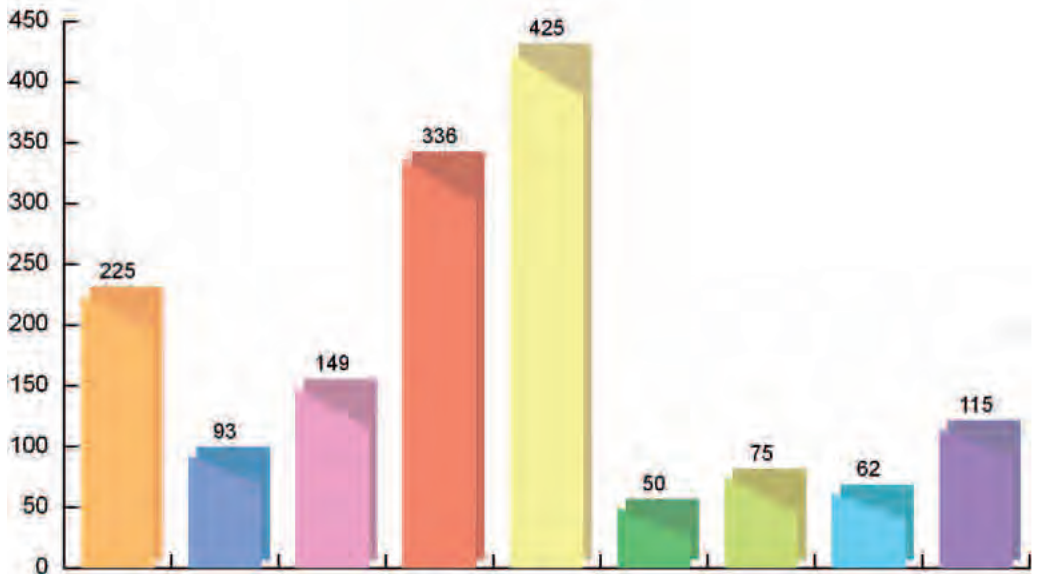
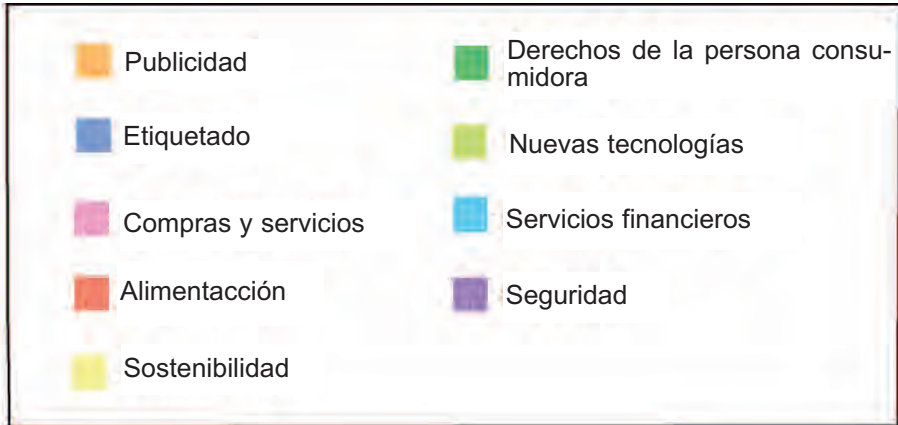


En total se impartieron 1.656 talleres relativos a estas áreas: 673 en Bilbao, 652 en Vitoria-Gasteiz y 331 en Donostia-San Sebastián. Participaron un total de 173 centros.

En estos talleres han participado, además de centros escolares, asociaciones y otros colectivos como Cruz Roja, fundaciones, euskaltegis, etc.



Talleres demandados en Kontsumo Gelak





2.1.2. Charlas de consumo

Charlas de 2 horas de duración cuyo objetivo es informar sobre diferentes aspectos relacionados con el consumo.

Se realizaron cuatro charlas en cada Kontsumo Gelak:

- Automóviles: garantías y reparaciones.
- Vivienda: vicios y defectos de construcción.
- Consume con garantías.
- Overbooking, retrasos... Para volar sin sorpresas, ¡infórmate!

Asistieron un total de 138 personas.

2.1.3. Cursos

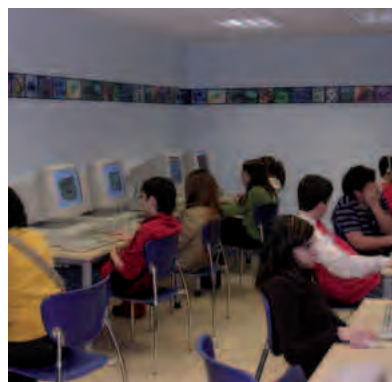
Talleres KZ Gunea

Dentro de la iniciativa KZ se realizan una serie de talleres en las infotecas de Kontsumo Gelak. Los talleres KZ Gunea se llevan a cabo íntegramente a través de Internet y tienen como objetivo principal la formación específica en temas de consumo a través de la red.

Los cursos ofertados son:

- Derechos de la persona viajera.
- La persona consumidora en la Red.
- Compra de vivienda.
- Seguridad alimentaria.

Han participado un total de 92 personas.



Cursos abiertos

Son cursos monográficos de 6 horas de duración distribuidos en 3 tardes.

- “Derechos de la persona viajera” en Bilbao y Vitoria-Gasteiz.
- “Sobreendeudamiento” en Donostia-San Sebastián.
- “Seguridad alimentaria” en Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.
- “Publicidad” en Bilbao.

2.1.4 Servicio de préstamo

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

El material más solicitado ha sido el relativo a consumo responsable y publicidad.

2.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial lleva dieciocho años consecutivos realizando el programa Kontsumoa Eskoletan.



Este programa está dirigido a los centros escolares de Educación Primaria y primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria de forma global. Son actividades dirigidas a los tres colectivos que forman el centro escolar: profesorado, alumnado y padres y madres. La metodología empleada es activa y participativa, basada en la experimentación, la práctica y el trabajo en grupo.



Objetivos:

- 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.

Alumnado:

Se ofertan un total de 31 talleres diferentes divididos en dos grupos:

Educación primaria:

1. Fabricación de alimentos.
2. Análisis comparativos de alimentos.
3. El supermercado y la compra.
4. Etiquetas alimentarias.
5. Reciclaje de papel.
6. Envases y su reutilización.
7. Transformación de materias primas.
8. Análisis de la publicidad.
9. Agua: consumo y ahorro.
10. La energía.
11. Los tejidos.
12. Seguridad infantil.
13. El juego y los juguetes.
14. Transporte público.
15. 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 primas.
7. Publicidad y consumo.
8. Consumo responsable de agua.
9. Eficiencia energética.
10. Comercio Justo.
11. Telefonía e Internet.
12. Nuevas formas de ocio.
13. Salud y seguridad.
14. Economía y presupuesto familiar.
15. Los derechos de la persona consumidora.
16. Juegos y videojuegos.

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





Actividad para padres y madres:

Se ofrecen tres actividades:

- Charla informativa sobre la experiencia de los talleres realizados con el alumnado.
- Taller: “Saber alimentar a nuestros hijos e hijas”.
- Taller: “Aprendamos a analizar la publicidad”.

Profesorado:

Se ofrece servicio de orientación pedagógica en consumo y apoyo con material didáctico complementario para trabajar en el aula.

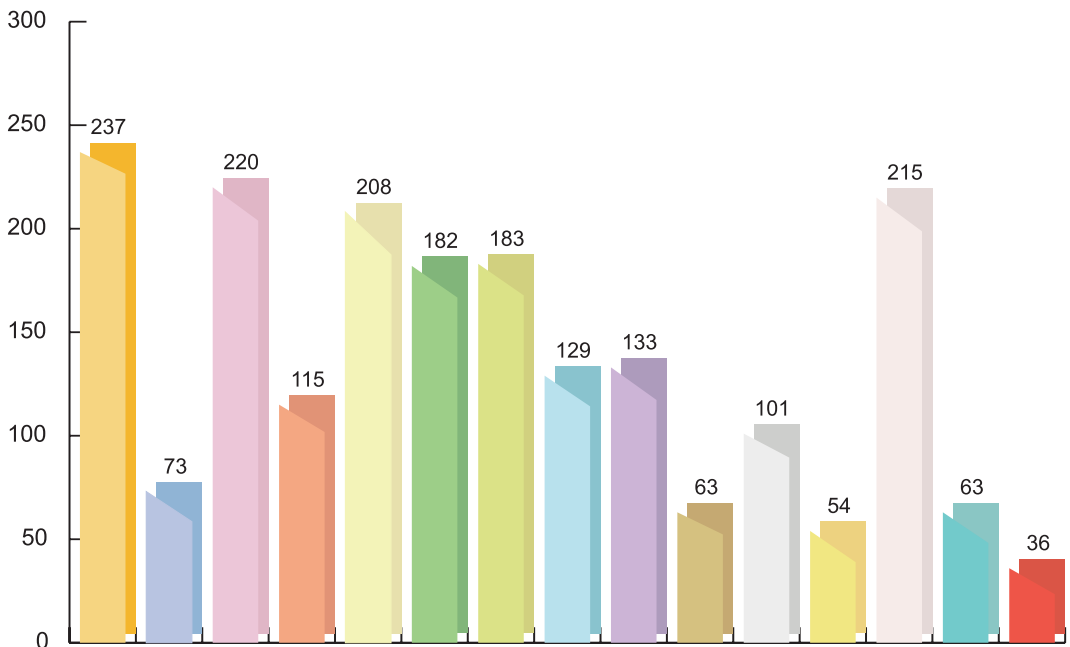
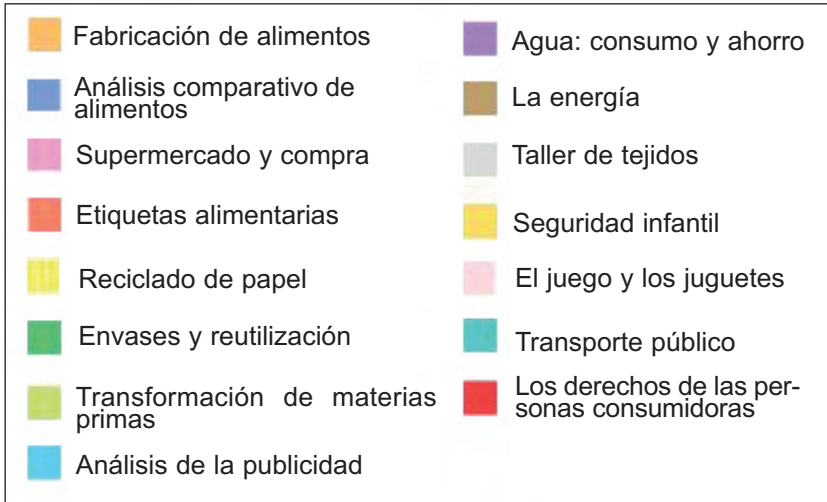
Revista:

Se elabora una revista sobre educación en consumo con aportaciones de los centros participantes en los talleres. En esta revista han colaborado seis centros escolares.



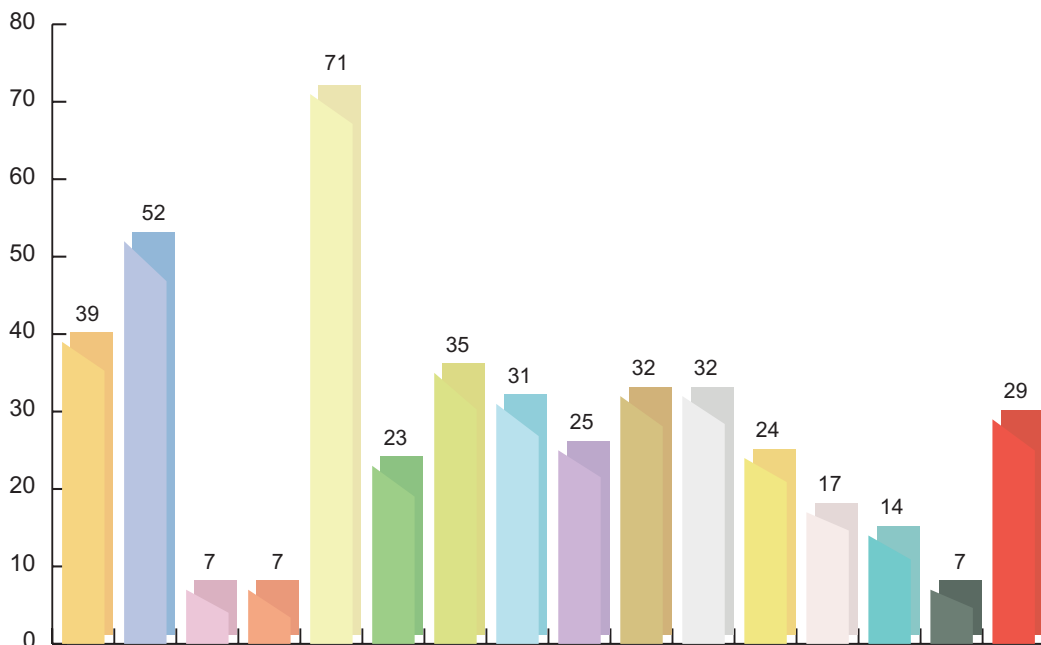
Dentro de este programa, se han realizado 2.457 talleres sobre consumo (2.012 de primaria y 445 de secundaria) en 125 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes 19.540 alumnos y alumnas, con su respectivo profesorado y 1.021 padres y madres.

Talleres demandados en primaria





Talleres demandados en secundaria



2.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Como en años anteriores, en 2007 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a centros de la tercera edad. A lo largo de una semana se tratan dos temas específicos de consumo de forma teórica a través de conferencias, y de forma práctica mediante aulas y visitas a centros de producción y otras empresas.

Los temas ofertados son los siguientes:

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



Los centros de producción y otras empresas visitadas han sido:

- MCC Mondragón-Fagor.
- Metro Bilbao.
- Nestlé.
- Parque Eólico Oiz.
- Parque Eólico Badaia.
- Kontsumo Gelak.



Las semanas de consumo se llevaron a cabo en 30 Centros y Asociaciones de la tercera edad de la CAPV, ascendiendo el número total de participantes a 2.898.

Los temas más solicitados desde estos centros han sido “Seguridad de las personas mayores” y “Medicación y automedicación”.

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

2.4. CURSOS ON-LINE

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

- Curso sobre servicios bancarios.
- Curso sobre adquisición de vivienda.
- Curso de cosméticos.

2.5. OTROS

2.5.1. Seminarios y jornadas

Colaboración en cursos y jornadas dirigidas a fomentar el consumo responsable:

- I Seminario sobre consumo consciente organizada por la organización “Consume con sentido”.
- Jornada sobre Intolerancias y alérgenos en la industria alimentaria organizada por ELIKA.
- V Jornada sobre consumo organizada por Fundación Leizaola.

2.5.2. Proyecto europeo E-Cons

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

Se ha participado en el Encuentro Europeo de Profesores para temas de educación en consumo y celebrado en Sofía en el año 2007, organizado por la red E-cons.



2.5.3. Concurso escolar sobre consumo responsable, "Un día en la vida de..."

Concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a escolares de tercer ciclo de Primaria y primer y segundo ciclo de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. Es organizado por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco junto al Instituto Nacional del Consumo y el resto de Comunidades Autónomas.

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 personas consumidoras en la adquisición de bienes y en la utilización de servicios.

El concurso tiene dos partes:

- 1ª parte: pruebas de carácter pedagógico y lúdico que deben resolverse durante el juego interactivo «Consumópolis» en Internet.
- 2ª parte: elaboración de material sobre consumo.

A lo largo de este año se ha resuelto el concurso 2006/07 en el que han participado 17 centros escolares.



Este año 2007, se ha realizado la primera parte del concurso escolar 2007/08, el juego interactivo Consumópolis, en el que han participado 19 centros escolares, cinco de Educación Primaria y 14 de Educación Secundaria Obligatoria.

2.5.4. Cursos en la Universidad del País Vasco

" ¡Que no te tomen el pelo por tu seguridad! Resolución de conflictos de consumo"

Curso de 20 horas organizado a través de Kontsumo Gelak y dentro del programa de aulas de cultura del Campus de Gipuzkoa de la Universidad del País Vasco en el que han participado 11 alumnos y alumnas.

Programa:

- Derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.
- Hojas de reclamaciones.
- La Inspección de Consumo.
- Instituciones de Defensa de las personas consumidoras.
- Arbitraje de consumo.
- Formación en consumo.

Curso de verano de la Universidad del País Vasco

Colaboración en los cursos de verano de la Universidad del País Vasco a través del curso "Servicios financieros y protección de los consumidores" dirigido a 46 alumnos y alumnas.

Programa:

- El papel de la administración en la protección de las personas consumidoras ante los servicios financieros.
- La contratación de los servicios financieros: cláusulas y comisiones abusivas.
- Los servicios financieros y las nuevas tecnologías: banca electrónica, telefónica y por Internet.
- La expansión de los créditos al consumo y sus consecuencias para las personas consumidoras y usuarias.



- La utilización de las tarjetas como medio de pago y financiación de las personas consumidoras y usuarias.
- La financiación de la adquisición de la vivienda: los créditos hipotecarios
- Los intermediarios financieros y las personas consumidoras y usuarias.
- Las instituciones de tutela de las personas consumidoras y usuarias en los servicios financieros.
- La resolución de los conflictos causados por los servicios financieros.
- El sobreendeudamiento creciente de las personas consumidoras y usuarias: propuestas de solución.

2.6. BECAS PARA LA FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

El derecho a la educación y a la formación legalmente reconocido en la Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias será susceptible de un ejercicio más eficaz en la medida en la que se ofrezcan posibilidades de formación a quienes cuentan ya con una adecuada cualificación profesional, con el fin de que puedan adquirir una especialización en el campo del consumo que posteriormente se ponga al servicio de la ciudadanía a través de la empresa, las administraciones públicas o las propias asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

En el año 2007, se finalizaron las becas convocadas en el año 2006 a las que se destinaron 56.160 €. El presente programa de ayudas consistió en cinco becas divididas en dos tipos de becas (tres becas para el tipo 1 y una para la del tipo dos) con contenido diferente en función de los distintos ámbitos de la protección de las personas consumidoras y usuarias:

- Beca 1: beca para la elaboración y difusión de material didáctico de consumo dirigida a personas con las siguientes titulaciones:
 - * Licenciatura en Pedagogía.
 - * Licenciatura en Psicopedagogía.
 - * Diplomatura en Magisterio.
 - * Titulación correspondiente al ciclo formativo de grado superior Servicios al consumidor.

– Beca 2: beca para la formación en el tratamiento y suministro de información de consumo, elaboración de materiales informativos para la persona consumidora dirigida a personas con las siguientes titulaciones:

- * Licenciatura en Periodismo.
- * Licenciatura en Publicidad.
- * Titulación correspondiente al ciclo formativo de grado superior Servicios al consumidor.

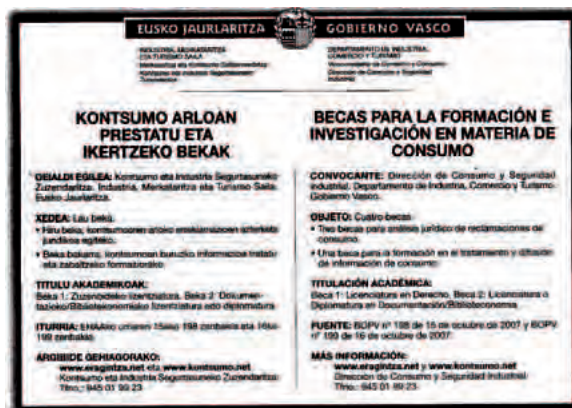
Así mismo, en el año 2007 se convoca el nuevo programa de ayuda por una cuantía de 58.204€, que consistió en cuatro becas repartidas en dos tipos. Las nuevas becas convocadas fueron las siguientes:

– Beca 1: beca para análisis jurídico de reclamaciones de consumo. Se convocan tres becas dirigida a personas con las siguientes titulaciones:

- * Licenciatura en Derecho.

