

Kontsumo

MEMORIA

2008

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Kontsumo

MEMORIA

2008

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2009

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco: <http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>



La presente obra ha sido impresa en papel certificado que promueve la gestión forestal sostenible

- EDICIÓN:** 1.ª julio 2009
- TIRADA:** 500 ejemplares
- © Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Sanidad y Consumo
- DISEÑO:** Dirección de Consumo y Seguridad Industrial
- EDITA:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz
- FOTOCOMPOSICIÓN:** Ipar, S.Coop
Zurbaran, 2-4 - 48007 Bilbao
- IMPRESIÓN:** Grafo, S.A.
Avda. Cervantes, 51 - 48970 Basauri (Bizkaia)
- DEPÓSITO LEGAL:** BI - 2.321-2009

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	9
2.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN	9
2.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO	11
2.3. ARBITRAJE DE CONSUMO	28
3. CONTROL DE MERCADO	37
3.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	37
3.2. CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	54
3.3. ACTUACIONES INSPECTORAS	56
3.4. COMUNICACIONES	58
4. FORMACIÓN	59
4.1. KONTSUMO GELAK	59
4.2. KONTSUMOA ESKOLETAN	68
4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK	74
4.4. OTROS	76
4.5. BECAS PARA LA FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO	78
4.6. FORMACIÓN A PROFESIONALES	79
5. INFORMACIÓN	83
5.1. PROGRAMA DE PUBLICACIONES	83
5.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN	88
5.3. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN	99
6. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES	105
6.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO	105
6.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	111
6.3. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO	112
7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS	113
7.1. INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO (INC) Y RESTO DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS	113
7.2. RED DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR	113
7.3. RED E-CONS (RED EUROPEA DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR).	113
7.4. CONSUMERS INTERNACIONAL	113
7.5. PLAN VASCO DE CONSUMO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE	113
7.6. COMISIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA IGUALDAD	114
7.7. CONVENIO PARA PERSONAS CELÍACAS	114
ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC	115



1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco publica la Memoria de Consumo 2008 con el objetivo de acercar, tanto a las personas que trabajan en el ámbito de consumo, como a la ciudadanía en general, la labor realizada durante este período.

Se divide en cuatro partes que coinciden con los ejes fundamentales de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial: resolución de conflictos, control de mercado, formación e información y cooperación con otros organismos.

El capítulo correspondiente a la resolución de conflictos aborda una recapitulación de todas las vías utilizadas por las personas consumidoras para solucionar sus problemas relacionados con consumo: consultas, reclamaciones, solicitudes de arbitraje y juicios verbales.

En cuanto al control de mercado, hace alusión al conjunto de actividades inspectoras destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con todos los requisitos de etiquetado, información y seguridad que exige la legislación vigente. Asimismo, la Dirección se encarga de localizar, inmovilizar y, cuando es necesario, retirar los productos que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

Con respecto a la formación e información, son labores imprescindibles para concienciar y educar a la población sobre sus derechos y deberes, de manera que pueda actuar de forma crítica, consciente y responsable a la hora de consumir productos y servicios. Cursos, conferencias, servicios educativos, actividades en la calle, aparición en medios de comunicación y publicaciones son las principales actividades realizadas en 2008 para formar e informar a la ciudadanía.

Finalmente, el epígrafe referido a la relación y cooperación con otros agentes realiza un balance de los programas de apoyo económico, jurídico e informativo a otros organismos, tales como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), las asociaciones de consumo o las entidades locales.

Asimismo, en el anexo interior aparece una relación de todos los centros de la Comunidad Autónoma del País Vasco pertenecientes a la red CIAC, es decir, que ofrecen información y atención a las personas consumidoras.



2. 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, tiene como prioridad proporcionar un servicio eficaz a la ciudadanía y poner a su disposición todos los medios necesarios para el conocimiento de sus derechos y de las precauciones a adoptar en materia de consumo.

2.1. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

2.1.1. 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 Oficinas Territoriales del Gobierno Vasco. Estos servicios han atendido un total de 11.527 consultas de consumo a lo largo de 2008. Sumadas a las 15.338 consultas recibidas a través del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras (900 600 500), el total de consultas gestionadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha ascendido a 26.865.

Las consultas recibidas en el Gobierno Vasco son atendidas por teléfono, presencialmente o a través de Internet, mediante la aplicación de la Red CIAC (Red de Centros de Información y Atención al Consumidor) en www.kontsumo.net, a través del buzón del portal de *Euskadi.net* o por e-mail.

Asimismo, otras organizaciones como las OMICs o las asociaciones de personas consumidoras recogen consultas de las personas consumidoras: 30.887 y 8.661, respectivamente.

CONSULTAS DE 2008 POR ORGANIZACIONES

	Gobierno Vasco	OMICs	AACC	Teléfono 900	Porcentaje	TOTAL
Telefonía y comunicación	3.219	6.724	1.414	3.084	21,74	14.441
Vivienda (promoción y reparación y reformas)	1.189	3.402	1.618	1.293	11,29	7.502
Servicios de abastecimiento (energía, agua, otros)	698	2.801	754	1.267	8,31	5.520
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual) venta y reparación	861	1.804	442	1.385	6,76	4.492
Vehículos, venta y reparaciones	731	1.666	555	970	5,90	3.922
Alimentación	108	1.036	302	1.871	4,99	3.317
Seguros	257	1.687	425	684	4,59	3.053
Servicios bancarios	815	1.181	473	566	4,56	3.035
Transportes	382	1.397	472	707	4,45	2.958
Textil, calzado y complementos	351	617	93	499	2,34	1.560
Muebles	278	584	188	436	2,23	1.486
Viajes	522	358	160	290	2,00	1.330
Servicio sanitario y asistencial	107	235	45	169	0,83	556
Tintorerías, lavanderías	142	169	43	74	0,64	428
Servicios varios	1.358	5.083	1.510	993	13,46	8.944
Productos varios	439	1.531	167	597	4,11	2.734
Sin codificar	70	612	164	453	1,95	1.299
TOTAL	11.527	30.887	8.661	15.338	100,00	66.413



2.1.2. 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, poniendo 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.

Son varios los objetivos de este servicio:

- 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 las personas consumidoras, de forma que puedan prestar atención más personalizada a aquellas consultas o situaciones que realmente lo requieran.

Durante el año 2008 se recibieron 15.338 llamadas, lo que hace una media por mes de 1.278 llamadas.

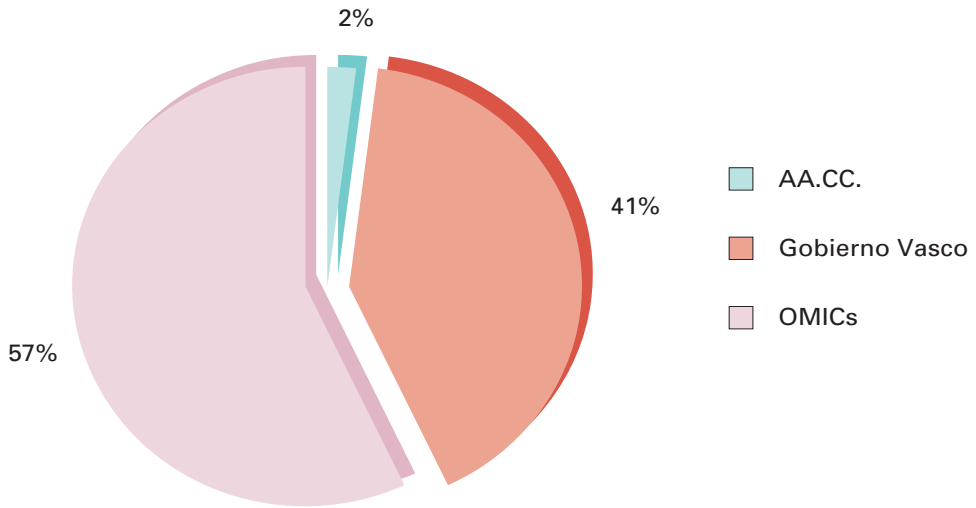
2.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante 2008, en la CAPV se tramitaron 19.698 reclamaciones a través de las diferentes oficinas de consumo: 8.074 a través de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, 11.136 por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y 488 por las asociaciones de consumidores.

Estudiando las reclamaciones tramitadas por las distintas organizaciones 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 29% del total. Los transportes se sitúan en un segundo

lugar con un 10,22%, seguidos de las reclamaciones de sectores relacionados con la venta y reparación de electrodomésticos, productos informáticos o audiovisuales (8,26%) y de las referidas a servicios energéticos (6%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (53,54%).

Porcentaje de reclamaciones por organismo



**SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI
POR ORGANIZACIONES**

Producto/ Servicio	Gobierno Vasco		OMICs		AACC		TOTAL	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Telecomunicaciones	1.428	17,68	4.173	37,47	119	24,38	5.720	29,03
Transportes	1.042	12,90	898	8,06	75	15,36	2.015	10,22
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	799	9,89	803	7,21	26	5,32	1.628	8,26
Serv. energéticos (gas, luz, otros)	282	3,49	890	7,99	16	3,27	1.188	6,03
Vehículos/venta y reparación)	539	6,67	599	5,37	30	6,14	1.168	5,92
Turismo	706	8,74	167	1,49	12	2,45	885	4,49
Vivienda (promoción, reparación, reformas)	269	3,33	413	3,70	65	13,31	747	3,79
Servicios bancarios	292	3,61	379	3,40	35	7,17	706	3,58
Textil, calzado y complementos	387	4,79	174	1,56	0	0,00	561	2,84
Muebles	256	3,17	246	2,20	7	1,43	509	2,58
Seguros	80	0,99	382	3,43	29	5,94	491	2,49
Alimentación	156	1,93	277	2,48	13	2,66	446	2,26
Tintorerías y lavanderías	180	2,22	85	0,76	0	0,00	265	1,34
Servicio sanitario y asistencial	164	2,03	68	0,61	3	0,61	235	1,19
Servicios varios	824	10,20	776	6,96	44	9,01	1.644	8,34
Productos varios	648	8,02	539	4,84	13	2,66	1.200	6,09
Sin codificar	22	0,27	267	2,39	1	0,20	290	1,47
TOTAL	8.074	100,00	11.136	100,00	488	100,00	19.698	100,00

SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR TERRITORIO HISTÓRICO

Producto/ Servicio	Álava		Bizkaia		Gipuzkoa		TOTAL	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Telecomunicaciones	630	20,68	3.561	30,84	1.529	30,77	5.720	29,03
Transportes	354	11,62	1.297	11,23	364	7,32	2.015	10,22
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	245	8,04	907	7,85	476	9,57	1.628	8,26
Serv. energéticos (gas, luz, otros)	131	4,30	723	6,26	334	6,72	1.188	6,03
Vehículos (venta y reparación)	255	8,37	647	5,60	266	5,35	1.168	5,92
Turismo	133	4,36	530	4,59	222	4,46	885	4,49
Vivienda (promoción, reparación, reformas)	174	5,71	374	3,24	199	4,00	747	3,79
Servicios bancarios	203	7,55	352	3,04	151	3,03	706	3,58
Textil, calzado y complementos	152	4,99	312	2,70	97	1,95	561	2,84
Muebles	127	4,16	270	2,33	112	2,25	509	2,58
Seguros	101	3,31	267	2,31	123	2,47	491	2,49
Alimentación	64	2,10	300	2,59	82	1,65	446	2,26
Tintorerías y lavanderías	34	1,11	159	1,37	72	1,44	265	1,34
Servicio sanitario y asistencial	28	0,91	146	1,26	61	1,22	235	1,19
Servicios varios	209	6,86	998	8,64	437	8,79	1.644	8,34
Productos varios	234	7,68	679	5,88	287	5,77	1.200	6,09
Sin codificar	17	0,55	220	1,90	53	1,06	290	1,47
TOTAL	3.091	100,00	11.742	100,00	4.865	100,00	19.698	100,00



2.2.1. Gobierno Vasco

Durante el año 2008, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco recibió un total de 8.074 hojas de reclamaciones a través de las tres Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, de las cuales, 706 fueron gestionadas por la Viceconsejería de Turismo. De las 8.074 reclamaciones, 1.622 fueron tramitadas por la Delegación Territorial de Álava, 4.338 por la de Bizkaia y 2.114 por la de Gipuzkoa.