– Beca 2: beca para la formación en el tratamiento y difusión de información de consumo. Esta única beca fue dirigida a personas con las siguientes titulaciones:

- * Diplomatura Documentación.
- * Diplomatura Biblioteconomía.
- * Licenciatura Documentación.
- * Licenciatura Biblioteconomía.





2.7. FORMACIÓN A PROFESIONALES

2.7.1. Jornada informativa de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial

Jornada dirigida a 32 profesionales de las OMICs, celebrada en Bilbao en febrero del 2007.

Programa:

- El área de consumo de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial.
- Presentación del Servicio de Defensa de la Competencia.
- Presentación de las actualizaciones de la aplicación Kontsumo.net.

2.7.2. Telefonía

Curso de 20 horas dirigido a 37 profesionales del mundo del consumo, celebrado en Bilbao, en marzo del 2007.

Programa:

- Terminología y normativa de los servicios de telefonía: servicio universal, telefonía móvil, por cable.
- Tarificación adicional.
- Servicios de telefonía: oferta publicitaria, forma de contrato, portabilidad, contrato de permanencia, mensajes.
- Servicio de atención al cliente en las empresas de telefonía.
- La función de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información como órgano de resolución de conflictos entre personas usuarias y operadores.
- Servicios de telefonía. Ambito judicial.
- Servicios de telefonía y arbitraje de consumo.
- La protección de datos personales en el servicio de telefonía.
- Internet y los/las usuarios/as.

2.7.3. Transporte aéreo

Curso de ocho horas dirigido a 40 profesionales del mundo del consumo, celebrado en Vitoria-Gasteiz, en mayo del 2007.

Programa:

- Servicios relacionados con el transporte aéreo: tipo de vuelo, billetes, tarifas.
- Retrasos, cancelaciones, equipaje, pérdidas, overbooking...
- Derechos y deberes en los aeropuertos.
- Competencias de la Dirección General de Aviación Civil. Derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.
- Mesa redonda: "La satisfacción de los pasajeros de transporte aéreo".

2.7.4. Formación e información a la persona consumidora. Mediación

Curso de 20 horas de duración impartido a 14 profesionales del mundo del consumo en Vitoria-Gasteiz, en noviembre del 2007.

Programa:

- La calidad en la atención a las personas consumidoras.
- La calidad en la atención a las personas consumidoras: manejo de situaciones conflictivas. La mediación.
- Como dirigir una sesión de mediación.
- Factores que influyen en la mediación.
- Estructura y preparación de la mediación.
- Posicionamiento de las partes implicadas en la mediación.

2.8. MATERIAL DIDÁCTICO

2.8.1. Egin Kontu Kontsumoari!

- Formato: carpeta con cuatro unidades didácticas. Cada unidad didáctica contiene un cuento motor, actividades didácticas relacionadas con el cuento y un CD con el cuento narrado.
- Objetivo: facilitar la educación en consumo a edades tempranas de forma que contribuya a la formación de niños y niñas conscientes y críticos y responsables.
- Destinatarios: educación infantil.
- Contenido: se trabajan cuatro unidades didácticas sobre los temas:
 - * Alimentación.
 - * Consumo sostenible.
 - * Juegos y juguetes.
 - * Seguridad infantil.





3. INFORMACIÓN

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2007 en la sección de información se materializaron a través de estos programas:

- Programa de publicaciones.
- Programa de sensibilización.
- Programa de documentación.

3.1. 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 temas de consumo.

3.1.1. Para Consumir sin Sorpresas, ¡Infórmate!

Mediante este folleto se pretende informar y aconsejar a la persona consumidora y usuaria sobre las cuestiones más relevantes de los cuatro sectores que más conflictos de consumo generan: telefonía, transporte aéreo, vivienda y SAT y gremios.



3.1.2. Una nueva vía para defender tus derechos

El objetivo de este folleto es el de informar a la persona consumidora y usuaria de que, gracias a un acuerdo alcanzado entre asociaciones de personas consumidoras y el Gobierno Vasco, cuando el conflicto no se pueda solucionar por la vía administrativa y se haya de acudir a los Tribunales, tiene la posibilidad de, con el único requisito de asociarse, recibir asesoramiento y defensa gratuita para reclamaciones inferiores a 900 €.



3.1.3. Calendario



En esta ocasión, el calendario recoge diversos temas con el propósito de que resulten de interés para todas las personas consumidoras y usuarias, y sirva de estímulo para conseguir una información más completa y detallada de los temas que plantea.

3.1.4. Manual de viajes y transportes

En los últimos años, se ha visto un incremento del número de reclamaciones presentadas debido a desacuerdos surgidos durante los viajes, situando a esta actividad como una de las más reclamadas.

Por todo ello, este manual tiene como objetivo el que todas las personas consumidoras y usuarias conozcan los derechos que les amparan en el ámbito de los viajes y transportes, y sepan cuáles son los canales para hacerlos efectivos.



3.1.5. Guía de la persona consumidora y usuaria

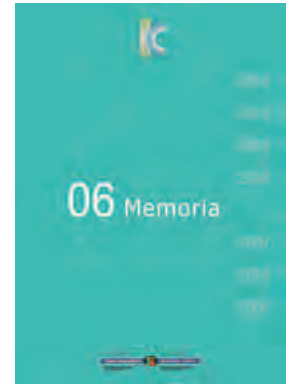
Tras las numerosas solicitudes recibidas de esta guía una vez agotada la publicación, se ha realizado una reimpresión de 3.000 ejemplares.



3.1.6. Memoria Kontsumo 2006

Mediante esta memoria, La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial pretende dar a conocer las actividades desarrolladas durante el año 2007.

Un año más y como no podía ser de otra manera, las actuaciones más relevantes fueron dirigidas a la protección, formación e información de las personas consumidoras y usuarias.



3.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Siendo la sensibilización uno de sus objetivos prioritarios, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial continuó durante el año 2007 con su programa informativo dirigido a las personas consumidoras y usuarias, a fin de incrementar su nivel de autoprotección y responsabilidad ante los actos de consumo.

3.2.1. 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 1.376 establecimientos y profesionales, en aquellos sectores cuyo porcentaje de adhesión se consideraba escaso.
- 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 965 establecimientos cuya actividad había cesado.

Resultados:

- En el año 2007 se sumaron al Sistema Arbitral 900 nuevas empresas y alcanzó un total de 13.287.

3.2.2. Participación en el “XII Festival de Juegos” de Vitoria-Gasteiz

El “XII Festival de Juegos” de Vitoria-Gasteiz, organizado y patrocinado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, contó con la participación activa de 16 copatrocinadores, 55 empresas colaboradoras, 45 entidades colaboradoras y la implicación de 18 medios de comunicación.

Esta edición del festival de juegos contó con varias novedades:



En primer lugar, el festival en los barrios, celebrado entre los días 12 y 21 de junio, amplió su oferta en dos nuevas zonas de la ciudad: los barrios de Zabalgana y de Salburua. Con esta iniciativa, este festival itinerante por las zonas periféricas de la ciudad creció en el número de días, llegando hasta las ocho jornadas de duración.

Además, el Festival de Juegos en el centro de la ciudad, celebrado entre el sábado 23 de junio y el domingo 1 de julio, presentó 14 zonas de juego, renovando y adaptándose a nuevos objetivos, en un profundo interés por cubrir las demandas e intereses de la ciudadanía.

Entre estas novedades, cabe destacar las nuevas zonas de juego en "Aventura Ambiental": "Haizetxo" y "La Feria del Reciclado".

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial copatrocinó la zona "La Feria del Reciclaje" con una sorprendente propuesta de más de 30 juegos realizados a partir de materiales reciclados.

3.2.3. Semana de la Persona Consumidora y Usuaría

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

El pasado año, los actos para conmemorar esa efeméride se desarrollaron entre los días 19 de febrero y 20 de marzo. Las actividades, variadas y con carácter formativo e informativo, estuvieron dirigidas al conjunto de la ciudadanía de los tres Territorios Históricos, que respondió con una importante participación en las acciones ofertadas.



En total, durante estos días, 13.252 personas accedieron a alguna de las actividades programadas con motivo de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaría, entre las que cabe destacar:

- III Concurso de Consumo en prensa escrita.
- Microespacios en radio.
- Carpa informativa.
- Celebración de “El Reto de Consumo” en Bilbao.
- Celebración del “Aula en calle” en Bilbao.
- Actuación teatral.
- Jornada de puertas abiertas.
- Presencia de Kontsumo Gelak en el primer Seminario de consumo consciente.

Concurso de consumo en prensa escrita y microespacios en radio

Antes de comenzar con los actos propios de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaría, se llevaron a cabo dos campañas formativas e informativas a través de los medios de comunicación. Así, desde el día 19 de febrero hasta el 13 de marzo, se desarrolló un concurso basado en pasatiempos sobre temas de consumo a través de distintos medios de prensa escrita de Euskadi.

La experiencia, que ya había sido puesta en marcha en 2005, arrojó un buen balance de participación, con 1.059 respuestas recibidas. A través de esta actividad, las personas participantes reforzaron sus conocimientos en el ámbito del consumo y descubrieron nuevos contenidos.

Por otra parte, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial realizó una serie de microespacios en distintas emisoras de radio en los que se daba respuesta a consultas que se plantean de forma cotidiana sobre cuestiones de consumo.



Carpas informativas

Como en años anteriores, en el Día Mundial de la Persona Consumidora se instalaron en las capitales de los tres Territorios Históricos unas carpas con contenido informativo sobre distintos temas relacionados con el consumo. En total, 9.000 personas se acercaron a los stand habilitados, en los que pudieron encontrar paneles informativos sobre los programas y acciones más significativos llevados a cabo por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial. En los stand se emitieron los siete spot televisivos de la campaña “Para consumir sin sorpresas, ¡Infórmate!” y a las personas que se acercaron a los puntos de información se les obsequió con un bolígrafo y un rotulador fosforescente de tres colores para los más pequeños.



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

ASISTENCIA POR CAPITALES A LAS CARPAS INFORMATIVAS

Bilbao	Donostia-San Sebastián	Vitoria-Gasteiz	TOTALES
4.700	2.500	4.400	11.600

El Reto de Consumo

El 15 de marzo, Día Mundial de la Persona Consumidora, se celebró en Bilbao “El Reto de Consumo”, coincidiendo con la rueda de prensa del Director de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, Rubén Mendiola Erkoreka. Esta actividad consistió en la realización de una compra que serviría para evaluar el grado de responsabilidad demostrado por tres personas, cada una de las cuales respondía a un perfil muy concreto:

- Una joven estudiante.
- Una persona adulta con pareja e hijos.
- Una persona jubilada.



Cada una de ellas acudiría a un establecimiento cercano a la Plaza Circular a comprar un teléfono móvil con un presupuesto prefijado. Una vez realizada la compra, tendrían que regresar a la carpa de la Dirección de Consumo y Seguridad industrial, donde una de las responsables de Kontsumo Gelak les realizaría un sencillo cuestionario a través del cual evaluar el grado de responsabilidad demostrado al hacer la compra.

El objetivo de esta acción era el de concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de tener en cuenta, a la hora de realizar una compra, las necesidades reales y el presupuesto.

Todos los medios de comunicación que acudieron a la rueda de prensa tuvieron conocimiento de esta acción, y además, tres televisiones realizaron un seguimiento de la acción a pie de calle:

- ETB.
- Tele Bilbao.
- Canal Bizkaia.

Finalmente, se debe señalar que el “Reto de Consumo” fue una actividad diferente y llamativa que sin duda sirvió para trasladar el mensaje de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial de una forma atractiva.

Aula en calle

Otra actividad novedosa de esta edición de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaría fue la de acercar las Kontsumo Gelak a la ciudadanía mediante la celebración de talleres en la calle, concretamente en el stand de consumo de la Plaza Circular en Bilbao. Tomó parte en esta actividad un grupo de 10 personas de 2º de Bachillerato del Colegio Carmelitas de Santurtzi.



La temática elegida para estos talleres fue la del “Consumo Responsable”, que se dividió en tres bloques:

– BLOQUE SALUD:

1. Taller: En verano también productos seguros.

Actividades: Juego sobre cremas solares, establecimientos de bronceado artificial y gafas solares.

2. Taller: Publicidad y culto al cuerpo.

Actividades: Afirmaciones sobre el culto al cuerpo a lo largo de la historia y coloquio-debate sobre el culto al cuerpo en nuestra sociedad y la influencia de la publicidad.

3. Taller: Dieta equilibrada.

Actividades: Elaboración de la dieta equilibrada para un día.

– BLOQUE CONSUMO SOSTENIBLE:

1. Taller: Consumo sostenible.

Actividades: Dinámica de grupos de cooperación.

2. Taller: Los envases. Criterios a tener en cuenta.

Actividades: Juego de pistas sobre la toma de decisiones de compra en función de criterios medioambientales.

– BLOQUE DERECHOS DE LA PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA:

1. Taller: Los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Actividades: Juego en el que se plantean diferentes situaciones relacionadas con el consumo en la vida cotidiana (derechos, deberes, vías de resolución de conflictos...).



A cada uno de los participantes se le hizo entrega de un diploma acreditativo de asistencia y además, en reconocimiento a su disponibilidad, al finalizar la actividad todo el grupo pudo degustar un lunch en la propia Kontsumo Gelak.

La valoración que el propio grupo ha hecho de esta actividad ha sido muy satisfactoria, tanto por parte del alumnado como del profesorado.

Actuación teatral con contenidos sobre consumo

Las capitales de los tres Territorios Históricos recibieron también al grupo de teatro "Kukú Bazar Antzerkia", que interpretó su obra *Happy*, mediante la cual, se transmitía una visión crítica del consumismo, que invitaba a una reflexión al respecto por parte de las personas asistentes.



Esta actividad dirigida a centros escolares de educación secundaria, institutos, centros de formación profesional, asociaciones y grupos de personas adultas, tuvo una repercusión de 767 asistentes repartidos por capitales de la siguiente manera:

ASISTENCIA AL TEATRO POR CAPITALES		
Bilbao	Donostia-San Sebastián	Vitoria-Gasteiz
336	188	243

Jornada de puertas abiertas para medios de comunicación

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial de Gobierno Vasco ofreció a los medios de comunicación una jornada de puertas abiertas en las Kontsumo Gelak de Bilbao y Donostia-San Sebastián. Se trató de ofrecer a los medios de comunicación una visita activa, donde tuvieran la posibilidad de realizar prácticas sobre cómo se trabaja en Kontsumo Gelak: prácticas de laboratorio, actividades de criterios ecológicos para la compra, análisis crítico y constructivo de la publicidad a través de la realización de anuncios, etc. También en esta jornada se les ofreció a los medios de comunicación una novedad con respecto a ediciones anteriores: el juego de las 5 K. Los periodistas debían encontrar 5 K que estaban escondidas en las diferentes estancias de los centros y llevarlas a un lugar común. Cada "K" contenía parte de un mensaje que al unirlo a los demás formaba el eslogan "Para consumir sin sorpresas, ¡Infórmate!" en castellano y euskera. Este guiño lúdico fue del agrado de los y las periodistas, según sus propias declaraciones.

En el caso concreto de Vitoria-Gasteiz, se celebró una rueda de prensa, donde se presentaban los resultados de consumo obtenidos durante el año 2006.

La rueda de prensa fue realizada por el Director de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, Rubén Mendiola Erkoreka.

RESUMEN DE DATOS CUANTITATIVOS DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	
ACTIVIDAD	NÚMERO PERSONAS PARTICIPANTES
Concurso en prensa	1.059
Carpa informativa consumo	11.400
Actuaciones Teatrales	767
Jornada puertas abiertas	26
TOTAL	13.252



3.2.4. Campaña: Para Consumir sin Sorpresas, ¡Infórmate!

Spot televisivos y cuñas de radio

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, en el año 2006, puso en marcha esta campaña de marcado carácter informativo y formativo sobre diferentes aspectos y situaciones que se les presentan a las personas consumidoras y usuarias.

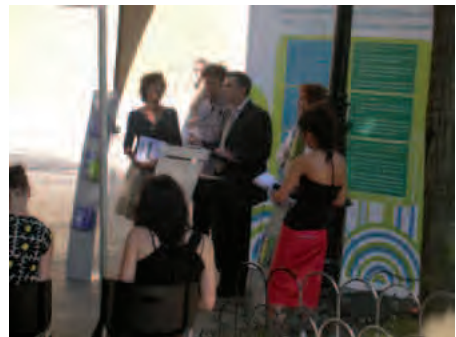


Durante el 2007 se ha continuado con la campaña ofreciendo los siete spot y cuñas sobre revisión de las instalaciones del gas, telefonía, publicidad engañosa, servicios a domicilio, garantía de los productos, sobreendeudamiento y overbooking y cancelaciones.

Durante el 2007 se emitieron 1.330 cuñas de radio y 751 spot televisivos en los medios de comunicación del grupo EITB.

Stand Temáticos de Consumo

En el Plan Estratégico de Consumo del Gobierno Vasco 2007-2011, actualmente en fase de concreción, se apuesta por dar continuidad a las campañas de información a la ciudadanía mediante acciones originales dirigidas directamente al público. Iniciativas tales como experiencias pasadas, como pueden ser "Kontsumo Bus" o las "Exposiciones Itinerantes".



Por todo lo anterior, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial en el 2007, puso en marcha los Stand Temáticos de Consumo bajo el eslogan "Para consumir sin sorpresas, ¡Infórmate!". Mediante estos stand se da continuidad, por un lado, a la campaña comenzada en el 2006 a través de spot y cuñas de radio, y por otro lado, a las Exposiciones Itinerantes.

La puesta en escena de la campaña itinerante se realizó a través de una carpa informativa y dos stand; uno de ellos dedicado a consejos generales sobre consumo y el otro, a uno de los cuatro sectores que mayor número de reclamaciones ocasiona: telefonía, transporte aéreo, gremios y servicios de asistencia técnica y vivienda.

La capital vizcaína fue la primera de las 16 localidades de más de 10.000 habitantes que, durante dos días, acogieron en sus calles la exposición "Para consumir sin sorpresas, ¡Infórmate!", inaugurando el stand sobre telefonía.



La campaña itinerante de consumo se situó en las calles o espacios más céntricos de las localidades visitadas para intentar llegar al mayor número de personas posible. Los consejos y las recomendaciones de consumo se ofrecieron a través de paneles, monitores de vídeo, elementos de audio, pantallas interactivas y los mensajes de los spot publicitarios de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial protagonizados por la actriz Gurutze Beitia.

Además, la exposición estuvo amenizada por representaciones teatrales a cargo de la compañía "Teatro Mutante", en las que se reproducían situaciones que podemos encontrarnos durante nuestros actos de consumo, relacionadas con los cuatro sectores protagonistas de la campaña.

Por último, y para que todas las personas interesadas pudieran llevarse a casa la información que se presentaba en los stand, se repartieron folletos en los que se recogen todas estas recomendaciones y consejos.

Los stand consistían en cubos de 2,5 m x 6 m x 2,5 m cada uno.



Stand genérico

Cubo audiovisual con información genérica sobre consumo: vías de resolución de conflictos, vías de consulta e información a la persona consumidora y usuaria...

Así mismo, en este cubo se colocaron dos pantallas audiovisuales para mostrar los spot de la campaña protagonizados por Gurutze Beitia, y para acceder a la Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial: www.kontsumo.net.



Stand sobre telefonía



En el cubo específico sobre telefonía, se ha tratado de contemplar información y consejos relativos a los problemas más habituales del sector que ocupa el primer lugar del ranking de reclamaciones: solicitudes de baja, cambio de operadora, cláusulas de permanencia...

La campaña itinerante con la temática de telefonía, visitó los municipios de Bilbao, Basauri, Llodio y Eibar.