Del total de reclamaciones que había llegado a las tres Oficinas Territoriales al finalizar el ejercicio 2008, 1.135 no fueron admitidas a trámite por tratarse de materias que no competían a consumo y 1.175 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 5.617, y quedan pendientes cerca de 1.315 porque aún están tramitándose.

Asimismo, 93 de estas reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral, por tratarse de desacuerdos con empresas adheridas a este sistema. En otros casos (181), los demandantes desistieron de su petición, mientras que, en cerca de 1.059 se llegó a una avenencia con la mediación del Gobierno Vasco. En el resto (2.213), 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 89 empresas la corrección de los actos que dieron lugar a la denuncia y se incoaron 178 expedientes sancionadores.

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

Motivos de las reclamaciones

Los motivos más frecuentes que originaron las reclamaciones de consumo tramitadas por el Gobierno Vasco, en el sector de telecomunicaciones, fueron los relacionados con problemas en las reparaciones y en la aplicación de las garantías de los productos.

Con respecto a los transportes, cabe destacar que la mayoría, un 64%, fueron reclamaciones relacionadas con transporte aéreo. Así las cosas, las cancelaciones y retrasos de vuelos fueron las razones más habituales para reclamar, seguidas de problemas con el equipaje, tanto pérdidas como deterioro.

En el sector de la venta y reparación de electrodomésticos, el motivo principal de las reclamaciones fue el incumplimiento de la garantía, así como la publicidad engañosa y otras deficiencias de información.

En cuanto a la venta y reparación de vehículos, se repiten los problemas de garantías como razón principal para reclamar, aunque seguidos muy de cerca por las reparaciones incorrectas.

La información más relevante referida a los motivos de los sectores más reclamados en el Gobierno Vasco aparece detallada en los siguientes cuadros:

TELECOMUNICACIONES/TELEFONÍA	
Motivos	Porcentaje
Reparación defectuosa	25,8
Garantías	19,8
Facturación indebida	19,1
Bajas, altas fraudulentas, incumplimientos, ofertas...	15,3
Fallos funcionamiento Internet, falta de cobertura, costes línea...	9,0
Portabilidad	6,5
Publicidad engañosa	4,5
TOTAL	100,0



TRANSPORTES	
Motivos	Porcentaje
Cancelaciones-retrasos	53,0
Pérdidas-deterioro equipajes	16,6
Emisión de billetes	12,7
Calidad deficiente del servicio	12,0
Información a las personas consumidoras	3,5
Overbooking	2,2
TOTALES	100,0

ELECTRODOMÉSTICOS	
Motivos	Porcentaje
Incumplimiento de garantías	41,20
Información / Publicidad engañosa	19,30
Reparaciones / Instalaciones incorrectas	11,20
Retrasos reparaciones / Instalaciones	10,55
Facturación excesiva / Indebida	5,40
Incumplimiento de plazos de entrega	4,40
Otros	7,95
TOTALES	100,00

VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

Motivos	Porcentaje
Incumplimiento de garantías	24,7
Reparación incorrecta	24,0
Retraso en reparación / desperfectos en vehículos	11,5
Información / publicidad engañosa	10,6
Facturación excesiva / indebida	8,2
Incumplimiento de plazos de entrega	8,2
Falta de presupuesto / factura	4,5
Otros	8,3
TOTALES	100,0

SERVICIOS ENERGÉTICOS

Motivos	Porcentaje
Facturación indebida	36,90
Mala atención usuarios/as	15,20
Revisión de instalaciones	11,80
Bajas / altas de contrato	9,50
Desperfectos por cortes de suministro / picos de tensión	7,60
Suspensión de suministro por problemas con pagos	7,22
Migraciones de contrato	6,84
Ampliaciones de potencia no atendida	2,66
Retrasos en entregas de gas	2,28
TOTALES	100,00

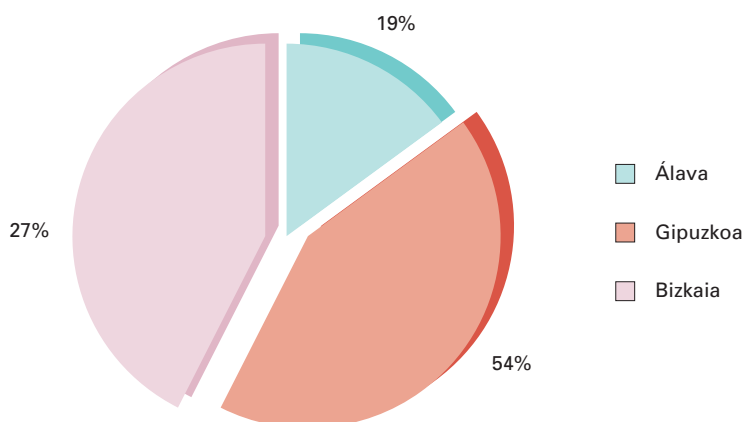


Expedientes sancionadores

Además de mediar entre las partes en busca de una solución, la labor del Gobierno Vasco también consiste en imponer sanciones a las empresas en caso de observar irregularidades. Durante el año 2008, se incoaron 178 expedientes sancionadores, bien por campañas de inspección programadas por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas.

Por territorios, en Bizkaia se incoaron 96 expedientes sancionadores, 48 en Gipuzkoa y 34 en Álava.

Expedientes sancionadores según territorio



Como reflejo de los motivos que provocan gran parte de las reclamaciones de consumo, también la mayoría de expedientes sancionadores está relacionada con los incumplimientos de la normativa sobre garantías (44%) o con las deficiencias en la información a la persona consumidora o con el etiquetado (16%). En cuanto a los sectores, las empresas de telecomunicaciones acaparan la mayoría de las sanciones con más del 42% del total.

EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN MOTIVOS

Motivo	TOTAL	%
Incumplimientos de garantías	79	44,38
Incumplimientos en información a la persona consumidora / etiquetado	29	16,29
Actividad de control (negativa a facilitar datos, incumplimiento requerimientos)	22	12,35
Deficiencias en productos/servicios	20	11,23
Hojas de reclamaciones	6	3,37
Materia de precios	2	1,12
Otros	20	11,23
TOTAL	178	100,00

EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN SECTORES

Producto / Servicio	TOTAL	%
Telecomunicaciones	75	42,13
Vivienda (promoción, reparación reformas)	27	15,16
Vehículos (venta y reparación)	13	7,30
Juguetes	11	6,17
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	8	4,49
Muebles	7	3,93
Alimentación	7	3,93
Serv. energéticos (gas, luz, otros)	2	1,12
Turismo	4	2,24
Textil, calzado y complementos	2	1,12
Tintorerías y lavanderías	2	1,12
Servicio sanitario y asistencial	1	0,56
Transportes	1	0,56
Material eléctrico	1	0,56
Productos químicos (cosméticos, droguería y perfumería)	1	0,56
Servicios varios	14	7,86
Productos varios	2	1,12
TOTALES	178	100,00



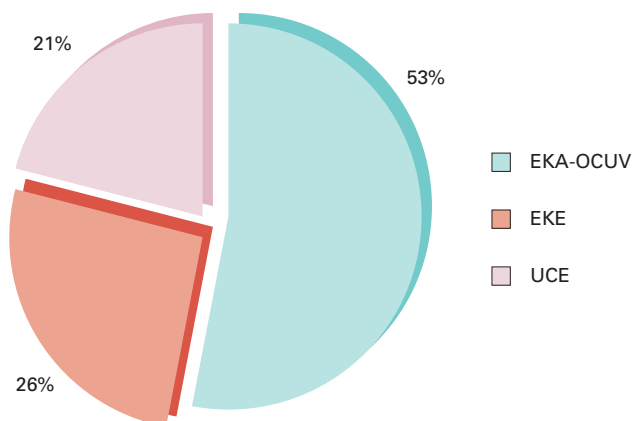
Juicios verbales

Cuando la mediación no da resultado, otra de las vías posibles para que las personas consumidoras defiendan sus derechos es acudir a los tribunales. Se trata de una opción subvencionada por la Dirección, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Que la cuantía de la reclamación no supere los 900 euros.
- Que la reclamación sea judicialmente viable.
- Que la persona demandante esté asociada en alguna organización de defensa de las personas consumidoras.

Concretamente, en concepto de ayudas económicas destinadas a sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 900 euros de cuantía, la Dirección de Consumo reservó en 2008 una partida de 30.000 euros. Gracias a esta iniciativa, las asociaciones ejercieron la defensa gratuita de las personas consumidoras en un total de 96 juicios verbales. En concreto, EKA-OCUV fue la organización que más juicios defendió con un total de 51. Por su parte, EKE y UCE ejercieron la defensa de otros 25 y 20, respectivamente.

ASOCIACIONES	JUICIOS
EKA-OCUV	51
EKE	25
UCE	20
TOTAL	96

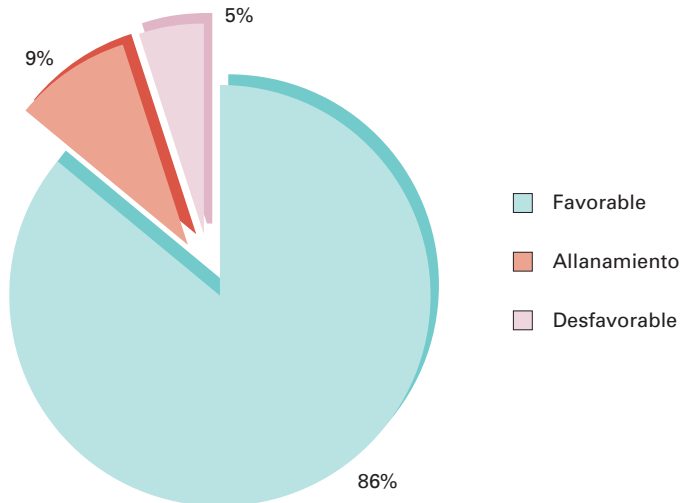


En este sentido, es destacable que, en la mayoría de los casos, las sentencias fueron favorables para las personas consumidoras que decidieron acudir a la vía del juicio verbal para la defensa de sus derechos. Más en con-

creto, de los 96 juicios iniciados en 2008, 64 habían concluido su tramitación a finales de año. Pues bien, de ese total, 61 tuvieron un resultado favorable a la persona consumidora, lo que supone más del 95% del total de tramitados (55 sentencias favorables y 6 allanamientos). En sólo 3 casos, los tribunales dieron la razón a la empresa demandada.

ESTADO DE LA DENUNCIA	RESULTADO	CANTIDAD
No estimados (por falta de competencias)		6
En trámite		26
Concluidos	FAVORABLE	55
	ALLANAMIENTO	6
	DESFAVORABLE	3
TOTAL		96

Resultado de los juicios concluidos





En cuanto a los sectores de las empresas demandadas, cabe subrayar que más de la mitad (un 63,54%) pertenece a los viajes y transportes, principalmente, agencias de viajes y aerolíneas. Le sigue la venta de electrodomésticos e informática (10,41%) y el tercer lugar lo ocupa la venta y reparación de vehículos (8,3%).

JUICIOS VERBALES SUBVENCIONADOS (POR SECTORES)		
Sectores	Cantidad	Porcentajes
Agencias de viajes y aerolíneas	61	63,54
Venta de electrodomésticos e informática	10	10,41
Venta y reparación de vehículos	8	8,30
Tintorerías	4	4,16
Vivienda (reparación y compra)	4	4,16
Seguros	2	2,08
Telefonía	3	3,12
Otros	4	4,16
TOTAL	96	100,00

La indemnización que las empresas demandadas se vieron obligadas a abonar a las personas consumidoras alcanzó una media de 606 euros en el año 2008.

El éxito de esta iniciativa ha llevado a la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial a aumentar la partida reservada a la subvención de la defensa de las personas consumidoras de 30.000 a 36.000 euros para el año 2009. Todo ello con el objetivo de poder asumir los costes de un total de 150 juicios verbales.

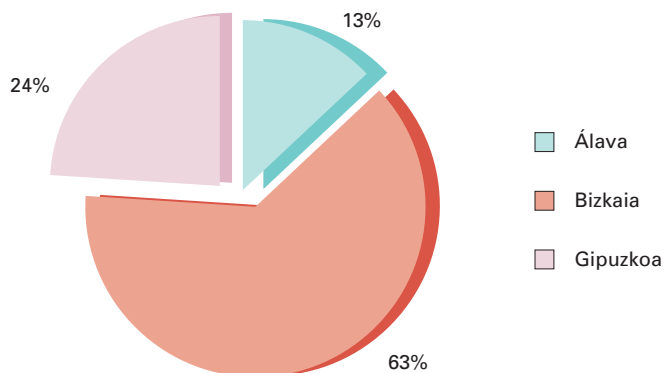
2.2.2. Oficinas Municipales de Consumo

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) recibieron un total de 11.136 reclamaciones; 1.406 se tramitaron en el Territorio Histórico de Álava, 7.072 en Bizkaia y 2.658 en Gipuzkoa.

RECLAMACIONES 2008 DE LAS OMICs, SEGÚN SECTOR Y TERRITORIO

Producto/Servicio	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	343	1.093	2.737	4.173
Transportes	150	157	591	898
Serv. Energéticos (gas, luz, otros)	52	297	541	890
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	108	154	541	803
Vehículos (venta y reparación)	132	118	349	599
Vivienda (promoción y reparación)	97	85	231	413
Seguros	87	89	206	382
Servicios bancarios	84	75	220	379
Alimentación	15	58	204	277
Muebles	64	51	131	246
Textil, calzado y complementos	48	28	98	174
Turismo	14	27	126	167
Tintorerías, lavanderías	19	16	50	85
Servicio sanitario y asistencial	16	33	19	68
Servicios varios	78	232	466	776
Productos varios	83	101	355	539
Sin codificar	16	44	207	267
TOTAL	1.406	2.658	7.072	11.136

Reclamaciones de las OMICs por territorio histórico





RECLAMACIONES 2008 SEGÚN OMICs

OMIC	TOTAL	%
OMIC Bilbao	1.703	15,3
OMIC Vitoria-Gasteiz	1.154	10,4
OMIC Barakaldo	1.016	9,1
OMIC Donostia-San Sebastián	752	6,8
OMIC Getxo	561	5,0
OMIC Irún	496	4,5
OMIC Santurtzi	487	4,4
OMIC Portugalete	458	4,1
OMIC Uribe-Kosta, Mancomunidad	428	3,8
OMIC Durango, Mancomunidad de la Merindad	366	3,3
OMIC BASAURI	331	3,0
OMIC Encartaciones, Mancomunidad	287	2,6
OMIC Lasarte-Oria	271	2,4
OMIC Hernani	254	2,3
OMIC Erandio-Astrabudua	214	1,9
OMIC Oarsoaldea	210	1,9
OMIC Ermua	204	1,8
OMIC Llodio	184	1,7
OMIC Erandio-Altzaga	184	1,7
OMIC Bermeo	159	1,4
OMIC Muskiz-Forlan	158	1,4
OMIC Eibar	153	1,4
OMIC Ortuella	121	1,1
OMIC Andoain	120	1,1
OMIC Etxebarri	114	1,0
OMIC Urola-Garaia	96	0,9
OMIC Sestao	96	0,9
OMIC Beasain	85	0,8
OMIC OMIC Arrigorriaga	62	0,6
OMIC Elgoibar	58	0,5
OMIC Balmaseda	54	0,5
OMIC Cuadrilla Rioja Alavesa	52	0,5
OMIC Ordizia	50	0,4
OMIC Lekeitio	41	0,4
OMIC Iraurgi Lantzen	40	0,4
OMIC Azpeitia	34	0,3
OMIC Ondarroa	28	0,3
OMIC Tolosaldea Garatzen	21	0,2
OMIC Lazkao	18	0,2
OMIC Cuadrilla Añana	16	0,1
TOTAL	11.136	100,0

2.2.3. Asociaciones de personas consumidoras

Las asociaciones de personas consumidoras realizan labores de información y mediación a través de las reclamaciones formuladas por las personas a ellas asociadas, así como asesoramiento y defensa jurídica. En 2008, las asociaciones tramitaron 488 reclamaciones; 63 en Álava, 106 en Gipuzkoa y 319 en Bizkaia.

NÚMERO DE RECLAMACIONES POR FEDERACIÓN		
Federaciones	Número de reclamaciones	Porcentaje (%)
EKE (Federación de Consumidores de Euskadi)	222	45,50
UCE (Unión de Consumidores de Euskadi)	172	35,25
EKA-OCUV (Organización de Consumidores y Usuarios Vasca)	94	19,25
TOTAL	488	100,00

**RECLAMACIONES 2008 DE LAS AACC SEGÚN SECTOR Y TT.HH.**

Producto/Servicio	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	8	29	82	119
Transportes	8	6	61	75
Vivienda, promoción inmobiliaria	8	21	36	65
Servicios bancarios	3	4	28	35
Vehículos (venta y reparación)	7	3	20	30
Seguros	1	5	23	29
Electrodomésticos, informática, audiovisual (venta y reparación)	3	9	14	26
Serv. energeticos (gas, luz, otros)	1	7	8	16
Alimentación	4	0	9	13
Turismo	4	1	7	12
Muebles	1	4	2	7
Servicio sanitario y asistencial	0	1	2	3
Textil, calzado y complementos	0	0	0	0
Tintorerías, lavanderías	0	0	0	0
Servicios varios	10	11	23	44
Productos varios	4	5	4	13
Sin codificar	1	0	0	1
TOTAL	63	106	319	488

2.3. ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es una herramienta 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 cuenta con 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.

Es preciso destacar que en febrero de 2008 se aprobó el Decreto 231/2008, de regulación del Sistema Arbitral del Consumo, y que introduce como novedad respecto a la normativa anterior, entre otras: la posibilidad de que un solo





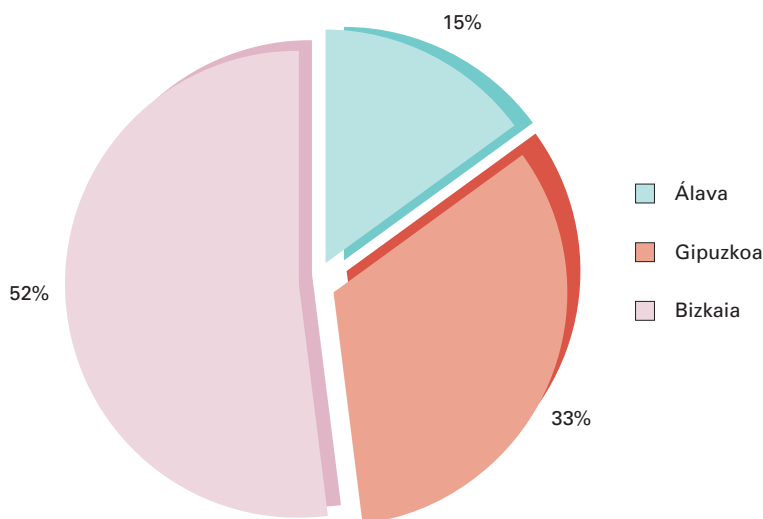
árbitro resuelva las controversias de cuantía inferior a 300€ entre personas consumidoras y empresas, así como la acumulación de solicitudes de arbitraje presentadas frente a un mismo reclamado, la regulación de la tramitación electrónica y la mediación previa para alcanzar un acuerdo entre las partes.

2.3.1. Campaña de difusión

El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las empresas, profesionales 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 2008 se sumaron al sistema 812 nuevas empresas.

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 1.447 empresas a través de visitas personalizadas, consiguiendo que un 56,11% del total de las empresas visitadas solicitara su adhesión al Sistema Arbitral.

Empresas adheridas según Territorio Histórico

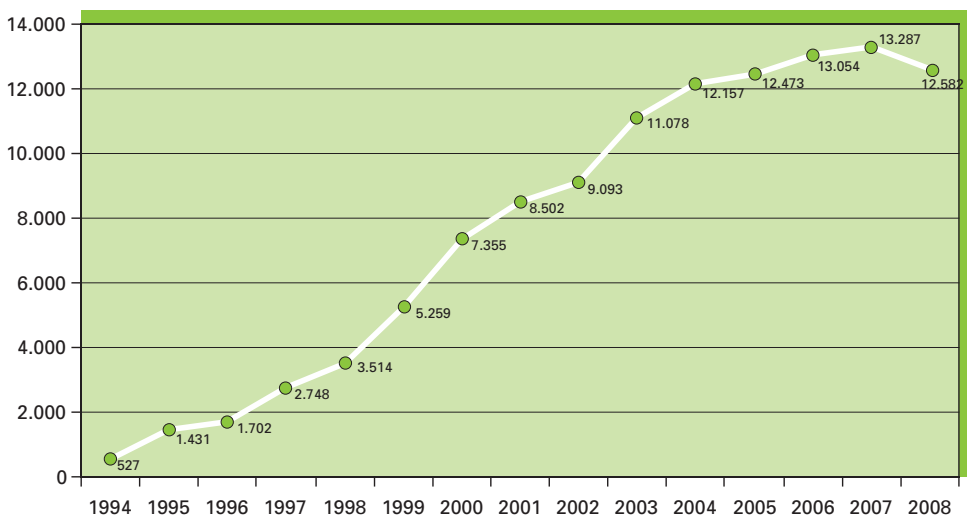


La empresa o comercio que se somete al sistema arbitral consigue atraer la confianza de sus clientes al garantizarles la rápida resolución de controversias en materia de consumo. Se trata de una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo.