Stand sobre transporte aéreo

El sector del transporte aéreo ha registrado un aumento en las reclamaciones en los últimos años. Por este motivo, a través de este cubo se han tratado los conflictos más habituales como: cancelaciones y retrasos de vuelos, pérdida de equipaje, overbooking...



Este módulo visitó las localidades de Donostia-San Sebastián, Sestao, Getxo y Santurtzi.

Stand sobre vivienda

Mediante el stand de vivienda se han recordado a las personas consumidoras sus derechos y se les han proporcionado información y recomendaciones a la hora de adquirir una vivienda para evitar conflictos: periodos de garantías, obligaciones del promotor, recomendaciones para evitar el sobreendeudamiento...



Este módulo visitó las localidades de Vitoria-Gasteiz, Lasarte-Oria, Mungia y Leioa.

Stand sobre SAT y gremios



Este stand en el que los protagonistas de la campaña son los servicios de asistencia técnica y los gremios relacionados con las reparaciones en la vivienda recorrió los municipios de Barakaldo, Galdakao, Zarautz e Irun. Ésta es la última temática que se abordó a través de la exposición.

3.2.5. Programa televisivo de consumo "Kontsumo.net"

El derecho a la información y educación de las personas consumidoras y usuarias recibe una especial atención en el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias. Así, en su artículo decimoctavo dispone que el Gobierno Vasco llevará a cabo tareas de información en materia de consumo a fin de conseguir que la persona consumidora y usuaria tenga los conocimientos adecuados que le permitan desarrollar un comportamiento responsable.

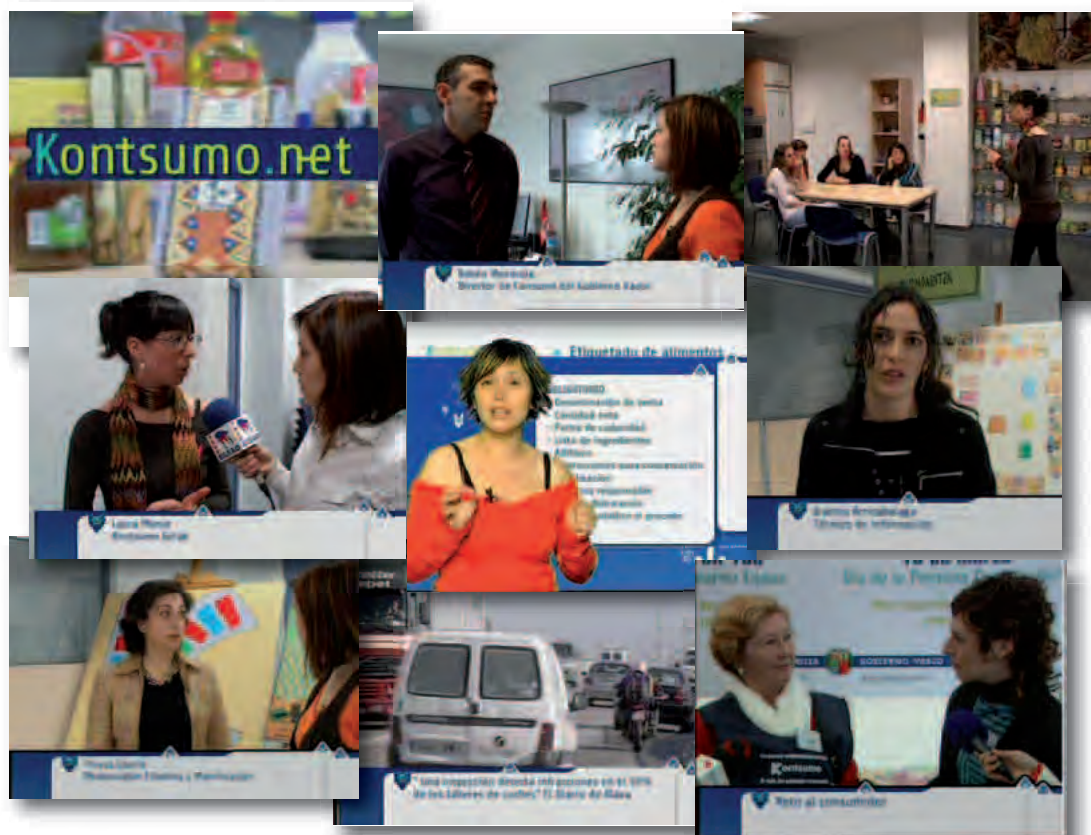
La realización efectiva de este derecho requiere el impulso de acciones de información en materia de consumo. Dentro de este marco, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha decidido utilizar los medios de comunicación, como vehículo trasmisor de esta información.



Dentro de la estrategia de comunicación del Área de Consumo, se ha considerado a la televisión como un buen medio para difundir la información de consumo.

En esta ocasión, fue el canal audiovisual Bizkaia el encargado de producir un programa semanal de consumo, bajo el nombre Kontsumo.net en el que se abordaban diferentes aspectos de consumo a través de diversas secciones.

El programa Kontsumo.net fue emitido los lunes, repitiéndose los jueves y domingos, a través de: TELE BILBAO, TELE VITORIA Y TELE DONOSTIA.



3.2.6. Presencia en ferias

Feria de Santo Tomás

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

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



Eco-Feria de Güeñes

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial participó en esta feria en la que se ofrecieron a las y los visitantes actividades prácticas, materiales, información sobre consumo responsable y sobre los recursos de formación en consumo existentes.



3.3. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

La información es uno de los elementos que mejor posibilita la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Para facilitar el acceso a esa información, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, desde su programa de información y documentación, persigue la adquisición de un fondo documental específico sobre temas de consumo que pueda constituirse en referencia a nivel de la CAPV, y que englobe tanto estudios específicos como normativa, jurisprudencia, publicaciones de congresos, materiales didácticos, revistas y folletos. A día de hoy este fondo integra también las bases de datos y demás recursos informativo-documentales del que fue, hasta enero de 2007, Centro Europeo del Consumidor de Vitoria-Gasteiz.

La difusión de este fondo documental se ha realizado fundamentalmente, en su vertiente presencial, a través de las mediatecas de los Centros de Formación de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial (las Kontsumo Gelak de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) que funcionan como espacios de consulta y préstamo exterior de materiales sobre temas de consumo. En su vertiente no presencial, durante 2007 se ha seguido potenciando la página Web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial como canal de información, en la línea emprendida en 2006.

3.3.1. Página Web de consumo

La página Web de consumo, www.kontsumo.net (también accesible a través del portal del Gobierno Vasco, www.euskadi.net/consumo) ha ofrecido durante el año 2007 no sólo información sobre las propias funciones, servicios y actividades de la Dirección (notas de prensa – se han publicado 31 a lo largo del año –, programas o actividades formativas, arbitraje de consumo, control de mercado, catálogo de publicaciones...), sino sobre cualquier tema relacionado con consumo, lo que incluye noticias de prensa diaria, avisos de seguridad y alertas sobre productos, enlaces Web de interés, etc.

La Web permite, además, que las personas consumidoras y usuarias realicen sus consultas de forma rápida y con todas las garantías de seguridad y confidencialidad, desde el apartado "Realiza tu consulta".

En general, el año 2007 ha supuesto la consolidación del proceso de depuración, corrección, actualización y reorganización de los contenidos de la Web emprendido en 2006 para conseguir una mayor facilidad de manejo de la página y un acceso más rápido y claro a los contenidos, sin olvidar los cambios realizados con la colaboración del Servicio Web de la Oficina para la Modernización de la Administración, para la adaptación de la página de consumo a los estándares de accesibilidad y a los criterios de diseño que deben cumplir los portales del Gobierno Vasco. También se han corregido todos aquellos enlaces que no estaban operativos, y, en otro orden de cosas, se ha trabajado en la renovación estética de la página (siete banner nuevos, con diseño gráfico más actual...). Todas estas actuaciones se han encaminado a potenciar la Web como uno de los principales cauces de comunicación de la Dirección, lo que se ha traducido en un incremento significativo del número de visitas.

The screenshot shows the website interface for the 'Departamento de Industria, Comercio y Turismo'. At the top, there is a logo and the department name. A navigation bar includes links for 'Inicio', 'Contacto', 'Ayuda', 'Mapa del Sitio', 'Accesibilidad', and 'Identificarse'. Below this, there are dropdown menus for 'Organización', 'Servicios', 'Áreas', and 'Enlaces'. The main content area is divided into several sections:

- Búsqueda Avanzada:** A search bar with filters for 'Industria', 'Comercio', 'Consumo', and 'Turismo'. It also features 'W3C' and 'WAI-A WCAG 1.0' logos.
- Información:** 'Acciones informativas de la Dirección de Consumo: Canal de noticias, Centro de documentación, Teléfono Gratuito, Publicaciones ...'
- Educación y formación:** 'Novedad: Otros cursos: Curso "Protección del consumidor en el mercado inmobiliario"'
- Arbitraje de consumo:** 'Sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos en las relaciones de consumo: Junta Arbitral de Euzkadi, Empresas adheridas, Legislación.'
- Consultas y reclamaciones:** 'Qué es una consulta, una denuncia, una reclamación. Qué son las Hojas de Reclamaciones. Dónde y cómo tramitarlas. Consultas de consumo más habituales.'
- Control de Mercado:** 'Realización de actuaciones sobre todo tipo de productos y servicios destinadas a comprobar su adecuación a la normativa vigente.'

On the right side, there are several promotional banners and logos, including 'Para Consumo de Soprosas Informarete!', 'Consumo 3', 'Avisos y alertas', 'kontsumo INFORMACIÓN 900 600 900', 'BOLETÍN DE CONSULTAS', 'Departamento Kontsumo (Euzkadi)', and 'Kontsumo 360º'.

At the bottom, there are two columns of 'Notas de prensa' (press notes) and 'Artículos de prensa' (press articles) with dates ranging from 2007 to 2008. A link 'Ver más resultados >' is visible at the end of the articles list.



Principales reformas en la Web de consumo:

En el año 2007, se ha potenciado todo lo relacionado con prensa y comunicación, para dar mayor visibilidad en la Web tanto a las noticias extraídas de la prensa diaria como a las notas de prensa generadas por la propia Dirección de Consumo y Seguridad Industrial. Además, se ha dado cabida a la versión electrónica de las revistas de los programas formativos *Kontsumoa Eskoletan* y *Kontsumoa eta Nagusiak*. Pero la gran novedad en esta área la constituye la *Revista de Consumo*: en 2007 nace esta publicación electrónica de periodicidad semestral, concebida como una revista divulgativa sobre temas de consumo. La revista puede descargarse por secciones o bien completa, desde un único PDF, y está disponible tanto en castellano como en euskera. Desde la página principal de Consumo se habilita, con motivo del primer número (primer semestre 2007), un acceso destacado para ella.

También ha sido objeto de una profunda reforma la sección "Consultas y Reclamaciones", con la creación y desarrollo de dos nuevos apartados: el primero, "Información básica de consumo", texto estructurado en tres secciones, que incluyen respectivamente, todo lo relativo a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, a los conflictos de consumo (qué es una consulta, una denuncia, una reclamación, qué son las Hojas de Reclamaciones, dónde y cómo tramitarlas) y a los organismos competentes en cada materia relacionada con consumo. El segundo, "Respuestas a consultas" recoge consultas reales sobre temas de consumo, realizadas por las personas consumidoras en las OMICs de la CAPV y en las Delegaciones Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, junto con la respuesta que se les dio y la referencia a la normativa que rige en cada caso. Las consultas se ordenan en boletines mensuales, en los que también podemos encontrar otras informaciones de interés, como comentarios a novedades legislativas.



Así mismo, la versión electrónica de la *Guía de la persona consumidora y usuaria* (accesible directamente también desde: <http://www1.euskadi.net/guiaconsumo>) se ha renovado estéticamente y se ha actualizado en parte, eliminándose los enlaces no operativos y las referencias al desaparecido Centro Europeo del Consumidor.



Nuevos contenidos:

Junto a la *Revista de Consumo*, antes mencionada, la Web ha incorporado a lo largo de 2007 varias secciones nuevas:

- “Avisos y alertas”, cuyo contenido recoge tanto los avisos de seguridad de productos (que se han seguido publicando también en la sección “Control de mercado”) como las noticias e informaciones sobre temas de consumo que se consideran relevantes, por ser de interés general para la ciudadanía o por su actualidad, y que no son artículos de prensa diaria ni notas de prensa de la Dirección. A finales de 2007 esta sección queda definitivamente estructurada en tres apartados: “Avisos de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial”, “Alertas destacadas de productos” y “Avisos de interés general”.
- “Ayudas y Subvenciones”: sección nueva dentro del menú vertical de la izquierda (Consumo / Servicios), a semejanza del resto de Direcciones y Departamentos. Esta sección nace para dar cabida a todo lo relativo a las ayudas a OMICs y Asociaciones de consumidores u otras posibles ayudas, becas y subvenciones de esta Dirección.
- “Juegos didácticos on-line”: se ha inaugurado en 2007, dentro del menú “Educación y Formación”, esta sección interactiva y didáctica. En concreto, incorpora un juego sobre salud alimentaria, otro sobre transporte público, y también los tres juegos de la Exposición Itinerante de Consumo 2006 (uno por cada temática de la Exposición: “Esquiva los malos humos” – viajes y transportes –, “Qué te ofrece tu teléfono”– telefonía e Internet – y “Memoriza la etiqueta” – etiquetado de productos –). Todos ellos disponen, además del juego interactivo propiamente dicho, de la versión textual en PDF, para garantizar la accesibilidad del contenido.



- La "Campaña Itinerante" en la Web: en julio de 2007 se introdujo en la Web de consumo un nuevo contenido, con un banner de acceso directo, dedicado a la Campaña Itinerante. Esta página incluía información sobre los cuatro módulos de la exposición y fotografías de la misma en las diferentes localidades donde se llevó a cabo.
- Otros contenidos de nueva creación: "Kontsumo Eskoletan", sobre el programa formativo del mismo nombre; "Consumópolis", para publicitar lo relativo al Concurso Escolar sobre consumo responsable, en su segunda edición (acto de entrega de premios de la fase autonómica, con incorporación de fotografías e información sobre los grupos ganadores) y en la tercera (convocatoria); "Vías para la resolución de conflictos" (en sustitución de la "1ª lección de consumo"); y "Normativa básica de consumo" (textos legales "básicos" en materia de consumo, tanto a nivel estatal como autonómico).





4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

4.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

4.1.1. Resolución de consultas de consumo

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, realiza una importante labor asesora e informativa a través de los diferentes puntos de atención a las personas consumidoras: Servicios Centrales de la Dirección y las Delegaciones Territoriales del Gobierno Vasco. Estos servicios han atendido un total de 11.909 consultas de consumo a lo largo de 2007. Sumadas a las 9.892 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 21.801.

La mayor parte de las consultas han sido gestionadas a través de las Delegaciones Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo de las tres capitales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Estas Oficinas resuelven las consultas de las personas consumidoras tanto por teléfono como presencialmente, así como las recibidas mediante la aplicación de la Red CIAC (Red de Centros de Información y Atención al Consumidor) Kontsumo.net.

Por otro lado, Servicios Centrales también recibe y gestiona las consultas que las personas consumidoras les plantean por teléfono, presencialmente, a través del buzón del portal de Euskadi.net, de la aplicación Kontsumo.net y por e-mail.

CONSULTAS REALIZADAS POR SECTORES

ACTIVIDAD	TOTAL	%
Alimentación	142	1,23
Electrodomésticos	578	4,99
Juguetes	26	0,22
Material Eléctrico	55	0,47
Muebles	285	2,46
Productos químicos	22	0,19
Textil, calzado o complementos	337	2,91
Telefonía y comunicación	681	5,88
Vehículos	475	4,10
Productos varios	445	3,84
Reparación de electrodomésticos	305	2,63
Servicios de abastecimiento	419	3,62
Vivienda y promoción inmobiliaria	709	6,12
Reparación de viviendas	564	4,87
Reparación de vehículos	310	2,67
Viajes	550	4,75
Transportes	462	3,99
Telecomunicaciones, servicios de telefonía	2.554	22,04
Servicios bancarios	790	6,82
Servicio sanitario y asistencial	98	0,85
Tintorerías y lavanderías	160	1,38
Seguros	163	1,41
Estaciones de servicio	7	0,06
Servicios varios	1.348	11,63
Sin codificar	105	0,91
TOTAL	11.590	100,00



4.1.2. Teléfono de atención a las personas consumidoras

Las personas consumidoras saben la importancia que tiene consumir de manera responsable, es por ello que se necesita proporcionar a la ciudadanía una información adecuada que les permita conseguir este objetivo. Para ello es necesario poner a su disposición todos los medios necesarios para el conocimiento de sus derechos y obligaciones en materia de consumo.

Uno de los medios más rápido, económico y eficaz es la vía telefónica. Por este motivo, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ofrece este servicio gratuito a través del teléfono 900 600 500 desde 1992.

Este servicio responde a la mayoría de las llamadas entrantes haciendo una valoración inicial muy breve de éstas en base a tres criterios:

- Petición de información: se facilita la respuesta al momento.
- Consulta ordinaria: se deriva la llamada a la responsable y si ésta está ocupada se toma nota del nombre y teléfono para llamar posteriormente.
- Consulta específica: se deriva y/o recomienda acudir a la Organización de consumo que corresponda, o en su caso, al organismo competente por la materia de la consulta.

Con ello se pretende conseguir:

- Evitar largas esperas a las personas usuarias del teléfono 900 600 500.
- Dar una respuesta inmediata a las personas usuarias de forma que no tengan que realizar gestiones y desplazamientos innecesarios.
- Liberar de carga de trabajo a las Organizaciones de atención a la persona consumidora, de forma que puedan prestar atención más personalizada a aquellas consultas o situaciones que realmente lo requieran.

Durante el año 2007 se recibieron 9.892 llamadas, lo que hace una media por mes de 824 llamadas.

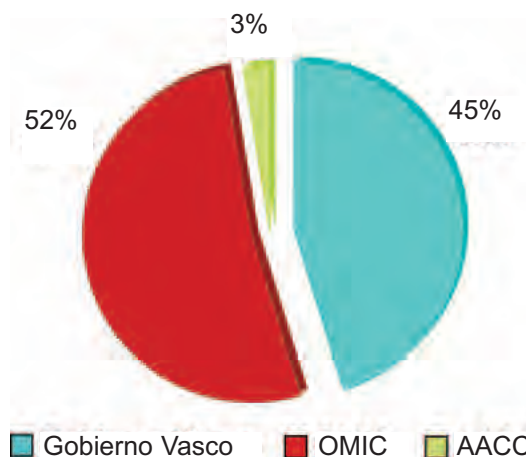


4.2 RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante el 2007, en el País Vasco se tramitaron 19.911 reclamaciones de consumo a través de las diferentes oficinas de consumo: 9.015 a través de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, 10.379 por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y 517 por las asociaciones de consumidores.

Estudiando las reclamaciones tramitadas por los distintos organismos de consumo, se observa una continuidad en los sectores más reclamados, coincidiendo que, en todos ellos, las telecomunicaciones son el sector más reclamado con un 30,33% de las reclamaciones. Los transportes se sitúan en un segundo lugar con un 11,68% seguidos de las reclamaciones de turismo con un 8,80% y las relacionados con las reparaciones, tanto de electrodomésticos (venta y reparación de electrodomésticos 7,11%), como de vehículos (venta y reparación de vehículos 5,75%). Se observa que, de las reclamaciones tramitadas por las asociaciones, el sector de la vivienda cobra un papel importante, situándose en una segunda posición tras las telecomunicaciones con un 11,4% de las reclamaciones.

Reclamaciones en Euskadi por Organismo





SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR ORGANISMO

	Gobierno Vasco	%	OMIC	%	AACC	%	TOTAL	TOTAL%
Telecomunicaciones	2.005	22,24	3.919	37,76	115	22,20	6.039	30,33
Transportes	1.363	15,12	904	8,71	51	9,90	2.318	11,64
Electrodomésticos, Informática, Audiovisual: venta y reparación	817	9,06	856	8,25	22	4,30	1.695	8,51
Vehículos: venta y reparación	574	6,37	571	5,50	28	5,40	1.173	5,89
Turismo	874	9,69	177	1,71	28	5,40	1.079	5,42
Servicios energéticos: gas, luz...	208	2,31	550	5,30	21	4,10	779	3,91
Vivienda: promoción y reparación	286	3,17	407	3,92	59	11,40	752	3,78
Muebles	323	3,58	254	2,45	12	2,30	589	2,96
Servicios bancarios	251	2,78	282	2,72	28	5,40	561	2,82
Textil, calzado y complementos	330	3,66	207	1,99	2	0,40	539	2,71
Alimentación	86	0,95	288	2,77	9	1,70	383	1,92
Tintorerías, lavanderías	179	1,99	110	1,06	1	0,20	290	1,46
Servicios sanitarios y asistenciales	139	1,54	36	0,35	0	0,00	175	0,88
Servicios varios	1.008	11,18	1.002	9,65	125	24,20	2.135	10,72
Productos varios	516	5,72	471	4,54	13	2,50	1.000	5,02
Sin codificar	56	0,62	345	3,32	3	0,60	404	2,03
TOTAL	9.015	45,28	10.379	52,14	517	2,58	19.911	100,00

**SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI
POR TERRITORIO HISTÓRICO**

	Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	TOTAL%
Telecomunicaciones	1.021	28,01	3.490	30,27	1.528	32,26	6.039	30.33
Transportes	392	10,76	1.467	12,72	459	9,69	2.318	11,64
Electrodomésticos, Informática, Audio- visual: venta y re- paración	283	7,76	948	8,22	464	9,80	1.695	8,51
Vehículos: venta y reparación	263	7,22	613	5,32	297	6,27	1.173	5,89
Turismo	198	5,43	604	5,24	277	5,85	1.079	5,42
Servicios energéti- cos: gas, luz...	120	3,29	425	3,69	234	4,94	779	3,91
Vivienda: promoción y reparación	265	7,27	303	2,63	184	3,89	752	3,78
Muebles	163	4,47	336	2,91	90	1,90	589	2,96
Servicios bancarios	141	3,87	303	2,63	117	2,47	561	2,82
Textil, calzado y complementos	132	3,62	319	2,77	88	1,86	539	2,71
Alimentación	39	1,07	266	2,31	78	1,64	383	1,92
Tintorerías, lavanderías	50	1,37	187	1,62	53	1,12	290	1,46
Servicios sanitario y asistencial	20	0,55	123	1,07	32	0,68	175	0,88
Servicios varios	304	8,34	1.300	11,27	531	11,21	2.135	10,72
Productos varios	222	6,09	548	4,75	230	4,86	1.000	5,02
Sin codificar	32	0,88	298	2,58	74	1,56	404	2,03
TOTAL	3.645	18,31	11.530	57,91	4.736	23,78	19.911	100,00



Los motivos más frecuentes que originaron una reclamación de consumo en el sector de las telecomunicaciones y telefonía fueron los relacionados con problemas de facturación y de aplicación de las garantías de los productos. Este problema es extensible a la venta y reparación de electrodomésticos y vehículos. En estos dos últimos sectores es habitual que los motivos de las reclamaciones se originen debido a reparaciones incorrectas.

En el sector de los transportes, los motivos más habituales fueron las cancelaciones y retrasos en el transporte aéreo, retrasos y problemas con la emisión de billetes en el transporte de autobuses, y problemas con los peajes y el estado de las carreteras en las autopistas.

TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA (%)	
Garantías	20
Facturación indebida	20
Bajas, altas fraudulentas, incumplimientos, ofertas...	17
Reparaciones defectuosas	16
Fallos funcionamiento Internet, falta cobertura, costes de línea	16
Publicidad engañosa	6
Portabilidad	5

TRANSPORTES (%)	
Transporte aéreo	61
Cancelaciones-retrasos	64
Pérdidas-deterioro de equipajes	26
Emisión de billetes	6
Overbooking	2
Información a las personas consumidoras	2
Resto transportes	39

ELECTRODOMÉSTICOS - SAT (%)	
Garantías	47
Reparaciones incorrectas	16
Retrasos en reparaciones/instalaciones	15
Publicidad engañosa/información	13
Facturación	7
Incumplimiento de los plazos de entrega	2

VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS (%)

Reparaciones incorrectas	36
Garantías	31
Retrasos en reparaciones/desperfectos en vehículos depositados	14
Facturación	9
Publicidad engañosa/información	8
Incumplimiento de los plazos de entrega	2

TURISMO (%)

Agencia de viajes	43
Alojamiento	23
Restaurantes	19
Bares-Cafeterías	13
Otros	2

ALIMENTACIÓN (%)

Precios (cobro precio distinto publicitado, no marcado precios, etc...)	38
Productos en mal estado	23
Publicidad engañosa	13
Incumplimientos etiquetado	9
Fechas caducidad	8
Hojas Reclamaciones	6
Entregas a domicilio	4

MUEBLES (%)

Productos defectuosos	44
Retrasos entregas productos	33
Montajes defectuosos	8
Devoluciones	5
Publicidad engañosa	4
Facturación indebida	4
Garantías	1
Hojas Reclamaciones	1

**SERVICIOS ENERGÉTICOS (%)**

Facturación indebida	45
Revisiones instalaciones	13
Migraciones contrato	12
Cortes de suministro	10
Ampliaciones potencia no atendidas	8
Desperfectos motivados por picos tensión	8
Retrasos entregas gas	4

TEXTIL - CALZADO (%)

Calidad Producto	47
Devoluciones Productos	35
Precios (cobro precio distinto publicitado, no marcado precios, etc...)	9
Hojas de Reclamaciones	4
Publicidad engañosa	3
Etiquetado	2

TINTORERÍA (%)

Prendas deterioradas	93
Perdidas productos	7

VIVIENDA (%)

Defectos de construcción/acabado	43
Incumplimientos contractuales (devolución arras, plazos entrega, memoria calidades...)	25
Trabajos mal efectuados	19
Facturación indebida	10
Hojas de Reclamaciones	2
Publicidad engañosa	1

SERVICIOS BANCARIOS (%)

Cobros indebidos/comisiones	39
Imposicion condiciones al usuario	16
Problemas con Tarjetas	15
Pago recibos fuera horario establecido	13
Información al consumidor	10
Hojas de Reclamaciones	7

Nota: Los datos de los motivos presentados, son una estimación realizada en base a las reclamaciones recibidas en el Gobierno Vasco.

4.2.1. Gobierno Vasco

Durante el año 2007, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco recibió un total de 9.015 hojas de reclamaciones a través de las tres Delegaciones Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, de las cuales, 858 fueron gestionadas por la Viceconsejería de Turismo. De las 8.157 reclamaciones gestionadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, 1.816 fueron tramitadas por la Delegación Territorial de Álava, 4.272 por la de Bizkaia y 2.069 por la de Gipuzkoa. Esta cifra incrementa en 753 el número de reclamaciones del anterior ejercicio, lo que supone un aumento en algo más del 10%. Del total de reclamaciones que habían llegado al finalizar el ejercicio 2007, 1.294 no fueron admitidas a trámite por tratarse de materias que no competían a consumo y 1.313 se trasladaron a las comunidades autónomas donde se había producido el motivo que justificaba la reclamación, o a otro organismo (aviación civil). Del total, fueron resueltas 6.359, quedando pendientes por estar aún tramitándose cerca de 1.800.

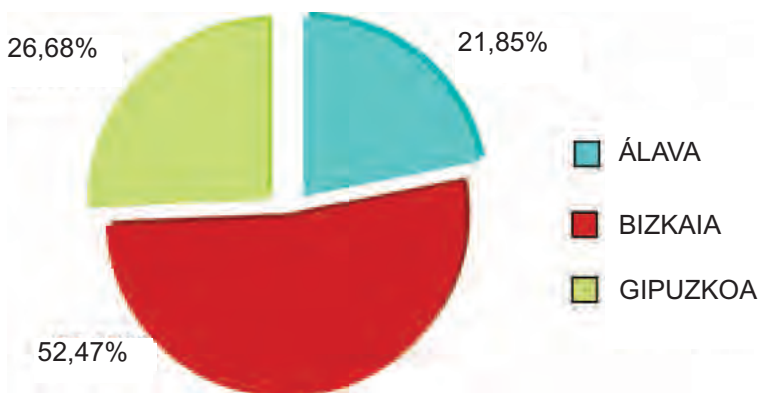
154 de estas reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral, por tratarse de desacuerdos con empresas adheridas a este sistema. En otros casos, los demandantes desistieron de su petición, mientras que, en cerca de mil trescientos casos se llegó a una avenencia con la mediación del Gobierno Vasco. 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.



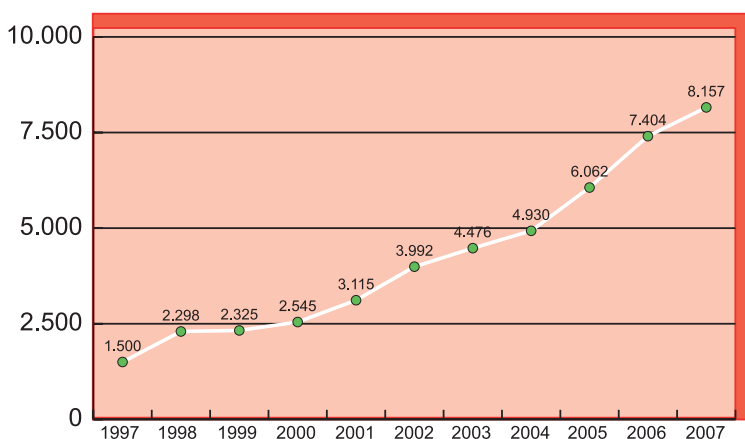
La administración requirió a 62 empresas la corrección de los actos que dieron lugar a la denuncia y se incoaron 184 expedientes sancionadores. Las infracciones que más expedientes sancionadores generaron fueron las relacionadas con incumplimientos y negativa a facilitar datos, las deficiencias en la prestación del servicio y la aplicación de las garantías.

En los últimos años, se observa cómo se han mantenido a la cabeza de los sectores más reclamados: las telecomunicaciones, transportes y los relacionados con las reparaciones, tanto de vehículos, como de electrodomésticos o vivienda.

Reclamaciones tramitadas por el Gobierno Vasco por Territorio Histórico



Evolución de las reclamaciones del Gobierno Vasco



Nota: En los datos de la evolución de las reclamaciones no están incluidas las reclamaciones tramitadas por la Viceconsejería de Turismo

**SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES
DEL GOBIERNO VASCO POR TERRITORIO HISTÓRICO**

	Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	Total	Total%
Telecomunicaciones	531	26,95	875	18,50	599	25,9	2.005	22,24
Transportes	251	12,74	885	18,71	227	9,8	1.363	15,12
Turismo	154	7,82	469	9,92	251	10,8	874	9,69
Electrodomésticos, Informática, Audio- visual: venta y repa- ración	139	7,06	387	8,18	291	12,6	817	9,06
Vehículos: venta y reparación	131	6,65	279	5,90	164	7,1	574	6,37
Textil, calzado y complementos	78	3,96	195	4,12	57	2,5	330	3,66
Muebles	97	4,92	179	3,78	47	2,0	323	3,58
Vivienda: promoción y reparación	101	5,13	82	1,73	103	4,4	286	3,17
Servicios bancarios	89	4,52	104	2,20	58	2,5	251	2,78
Servicios energéti- cos: gas, luz...	60	3,05	94	1,99	54	2,3	208	2,31
Tintorerías, Lavanderías	29	1,47	116	2,45	34	1,5	179	1,99
Servicios sanitario y asistencial	6	0,30	110	2,33	23	1,0	139	1,54
Alimentación	24	1,22	56	1,18	6	0,3	86	0,95
Servicios varios	131	6,65	644	13,62	233	10,1	1.008	11,18
Productos varios	138	7,01	251	5,31	127	5,5	516	5,72
Sin codificar	11	0,56	4	0,08	41	1,8	56	0,62
TOTAL	1.970	21,85	4.730	52,47	2.315	25,68	9.015	100,00

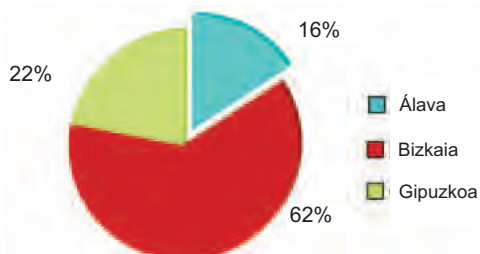


4.2.2. Oficinas Municipales de Consumo

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) recibieron un total de 10.379 reclamaciones; 1.634 se tramitaron en el Territorio Histórico de Álava, 6.473 en Bizkaia y 2.272 en Gipuzkoa.

SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES DE LAS OMIC POR TERRITORIO HISTÓRICO								
	Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	TOTAL%
Telecomunicaciones	487	29,80	2.526	39,00	906	39,88	3.919	37,76
Transportes	137	8,40	560	8,70	207	9,11	904	8,71
Electrodomésticos, Informática, Audiovisual: venta y reparación	142	8,70	550	8,50	164	7,22	856	8,25
Vehículos: venta y reparación	129	7,90	312	4,80	130	5,72	571	5,50
Servicios energéticos: gas, luz..	58	3,50	316	4,90	176	7,75	550	5,30
Vivienda: promoción y reparación	151	9,20	181	2,80	75	3,30	407	3,92
Alimentación	15	0,90	202	3,10	71	3,13	288	2,77
Servicios bancarios	51	3,10	173	2,70	58	2,55	282	2,72
Muebles	64	3,90	148	2,30	42	1,85	254	2,45
Textil, calzado y complementos	54	3,30	124	1,90	29	1,28	207	1,99
Turismo	41	2,50	111	1,70	25	1,10	177	1,71
Tintorerías, lavanderías	21	1,30	70	1,10	19	0,84	110	1,06
Servicio sanitario y asistencial	14	0,90	13	0,20	9	0,40	36	0,35
Servicios varios	171	10,50	604	9,30	227	9,99	1.002	9,65
Productos varios	81	5,00	289	4,50	101	4,45	471	4,54
Sin codificar	18	1,10	294	4,50	33	1,45	345	3,32
TOTAL	1.634	100,00	6.473	100,00	2.272	100,00	10.379	100,00

Reclamaciones tramitadas por las OMIC por Territorio Histórico



RECLAMACIONES TRAMITADAS POR OMIC	TOTAL	%
OMIC BILBAO	1.523	14,7
OMIC VITORIA-GASTEIZ	1.374	13,2
OMIC BARAKALDO	1.098	10,6
OMIC DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	678	6,5
OMIC GETXO	613	5,9
OMIC PORTUGALETE	437	4,2
OMIC IRUN	403	3,9
OMIC SANTURTZI	403	3,9
OMIC URIBE-KOSTA, MANCOMUNIDAD	399	3,8
OMIC BASAURI	335	3,2
OMIC HERNANI	268	2,6
OMIC ENCARTACIONES, MANCOMUNIDAD	258	2,5
OMIC OARSOALDEA	235	2,3
OMIC DURANGO, MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD	221	2,1
OMIC LLODIO	198	1,9
OMIC LASARTE-ORIA	192	1,8
OMIC ERANDIO-ALTZAGA	181	1,7
OMIC ERMUA	177	1,7
OMIC ERANDIO-ASTRABUDUA	174	1,7
OMIC MUSKIZ-FORLAN	156	1,5
OMIC EIBAR	126	1,2
OMIC UROLA-GARAIA	125	1,2
OMIC ANDOAIN	123	1,2
OMIC ETXEBARRI	108	1,0
OMIC BERMEO	97	0,9
OMIC ORTUELLA	96	0,9
OMIC ONDARROA	69	0,7
OMIC ELGOIBAR	60	0,6
OMIC BALMASEDA	56	0,5
OMIC ARRIGORRIAGA	52	0,5
OMIC RIOJA ALAVESA, CUADRILLA	49	0,5
OMIC AZPEITIA	38	0,4
OMIC AZKOITIA	25	0,2
OMIC LEKEITIO	23	0,2
OMIC AÑANA, CUADRILLA	9	0,1
OMIC CAMPEZO, CUADRILLA	0	0,0
OMIC ARETXABALETA	0	0,0
OMIC BEASAIN	0	0,0
OMIC LAZKAO	0	0,0
OMIC ORDIZIA	0	0,0
OMIC TOLOSALDEA GARATZEN	0	0,0
TOTAL	10.379	100,0



4.2.3. Asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores realizan labores de información, mediación a través de las reclamaciones formuladas por las personas a ellas asociadas, y asesoramiento y defensa jurídica. Dado que la función principal de las asociaciones es la representación jurídica, la cual subvenciona la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial para reclamaciones inferiores a 900 €, las reclamaciones que se tramitan a través de las asociaciones es menor que las interpuestas ante el Gobierno Vasco y las OMIC. En el 2007, las asociaciones tramitaron 517 reclamaciones; 41 en Álava, 327 en Bizkaia y 149 en Gipuzkoa.

RECLAMACIONES TRAMITADAS POR ASOCIACIÓN		
AA.CC.	TOTAL	%
EKE, FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI	117	22,6
ACUBI, ASOCIACIÓN CONSUMIDORES y USUARIOS DEL BIDASOA	89	17,2
UCE, UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA	89	17,2
URKOA, ASOCIACIÓN URIBEKOSTA DE USUARIOS y CONSUMIDORES	60	11,6
ASCOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN DEL CONSUMO DE EUSKADI	55	10,6
UCE, UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ	39	7,5
ARANZAZU, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA y CONSUMO FAMILIAR DE GIPUZKOA	26	5,0
UCE, UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR	20	3,9
UCE, UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA	13	2,5
ETXEKO-ANDRE, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA	6	1,2
URKOA (GASTEIZ)	2	0,4
EKA-OCUV (DONOSTIA)	1	0,2
AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES	0	0,0
TOTAL	517	100,0

RECLAMACIONES TRAMITADAS POR FEDERACIÓN		
AA.CC.	TOTAL	%
EKE	204	39,5
UCE	161	31,1
EKA	152	29,4
TOTAL	517	100,0

**SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES DE LAS
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES POR TERRITORIO HISTÓRICO**

	Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	TOTAL%
Telecomunicaciones	3	7,30	89	27,22	23	15,40	115	22,20
Vivienda: promoción y reparación	13	31,70	40	12,23	6	4,00	59	11,40
Transportes	4	9,80	22	6,73	25	16,80	51	9,90
Vehículos: venta y reparación	3	7,30	22	6,73	3	2,00	28	5,40
Servicios bancarios	1	2,40	26	7,95	1	0,70	28	5,40
Turismo	3	7,30	24	7,34	1	0,70	28	5,40
Electrodomésticos, Informática, Audiovisual: venta y reparación	2	4,90	11	3,36	9	6,00	22	4,30
Servicios energéticos: gas, luz...	2	4,90	15	4,59	4	2,70	21	4,10
Muebles	2	4,90	9	2,75	1	0,70	12	2,30
Alimentación	0	0,00	8	2,45	1	0,70	9	1,70
Textil, calzado y complementos	0	0,00	0	0,00	2	1,30	2	0,40
Tintorerías, lavanderías	0	0,00	1	0,31	0	0,00	1	0,20
Servicio sanitario y asistencial	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Servicios varios	2	4,90	52	15,90	71	47,70	125	24,20
Productos varios	3	7,30	8	2,45	2	1,30	13	2,50
Sin codificar	3	7,30	0	0,00	0	0,00	3	0,60
TOTAL	41	7,93	327	63,25	149	28,82	517	100,00



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:

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

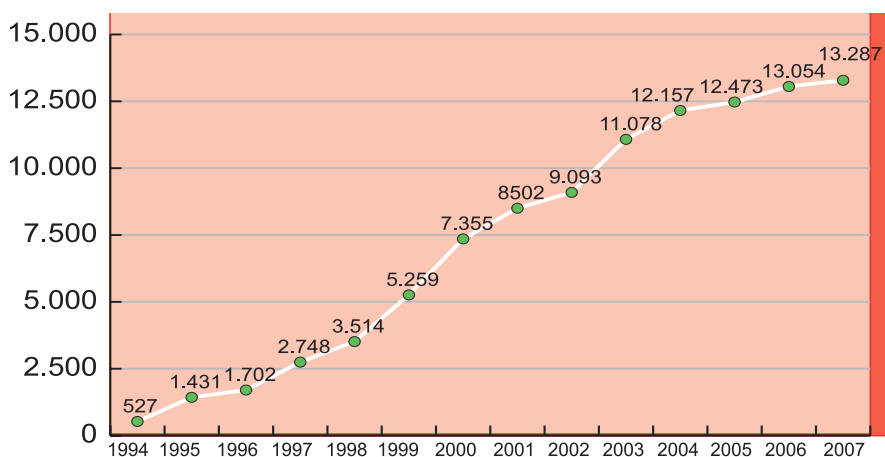


El Sistema Arbitral de Consumo dispone de un procedimiento especial basado en las siguientes características: voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y neutralidad, y gratuidad.