Por otro lado, este año 2008 se realizó una campaña de actualización del censo de empresas adheridas. Esta actualización consistió, sobre todo, en la comprobación fehaciente de que los establecimientos y empresas adheridas se encontraban efectivamente en activo. Así, durante este proceso se constató que 1.517 establecimientos de los adheridos anteriormente habían cesado en su actividad empresarial o comercial. Por lo anterior, se les dio de baja del censo de empresas adheridas.

Así, tras la mencionada actualización, y dado el importante número de empresas que han cesado su actividad, el número total de las adheridas al sistema arbitral de consumo también se ha visto reducido con respecto al año anterior, a pesar de las 812 nuevas incorporaciones. Por lo tanto, a fecha del mes de diciembre del año 2008 son 12.582 empresas las adheridas al Sistema Arbitral.

Evolución del número de empresas adheridas





Durante el año 2008, 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 referida al compromiso de adhesión de asociaciones, a través del cual participar 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 87.

El porcentaje de adhesión a este sistema alternativo a la vía judicial varía entre los distintos sectores de actividades. Este año se debe destacar el incremento significativo de adhesiones en el sector de las telecomunicaciones, que ha pasado del 24,90% en el año 2007, a estar adherida casi la mitad del sector (47,59%). De este modo, se sitúa como el sector con mayor integración en el Sistema Arbitral.

Por lo demás, de las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, el sector de joyería y relojería, así como el sector de textil y calzado continúan siendo los que mayor índice de adhesión presentan en la actualidad (el 43,85% y 33,55% respectivamente), seguido del sector informático (32,92%), el del mueble (29,54%), tintorerías (29,36%) y venta y reparación de vehículos (27,60%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de transporte (0,35%), el de venta domiciliada (con un 0,42% del total), seguros (1,12%) y banca, que no está representado por ninguna empresa.

ACTIVIDAD	EMPRESAS ADHERIDAS	% EMPRESAS DE EUSKADI
Telecomunicaciones	79	47,59
Joyería, relojería	367	43,85
Informática	184	32,92
Textil, calzado	2.592	33,55
Muebles	950	29,54
Tintorerías	106	29,36
Venta y reparación de vehículos	1.029	27,60
Vivienda, reparación hogar	4.100	10,20
Energía	12	10,10
Alimentación	738	8,69
Actividades diversas de servicio	460	7,20
Agencias de viaje	51	8,04
Enseñanza	249	5,90
Hostelería	459	3,21
Seguros	36	1,49
Venta domiciliaria	5	0,30
Transportes	47	0,35
Banca	0	0,00
Otros	697	—
TOTAL	12.582	—



2.3.2. Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2008 se han recibido un total de 9.147 solicitudes de arbitraje.

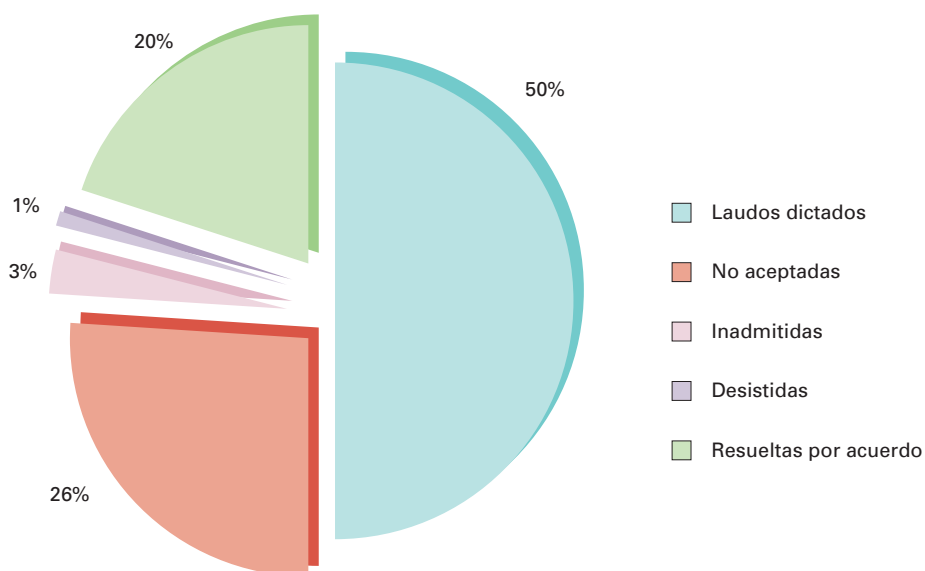
En el año 2008 se tramitaron 1.027 solicitudes de arbitraje y se dictaron 513 Laudos (81 más que el año anterior). En dicho ejercicio se incrementó la litigiosidad en el sector de telefonía de 581 a 624 solicitudes.

Las solicitudes de arbitraje presentadas a través de asociaciones de consumidores fueron 34, las presentadas a través de OMIC 350, a través de las Delegaciones Territoriales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa fueron 408 y presentadas directamente en la Junta Arbitral 235.

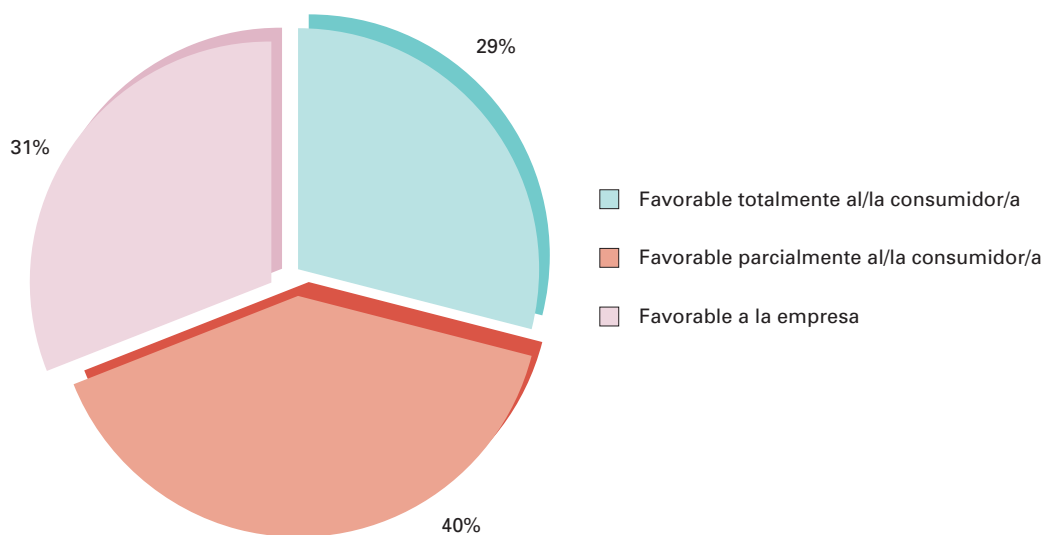
Así, en 2008 las solicitudes de arbitraje fueron resueltas de la siguiente manera:

- 513 solicitudes fueron resueltas mediante un laudo arbitral. De ellas, el 80% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. Llama la atención que el 20% fue contra empresas y profesionales no adheridos al sistema que, sin embargo, aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.
- 265 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.
- 7 solicitudes se archivaron por haber desistido la parte reclamante, al decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.
- 33 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.
- 4 solicitudes fueron trasladadas a otra Comunidad Autónoma, al estar la razón social en otra Comunidad Autónoma.

- 30 solicitudes se encontraban a últimos de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2008.
- 34 solicitudes estaban en diciembre pendientes de dictar laudo arbitral.



En cuanto a los resultados, el 29,24% de los laudos fue favorable totalmente a la persona consumidora y un 39,38% parcialmente, mientras que en el resto, en el 31,38%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa.



Las decisiones o laudos del Colegio Arbitral se tomaron por unanimidad en el 92% de las ocasiones, en un 2,53% se dictaron laudos por mayoría del Colegio Arbitral y en un 5,46% se logró un acuerdo entre las partes, es decir, un laudo conciliatorio.

Desde la designación del Colegio Arbitral a la emisión del Laudo arbitral, el plazo fue inferior a un mes en el 85,76% de los casos, de un mes en el 8,9% y, en el 5,27%, se dictó en un plazo superior a los dos meses (fueron expedientes que requirieron pruebas periciales). Respecto al número de arbitrajes en Equidad o Derecho, 1.020 personas solicitaron un arbitraje en Equidad y 7 en Derecho.

En el año 2008, se realizaron dos pruebas periciales, una se abonó al 50% entre la parte reclamante y la parte reclamada, y otra a cargo de la parte reclamante. Los laudos incumplidos en los que alguna de las partes ha solicitado la ejecución forzosa fueron 7 y se impugnaron dos de los laudos dictados.

TABLA SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES

Solicitudes de arbitraje por sectores	2008
Telefonía	624
Tintorerías	55
Gremios, vivienda	47
Automóviles	46
Electrodomésticos, SAT	44
Muebles	36
Agencias de viaje	30
Enseñanza	24
Otros	22
Textil, calzado	20
Transportes	19
Comercio por menor	13
Grandes Superficies	9
Energía	7
Informática	7
Seguros	5
Joyería, relojería	4
Servicios bancarios	4
Venta domiciliaria	3
Promoción inmobiliaria	2
Hostelería	2
Actividades recreativas	2
Comercio electrónico	2
TOTAL	1.027



3. 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, bien mediante actuaciones programadas y planificadas, o bien realizando actuaciones puntuales motivadas por denuncias, reclamaciones, comunicaciones y/o inhibiciones de otras comunidades autónomas.

Eso implica realizar inspecciones sistemáticas de control de etiquetado de productos o de sectores sometidos a extensa regulación, 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.

3.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

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.

Durante el año 2008, se llevaron a cabo las siguientes campañas de inspección de productos y servicios:

1. Etiquetado de pescado (febrero).

2. Servicios de aparcamientos urbanos rotatorios (abril).
3. Etiquetado, composición y toma de muestras de calzado (mayo).
4. Toma de muestras sobre etiquetado y composición de bebidas energéticas (junio).
5. Toma de muestras de etiquetado de electrodomésticos de línea blanca (junio).
6. Comprobación de la expedición y entrega de ticket de compra en farmacias (julio).
7. Campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten (septiembre).
8. Control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad en el mercado CE (noviembre).
9. Servicios de telecomunicaciones: Telefonía móvil con contrato (diciembre).

3.1.1. Etiquetado de pescado

Durante la segunda quincena del mes de febrero de 2008, los servicios de inspección de Consumo llevaron a cabo esta campaña de control de etiquetado de pescado, en establecimientos minoristas de venta a granel, que se corresponde con la segunda fase ya prevista en la campaña del año 2007.

El objetivo de esta campaña fue comprobar que habían adecuado su etiquetado y se ajustaban a lo establecido en la normativa todos los establecimientos que, en 2007, tras ser inspeccionados, fueron objeto de requerimiento para la subsanación de irregularidades.

Según los datos extraídos de la campaña realizada en el año 2007 el número de establecimientos minoristas a inspeccionar era de 50, distribuidos entre los tres territorios de la CAPV. Asimismo, en cada establecimiento se programó inspeccionar tres tipos de pescados de entre los expuestos a la venta.

Conviene señalar que en esta campaña colaboraron los servicios de inspección de las Oficinas de Consumo Municipales de Vitoria-Gasteiz, Muskiz y Bilbao, en algunos casos, por primera vez.