4.3.1. Campaña de difusión

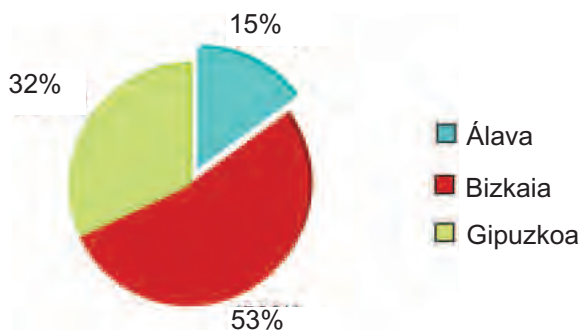
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más el número de profesionales, empresas y comercios vascos adheridos que confían en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias de servicios. Una vez más, el balance es positivo: en 2007 se sumaron al sistema 900 nuevas empresas y la cifra total de adhesiones a final del año llegó a 13.287.

Evolución del número de empresas adheridas



Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con la campaña que anualmente realiza la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco y que en este último año se dirigió a un total de 1.376 empresas a través de visitas personalizadas, siendo el total de las empresas visitadas que solicitaron su adhesión del 65,40%.

Empresas adheridas por Territorio Histórico





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

Asimismo, se ha realizado una campaña de actualización del censo de empresas adheridas, resultando que 965 establecimientos habían cesado en su actividad. Por lo anterior, se les da de baja y desaparecen del censo de empresas adheridas.

Durante el año 2007, se llevaron a cabo reuniones con asociaciones y corporaciones empresariales, así como con las correspondientes asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, con el fin de dar a conocer y promover su colaboración y participación en las labores de difusión, fomento y funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.

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

Por actividades, el porcentaje de adhesión a este sistema alternativo a la vía judicial varía entre los distintos sectores de actividades. De las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, el sector de joyería y relojería y el sector de textil y calzado son los que mayor índice de adhesión presentan en la actualidad (el 38,60% y 32,39% respectivamente), seguido del sector del mueble (30,20%), el sector informático (29,80%), tintorerías (28,70%) y venta y reparación de vehículos (28,70%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de transporte (0,38%) el de venta domiciliada (con un 0,42% del total), el de energía (1,10%), seguros (1,12%) y banca, que no está representado por ninguna empresa.

EMPRESAS ADHERIDAS AL ARBITRAJE DE CONSUMO

ACTIVIDAD	EMPRESAS ADHERIDAS	%EMPRESAS DE EUSKADI
Joyería, relojería	420	38,60
Textil, calzado	2.496	32,39
Muebles	1.246	30,20
Informática	167	29,80
Tintorerías	140	29,36
Venta y reparación de vehículos	1.204	28,70
Telecomunicaciones	85	24,90
Electrodomésticos	580	22,70
Alimentación	980	10,12
Vivienda, reparación hogar	4.219	9,20
Actividades diversas de servicio	400	9,20
Agencias de viaje	53	8,36
Enseñanza	265	6,25
Hostelería	512	4,20
Seguros	26	1,12
Energía	13	1,10
Venta domiciliaria	6	0,42
Transportes	51	0,38
Banca	0	0,00
Otros	424	
TOTAL	13.287	



4.3.2. Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2007 se han recibido un total de 8.119 solicitudes de arbitraje.

En el año 2007 se tramitaron 1.037 solicitudes de arbitraje y se dictaron 432 Laudos. En dicho ejercicio se incrementó la litigiosidad en materia de consumo, produciendo un incremento en las solicitudes de arbitraje en el sector de telefonía (581) y en el sector de tintorerías (59).

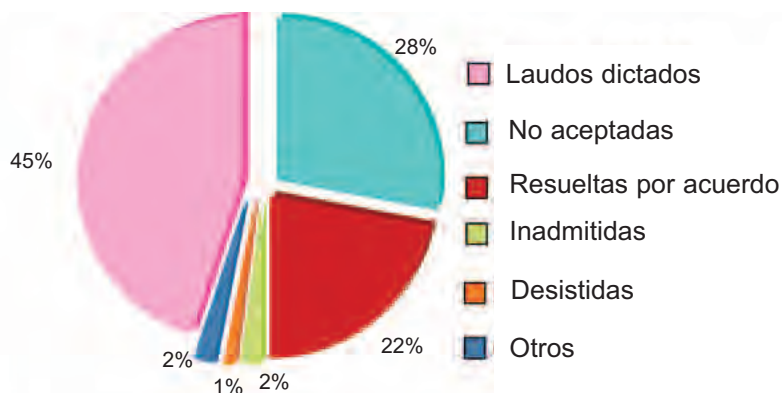
Las solicitudes de arbitraje presentadas a través de Asociaciones de Consumidores ascienden a 52, las presentadas a través de OMIC 356, a través de las Delegaciones Territoriales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa han sido 454 y presentadas directamente en la Junta Arbitral 175.

SOLICITUDES POR AÑO Y LAUDOS		
AÑO	SOLICITUD	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
2005	849	469
2006	842	389
2007	1.037	432

Así, en 2007 las solicitudes de arbitraje fueron resueltas de la siguiente manera:

- 432 solicitudes fueron resueltas mediante un Laudo arbitral. De ellas, el 75% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, y el 25% contra empresas y profesionales no adheridos al sistema, que sí aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.
- 267 solicitudes fueron archivadas al no haber aceptado la parte reclamada 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.
- 209 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- Seis solicitudes se archivaron por haber desistido la parte reclamante, al decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.
- 19 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.
- Tres solicitudes fueron trasladadas a otra Comunidad Autónoma, al estar la razón social en otra Comunidad Autónoma.
- 15 solicitudes se encontraban a últimos de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2007.
- 86 solicitudes estaban en diciembre pendientes de dictar Laudo arbitral.

Modos de resolución de las solicitudes de Arbitraje





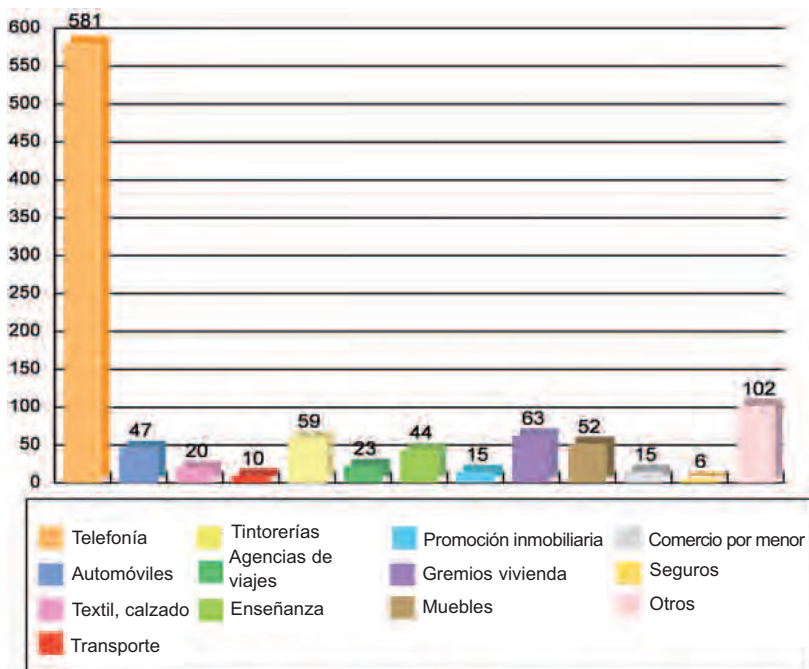
En cuanto a los resultados, el 37,96% de los Laudos fueron favorables totalmente a la persona consumidora y un 29,87% parcialmente, mientras que en el resto, en el 32,17%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa.

Las decisiones o Laudos del Colegio Arbitral se tomaron por unanimidad en el 81,74% de las ocasiones, en un 6,68% se dictaron Laudos por mayoría del Colegio Arbitral y en un 11,57% se logró un acuerdo entre las partes (Laudo conciliatorio).

Desde la designación del Colegio Arbitral a la emisión del Laudo arbitral, el plazo ha sido menos de un mes en el 90,17% de los casos, en un mes en el 8,3% y el 1,53% se ha dictado en un plazo superior a los dos meses (han sido expedientes con pruebas periciales). Respecto al número de arbitrajes en equidad y Derecho, 1.021 consumidores solicitaron un arbitraje en equidad y 16 en Derecho.

En el año 2007, se realizaron tres pruebas periciales, una abonándolo al 50% entre la parte reclamante y la parte reclamada, una a cargo de la parte reclamante y otra a cargo de la empresa reclamada. Los Laudos incumplidos en los que han solicitado la ejecución forzosa alguna de las partes, han sido 11 y no se ha impugnado ninguno de los Laudos dictados.

Solicitudes de Arbitraje por sectores





5. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES

5.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO

5.1.1. 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 28 de junio de 2007, del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial, hacía pública la convocatoria de ayudas correspondiente al año 2007.

Son beneficiarias las entidades locales ubicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como las entidades promovidas por ellas que contasen con la existencia de servicio de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Asimismo, podrían ser beneficiarias las entidades locales o entidades promovidas por ellas que, no teniendo una OMIC en funcionamiento, presentaran un proyecto de apertura en el año 2007.

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2007, ascendieron a 1.038.000 € divididas en tres líneas de apoyo: para sufragar los gastos derivados del funcionamiento y realización de actividades de información y formación de las personas consumidoras y usuarias, y de edición y divulgación de publicaciones de centros y servicios; para los gastos derivados de la instalación, reforma, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras; y para para gastos derivados de la realización de actividades de inspección de consumo.

Las ayudas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades por las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMIC) ascendieron a 974.684,96 €, distribuyéndose la citada cantidad del modo siguiente:

AYUDAS	CANTIDAD
AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN	12.917,34 €
AYUNTAMIENTO DE BALMASEDA	12.158,02 €
AYUNTAMIENTO DE BASAURI	44.366,67 €
AYUNTAMIENTO DE BEASAIN	14.207,55 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	43.055,03 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	19.011,11 €
AYUNTAMIENTO DE ELGOIBAR	7.490,18 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	30.713,85 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	14.490,71 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	14.021,54 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	45.770,19 €
AYUNTAMIENTO DE HERNANI	18.695,39 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	58.753,76 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	22.256,41 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	9.013,85 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	18.695,39 €
AYUNTAMIENTO DE ONDARROA	12.352,31 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA	16.692,31 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	51.078,47 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	52.080,01 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
BERMEO PATRONATO MUNICIPAL DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	18.695,39 €
CUADRILLA DE AÑANA	11.684,62 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	7.789,74 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	17.360,00 €
FORLAN (MUSKIZ)	14.689,23 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN,S.A.	13.149,62 €
MANCOMUNIDAD DE ENCARTACIONES	26.589,79 €
MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO	33.909,92 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE-KOSTA	52.500,00 €
MANCOMUNIDAD DE UROLA GARAIA	26.379,10 €
OARSOALDEA,S.A.	43.545,66 €
TOLOSALDEA GARATZEN,S.A.	10.571,80 €
TOTAL	974.684,96 €



Las ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a la persona consumidora (O.M.I.C.) ascendieron en el 2007 a 13.315,04 €:

AYUDAS	CANTIDAD
AYUNTAMIENTO DE BERMEO	504,00 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	1.699,45 €
AYUNTAMIENTO DE CAMPEZO-MONTAÑESA ALAVESA	427,00 €
MANCOMUNIDAD DE LA MERINDAD DE DURANGO	322,89 €
FORLAN (MUSKIZ)	9.597,53 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	211,97 €
INGURALDE (BARAKALDO)	486,20 €
OARSOALDEA,S.A (OIARTZUN)	66,00 €
TOTAL	13.315,04 €

Las ayudas económicas destinadas a actividades de inspección realizadas por las oficinas municipales de información a la persona consumidora (O.M.I.C.) ascendieron en el 2007 a 49.999,99 €:

AYUDAS	CANTIDAD
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	15.665,53 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	6.893,37 €
FORLAN (MUSKIZ)	271,41 €
AYUNTAMIENTO DE HERNANI	8.388,75 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	2.832,64 €
MANCOMUNIDAD DE URIBE KOSTA	282,76 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	15.665,53 €
TOTAL	49.999,99 €

5.1.2. 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. La Resolución de 4 de abril de 2007, del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial, hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2007.

Son beneficiarias las organizaciones que, teniendo como finalidad exclusiva la defensa de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi, se hallasen inscritas en el Censo de Organizaciones de Personas Consumidoras de Euskadi, presentasen el Compromiso de Integración en la Red de Centros de Información al Consumidor (CIAC), contasen con delegaciones en cada Territorio Histórico permaneciendo abiertas al público al menos cuatro horas diarias y dispusiesen de defensa jurídica.

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para el 2007, ascendió a 437.679,63 € divididas en tres líneas de apoyo: para sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 900 €, para los gastos derivados de funcionamiento a las organizaciones de personas consumidoras y para proyectos de consumo.

Las ayudas económicas destinadas a sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 900 € fueron de 30.000 €, a las siguientes organizaciones de consumidores del País Vasco:

AYUDAS	CANTIDAD
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	10.000 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	10.000 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	10.000 €
TOTAL	30.000 €



Las ayudas económicas destinadas a gastos derivados de funcionamiento a las organizaciones de personas consumidoras, ascendieron a 310.280,23 € en la cuantía que a continuación se relaciona:

AYUDAS	CANTIDAD
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	105.000,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	105.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	100.280,23 €
TOTAL	310.280,23 €

Las ayudas económicas destinadas a proyectos de consumo por un montante de 214.418,23 € se distribuyeron como se detalla a continuación:

- A la organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV) 97.399,40 €

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
Kontsumo Aldizkaria	29.645,00 €
Spots TV	19.600,00 €
Programas Radio EKA	16.800,00 €
Cuñas radio	10.500,00 €
Programas de radio Acubi	1.190,00 €
Revista Irunero	578,90 €
Jornadas Informativas	672,00 €
Consumidor tercera edad	178,50 €
Derechos de los pasajeros	5.845,00 €
Estudio financiación vivienda	2.730,00 €
Formación superior en consumo	9.660,00 €
TOTAL	97.399,40 €

– Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) 45.476,91 €

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
Curso Internet	4.284,00 €
Curso desfavorecidos	8.321,25 €
Aulas adultos	5.659,50 €
Estudio derecho del consumo	5.950,00 €
Jornadas emigrantes	1.628,00 €
Talleres de consumo	2.208,15 €
Martes Etxeko Andre	4.998,00 €
Boletín Etxeko Andre	3.281,28 €
Boletín consumo 2000	9.146,73 €
TOTAL	45.476,91 €

– Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) 71.541,92 €

Para los proyectos:

AYUDAS	CANTIDAD
Jornada Sobreendeudamiento	13.498,06 €
Iratí Irarkia	17.995,87 €
Revista Kontsumitzaile	11.181,45 €
Folleto compra vivienda	604,94 €
Jornadas emigrantes	1.628,00 €
Estudio servicios telefonía	26.633,60 €
TOTAL	71.541,92 €



5.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial tiene, entre sus objetivos, el de promover la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

La Ley de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias establece en el artículo 66-2.b) del capítulo V: que corresponde a la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas.

En base a todo ello, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, desde el 2007, ha puesto en marcha un servicio de asesoría jurídica, dirigida a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y a las oficinas de consumo del Gobierno Vasco.

Este servicio de información y asesoramiento jurídico por parte de personas licenciadas en Derecho y cualificadas en consumo se realiza telefónicamente, y versa fundamentalmente sobre los principales problemas o circunstancias que puedan encontrar las personas consumidoras a la hora de consumir.

Las temáticas prioritarias son: telefonía, entidades financieras, transporte aéreo, gremios y vivienda, y cualquier otra que pueda entenderse inscrita en el ámbito del consumo.

5.2.1. Boletín de consultas

Con las consultas más relevantes se elabora mensualmente un boletín. La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial facilita esta información a través de la Web, destacando el contenido mediante el banner "BOLETÍN DE CONSULTAS".



5.3. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2007 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

- Proyecto de “Decreto sobre ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Sanitario de Euskadi”.
- Anteproyecto de “Ley de la segunda modificación de la Ley 7/1994, de la Actividad Comercial”.
- Proyecto de “Decreto del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales sobre la Inspección Técnica de los Edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco”.
- “Decreto por el que se regulan los costes de los servicios que las empresas distribuidoras de gas por canalización prestan a los usuarios”.
- Anteproyecto de “Ley de Ordenación de la Asistencia Farmacéutica”.
- Proyecto del Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Espectáculos Taurinos.
- Proyecto de “Orden por la que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco”.



6. CONTROL DE MERCADO

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

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

Incluye las siguientes actividades:

- Campañas de inspección y control, entendidas como actuaciones programadas que atienden especialmente a la vigilancia del cumplimiento de la normativa. Se hace especial hincapié en la inspección sistemática de sectores muy reglados y del etiquetado de diferentes productos.
- Localización, inmovilización y retirada, en su caso, de los productos que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

6.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

El control del mercado se efectúa, bien mediante actuaciones programadas y planificadas denominadas campañas de inspección, o bien realizando actuaciones puntuales motivadas por denuncias, reclamaciones, comunicaciones y/o inhibiciones de otras Comunidades Autónomas.

Las campañas de inspección se programan sobre productos, bienes y servicios o prácticas comerciales que por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidades de normalización, etc.) son seleccionados para su control específico.

De acuerdo a estos criterios, las campañas de inspección realizadas durante el año 2007 y por orden cronológico han sido las que a continuación se detallan:

1. Etiquetado de muebles: plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de muebles.
2. Plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos.
3. Requisitos de información en los servicios de venta y atención al cliente de las compañías aéreas que operan en Euskadi.
4. Contrato de compraventa de viviendas: análisis de cláusulas contractuales.
5. Toma de muestras para detectar la adulteración del aceite de oliva con otros tipos de aceite.
6. Control de etiquetado de pescado en venta a granel.
7. Toma de muestras de alimentos sin gluten.
8. Información de tarifas en autoescuelas.
9. Empresas intermediarias en el reagrupamiento de créditos: información, publicidad y contratos.
10. Control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad en el mercado CE.



6.1.1.- Etiquetado de muebles: plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de muebles

Durante el mes de febrero de 2007, los servicios de inspección de las Oficinas Territoriales de la CAPV han llevado a cabo esta Campaña.

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar lo siguiente:

- Que en los presupuestos y/o documentos de compra de muebles que se entregan a las personas consumidoras figura indicado el plazo de entrega.
- Que se acredite documentalmente las cantidades entregadas a cuenta por las personas consumidoras al efectuar la compra y/o presupuesto de un mueble.
- Que los muebles expuestos para la venta dispongan de la información obligatoria exigida a los productos industriales y dicha información esté escrita al menos en el idioma oficial.
- También se ha querido comprobar, porque puede ser considerado como cláusula abusiva, si se obliga al comprador a entregar una cantidad de dinero a cuenta, cuando el vendedor no estipula una indemnización correlativa para el caso de incumplimiento.

Para ello se ha programado la inspección de 100 establecimientos de venta de muebles, excluyéndose aquellos que dedican su actividad a la venta de muebles a medida, de entre las poblaciones de los tres Territorios, inspeccionándose en cada establecimiento dos muebles distintos y de diferentes colecciones o series.

Asimismo se ha previsto solicitar en el momento de la inspección, a quien comparece, dos documentos de compra o presupuestos realizados en los últimos tres meses, para comprobar la idoneidad a las respuestas del protocolo.



De los resultados de los protocolos se observa lo siguiente:

- Se han realizado los 200 protocolos programados y se han inspeccionado 200 muebles de diferentes tipos y calidades.
- El 88,44% de los muebles inspeccionados disponen de una etiqueta.
- Los datos de identificación de la empresa responsable del producto o marca del fabricante y la información relativa a la composición del mueble, figura adecuadamente en el 79,14% de los muebles controlados.
- Los muebles, como productos industriales que son deben llevar incorporada información sobre montaje, instrucciones de uso y conservación. El 55,78% de los artículos inspeccionados disponen de esta información.
- En el 90,20% de los muebles figura el precio de venta al público y la información contenida en la etiqueta se expresa en el idioma oficial.
- Otro de los aspectos que se han inspeccionado es si en el documento de compra o presupuesto que se le entrega la persona consumidora, se señala el plazo de entrega del bien. Esta información solo figura en el 31,66% de los documentos inspeccionados.
- Respecto a si se refleja en el documento de compra o presupuesto, la cantidad que el comprador o compradora entrega a cuenta en el momento de efectuar el pedido o la compra, se constata que en el 76,38% de los documentos analizados consta este dato.
- Solamente en el 4,02% de los presupuestos inspeccionados se hace alguna referencia a la “previsión de indemnización” por parte del establecimiento en caso de incumplimiento de lo estipulado.
- El 94,97% de los establecimientos inspeccionados exhiben al público el cartel anunciando la disposición de Hojas de Reclamaciones y el mismo porcentaje de establecimientos dispone de ellas en el momento de la inspección.

Si se analiza el contenido de las Actas de inspección realizadas se observa lo siguiente:

- Algunos establecimientos justifican que no indican los datos del fabricante en la etiqueta porque les puede suponer una pérdida comercial por problemas de competencia con otros establecimientos.



- Casi la mitad de los muebles inspeccionados no llevan incorporada la información sobre montaje, instrucciones de uso y conservación. Una explicación aducida por los establecimientos es que dependiendo del tipo de mueble, es el servicio de montaje del establecimiento quien lo realiza. En otros casos porque resulta obvio su uso y no precisa montaje (sofás, sillas, determinado tipo de mesas, etc.). No se informa sobre la conservación y el mantenimiento de los muebles. Sólo se ha encontrado un establecimiento que entrega un folleto informativo con datos sobre el mantenimiento y conservación de los productos.
- En el apartado de plazo de entrega, prácticamente el total de los establecimientos que no lo indican por escrito en el presupuesto y/o documento de compra, justifican esto alegando que el plazo de entrega del bien depende de la empresa fabricante, que es quien lo marca, que varía mucho de unas empresas a otras y depende del tipo de mueble que se encargue. Señalan muchos de los establecimientos que pactan verbalmente los plazos con el/la cliente y le informan nuevamente si va a haber un aplazamiento de la entrega.
- Respecto a la constatación documental de las cantidades entregadas a cuenta por quien compra en el momento de hacer el encargo, las respuestas dadas por aquellos establecimientos en que no consta este dato indican que, en unos casos, no solicitan cantidades a cuenta en el momento de hacer el pedido; en otros casos sí dejan constancia por escrito en el documento que entregan a su cliente, pero quien vende no se queda copia; en los casos en que el pago se hace mediante financiación con una entidad financiera, el establecimiento exige que le haya sido confirmada la financiación por la entidad bancaria antes de cerrar el pedido con su cliente.
- Únicamente se han encontrado 8 establecimientos en los que se indica en el contrato que si hay un incumplimiento contractual por parte de quien vende, quien compra recibirá la cantidad de dinero que hubiera abonado anticipadamente, o le dan un plazo como máximo de ocho días para anular el pedido y le restituyen la cantidad entregada a cuenta.
- No obstante se comprueba en los contratos adjuntados a las Actas que la parte vendedora se quedará con las cantidades previamente entregadas por la parte compradora si ésta anula el pedido de compra.

Acciones correctoras:

Aquellos establecimientos en los que se han detectado irregularidades en aspectos relacionados con el etiquetado, deberán ser requeridos para la subsanación.

En los puntos relacionados con los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta, se considera que se debe instar a los establecimientos a dejar constancia por escrito de estos datos en los documentos que entreguen a las personas consumidoras y usuarias por entender que son derechos reconocidos en la Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras.

En el punto de las posibles indemnizaciones del establecimiento por incumplimiento contractual, se considera que los contratos recogidos en las Actas de esta Campaña deben ser estudiados por los servicios de Asesoría Jurídica de las Oficinas Territoriales al objeto de determinar la existencia de, al menos, situaciones ventajosas para quien vende.

Del resultado de este análisis se debería informar a los establecimientos correspondientes. En particular hay que informar que debe quedar reflejada en el contrato la devolución del importe entregado a cuenta por la persona compradora en caso de incumplimiento de contrato por parte del establecimiento.

Desde la óptica de la información, se deberá poner en conocimiento de los establecimientos destinados a la venta de muebles que los contratos de compraventa tienen que mantener un equilibrio entre los derechos de vendedor/a y cliente.

6.1.2.- Campaña de control de los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos

Durante el mes de febrero de 2007, el servicio de inspección ha llevado a cabo en los tres territorios de la CAPV, la Campaña de inspección: "Control de los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos".

Los objetivos de esta Campaña han sido:

- Comprobar que en los presupuestos y/o documentos de compra de vehículos nuevos que se entregan a la parte compradora figure el plazo de entrega.
- Que se acreditan documentalmente las cantidades entregadas a cuenta al efectuar la compra y/o resguardo de compra de vehículo.

Los establecimientos seleccionados para la inspección han sido aquellos que dedican su actividad principal a la venta de vehículos nuevos y ubicados en cualquier punto de los tres Territorios. El número de establecimientos a inspeccionar programados para esta Campaña ha sido de 47 establecimientos, realizándose dos protocolos de inspección por establecimiento.

Del resultado de las actuaciones y protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado 47 establecimientos y obtenido 93 protocolos de inspección, consiguiéndose prácticamente el 100% de los objetivos previstos.

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

- En el 49,46% de los documentos de compra o presupuesto inspeccionados no figura el plazo de entrega.
- En el 80,64% de los documentos inspeccionados se deja constancia escrita de las cantidades entregadas a cuenta por quien compra.
- En el 79,59% de los protocolos no hay ninguna referencia a la posible indemnización del establecimiento hacia la parte compradora por incumplimiento de lo estipulado por parte del establecimiento.
- Prácticamente todos los establecimientos inspeccionados, el 98,91% facilitan la información sobre el vehículo en el idioma oficial.
- El 93% de los establecimientos disponen correctamente de la información sobre la existencia de Hojas de Reclamaciones y disponen de ellas en el mismo porcentaje.



De los datos extraídos se puede concluir lo siguiente:

- Se comprueba que en la mitad de los protocolos realizados y de la documentación examinada no consta el plazo de entrega. En las Actas se deja constancia de que el establecimiento da un plazo de entrega de forma verbal. A la vista de la Ley 44/2006 se podría estudiar la posibilidad de la existencia de cláusulas abusivas o “prácticas desleales” el no indicar la fecha de entrega del bien en el contrato.
- Se deja constancia por escrito de las cantidades entregadas a cuenta por el comprador o compradora en gran parte de los protocolos inspeccionados, si bien el término en que se expresa la cantidad entregada, pago a cuenta, anticipo de compra, señal, cantidad en depósito, fianza, varía de unos establecimientos a otros y puede dificultar a la hora de determinar la posible existencia de irregularidad, si se enlaza este término con la no previsión de indemnización por parte del establecimiento por incumplimiento de contrato, situación que se da en un porcentaje elevado de casos.
- En algunos contratos se prevé indemnización por resolución del contrato por parte del establecimiento. Aquellos en los que ante una resolución de contrato se penaliza a quien compra y no a quien vende.

Acciones correctoras:

Se deberá instar a los establecimientos que no indican de forma expresa el plazo de entrega del vehículo ni las cantidades entregadas a cuenta, a dejar constancia por escrito de estos datos en los documentos que entreguen a las personas consumidoras por entender que son derechos reconocidos en la Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras.

En aquellos contratos recogidos en esta Campaña, en los que se detecten que puede haber un desequilibrio contractual entre la parte vendedora y la compradora, se considera deben ser estudiados por los servicios de Asesoría Jurídica de las Oficinas Territoriales al objeto de determinar la existencia de, al menos, situaciones ventajosas para quien vende.

Del resultado de este análisis se deberá informar al/a la responsable del establecimiento donde se ha actuado. En concreto se debe informar de la inclusión en el contrato de la indemnización a la persona compradora por incumplimiento de contrato por parte de quien vende.

En términos generales se deberá poner en conocimiento de los establecimientos dedicados a la venta de vehículos que los contratos de compraventa tienen que mantener un equilibrio entre los derechos de ambas partes.

6.1.3.- Requisitos de información en los servicios de venta y atención al cliente de las compañías aéreas que operan en Euskadi. Estudio de reclamaciones

Durante la segunda quincena del mes de marzo y primera de abril el Servicio de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo ha llevado a cabo esta inspección con el objetivo de:

- Comprobar si las oficinas de venta de billetes de las Compañías Aéreas que operan en la CAPV cumplen con los requisitos generales de exhibir la información obligatoria en el tema de transporte aéreo, para conocimiento de los usuarios y usuarias.
- Comprobar si dichas compañías aéreas disponen de la documentación a entregar a las personas consumidoras de estos servicios, según lo exige la normativa.
- Comprobar mediante el estudio de las reclamaciones presentadas y resueltas en las oficinas de atención al público de las Compañías Aéreas si la resolución de las reclamaciones se ajusta a lo establecido en los Reglamentos europeos 889/2002 y 261/2004.
- Comprobar si en las reclamaciones resueltas se abonan compensaciones económicas suplementarias por indemnización de daños de otro tipo que puedan afectar a las y los pasajeros y no contemplados en los Reglamentos.

Para llevar a cabo esta inspección se ha programado inspeccionar ocho oficinas de venta y mostradores de facturación de otras ocho compañías aéreas que operan en alguno de los aeropuertos de la CAPV.

Para ello, se ha elaborado un protocolo de inspección en el que se recogen todas las exigencias de información y documentación que deben exhibir y tener a disposición de las personas usuarias las compañías aéreas.

Para el estudio de las reclamaciones se ha previsto requerir a cada una de las Compañías Aéreas a inspeccionar la remisión de 20 reclamaciones recogidas en sus Oficinas, que hayan sido ya resueltas que estén pendientes de resolución.



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

- El 25% de las compañías inspeccionadas no exhibe en el punto de venta el cartel informativo sobre los derechos de pasajeros y pasajeras.
- El 54% de las compañías no indica en el cartel informativo todas sus responsabilidades sobre aspectos relacionados con: la indemnización en caso de muerte o accidente, anticipos, retrasos tanto de la persona que viaja como del equipaje, pérdidas y deterioro del mismo, la posibilidad de hacer una declaración especial del equipaje, los plazos para efectuar las reclamaciones.
- Todas las compañías disponen de un documento para entregar a la persona que lo solicite en el que constan los derechos de los y las viajeras. No obstante, el 37,50% de las Compañías no indica toda la información exigida por las normativas en dicho documento.
- Todas las compañías exhiben en el mostrador de facturación el cartel informativo donde se indican los derechos de las personas viajeras.
- El 25,00% de las compañías incumple con la obligación de tener a disposición de quien lo solicite el documento donde consten entre otras informaciones, las relacionadas con las normas de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo o retraso del mismo superior a dos horas, así mismo, el punto de contacto de la Dirección General de Aviación Civil.
- Todas las compañías exhiben el cartel anunciando la existencia de Hojas de Reclamaciones.
- El 12,5% de las compañías no dispone de Hojas de Reclamaciones en el momento de la inspección.

A la vista de los resultados de los protocolos realizados se comprueba que las compañías aéreas no cumplen adecuadamente con los requisitos de información y tenencia de documentación a disposición de las personas consumidoras que les exige la normativa.

Con independencia de la información que ofrezcan las compañías aéreas a través de sus páginas Web, están obligadas a disponer de toda la información en los puntos de venta y mostradores de facturación que tengan en los aeropuertos.

Para subsanar las irregularidades detectadas en los protocolos se deberá requerir a las compañías inspeccionadas para la subsanación de las deficiencias encontradas.



En cuanto al estudio de las reclamaciones presentadas por las y los pasajeros ante las compañías aéreas, después de analizadas y estudiadas se comprueba lo siguiente:

- Alguna compañía ha manifestado no disponer de las reclamaciones porque las han trasladado a la Dirección General de Aviación Civil para su resolución.
- En la mayoría de los casos en que se solicitaba en la reclamación indemnización por cancelación y/o retraso en vuelos y se incluían otra serie de perjuicios ocasionados al pasaje, ha habido compensación por la compañía aérea reclamada, salvo en dos reclamaciones en que la compañía se aviene “por deferencia comercial” y en otros cuatro casos se limita a la devolución del importe del billete.
- En los casos en que ha habido cancelación o retraso en los vuelos, las compañías han alegado que el motivo ha sido siempre “causas meteorológicas” y por lo tanto no son imputables a la compañía, salvo en una reclamación en que la compañía justificó el retraso por huelga de los controladores franceses.
- En los supuestos en que la reclamación se fundamenta en el cobro por exceso de peso en el equipaje, la respuesta de la compañía ha sido que su actuación fue correcta puesto que esa información ya estaba en conocimiento de la persona viajera a través de la página Web de la compañía y había sido aceptada previamente aquella.

Se han recibido otras reclamaciones relacionadas con el retraso y/o pérdida de equipaje y rotura de maletas, que todavía no han sido respondidas por la compañía reclamada.

Por ello se considera necesario:

- Seguir el proceso de las reclamaciones que todavía no han sido resueltas por las compañías.
- Analizar las respuestas dadas por las compañías, estudiar y comprobar en la medida de lo posible, que las alegaciones presentadas por la compañía son las adecuadas (ej. cancelación por causas meteorológicas).
- En la medida que sea factible por razones de personales y materiales, hacer un seguimiento de las reclamaciones que se presenten sobre temas relacionados con las compañías aéreas (con los objetivos, en primer lugar, de dar la satisfacción necesaria a la persona consumidora y en segundo, de comprobar que las compañías aéreas cumplen con los deberes y obligaciones que les marcan las distintas normativas relacionadas con los derechos de los usuarios y usuarias.

- Se debe exigir a las compañías aéreas que ofrezcan toda la información correctamente, tanto en los puntos de atención al público cómo en las páginas Web.
- Asimismo se considera interesante dar a conocer a la población los derechos y deberes que tiene como usuaria del transporte aéreo.



6.1.4.- Campaña contratos de compraventa de vivienda: análisis de cláusulas contractuales

Entre finales del mes de mayo y la primera quincena del mes de junio el Servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo la Campaña de inspección: "Contratos de compraventa de viviendas. Análisis de cláusulas contractuales".

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar si el contrato de compraventa contiene toda la información exigida en la normativa.
- Comprobar que no existen cláusulas abusivas en el contrato de compraventa descritas en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984 y las incorporadas a la cláusula 22 de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre.

Para ello se ha programado inspeccionar un total de 100 empresas cuya actividad principal sea la compraventa de vivienda nueva, de entre promotoras de viviendas y/o constructoras, distribuidas entre los tres territorios de la CAPV.

Los requisitos que tienen que cumplir las viviendas a inspeccionar son:

- Que sean de nueva construcción.
- De venta libre.
- No edificadas en régimen de cooperativa.



Para cumplir uno de los objetivos de esta campaña, la documentación exigida al establecimiento será sobre el contrato de compraventa realizado con posterioridad al 1 de marzo de 2007, fecha de entrada en vigor de la Ley 44/2006.

Hay que señalar que ha habido un número de establecimientos, que puede alcanzar al 8% de los inspeccionados, que han sido requeridos para la presentación de la documentación ante las Oficinas Territoriales ante la negativa a facilitar los contratos a la inspección.

Los resultados de los protocolos de inspección realizados son los siguientes:

- Se han realizado 140 actuaciones inspectoras y cumplimentado 72 protocolos, alcanzándose el 72% del objetivo planificado. En muchas de las empresas visitadas no tenían en el momento de la inspección viviendas a la venta que cumplieran los requisitos establecidos para la ejecución de esta campaña.

En el apartado 1 del protocolo se recoge la información que debe figurar en el contrato de compraventa:

- En el 48,61% de los contratos inspeccionados no figura el derecho a la elección de notaría por parte de la persona consumidora.
- En el 6,94% de los contratos no constan datos sobre la fecha de entrega.
- En el 31,94% no consta la fase en que se encuentra la edificación.
- En el 1,39% no figura el precio final y forma de pago de la vivienda.
- En el 38,89% no se incorpora al contrato la copia del documento en el que se formalizan las garantías constituidas en relación con las cantidades entregadas a cuenta.
- En el 13,89% no consta la descripción de la vivienda y la superficie útil.
- En el 16,67% no se hace referencia a los materiales empleados en la vivienda, incluidos aislamientos térmicos y acústicos.

El apartado 2 del protocolo refleja la posible inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de acuerdo a la Ley 26/1984 y se observa lo siguiente:

- En el 5,56% de contratos de la parte vendedora se reserva un plazo de entrega excesivo o indeterminado.
- En el 19,44%, quien vende modifica y/o resuelve el contrato de forma unilateral y desproporcionada.

- En el 15,28% se aprecia una vinculación incondicionada de las personas consumidoras al contrato aun cuando el establecimiento incumpla sus obligaciones.
- En el 37,96% de los contratos inspeccionados figuran cláusulas que pueden ser abusivas en cuestiones tales como: la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta a la persona consumidora que incumpla sus obligaciones, la falta de reciprocidad en las condiciones de ambas partes ante la rescisión de un contrato (penalizaciones) y la retención de cantidades abonadas por la persona consumidora por renuncia, sin que se establezca la misma indemnización al establecimiento si renuncia.
- En el 55,56% de los contratos se permiten a quien vende cambios en la vivienda por motivos técnicos, jurídicos o comerciales sin consentimiento de quien compra.

Los ítems del punto 3 del protocolo hacen referencia a la posible existencia de cláusulas abusivas incluidas en la cláusula 22 que ha sido modificada en la Ley 44/2006:

- El 4,17% de los contratos incluyen cláusulas que se pueden considerar abusivas, como: las que imponen costes de titulación por obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas, etc. a la parte compradora, y las que imponen la subrogación de la hipoteca de la parte vendedora.
- El 12,50% de los contratos tiene cláusulas que pueden suponer la imposición a la parte compradora del pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional (por ejemplo plusvalías).
- El 20,83% cita cláusulas por las que se imponen a la persona consumidora los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda (agua, gas, electricidad).