Se inspeccionaron 56 establecimientos, de los cuales 2 de ellos habían cesado en la actividad en el momento de la inspección y en un tercero no se pudo efectuar la inspección por la negativa y resistencia del inspeccionado, motivo por el cual se le incoó expediente sancionador.

Se efectuaron 157 protocolos de inspección correspondientes a diferentes tipos de pescado y métodos de producción y se comprobó que:

- El 98% de los pescados inspeccionados exhibía una etiqueta visible.
- El 91,72% de las etiquetas informaba de la denominación comercial de la especie.
- El 82,17% informaba correctamente sobre el método de producción del pescado que puede ser: extractiva, pescado en aguas dulces, criado o en acuicultura y/o marisqueo.
- El 78,34% de los productos inspeccionados incorporaba en la etiqueta información sobre el nombre de la zona de captura o de cría. La normativa aplicable señala los nombres de las zonas de captura y el modo en que tienen que figurar en el etiquetado.
- El 78,34% de las etiquetas de los pescados inspeccionados informaba sobre el modo de presentación y tratamiento a que se había sometido al pescado. El pescado se puede presentar de varias formas: eviscerado, con cabeza, sin cabeza, fileteado, cocido o descongelado, entre otras.
- El 96,82% de las etiquetas indicaba el precio por unidad de medida.
- El 92,67% de los establecimientos inspeccionados exhibía el cartel donde informaba de la existencia de hojas de reclamaciones y disponía de ellas.

Acciones correctoras

De los resultados obtenidos se comprobó que el grado de cumplimiento de estos establecimientos en relación con la campaña del año 2007 fue superior, ya que alcanzó el 87,56% de datos correctos frente al 77,55% de la anterior.

Conviene señalar que también los establecimientos mayoristas deben incorporar al pescado la correspondiente etiqueta con la información que les es de aplicación.

Si las empresas proveedoras de pescado están en las lonjas de pescado de las zonas pesqueras de esta comunidad, también deben ser inspeccionadas. En estos casos, se solicita la colaboración de la Dirección de Pesca del Departamento de Agricultura.

3.1.2. Servicios de aparcamientos urbanos rotatorios

Durante el mes de abril de 2008, los servicios de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo, en colaboración con las OMICs de Irun y Bilbao, llevaron a cabo esta campaña de inspección motivada, entre otras razones, por las modificaciones habidas en la normativa que regula los aparcamientos de vehículos (Ley 40/2002, de 15 de noviembre de 2002) recogidas en la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de Protección de los usuarios y relacionadas con la facturación por tiempo real del estacionamiento del vehículo, entre otras.

La finalidad general de esta campaña fue comprobar el grado de cumplimiento de la normativa que regula el contrato de aparcamiento.

Asimismo, se establecieron otros objetivos más concretos:

- Comprobar si entregan justificante o resguardo al acceder al aparcamiento.
- Comprobar si indican de forma visible antes de acceder al aparcamiento los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento.
- Comprobar que facturan por el tiempo real estacionado.
- Comprobar que disponen de hojas de reclamaciones y carteles anunciadores de la existencia de las mismas.

Se programó inspeccionar todos los aparcamientos existentes en la CAPV que dispusieran de estacionamiento rotatorio de vehículos, bien fueran privados o bien concesiones administrativas. De este modo, se efectuaron 63 visitas a aparcamientos de la CAPV y se cumplimentaron 62 protocolos de inspección. En uno de los aparcamientos, ubicado en Donostia-San Sebastián, concretamente el de Illumbe, no se pudo realizar la inspección debido a que el parking sólo se abre cuando hay acontecimientos deportivos y/o culturales.



Analizados los resultados de los protocolos realizados se observó lo siguiente:

- Todos los aparcamientos inspeccionados (excepto uno que estaba en obras en el momento de la inspección) disponían de un sistema previo al acceso al parking para garantizar que todo vehículo tuviera un espacio libre para aparcar.
- Prácticamente la totalidad de los estacionamientos de parking, con la excepción de dos de ellos, entregaban el justificante o resguardo de acceso a la persona usuaria. De todos modos, respecto a las dos excepciones, hay que señalar que el primero de ellos llevaba un registro en el que anotaban los datos del vehículo, así como el día y la hora de entrada; y en el otro caso, colocaban de forma manual un ticket en el parabrisas, con los datos del coche, el día y hora de entrada.
- Respecto de la información que debe contener el justificante de acceso que se entrega a la persona usuaria (día, hora y minuto de acceso al parking), el resultado de la campaña mostró que se cumplía en la totalidad de los casos. Asimismo, en relación a la información sobre identificación del vehículo, hay que señalar que aquéllos que no la incluían manifestaron su disposición a modificar sus sistemas para aportar esta información.
- Quedó constatado que en el 35% de los parkings no se informaba sobre los precios y las normas de uso y funcionamiento antes de acceder al mismo. La información sobre estos aspectos estaba ubicada o bien en la cabina donde se recogía el ticket o en la cabina de salida. Debido a estas localizaciones, dentro ya del establecimiento, la persona usuaria no tenía la posibilidad de informarse con anterioridad, por lo que si decidía desistir, la maniobra con el vehículo resultaba ya imposible o peligrosa, puesto que sólo cabía salir hacia atrás.

En algunos casos, los aparcamientos inspeccionados manifestaron que disponían de hasta cinco minutos de «cortesía», en los que no se cobraba si el usuario una vez que accedía al establecimiento, deseaba salir inmediatamente de él. Pero esta información tampoco era accesible a la persona usuaria, puesto que no se anunciaba. En otros pocos casos (un 8%) cobraban un canon sólo por el acceso.

- En relación a la tarificación, se constató que casi la totalidad de los parking cobraban por tiempo real estacionado, variando el precio €/minuto sobre todo en los primeros minutos de estacionamiento (63% de los

aparcamientos), en los que era más caro que en los siguientes. Por lo tanto, se puede hablar de una especie de *minuto de oro*. Además, en bastantes casos (23%), esta práctica se extendía hasta los 15 primeros minutos.

En cuanto al redondeo del precio, informaron los inspeccionados de que se efectuaba a 0,05€, dato que se comprobó con alguno de los tickets adjuntados a los protocolos realizados.

- Por último, en lo referente a la información y tenencia de hojas de reclamaciones, se comprobó que el cumplimiento es amplio, con algunas excepciones que rondan el 10% de los casos.

Respecto a la prohibición de exhibir carteles o leyendas, donde el titular del establecimiento anuncia que se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios acaecidos durante el tiempo de estacionamiento del vehículo, se constató también que el cumplimiento estaba siendo muy amplio (sólo el 3% incumplía la norma).

Acciones correctoras

Se considera que deben ser requeridos para su subsanación todos aquellos aparcamientos en los que se detectaron irregularidades en la información que se ofrece a la persona usuaria, en aspectos tales como:

- No entrega de ticket al acceder al estacionamiento.
- Carencia de la identificación del vehículo en el ticket.
- Falta de información sobre los minutos de cortesía, bien a la entrada o a la salida.
- Información presentada en idioma no oficial.
- Información incompleta sobre las tarifas.
- Falta de cartel informando de la existencia de hojas de reclamaciones.
- Inexistencia de hojas de reclamaciones.
- Aspectos relacionados con la falta de información que exhiben los aparcamientos desde el exterior, antes de acceder al mismo.



Respecto a las tarifas y más concretamente al llamado *minuto de oro*, se detectaron establecimientos donde, pese a informar de que el primer minuto era gratuito, en realidad, se facturaba. También había aparcamientos en los que la tarifa de los primeros quince minutos era superior al resto del tiempo. Prácticas, todas éstas, que no se ajustan a la ley reguladora.

Asimismo, habrá que estudiar la posible existencia de cláusulas abusivas en aquellos estacionamientos en los que se han detectado irregularidades en el punto 5 del protocolo de inspección (leyendas/carteles con información sobre el hecho de no responsabilizarse en caso de incendio, etc.).

3.1.3. Etiquetado, composición y toma de muestras de calzado

Durante el mes de mayo, los servicios de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo y de las Oficinas de Información al Consumidor de los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Hernani, Irun, Bilbao, Uribe-Kosta y Erandio materializaron la campaña de control de etiquetado, composición y tomas de muestras de calzado.

Los objetivos de esta campaña fueron:

- Comprobar que el calzado expuesto a la venta para las personas consumidoras cumplía con los requisitos de etiquetado exigidos en la normativa.
- Comprobar, mediante la realización de controles analíticos a determinados calzados, que cumplían con los requisitos de etiquetado y composición descritos en las etiquetas y que no contenían en su composición sustancias y/o componentes peligrosos para la salud.

Se programó inspeccionar 90 establecimientos entre los tres territorios y efectuar en cada uno de los establecimientos tres protocolos de inspección, correspondientes a tres pares de zapatos distintos.

Los establecimientos a inspeccionar fueron: establecimientos minoristas cuya actividad principal era la venta de calzado, secciones de zapatería de grandes superficies, y bazares y tiendas de bajo precio cuya mercancía tenía su origen en un país asiático.

Asimismo, se programó efectuar seis tomas de muestras reglamentarias de zapatos.

Tras analizar los resultados de la inspección se comprobó lo siguiente:

- Se inspeccionó el 100% de los establecimientos programados.
- Se cumplimentaron 271 protocolos, lo que supuso el 100% de lo planificado.
- Se efectuaron las seis tomas de muestras.

De los resultados de los protocolos, hay varias conclusiones destacables:

El 6,64% de los calzados inspeccionados no estaba expuesto a la venta con el correspondiente etiquetado, al menos en una de las unidades del calzado.

Por su parte, el 8,12% de los inspeccionados no tenía la etiqueta de alguna de las maneras que indica la norma, que puede ser: impreso en el calzado, pegado y/o estampado sobre el calzado y/o con soporte de etiqueta de cartón, papel.

Además, en el 7,01% de los casos, no aparecían indicadas las partes del calzado, empeine, forro y plantilla y suela, ni figuraba la composición de dichas partes.

Este mismo porcentaje de irregularidades, el 7,01%, se evidenció cuando se comprobó de qué forma figuraban identificadas en el etiquetado las partes del calzado y la composición de esas partes.

La norma indica que se pueden identificar mediante pictogramas o en texto. Si la información se ofrece mediante texto, el idioma utilizado debe ser el/los oficial/es. El 5,54% de los calzados inspeccionados no cumplía con este requisito.

En el punto donde más incumplimientos se detectaron fue en el relativo al cartel que deben exhibir los establecimientos de venta, donde deben informar de las partes del calzado y las distintas composiciones de los materiales empleados. La forma de indicarlo puede ser mediante pictogramas y/o texto escrito. El grado de incumplimiento llegó a alcanzar al 46,86% de los establecimientos inspeccionados.



Respecto a la existencia del cartel que informa sobre las hojas de reclamaciones y la tenencia de las mismas, se constató que el 12% de los establecimientos inspeccionados no cumplía con esta norma.

En cuanto a las 6 tomas de muestras efectuadas y que fueron remitidas al Centro de Investigación y Control de Calidad (CICC) para su análisis, los ensayos realizados dieron como resultado su conformidad con la normativa aplicable.

Acciones correctoras

Se considera necesario que todos los productos que se expongan para la venta a las personas consumidoras estén correctamente etiquetados y cumplan con las normativas que les son aplicables. Para ello, se decidió informar a los/as responsables de los establecimientos donde se han detectado las irregularidades, puesto que son responsables legales del correcto etiquetado del calzado que venden.