Los apartados 4 y 5 del protocolo recogen aspectos contemplados en la Ley 57/1968 por la que se regula la percepción de cantidades entregadas a cuenta por quien compra y las garantías contra vicios o defectos de la construcción previstos en la Ley 38/1999:

- Así en el 18,53% de los protocolos no constan adecuadamente las obligaciones de la parte vendedora respecto a la devolución de las cantidades entregadas a cuenta, no se hace referencia al aval o contrato de seguro y no consta la designación de la entidad bancaria y la cuenta donde hace la entrega a la parte compradora de las cantidades anticipadas.
- El 34,72% de los contratos inspeccionados no se ajustan a lo indicado en la normativa sobre las garantías por vicios o defectos en la construcción (el mínimo es de un año y en algunos casos se dan plazos inferiores).



Por último se ha inspeccionado si en los establecimientos visitados disponen de Hojas de reclamaciones y exhiben el cartel anunciando la tenencia de las mismas:

- El 10,41% de los establecimientos inspeccionados no cumplen adecuadamente con esta normativa.

Conviene señalar que se ha observado cierta resistencia por parte de las personas responsables de los establecimientos inspeccionados a facilitar la documentación solicitada por la inspección.

Acciones correctoras:

En los datos expuestos se refleja que el grado de incumplimiento en el sector de empresas dedicadas a la venta de viviendas es elevado.

Como ya se estableció en el documento de planificación de esta Campaña se considera que se deben incoar expedientes sancionadores a todas aquellas empresas que incumplen las normativas que les son de aplicación.

Para establecer el grado de las sanciones y la cuantía de las mismas se estima necesario catalogar el número de irregularidades detectadas en cada protocolo en base a la repercusión y gravamen que cada incumplimiento pueda tener en la persona consumidora.



6.1.5.- Campaña de control para detectar la adulteración del aceite de oliva con otros tipos de aceite

En la primera quincena del mes de junio el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta Campaña de toma de muestras de aceites en cuyo etiquetado figure "Aceite de oliva virgen extra, aceite de oliva virgen y/o aceite de oliva".

Dicha Campaña se ha efectuado en coordinación con el INC y todas las Direcciones de Consumo del Estado como consecuencia de las actuaciones realizadas en el año 2006 por las que se detectaron casos de adulteración de aceite de oliva con otros aceites en varias Comunidades Autónomas.

El objetivo de esta Campaña ha sido:

- Comprobar mediante ensayos analíticos que los aceites expuestos para la venta reúnen todos los requisitos exigidos en la normativa respecto a composición y etiquetado.

Las tomas de muestras se han realizado en cascada, correspondiéndole a esta Comunidad Autónoma la realización de siete tomas de muestras reglamentarias de aceite de las características arriba reseñadas y expuestas para la venta en tiendas de minoristas y tiendas de delicatessen.

El resultado de los ensayos ha sido el siguiente:

- Cinco de las muestras, lo que representa el 71,28%, han resultado correctas, es decir, los datos del etiquetado y su composición se ajustan a lo especificado en la normativa.
- Una de las muestras, que representa el 14,28%, no se ha podido analizar porque tenía la fecha de consumo preferente caducada.
- Una muestra, que representa otro 14,28%, no cumple con las características de un aceite de oliva virgen extra como declara en el etiquetado.



Del resultado de esta muestra se ha dado traslado a las empresas responsables del producto al objeto de informarles de este hecho y de que procedan a su subsanación, estando pendiente de conocer el resultado final de las actuaciones.



6.1.6.- Campaña de etiquetado de pescado 2007

Durante el mes de julio el servicio de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo ha llevado a cabo la inspección del etiquetado de pescado en venta a granel en establecimientos minoristas.

A pesar de que las normas de etiquetado son de aplicación para los establecimientos minoristas desde hace años, se ha podido constatar en la práctica que existen deficiencias de etiquetado en el sector.

Se ha inspeccionado también y a instancias de la Dirección de Pesca y Acuicultura que ha solicitado colaboración a esta Dirección, el etiquetado del bonito de norte en el sector de establecimiento minorista.

Los objetivos marcados para esta Campaña han sido los siguientes:

- Comprobar que todos los productos expuestos para la venta disponen de la correspondiente etiqueta, tablilla o cartel en la que se incluye toda la información obligatoria.
- Comprobar que los datos contenidos en la etiqueta expuesta la persona consumidora son los mismos y se corresponden con los datos contenidos en la etiqueta o documento que acompaña a la especie durante su comercialización, desde su primera puesta a la venta o puesta en el mercado, hasta las y los consumidores finales, incluyendo el transporte y la distribución.

Para la ejecución de esta Campaña se ha programado inspeccionar 84 establecimientos de venta de pescado a granel entre los tres territorios de la CAPV, y distribuidos entre pescaderías, supermercados e hipermercados.

En cada establecimiento se han confeccionado tres protocolos, correspondiendo cada uno de ellos a una especie diferente. No obstante en cada establecimiento inspeccionado se ha hecho una inspección al bonito del norte.

Del resultado de los protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado el 95% de los establecimientos programados, cumpliéndose 228 protocolos de inspección de los cuales corresponden a bonito del norte 70 protocolos.
- El 90% de los productos expuestos para la venta disponen de etiqueta, tablilla o cartel con la información obligatoria.

Los datos que deben figurar en esa etiqueta o cartel son los siguientes:

- Denominación comercial de la especie: figura correctamente en el 85% de los productos inspeccionados.
- El método de producción: en el 66,67% de los productos de la pesca inspeccionados figura cuál ha sido el método de producción: pesca extractiva, pescado en aguas dulces, criado o acuicultura y/o marisqueo.
- Nombre de la zona de captura o de cría: En el 65,79% de los carteles figura el nombre de la zona o cría del pez inspeccionado, si bien no en los términos exigidos en la normativa. La normativa indica cómo hay que describir las zonas de captura para la pesca extractiva y en esta inspección se han dado por válidos términos que no se ajustan totalmente a los señalados.
- Modo de presentación y tratamiento: el 60,96 de los productos inspeccionados indica en el etiquetado cuál es su modo de presentación y tratamiento, por ejemplo: eviscerado, con cabeza, sin cabeza, fileteado, cocido, descongelado, etc.
- Precio por unidad de medida: el 96,93% de los carteles inspeccionados llevan incorporado el precio por unidad de medida.

De los establecimientos inspeccionados, el 64,91% de ellos disponen de cartel anunciando la existencia de Hojas de Reclamaciones y en el mismo porcentaje disponen de las mismas.

Si se comparan los datos obtenidos del etiquetado del pescado en general, con los resultados obtenidos de la inspección del etiquetado del bonito se observan ligeras variaciones:

- Lleva etiqueta el mismo porcentaje de productos inspeccionados: el 90%.





Si se analiza el contenido de la información de la etiqueta se ve:

- En el 83% de los artículos inspeccionados informan de la denominación de la especie.
- El 83,7% de las etiquetas informan adecuadamente sobre el método de producción.
- En el 64,2% de los productos inspeccionados se informa adecuadamente de la zona de captura.
- En el 47,1% de los productos se indica correctamente el modo de presentación y tratamiento. Significa que más de la mitad del bonito del norte inspeccionado no indica nada en este punto en la etiqueta.
- El 92,85 de las etiquetas informa del precio por unidad de medida.

De los resultados obtenidos se constata la existencia de irregularidades en el etiquetado del bonito, siendo las de mayor incidencia aquellas que hacen referencia a la indicación de la zona de captura y al modo de presentación del pescado, requisitos ambos exigidos en la normativa.

Se ha constatado en esta Campaña que en las facturas de compra y/o albaranes facilitadas por los mayoristas no hay constancia de todos los datos exigibles en el etiquetado. Además algún responsable de establecimiento minorista ha manifestado que el pescado que compra no va acompañado de su correspondiente etiqueta.

Del conjunto de datos analizados se puede concluir diciendo:

- El 93,64% de los productos de la pesca inspeccionados exhibe una etiqueta e informa del precio por unidad de medida.
- Solamente el 69,6% de los productos inspeccionados exhibe una etiqueta en la que informa de todos los datos obligatorios.

Acciones correctoras:

Como se había programado, se va a requerir a todos los establecimientos inspeccionados que han presentado irregularidades para que subsanen las deficiencias de etiquetado encontradas en la inspección.

Se considera que aun cuando en la factura de compra o albarán y en los documentos que deben acompañar al pescado durante todo el proceso de venta, no figuren todos los datos obligatorios del etiquetado, no es un eximente para la falta de información que puede haber en la etiqueta de un establecimiento. Las inexactitudes en los datos o la carencia de ellos en la etiqueta pueden inducir a error en la información las personas consumidoras.

La siguiente fase de esta Campaña será hacer otra inspección a aquellos establecimientos minoristas que en esta fase han sido requeridos, para comprobar que el etiquetado y la información son correctos y en caso contrario incoar los correspondientes expedientes sancionadores.

Si de los resultados de esta fase se constata que la información que facilitan los mayoristas de pescado no es correcta, se estima necesario realizar otra Campaña a los establecimientos mayoristas de venta de pescado.

Se dará traslado a la Dirección de Pesca y Acuicultura de este informe y de los protocolos realizados al bonito del norte.

6.1.7.- Campaña toma de muestras de alimentos sin gluten

De acuerdo con el convenio de colaboración suscrito entre los Departamentos de Sanidad, Agricultura, Pesca y Alimentación e Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco y la Asociación de Celíacos de Euskadi (E.Z.E.), el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten, cuyos objetivos han sido:

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





Para ello se han efectuado 40 tomas de muestras de entre los siguientes productos:

- Tomas de papillas infantiles.
- Tomas de muestras de embutidos y preparados cárnicos, jamones cocidos calidad extra.
- Tomas de muestras de salsas, pimentones y colorantes alimenticios.
- Tomas de muestras de pastas y derivados.
- Tomas de postres de leche.
- Tomas de productos de aperitivos (gusanitos, pipas, patatas fritas con aromas).

De los resultados obtenidos se comprueba que 38 de las muestras realizadas, es decir el 95% son correctas.

35 de las muestras analizadas contienen menos de 3mg/Kg. de gluten. El porcentaje de gluten de las otras tres muestras oscila entre los cuatro y los 13 mg/kg de gluten, respectivamente.

Una de las muestras no se ha analizado porque el producto muestreado no se ha considerado objeto de esta Campaña (en su etiquetado no figura ninguna leyenda que haga referencia a la ausencia de gluten y declara trigo en la lista de ingredientes).

Otra muestra, lo que representa un 2,5% de total de productos analizados, presenta en su etiquetado dos leyendas contradictorias que pueden inducir a error a la persona consumidora. Se ha dado traslado mediante Comunicación de estas irregularidades a la Comunidad Autónoma donde está ubicada la empresa responsable del producto.

Si se comparan estos datos con los de años anteriores se comprueba que tanto en los productos que figuran etiquetados como "sin gluten" y llevan la espiga barrada, como en aquellos en los que no se indica en el etiquetado la existencia de gluten, cumplen con la normativa de etiquetado.

6.1.8.- Campaña de información de tarifas de autoescuelas

En la segunda quincena del mes de octubre se ha llevado a cabo por el servicio de inspección la campaña de "Información de tarifas en autoescuelas".

El Servicio de Defensa de la Competencia del Gobierno Vasco solicitó la colaboración de esta Dirección para llevar a cabo esta Campaña.

Los objetivos previstos han sido:

- Conocer, mediante la recogida de los datos que comprenden las tarifas aplicadas por las autoescuelas de la CAPV para la obtención del carné de conducir B, la información suficiente que permita saber si existen diferencias de precios sustanciales entre las autoescuelas como para que las y los usuarios de las mismas hagan la elección considerando el precio como un factor diferencial más.
- Incorporar el resultado de esta inspección a las pruebas realizadas por el Servicio de Defensa de la Competencia en el tema de precios de autoescuelas.

Para la ejecución de la Campaña se ha elaborado un protocolo de inspección en el que se han recogido unos ítems en los que se quiere dejar constancia de si el establecimiento inspeccionado exhibe un cartel anunciador con los precios que cobra, si pertenece a alguna asociación de autoescuelas, el importe de las tarifas que cobra por los servicios que presta, etc.

Asimismo se ha previsto que a cada establecimiento inspeccionado se le requiera la presentación de tres facturas realizadas en los tres meses anteriores a la fecha en que se realiza la inspección, donde consten todos los gastos ocasionados por la obtención de un carné de conducir de clase "B".

Los establecimientos programados para inspeccionar han sido 90 autoescuelas distribuidas entre los tres territorios de la CAPV, según información facilitada por la Dirección de Tráfico.



Del resultado de los protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado 96 establecimientos de autoescuelas, realizándose 95 protocolos de inspección, cumpliéndose los objetivos de la programación al 100%.
- El 62,64% de las autoescuelas inspeccionadas afirma que pertenece a alguna asociación del sector de autoescuelas, si bien solamente un establecimiento (1,10%) exhibe el cartel anunciador de precios con un modelo facilitado por una asociación.
- El 83,52% de las autoescuelas inspeccionadas exhiben el cartel donde se anuncian los precios por los servicios que prestan y el 37,36% no indican la fecha de entrada en vigor de los mismos.
- El 85,71% de las autoescuelas incluye en el precio: la inscripción, matrícula, las clases teóricas, los gastos de gestión y el material didáctico.
- El 42,68% de las autoescuelas incluyen en el precio la inscripción, matrícula y las clases teóricas.
- El 73,63% incluye en el precio los conceptos descritos en el párrafo anterior más los costes por gastos de gestión.
- El precio de la clase práctica varía en todas las autoescuelas inspeccionadas tanto en precio como en duración, siendo la más barata 33,64 € y 60 minutos de duración. La más cara cuesta 47,10 € y tiene una duración de 45 minutos.
- Prácticamente el 50% de las Autoescuelas inspeccionadas ofrece descuentos u ofertas. Descuentan un 10% en la tarifa de inscripción, matrícula y clases teóricas a los beneficiarios de tarjeta joven. En otras hacen descuentos a familiares de las personas que con anterioridad han obtenido el carné de conducir en esa autoescuela. No se hacen descuentos en el precio de las clases prácticas.
- En todas las tarifas se indica que el IVA es aparte de los precios.
- El 93,41% de los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel anunciando la existencia de Hojas de reclamaciones y casi el mismo porcentaje, el 91,21%, dispone de dichas Hojas en el momento de la inspección.

En el cuadro adjunto se reflejan los precios medios en la CAPV y por territorios por los conceptos siguientes: coste de inscripción o matrícula más clases teóricas, precio medio por clase práctica y duración media de cada clase práctica:

PRECIOS MEDIOS EN LA CAPV				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	382,65 € (-9,30%)	459,21 € (+8,84%)	410,38 € (-2,73)	421,91 €
Clase práctica	37,87 € (-7,74%)	44,34 € (+8,01)	39,83 € (-2,97)	41,05 €
Duración de la clase	55min € (-2,36%)	57min (+2,13%)	56min 8-0,68%)	56min

Si se comparan estos datos se observa:

- En Álava los precios medios tanto de inscripción y matrícula como de clase práctica son inferiores en un 9,30% y 7,74% respectivamente con relación a las medias de la CAPV. El tiempo medio de clase práctica también es un poco inferior.
- Las tarifas más caras de los territorios están en Gipuzkoa, superando en más del 8% a las tarifas medias. El tiempo de la clase práctica también es algo superior, un 2,13% en este territorio.

En el cuadro siguiente se comparan las tarifas medias de la CAPV con las tarifas mínimas de cada territorio:

TARIFAS MÍNIMAS POR TERRITORIO				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	310 € (-26,52%)	252,30 € (-40,20%)	270,68 € (-35,84%)	421,91 €
Clase práctica	35 € (-14,73%)	33,64 € (-18,05)	33,64 € (-18,05)	41,05 €
Duración de la clase	50min (-10,71%)	45min (-19,64%)	45min (-19,64%)	56min



En el cuadro adjunto se recogen las tarifas más caras por territorio con relación a las medias de la CAPV:

TARIFAS MÁXIMAS POR TERRITORIO				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	437,09 (+3,59%)	552,72 (+30,99%)	487,20 (+15,46%)	421,94
Clase práctica	41,88 (+2,02%)	47,10 (+14,73%)	48,72 (+18,68%)	41,05
Duración de la clase	60min (+7,14%)	60mis (+7,14%)	60mis (+7,14%)	56min

El siguiente cuadro indica las tarifas por diferentes tramos y territorios para los conceptos de inscripción, matrícula y clases teóricas:

TARIFAS DE PRECIOS DE INSCRIPCIÓN, MATRÍCULA Y CLASES TEÓRICAS, SEGÚN TRAMOS Y TERRITORIOS				
Tarifas	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Hasta 350 €	5	6	7	18
De 351 a 400 €	13	1	9	23
De 401 a 450 €	–	6	11	19
De 451 a 500 €	2	7	14	21
De 501 a 550 €	–	7	–	7
Más de 551 €	–	7	–	7
Totales	20	34	41	95

Los datos reflejados en el siguiente cuadro indican las tarifas que cobran las autoescuelas por la clase práctica:

TARIFAS DE PRECIOS DE CLASE PRÁCTICA POR TRAMOS Y TERRITORIOS				
Tarifas	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
De 30 a 35 €	3	2	7	11
De 36 a 40 €	15	2	20	37
De 41 a 45 €	2	13	10	25
De 46 a 50 €	–	17	3	20
Totales	20	34	41	95

Del conjunto de datos expuestos se observan diferencias de tarifas de un territorio a otro de la CAPV. No obstante, según se ha comprobado en las tarifas expuestas, hay otros conceptos que se incluyen en el precio total para sacar el carné de conducir, tales como gastos de gestión, que los aplican el 25% de las autoescuelas inspeccionadas, gastos de material, que lo aplica el 8% de autoescuelas, entre otros que no se han tenido en cuenta para la obtención de estos datos y pueden modificar estos resultados.

De estos datos se constata que las tarifas de las autoescuelas tanto para la inscripción, matrícula y clases teóricas como para el precio de la clase práctica se mueven entre 7 y 4 franjas de precios respectivamente.

No obstante se observa que en Álava y Bizkaia un porcentaje elevado de las autoescuelas inspeccionadas concentran los precios de las tarifas de inscripción, matrícula y clases teóricas entre los 351 y 500 €. En Álava el porcentaje es del 75% y en Bizkaia alcanza el 60,97%.

Esta misma tendencia de homogeneidad de precios se constata con las tarifas que cobran en Álava y Bizkaia por la clase práctica.

Así en Álava el 85% de las autoescuelas cobra por cada clase práctica entre 36 y 45€. En Bizkaia el 75% de las autoescuelas fija el precio de la clase práctica en esa misma banda de 36 a 45€.

Por el contrario no se puede decir lo mismo de Gipuzkoa, donde se observa que los precios que cobran en las autoescuelas por los conceptos ya señalados son más dispersos y resultan más altos que en el resto de los territorios.

En lo que respecta a las facturas requeridas en esta inspección, hay que señalar la dificultad que se ha encontrado para conseguir facturas que engloben todos los costes que genera la obtención del carné de conducir "B". Alegan en las autoescuelas que muchas personas obtienen el carné por etapas y que incluso pueden tardar más de un año en conseguirlo. Algunas facturas no vienen detalladas por conceptos o sólo señalan un concepto, por ej. clases prácticas.

No obstante lo anterior, a partir de las facturas analizadas se comprueba que los precios indicados en las facturas se corresponden con los señalados en los carteles de tarifas.

Por todo lo expuesto se estima oportuno dar traslado de los resultados de esta Campaña al Servicio de Defensa de la Competencia del Gobierno Vasco al objeto de determinar la existencia de posibles irregularidades que puedan hacer pensar en un pacto de precios entre las distintas autoescuelas.



6.1.9.- Empresas intermediarias en el reagrupamiento de créditos: información, publicidad y contratos

El reagrupamiento de créditos se puede definir como una operación financiera que permite reunificar las deudas que una persona tiene en un solo préstamo hipotecario, generalmente a más largo plazo de amortización y con unas cuotas mensuales más bajas.