Se informará de las irregularidades detectadas, mediante una comunicación, a las Direcciones de Consumo de las comunidades autónomas donde estén ubicadas las empresas fabricantes y/o importadoras de los calzados.

3.1.4. Toma de muestras de etiquetado de electrodomésticos de línea blanca

Dentro de las campañas planificadas en coordinación con otras comunidades autónomas, se diseñó esta campaña de control del etiquetado, así como la información referente al consumo de energía y de otros recursos de electrodomésticos de línea blanca.

La campaña consistió en la toma de muestras de diferentes tipos de aparatos. Concretamente, a esta comunidad le correspondió realizar cuatro tomas de muestras indicativas, correspondientes a dos hornos y dos lavadoras.

Los hornos objeto de toma de muestras para esta campaña fueron «los aparatos de uso doméstico alimentados por red eléctrica, incluidos hornos integrados en otros aparatos domésticos». Quedaron excluidos los hornos que utilizan también otras fuentes de energía, hornos no cubiertos por normas armonizadas

y hornos portátiles (distintos a los fijos) de masa inferior a 18 kilogramos, siempre que no se destinen a encastrarse en instalaciones.

Las lavadoras objeto de toma de muestras fueron las de uso doméstico y alimentadas por la red eléctrica. Quedaron excluidas las lavadoras que no centrifugan, las que tienen cubas separadas para lavado y centrifugado, las lavadoras-secadoras combinadas y, en general, aquéllas que utilizan otras fuentes de energía.

Las tomas de muestras de los dos tipos de productos se realizaron sobre aparatos de marcas de menor coste y menos conocidas por el público, y fueron tomadas en grandes superficies o en tiendas especializadas en esta gama de productos.

Las citadas tomas fueron remitidas para su análisis al laboratorio del CICC, y en la fecha de cierre de la redacción de esta publicación, todavía no había sido remitido el total de los resultados.

3.1.5. Toma de muestras de etiquetado y composición de bebidas energéticas

Una nueva campaña planificada en coordinación con otras comunidades autónomas fue la relativa a bebidas energéticas. Son varias las razones que llevaron a iniciar esta campaña: la existencia en el mercado de productos que dicen aportar vitaminas, sales minerales y otras sustancias después de haber realizado un ejercicio, que pueden confundir a las personas consumidoras; así como las nuevas normativas de etiquetado que marcan nuevos criterios e indican la información que debe figurar en este tipo de alimentos sobre todos sus componentes.

La Comisión del Codex de Nutrición y Alimentos para Usos Dietarios Especiales define bebida energizante como «una bebida utilizada para proveer alto nivel de energía al cuerpo, pero no intenta compensar la pérdida de agua y minerales debida a la actividad física».

Sin embargo, el término de «energía» utilizado en el nombre y descripción de algunos productos que actualmente están en el mercado, a menudo, se refiere a cierto efecto farmacológico de determinadas sustancias activas y no al aporte de calorías de los nutrientes de la composición.



Esta campaña consistió en la realización de tres tomas de muestras reglamentarias de las mezclas embotelladas o enlatadas que contenían las sustancias cafeína, quinina y teína, así como otros extractos de plantas tales como guaraná, ginseng, nuez de kola y otras sustancias con propiedades estimulantes. De forma excepcional, se incluyeron en la toma de muestras aquellas bebidas que incorporaban la taurina (un aminoácido) debido a las altas concentraciones en las que a menudo se encuentra, lo que unido a la falta de estudios toxicológicos acerca de sus efectos a largo plazo, podría ser causa de consecuencias adversas para las personas consumidoras.

Al contrario, no fueron objeto de esta campaña las bebidas consideradas como «deportivas» entendiendo por tales aquéllas que están destinadas a recuperar el agua, los minerales y la energía que se han perdido debido al esfuerzo físico. Quedaron fuera todas las bebidas que no incorporaban ninguno de los componentes citados, pese a contener carbohidratos, vitaminas o minerales, proteínas o aminoácidos (leucina, isoleucina, valina, glutamina, arginina, etc.) u otros compuestos con los que se busca un aumento del rendimiento físico como creatinina o carnitina, es decir, los refrescos llamados isotónicos o rehidratadores, o las bebidas a base de hidratos de carbono, proteínas o aminoácidos destinados a aumentar el rendimiento y mejorar la recuperación después de realizar un esfuerzo físico. Por indicación expresa del laboratorio del CICC, las muestras no fueron tomadas en gimnasios.

Además de la comprobación de las condiciones de etiquetado, las determinaciones analíticas en el laboratorio se centraron en la cuantificación de las cantidades de cafeína, quinina, taurina y sales minerales.

A fecha actual, se ha recibido el resultado del 75% de las muestras recogidas y ninguna de ellas presentaba componentes no permitidos.

3.1.6. Comprobación sobre la expedición y entrega de ticket de compra en farmacias

En la primera quincena del mes de julio, los servicios de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo llevaron a cabo la campaña de inspección para comprobar la expedición y entrega de ticket de compra en farmacias.

El objetivo de esta campaña fue comprobar el cumplimiento de la adecuación de la normativa en cuanto a la entrega por parte de los establecimientos de far-

macia de un ticket, factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales.

En la planificación de esta campaña se previó inspeccionar quince establecimientos de farmacia por territorio histórico, con una única pregunta en el protocolo: si el establecimiento de farmacia entrega a las personas consumidoras los justificantes correspondientes a las compras.

En total, se inspeccionaron todas las farmacias programadas (46) y se comprobó que en el 45,66% de los establecimientos inspeccionados no expiden el ticket de compra de oficio.

No obstante, según quedó reflejado en los protocolos de inspección, algunos establecimientos informaron de que varios clientes disponen de cuenta en la farmacia y a final de año tienen la relación completa de todos los gastos efectuados.

En otros casos informaron de que entregan el ticket de compra siempre que lo solicita el/la cliente.

Respecto a la tenencia de hojas de reclamaciones y el cartel informativo sobre la tenencia de las mismas, únicamente tres de las farmacias inspeccionadas incumplen esta normativa.

Acciones correctoras

Se consideró que las farmacias que presentaron irregularidades en cuanto a la entrega del ticket de compra debían ser requeridas para que subsanaran el problema. De igual manera se decidió requerir a las farmacias que no disponían de las correspondientes hojas de reclamaciones.

En el año 2009 se efectuará otra campaña de inspección a aquellas farmacias que en el año anterior presentaron irregularidades, al objeto de comprobar si se han subsanado.



3.1.7. Campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten

En el marco del convenio de colaboración para la realización de acciones conjuntas entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi (Departamentos de Industria, Comercio y Turismo, de Sanidad y de Agricultura, Pesca y Alimentación) y la Asociación de Celíacos de Euskadi (EZE), corresponde al Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial llevar a cabo la campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten.

Esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten tiene por objeto:

- Constatar analíticamente que los alimentos expuestos para la venta y etiquetados con el lema «sin gluten» cumplen efectivamente los requisitos de no contener gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.
- Comprobar si entre los ingredientes de aquellos productos alimenticios en los que no se menciona la existencia de gluten se encuentra o no realmente este elemento.

Para ello se realizaron 30 tomas de muestras de entre la gama de productos que se citan a continuación y donde se indica asimismo el número de muestras reglamentarias que hay que efectuar por cada tipo de producto:

- Productos etiquetados con el lema «sin gluten». 4 tomas reglamentarias.
- Papillas infantiles de cereales. 6 tomas reglamentarias.
- Embutidos y preparados cárnicos, jamones cocidos calidad extra. 6 tomas reglamentarias.
- Postres lácteos. 4 tomas reglamentarias.
- Productos de aperitivo (gusanitos, patatas fritas con aromas, ganchitos). 4 tomas reglamentarias.
- Salsas. 3 tomas reglamentarias.
- Pimentones y colorantes alimenticios. 3 tomas reglamentarias.

Las tomas de muestras fueron remitidas al laboratorio del CICC. El resultado fue de menos de 3 mg/kg (3 partes de gluten por millón) en todos los casos salvo uno, con el resultado de menos de 20 mg/kg, es decir, siempre por debajo de los límites máximos permitidos.

3.1.8. Control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad en el mercado CE

A lo largo del mes de noviembre, se procedió a la campaña de control y seguridad de juguetes y de comprobación de la veracidad del mercado CE, de acuerdo con las exigencias del Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes.

Los objetivos de la campaña fueron:

- Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los juguetes que se localicen en los establecimientos seleccionados.
- Realizar tomas de muestras reglamentarias de aquellos juguetes que, a criterio de la inspección, puedan presentar irregularidades.
- Comprobar la veracidad del mercado CE, confirmando la existencia de la documentación que avale la seguridad del juguete, ante la empresa fabricante o su representante ante la Unión Europea.

Fueron objeto de inspección los establecimientos de bazares, tiendas multi-precio, tiendas especializadas de juguetes y secciones de juguetes de grandes superficies. Asimismo se inspeccionaron los establecimientos de importadores de juguetes existentes en los tres territorios históricos para efectuar la comprobación de la existencia de la documentación que acreditara el correcto marcado CE de los juguetes solicitados por la inspección.

El número total de lugares visitados fue de 175 establecimientos.

En cada establecimiento se cumplimentaron tres protocolos de inspección correspondientes a tres tipos de juguetes distintos.

- Los que estaban dentro de la edad de «menores de 36 meses», tales como: sonajeros, juguetes de arrastre, peluches, tentetiesos, juguetes de



apretar con silbato, apilables, puzzles y similares, triciclos, coches y sillitas para muñecos.

- Los que contenían pinturas, barnices y/o que estaban formados por bordes cortantes, puntas punzantes o tenían conexiones a pilas.
- Imitaciones de máscaras y cascos de protección (tales como cascos de motocicletas, cascos de seguridad para trabajos industriales, cascos de bomberos, etc.).
- Juguetes con imanes. (Todos los juguetes con imanes deben llevar la advertencia correspondiente, recogida en la Resolución de 7 de julio de 2008, del Instituto Nacional del Consumo).

De los resultados de la campaña, cabe destacar que se realizaron visitas a un total de 153 establecimientos (87,42%), en las que se cumplieron 447 protocolos (97,38%). Por territorio, se visitaron 46 establecimientos en Álava, 50 en Gipuzkoa y 57 en Bizkaia. En cuanto a los protocolos, se realizaron 114 en Álava (82,6%), 177 en Gipuzkoa (98,3%) y 156 en Bizkaia (91,2%).

Como conclusión:

- Se levantaron 50 actas de irregularidades en las que se consignaron 56 irregularidades, con la consiguiente inmovilización de los juguetes. Por territorios, 17 en Álava, 23 en Gipuzkoa y 10 en Bizkaia.
- Las inmovilizaciones se llevaron a cabo sobre 612 unidades de juguetes (370 en Álava, 143 en Guipúzcoa y 99 en Bizkaia).
- Las irregularidades detectadas se centraron en tres puntos del protocolo de inspección:
 - Referente al correcto etiquetado: 16 actas (29,62%) y 262 unidades (42,81%) inmovilizadas.
 - Para el caso de juguetes que requieren advertencias o prohibiciones relativas a la edad: 15 irregularidades (27,77%) y 103 unidades (16,83%).
 - Por último, en el supuesto de los juguetes con imanes y la obligatoria advertencia, se detectaron 23 irregularidades (42,59%) y se inmovilizaron 247 unidades (40,35%).

Asimismo, se realizaron 14 tomas de muestras reglamentarias de aquellos juguetes que, a criterio de la inspección, podían ser inseguros. En el momento de la actuación, se solicitó la correspondiente factura o albarán de compra y se adjuntó al acta de toma de muestras, donde se recogían todos los datos que figuraban en el juguete y en el envase.

Los resultados de las muestras enviadas al laboratorio señalaron que 5 de ellas son conformes con la normativa aplicable; en 2 de los juguetes analizados se detectaron irregularidades que conllevaron la correspondiente comunicación a la comunidad autónoma competente por razón del domicilio social de la empresa; y en un caso, se incluyó en la red de alerta al constatarse que resultaba un juguete inseguro. Quedan pendientes aún los resultados de las restantes cinco muestras.

3.1.9. Servicios de telecomunicaciones: telefonía móvil con contrato

La última campaña del año 2008 se llevó a cabo a lo largo del mes de diciembre, motivada por el gran número de reclamaciones que presentan las personas consumidoras relacionadas con este sector de actividad, y que el año 2008 supusieron casi el 30% del total de reclamaciones.

Así, los objetivos fueron: comprobar el grado de cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo en los servicios de telefonía móvil con contrato, procedimientos de la contratación y de baja en los servicios (presencial, domiciliaria, vía telefónica o contratación electrónica), y contenido de los contratos y publicidad, por parte de las empresas prestadoras de estos servicios.

De forma más concreta se trata de:

- Analizar la publicidad de estos servicios, con el fin de detectar la existencia de publicidad engañosa, que silencie datos fundamentales o que induzca a error a las personas consumidoras.
- Comprobar toda la información que reciben las personas consumidoras antes de contratar un servicio de telefonía móvil con contrato, en especial, las tarifas y precios, el procedimiento de contratación, las posibilidades de modificación del contrato y la forma de ejercer el derecho a poner fin al mismo.



- Comprobar que en los contratos no existen cláusulas abusivas que limiten los derechos de los usuarios/as y de forma más concreta aquéllas que limiten sus derechos, tales como penalizaciones desproporcionadas, falta de reciprocidad o modificación unilateral del contrato.
- Comprobar la existencia del procedimiento de reclamaciones ante el operador constatando la existencia de un departamento especializado, que el servicio de atención al cliente sea gratuito, que la reclamación presentada sea identificada correctamente mediante un número de referencia, etc.
- Verificar a través de las páginas web de los operadores de telefonía móvil que la información contenida en dichas páginas se adecua a lo exigido en la normativa en aspectos relacionados con los datos de identificación de la empresa, los precios de los servicios a contratar, los trámites a seguir para la formalización del contrato, la disposición de las condiciones generales del mismo, etc.
- Estudiar y analizar las reclamaciones presentadas en las Oficinas Territoriales y en la Junta Arbitral de Consumo contra las diferentes operadoras, relacionadas con la prestación defectuosa del servicio, cobros indebidos, prestaciones no solicitadas y cobradas, entre otras.

En relación con los establecimientos a inspeccionar hay que señalar que algunos de los operadores que figuran en la web de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones no tienen presencia física en esta comunidad y, por lo tanto, no se puede determinar cuáles son los operadores y sus tiendas de distribución a inspeccionar por cada territorio. Por ello, se incluyeron en la inspección los establecimientos y empresas distribuidoras especializados, bien establecimientos propios o bien empresas distribuidoras autorizados, en las que se ofrecen servicios de telefonía móvil mediante contrato. También se realizó una comprobación de las diferentes páginas web de los diferentes operadores.

Así, cada territorio histórico cumplimentó un protocolo de inspección a cada una de las siguientes operadoras y/o distribuidoras: Movistar, Euskaltel, Orange y Vodafone. Asimismo, las operadoras Tele2, Jazztel y Yoigo fueron objeto de inspección en dos de los territorios.

Una vez finalizada la inspección en las Oficinas Territoriales, desde la Dirección se efectuó una búsqueda de irregularidades en las páginas web de cada uno de los operadores citadas.

Por último, la campaña finalizó con el análisis estadístico de:

- Las reclamaciones presentadas por las personas consumidoras ante la Junta Arbitral de Consumo al objeto de identificar las causas de las reclamaciones.
- Las reclamaciones presentadas por las personas consumidoras ante las Oficinas Territoriales al objeto de conocer los procedimientos de resolución: mediación, traslado a la Junta Arbitral, comunicación a la SETSI y las tramitadas directamente desde las Oficinas Territoriales.

Esta campaña que se inició en el mes de diciembre, se encuentra aún en proceso de desarrollo y ejecución.

3.2. CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS

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 comprueba si los productos alertados en su red (la US Consumer Product Safety Commission, CPSC) se comercializan en nuestro país. A continuación se adjuntan los cuadros referentes a las actuaciones de inspección en este campo.



ORGANISMOS DE PROCEDENCIA DE LAS ALERTAS

	CCAA	CE	CPSC	TOTAL
Juegos y juguetes	196	607	74	877
Material eléctrico	135	251	29	415
Vehículos	54	197	30	281
Artículos varios decoracion	41	183	19	243
Electrodomésticos	85	103	42	230
Textil, calzado y complementos	10	164	26	200
Puericultura	66	82	17	165
Productos químicos	23	122	3	148
Artículos deportivos y de ocio	19	34	20	73
Herramientas	19	30	22	71
Muebles	1	17	19	37
Otros	8	76	15	99
TOTAL	657	1.866	316	2.839

PAÍS ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS

	China	UE	EEUU	Otros	No Ident.	TOTAL
Juguetes	638	35	4	63	137	877
Material eléctrico	223	31	5	12	144	415
Vehículos	25	156	28	50	22	281
Artículos varios decoración	104	23	3	20	93	243
Electrodomésticos	111	39	10	15	55	230
Textil, calzado y complementos	78	40	1	49	32	200
Puericultura	54	58	3	20	30	165
Productos químicos	39	52	15	19	23	148
Artículos deportivos y de ocio	36	17	7	3	10	73
Herramientas	29	8	10	7	17	71
Muebles	21	9	2	5	0	37
Otros	63	9	1	15	11	99
TOTAL	1.421	477	89	278	574	2.839

PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS EN NUESTRO MERCADO

Tipo de producto	Localizados	Unidades retiradas
Juguetes	10	20.091
Electrodomésticos	6	6.240
Otros	2	5.726
Productos químicos	4	2.639
Material eléctrico	21	1.732
Puericultura	12	459
Artículos varios decoración	2	132
Herramientas	2	41
Artículos deportivos y de ocio	3	9
TOTAL	62	37.069

3.3. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones realizadas desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial es de 5.324 actuaciones y comprende, tanto las inspecciones programadas por motivo de campañas, como las no programadas y 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 INSPECCIÓN POR MOTIVO Y TERRITORIO HISTÓRICO

	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL
Recl/denuncia	427	1.074	1.562	3.063
Campaña	285	428	435	1.148
Red de alerta	134	357	304	795
Otros	53	150	115	318
TOTAL	899	2.009	2.416	5.324



ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO

	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL
Juguetes	178	375	255	808
Textil, calzado y complementos	128	174	257	559
Telefonía y comunicación	54	126	319	499
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	76	103	251	430
Alimentación	56	87	110	253
Muebles	22	66	129	217
Tintorerías lavanderías	20	60	137	217
Reparación de vehículos	26	58	119	203
Material eléctrico	43	51	88	182
Telecomunicaciones-servicios de telefonía	15	87	48	150
Vehículos	21	27	65	113
Vivienda, promoción inmobiliaria	3	64	46	113
Electrodomésticos, informática y audiovisuales (venta y reparación)	1	67	32	100
Reparación de viviendas, gremios	9	60	19	88
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	10	33	21	64
Servicios bancarios	3	29	16	48
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	8	3	19	30
Transportes	5	5	15	25
Servicio sanitario y asistencial	0	2	12	14
Estaciones de servicio	0	1	12	13
Viajes	0	7	2	9
Seguros	1	0	2	3
Productos varios	125	235	230	590
Servicios varios	50	128	169	347
Sin codificar	45	161	43	249
TOTAL	899	2.009	2.416	5.324

3.4. COMUNICACIONES

Se trata de traslados de denuncias, actuaciones inspectoras o hechos que pudieran constituir infracción, pero en los que la empresa responsable de la misma tiene su sede en otra comunidad autónoma. Es por ello que se envía el expediente al organismo de consumo competente.

En 2008, se recibieron 178 comunicaciones de otras comunidades autónomas y se enviaron otras 140.

COMUNICACIONES		
Comunidad autónoma	Enviadas	Recibidas
Andalucía	6	6
Aragón	3	16
Asturias		2
Canarias		3
Cantabria	13	27
Castilla La Mancha	34	11
Castilla León	11	23
Catalunya	14	14
Comunidad de Madrid	27	28
Comunidad Valenciana	11	11
Extremadura	1	2
Galicia		9
La Rioja	10	6
Murcia		4
Navarra	10	16
TOTAL	140	178



4. 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 de Consumo y Seguridad Industrial cuenta con tres programas: Kontsumo Gelak, Kontsumoa Eskoletan, 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.

4.1. KONTSUMO GELAK

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.

Concretamente, un total de 41.274 personas han participado en las diferentes actividades formativas e informativas que se ofrecen a través de Kontsumo Gelak, tales como talleres, charlas, cursos, exposiciones o jornadas.

4.1.1. Talleres 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 dirigidas a grupos de un máximo 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. Alimentos y normas de higiene.
38. Seguridad en el hogar.
39. Confort y armonía en el hogar.
40. Piercing y tatuajes.
41. Medicamentos: compra y consumo.

En total se impartieron 1.523 talleres relativos a estas áreas: 641 en Bilbao, 572 en Vitoria-Gasteiz y 310 en Donostia-San Sebastián. Participaron un total de 176 centros, 108 de enseñanza reglada y 68 de enseñanza no reglada.