Esta gestión de reagrupamiento puede llevarse a cabo por entidades financieras propiamente dichas o mediante la gestión de empresas denominadas "intermediarias financieras".

Estas empresas de intermediación financiera realizan una publicidad en diferentes medios de comunicación que puede inducir a error, puesto que informan de la concesión del nuevo préstamo en muy poco tiempo, de que la cuota a abonar se puede reducir a la mitad en relación con las anteriores deudas, pero no informan o no lo hacen adecuadamente de que los plazos de amortización del nuevo préstamo son mucho mayores y por lo tanto los intereses que hay que abonar se incrementan de forma desmedida.

A veces la información que facilitan sobre los gastos de gestión por la tramitación del nuevo préstamo tampoco es la adecuada.

En esta campaña se ha querido inspeccionar estos establecimientos que actúan como intermediarios financieros al objeto de comprobar:

- La publicidad emitida por estas empresas para ver la posible existencia de publicidad engañosa.
- Si en los contratos que formalizan con sus clientes existen cláusulas abusivas, según lo dispuesto en R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- La documentación que facilitan a las personas consumidoras.
- La existencia de Hojas de Reclamaciones y los carteles anunciadores de la tenencia de las mismas.

Se ha previsto la inspección de 45 establecimientos entre los tres territorios cuya actividad principal sea la intermediación financiera.

Asimismo se ha tratado de conocer la forma de operar de estos intermediarios desde el momento que un o una cliente accede a su establecimiento solicitando información sobre un préstamo o un reagrupamiento de créditos hasta el momento en que finaliza toda la tramitación del crédito.

Así, hay empresas que al ser preguntadas por su forma de captación de clientes informan que actúan de agentes intermediarios entre el/la posible cliente y el banco. A la vista de las necesidades de la persona y con la documentación aportada por la misma, el intermediario financiero lo traslada a una concreta entidad financiera y es esta entidad la que efectúa el estudio de viabilidad y firma el contrato con el/la cliente. La entidad financiera abona una comisión al intermediario financiero.

En otros casos el intermediario financiero capta sus clientes en el ámbito judicial o a través de las anotaciones de embargo publicadas en el BOPV y en los de las zonas limítrofes. Son personas que están inmersas en un procedimiento judicial derivado del impago de sus deudas. El intermediario financiero busca a los posibles financiadores y con posterioridad se firma el préstamo, normalmente hipotecario. Del importe del préstamo solicitado una parte es para pagar los servicios del intermediario.

Otra forma de actuar de los intermediarios financieros es presentar al/la cliente la oferta vinculante que ha hecho el banco. Si es aceptada por la persona, se firma entre intermediario y cliente un contrato de arrendamiento de servicios. En otros casos se firma el contrato con el intermediario financiero desde el primer momento y con la obligación de pago de una comisión por parte de la persona contratante se lleve a cabo o no la operación de crédito. El coste de la operación de refinanciación suele ser un porcentaje que oscila entre el 0,5% y el 5% más el IVA, dependiendo del tipo de operación y del importe.

Casi todas las intermediarias informan que el porcentaje es mayor para préstamos personales pequeños que para un préstamo hipotecario.

En las empresas inspeccionadas se informa a los y las clientes de que todos los gastos que se generen por cancelación de deudas, tasación de viviendas, apertura de créditos, cancelaciones, seguros, inscripciones en registro, escrituras ante notario, entre otros, van a su cuenta.



Si se analiza la documentación recibida se observa lo siguiente:

- Se han realizado 46 actuaciones inspectoras, de las cuales en 10 de ellas la actividad de las empresas no se corresponde con el objetivo de esta Campaña. Señalan unas que son agentes de una entidad bancaria, otras realizan su actividad con empresas y no con personas consumidoras, algunas han cerrado, y otras son comisionadas de una entidad financiera. En un caso se trata de la misma empresa con domicilio en dos territorios.
- Del resto de actuaciones, en 21 casos es necesario requerir nueva documentación sobre publicidad y otros documentos a las empresas, puesto que la facilitada está incompleta y no permite analizar los objetivos de esta Campaña.
- Se ha constatado asimismo que muchas de estas empresas afirman que no formalizan contratos con clientes, lo que puede contravenir lo indicado en el artículo 62 punto 1 del R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, “en la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato”.
- Del resto de actuaciones realizadas, 15, en dos de ellas se considera que los contenidos de la documentación que han facilitado son adecuados y no se observan posibles cláusulas abusivas.

Si se analizan las actas y documentos restantes se observa que pueden existir cláusulas abusivas de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo II del Título II del texto refundido ya mencionado:

- Así se comprueba que puede haber cláusula abusiva en siete contratos en los que no se establece un plazo para realizar el servicio. La empresa se reserva un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida.
- También se constata en un contrato la existencia de cláusulas abusivas que prevén una prórroga automática del contrato de duración determinada si la persona consumidora no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita al/a la cliente su voluntad de no prorrogarlo.
- Se constata la existencia de cláusulas abusivas en cinco contratos que determinan una vinculación incondicional del/de la cliente al contrato. Una vez que el cliente firma el encargo se le obliga a pagar una cantidad independientemente de que la empresa cumpla con sus obligaciones en los plazos preestablecidos.

- Se comprueba en siete contratos que se impone a la persona consumidora una indemnización desproporcionadamente alta en caso de renuncia a los servicios contratados.
- Se observan cláusulas en cinco contratos en las que el o la cliente no puede renunciar al servicio que le presta la empresa. La empresa se arroga unilateralmente el derecho a determinar que el servicio prestado es el correcto puesto que la persona se ve obligada al pago siempre que se le ofrezca una financiación, aunque sus condiciones no le interesen.
- En dos contratos se excluyen o limitan de forma inadecuada los derechos legales de la persona consumidora por incumplimiento total, parcial o cumplimiento defectuoso de la empresa puesto que en dichos contratos se desconoce cuál es el servicio contratado por el/la cliente y se desconoce en qué casos existe incumplimiento por parte de quien presta el servicio.
- Además en dichos contratos no se expresa claramente cuál es el servicio que se quiere contratar y las condiciones en que se quiere hacer el contrato.
- Se constatan cláusulas abusivas en 11 contratos respecto a la renuncia al fuero. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio de la persona consumidora es cláusula abusiva.

Es necesario analizar la documentación requerida para determinar la existencia de infracciones y según proceda iniciar la apertura de expedientes sancionadores, teniendo en cuenta que la Ley 6/2003, de 22 de diciembre del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en el capítulo II sobre infracciones y en el artículo 50 apartado 4 puntos c y g respectivamente, determina como infracciones la publicidad que de cualquier forma pueda inducir a error a quien consume y la inclusión en los contratos de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por las disposiciones que resulten aplicables.





6.1.10.- Campaña control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad del marcado CE

Como años anteriores, desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial se ha programado esta Campaña de control y seguridad de los juguetes.

Los objetivos para esta Campaña han sido:

- Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los juguetes que se localicen en los establecimientos seleccionados.
- Realización de tomas de muestras reglamentarias de aquellos juguetes que a criterio de la inspección se considere que pueden presentar irregularidades.
- Comprobación de la veracidad del marcado CE, comprobando la existencia de la documentación que avale la seguridad del juguete. Tal documentación debe tenerla la empresa fabricante o su representante ante la Comunidad.

Este tercer punto ha sido un elemento más de control que se ha introducido en esta Campaña. La empresa fabricante, su representante autorizado en la comunidad, o a falta de éstos, quien sea responsable de la puesta del juguete en el mercado, debe tener a disposición de los servicios de inspección la documentación que justifique el correcto marcado CE del juguete.

Se ha planificado inspeccionar 100 establecimientos distribuidos entre los tres territorios de la CAPV, efectuándose tres protocolos de inspección en cada comercio.

Los establecimientos a inspeccionar han sido: bazares, tiendas multiprecio, tiendas especializadas en juguetes y secciones de juguetes de grandes superficies.

Los juguetes a inspeccionar han sido principalmente aquellos que indican que están destinados a menores de 36 meses, que contengan pinturas y barnices, bordes cortantes y que tengan conexiones a pilas.

Asimismo se ha programado inspeccionar los establecimientos de importadores de juguetes para hacer las comprobaciones descritas en el punto tres de los objetivos.

También se han dado instrucciones a la inspección para proceder a la inmovilización y/o retirada de aquellos juguetes que no reúnan los requisitos mínimos del etiquetado y/o carezcan del debido marcado "CE".

Analizados los resultados de los protocolos realizados en esta Campaña se comprueba lo siguiente:

- Se han cumplimentado 250 protocolos de inspección a juguetes, lo que representa el 83,33% del objetivo previsto.
- Se han retirado del mercado dos tipos de juguetes por no llevar el marcado "CE".
- En el 6% de los juguetes inspeccionados no figuran correctamente el nombre y la dirección de la empresa fabricante y/o responsable del juguete.
- En el 2,66% no figuran adecuadamente las advertencias de uso que deben figurar en los juguetes, destacando con un 5,6% de irregularidades la que debe indicar que no es conveniente para menores de 36 meses.
- En el 4% de los juguetes inspeccionados estas advertencias no están redactadas en el idioma oficial.
- El 4,80% de juguetes inspeccionados no presenta de forma clara, visible en el juguete o en el envase, toda la información obligatoria.
- Todos los establecimientos indican correctamente el precio de venta del artículo y en dos de los establecimientos inspeccionados no exhiben el cartel de la tenencia de Hojas de Reclamaciones ni disponen de ellas en el momento de la inspección.

Respecto de las inmovilizaciones realizadas en esta Campaña, se han inmovilizado por deficiencias de etiquetado 228 unidades de juguetes de varios tipos, entre ellos muñecos de peluche, motos eléctricas, sonajeros, coches de radio control.

Han sido desinmovilizados y autorizados para su puesta de nuevo en el mercado al haber subsanado las irregularidades detectadas en la inspección, 41 unidades de productos de varios tipos de juguetes de los ya descritos.

Se ha procedido a la destrucción de 27 unidades de juguetes por carecer de marcado "CE". Los tipos de juguetes siguen siendo muñecos de peluche, coches de control remoto, etc.

Con relación a la comprobación de la documentación que justifique el marcado CE de los juguetes y que deben tener importadoras o mayoristas, según proceda, se ha solicitado dicha documentación al menos a dos empresas importadoras ubicadas en esta CAPV, estando pendiente su recepción.

Otro de los objetivos de esta Campaña ha sido la realización de tomas de muestras de juguetes. Se han efectuado nueve tomas reglamentarias que han sido enviadas al laboratorio para su análisis.

Acciones correctoras:

- Se ha podido comprobar en esta Campaña que el etiquetado y la información que deben exhibir los juguetes son correctos en un porcentaje elevado de inspecciones realizadas.
- Se dará traslado mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo de otras Comunidades Autónomas de aquellas irregularidades detectadas en el etiquetado y cuyas empresas responsables están ubicadas en su territorio.
- En aquellos establecimientos en los que se han encontrado juguetes mal etiquetados y no figura responsable de los mismos y tampoco se dispone de factura de compra, se considera que el responsable del juguete es el establecimiento donde se ha hecho la inspección, y por tanto deberá ser el mismo quien subsane las deficiencias encontradas en el momento de la misma.
- Si tales deficiencias no pueden ser solucionadas la inspección propondrá al establecimiento la destrucción voluntaria de los juguetes.

Respecto del objetivo de esta Campaña de verificar la documentación que presentan las empresas importadoras para justificar el correcto marcado CE de los juguetes, se está pendiente de recibir dicha documentación.

Se está pendiente de recibir del laboratorio los informes de ensayos de los juguetes que fueron objeto de toma de muestras.

Se considera necesario inspeccionar los establecimientos importadores de juguetes y comprobar que realmente disponen de la documentación que acredite el correcto marcado CE de aquellos juguetes que luego venden a establecimientos minoristas. De esta forma se podría garantizar que los juguetes que van a ser distribuidos a los establecimientos minoristas son seguros y están debidamente etiquetados.



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

	CCAA	CE	CPSC	Total
Juguetes	146	513	104	763
Material eléctrico	160	206	37	403
Vehículos	59	226	29	314
Electrodomésticos	43	105	62	210
Productos químicos	47	127	4	178
Artículos decoración	48	100	30	178
Textil, calzado y complementos	26	69	39	134
Puericultura	31	71	28	130
Artículos deportivos	36	44	28	108
Herramientas	9	45	33	87
Muebles	1	8	21	30
Otros	16	77	36	129
Total	622	1.591	451	2.664

PAÍS DE ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS

	CHINA	UE	EEUU	OTROS	NO IDEN.	TOTAL
Juguetes	343	69	8	67	276	763
Material eléctrico	188	45	5	20	145	403
Vehículos	30	142	39	68	35	314
Electrodomésticos	72	33	23	19	63	210
Productos químicos	27	79	17	21	34	178
Artículos decoración	68	10	4	13	83	178
Textil, calzado y complementos	38	17	2	27	50	134
Puericultura	35	58	4	4	29	130
Artículos deportivos	55	15	8	7	23	108
Herramientas	36	10	12	11	18	87
Muebles	15	6	3	3	3	30
Otros	68	14	2	10	35	129
Total	975	498	127	270	794	2.664

PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS EN NUESTRO MERCADO

TIPO PRODUCTO	LOCALIZADOS	UNIDADES RETIRADAS
Artículos deportivos	8	1.839
Herramientas	3	1.597
Material eléctrico	23	1.270
Juguetes	16	1.170
Productos químicos	6	622
Artículos decoración	4	298
Puericultura	16	253
Otros	1	38
Electrodomésticos	4	22
Total	81	7.109

6.3. ACTUACIONES INSPECTORAS

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

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

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR MOTIVO Y TTHH

	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL
Recl./Denuncia	354	754	1.591	2.699
Campaña	264	352	487	1.103
Red de alerta	182	321	554	1.057
Otros	48	112	122	282
Total	848	1.539	2.754	5.141

**ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO**

	Total
Juguetes	655
Telefonía y comunicación	608
Electrodomésticos	539
Muebles	373
Vehículos	368
Alimentación	321
Vivienda, promoción inmobiliaria	263
Material eléctrico	257
Textil, calzado y complementos	193
Tintorerías, lavanderías	162
Productos químicos	137
Servicios bancarios	51
Transporte, viajes	36
Servicios de abastecimiento	23
Estaciones de servicio	11
Seguros	7
Servicio sanitario asistencial	5
Productos varios	603
Servicios varios	306
Sin codificar	223
Total	5.141



6.4. COMUNICACIONES

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

En 2007, se recibieron 111 y se enviaron 106.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ENVIADAS	RECIBIDAS
Andalucía	4	0
Aragón	4	4
Asturias	3	2
Baleares	1	1
Canarias	1	1
Cantabria	15	4
Castilla - La Mancha	1	15
Castilla y León	13	39
Catalunya	16	7
Comunidad de Madrid	30	11
Comunidad Valenciana	5	3
Galicia	5	6
La Rioja	4	4
Murcia	0	4
Navarra	4	10
Total	106	111



7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS

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

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, junto con otras regiones europeas, ha participado en un proyecto INTERREC III C, cuyo objetivo es el de aumentar la eficacia de las soluciones adoptadas por los organismos y autoridades de las regiones de Europa en la respuesta dada a los problemas y disputas de las personas consumidoras, así como el de animar a más regiones de Europa a desarrollar una política de consumo como parte de su estrategia de desarrollo regional.

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

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

7.3. RED DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Desde 1999 la Dirección está integrada en la Red, en la que participan además Cantabria, Asturias, Comunidad Valenciana, Galicia, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Aragón, Castilla y León, La Rioja, Canarias, Cataluña, Murcia, Andalucía, Melilla y Navarra.

7.4. RED E-CONS (RED EUROPEA DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR)

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



7.5. CONSUMERS INTERNATIONAL

La Dirección es miembro desde principios de los años 90 de esta organización de nivel internacional.

7.6. PLAN VASCO DE CONSUMO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial forma parte de este plan desde el año 2001, junto con las siguientes entidades:

- Sociedad Pública de Gestión Ambiental (IHOBE).
- Ente Vasco de la Energía (EVE).
- Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Departamento de Educación, Universidades e Investigación.
- Departamento de Industria, Comercio y Turismo.
- Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.
- Departamento de Transporte y Obras Públicas.

7.7. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Por decisión de la Comisión Europea, desde enero de 2007, los servicios del Centro Europeo del Consumidor a nivel de Estado se han centralizado en Madrid.

7.8. COMISIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA IGUALDAD

El 23 de noviembre de 2007 se constituye la Comisión Departamental para la Igualdad. Desde ese momento, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial participa activamente en todas las reuniones y actividades de la Comisión para el desarrollo de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo.



ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC

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 con los centros que ofrecen información y atención a las personas consumidoras.

RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC

1. DIRECCIÓN DE CONSUMO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

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

2. OFICINAS TERRITORIALES DEL DPTO. DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Álava

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

Bizkaia

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

Gipuzkoa

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

3. KONTSUMO GELAK

Vitoria-Gasteiz

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

Bilbao

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

Donostia-San Sebastián

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

4. OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

ÁLAVA

Vitoria-Gasteiz

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

Cuadrilla de Campezo (Arraia - Maeztu - Bernedo - Campezu - Lagrán - Peñacerrada - Valle de Arana)

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



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

Avda. Diputación, s/n
01300 Laguardia
Tfno.: 945621169
Fax: 945621065
E-mail: omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Llodio

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

BIZKAIA

Bilbao

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

Mancomunidad de la Merindad de Durango (Abadiño – Atxondo – Durango – Elorrio – Garai – Iurreta – Izurtza – Mañaria - Zaldibar)

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

Ermua

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

Lekeitio

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

Bermeo

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

Etxebarri

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

Ortuella

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

Muskiz-Forlan

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



Mancomunidad Uribe-Kosta (Barrika – Berango – Gorniz – 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 – Trucíos – Zalla)

La Inmaculada, 15
48850 Zalla
Tfno.: 946671852
Fax: 946391168
E-mail: omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Paseo Dolores Ibarruri, s/n
48901 Barakaldo
Tfno.: 944180178
Fax: 944189298
E-mail: omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

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

Erandio - Alzaga

Plaza 23 de septiembre, s/n
48950 Erandio
Tfno.: 944890112
Fax: 944890144
E-mail: omic-erandio@kontsumo.net

Erandio - Astrabudua

Mezo, 20
48950 Erandio
Tfno.: 944175105
Fax: 94417510
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-San Sebastián
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

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

Andoain

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

Lasarte-Oria

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

Oficina Comarcal de Beasain (Beasain – Lazkao – Ordizia)

Beasain

Martina Maiz, 3
20200 Beasain
Tfno.: 943886908
Fax: 943160604
E-mail: omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Plaza de Euskadi, 1 (Ayuntamiento de Lazkao)
20210 Lazkao
Tfno.: 943805411
Fax: 943889858
E-mail: omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nicolás Lecuona, 2
20240 Ordizia
Tfno.: 943881642
Fax: 943805615
E-mail: omic-ordizia@kontsumo.net

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 dos 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 - Elgoibar)

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

5. ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

EKA-ECUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA

ÁLAVA

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

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

BIZKAIA

EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA

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

URKOA, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

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

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

Aldapa, 3 bajo
48910 Leioa
Tfno.: 944639633

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

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

ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA

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

ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA

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

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**ÁLAVA*****UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI***

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

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ

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

BIZKAIA

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA

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

GIPUZKOA

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA

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

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR

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

FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

ÁLAVA

AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES

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

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

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

ASKOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN DEL CONSUMO DE EUZKADI

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

BKE, ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES

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

EKE, FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

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

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

Jardines, 5-1º
48005 Bilbao
Tfno.: 944153874
Fax: 944154917
E-mail: 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

6. JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945019936-945019956
Fax: 945019997
E-mail: junta-arbitral@ej-gv.es

Junta Arbitral de Consumo Municipal de Vitoria-Gasteiz

Cuesta de San Vicente, s/n
01001 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945161670
Fax: 945161251
E-mail: junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org