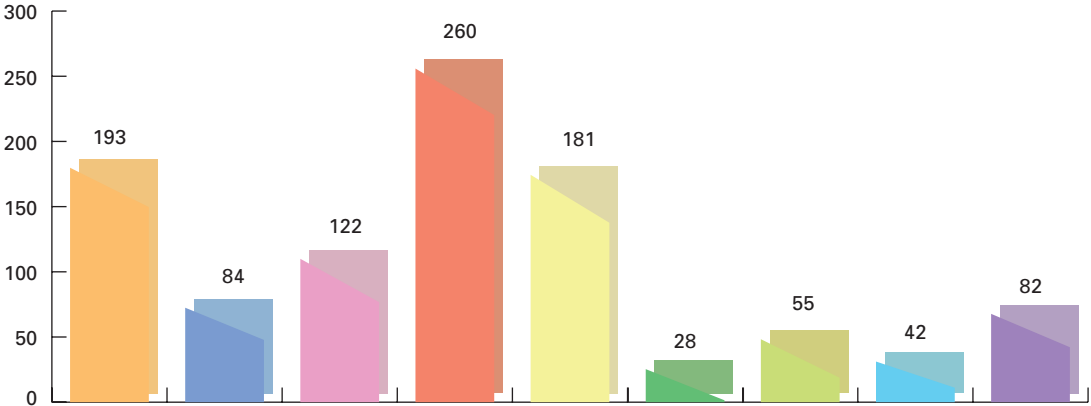
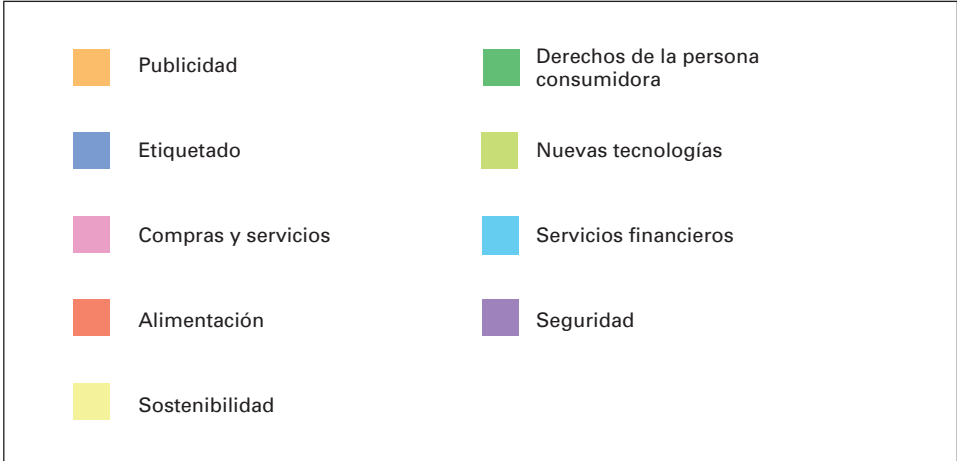


Dentro de los centros de enseñanza no reglada han participado diversos colectivos:

- Colectivos de intervención socio-educativa.
- Escuelas de verano.
- Academias.
- Centros con necesidades educativas especiales.
- Euskaltegis.
- Centros de promoción de la mujer.
- Centros de personas mayores.
- Colectivos de reinserción social y laboral.
- Cruz Roja.
- Centros de acogida.
- Escuelas de padres y madres.

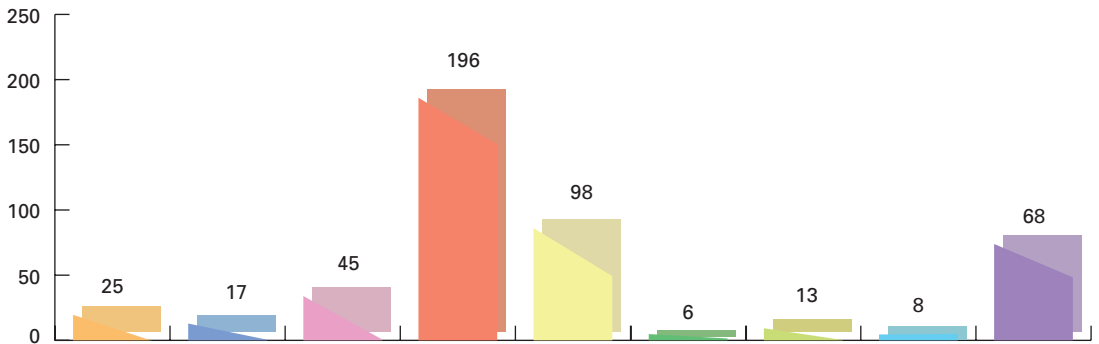
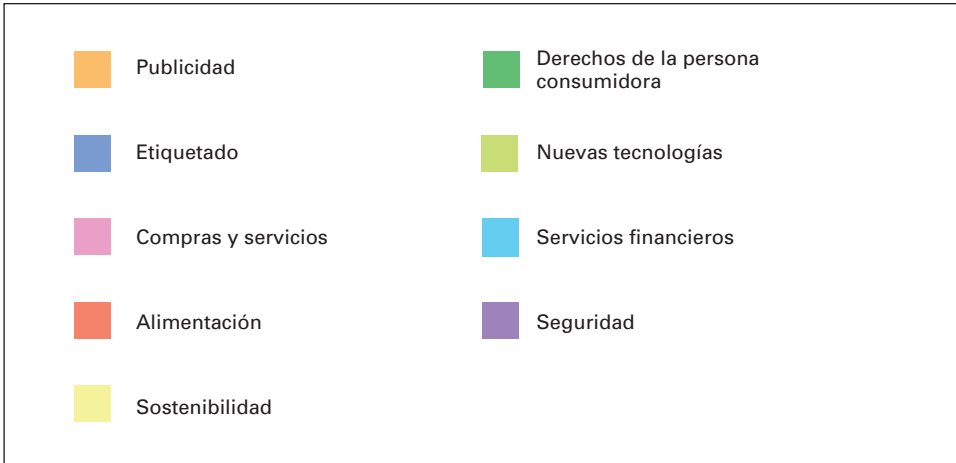
Talleres más demandados de Kontsumo Gelak, por áreas:

Educación reglada





Educación no reglada



4.1.2. Trimestres temáticos

Se realizaron tres trimestres temáticos. Se trata de iniciativas que, a lo largo de tres meses, englobaron exposiciones y charlas sobre el tema elegido, así como encuestas a las personas asistentes y actividades de formación e información. En total, las tres exposiciones fueron visitadas por 10.010 personas.

Con respecto a los temas tratados en cada trimestre, el primero abordó la telefonía (con la organización de seis charlas en las que participaron 100 personas); el segundo trimestre trató el transporte aéreo (con la organización de tres cursos en los que participaron 120 personas); el tercer trimestre se centró en jóvenes, ocio y nuevas tecnologías (con la organización de tres jornadas en las que participaron 69 personas).



4.1.3. Cursos en KZ Gunea

Dentro de la iniciativa *Konekta Zaitex* (KZ) se realiza 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 Internet.



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 53 personas.

4.1.4. Servicio de préstamo

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



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

4.2. KONTSUMOA ESKOLETAN

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial lleva 19 años consecutivos realizando el programa Kontsumoa Eskoletan.



Este programa está dirigido a los centros escolares de Educación Primaria y de Primer Ciclo de Educación Secundaria Obligatoria. Son actividades dirigidas a los tres colectivos que forman el centro escolar: alumnado, profesorado 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.

4.2.1. Alumnado

Se oferta un total de 31 talleres diferentes de hora y media de duración cada uno, divididos en dos grupos:

Educación Primaria:

1. Fabricación de alimentos.
2. Análisis comparativos de alimentos.

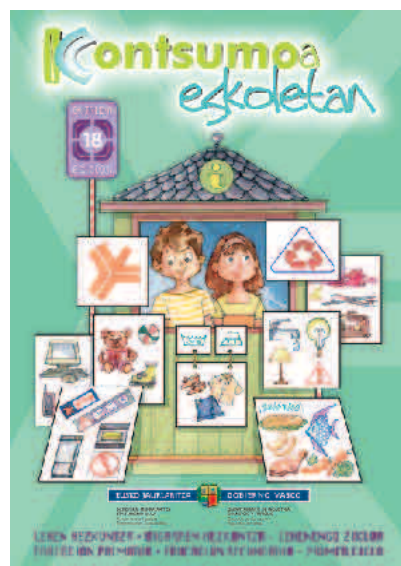


3. El supermercado y la compra.
4. Etiquetas alimentarias.
5. Reciclaje de papel.
6. Envases y su reutilización.
7. Transformación de materias primas.
8. Análisis de la publicidad.
9. Agua: consumo y ahorro.
10. La energía.
11. Los tejidos.
12. Seguridad infantil.
13. El juego y los juguetes.
14. Transporte 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.





4.2.2. Profesorado

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

Asimismo, 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 y se han distribuido en los centros escolares de Euskadi.

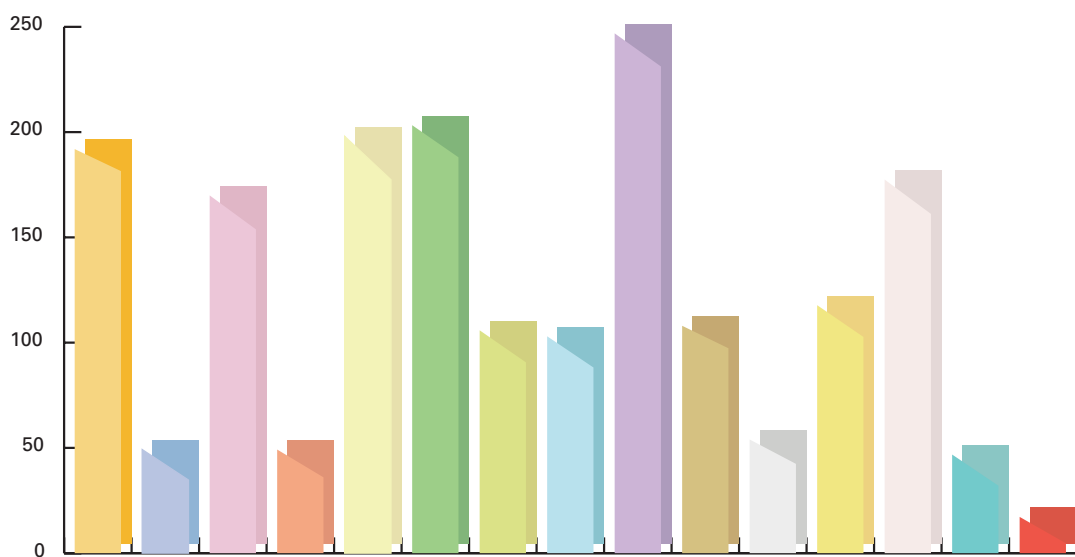
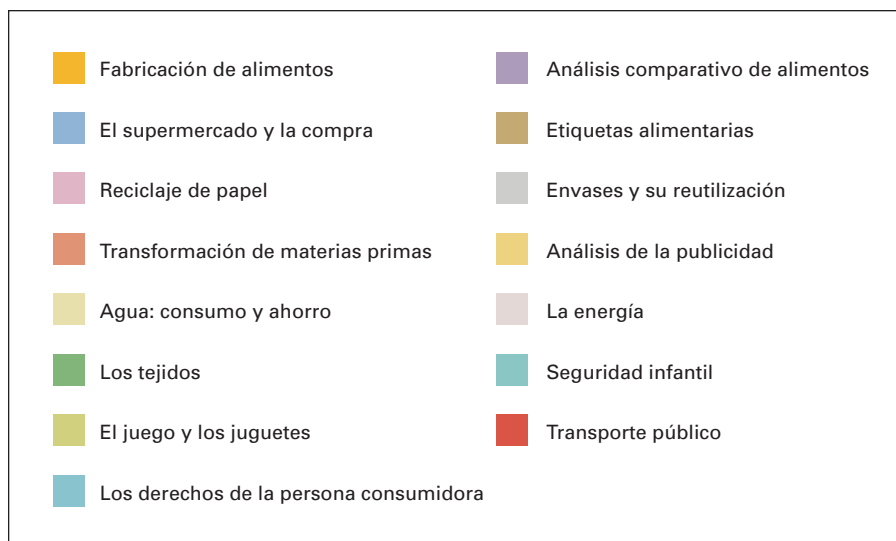
4.2.3. Actividades para padres y madres

Se ofrecen cuatro actividades diferentes:

- 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».
- Taller: «Videojuegos, ¿sabemos a qué jugamos?».

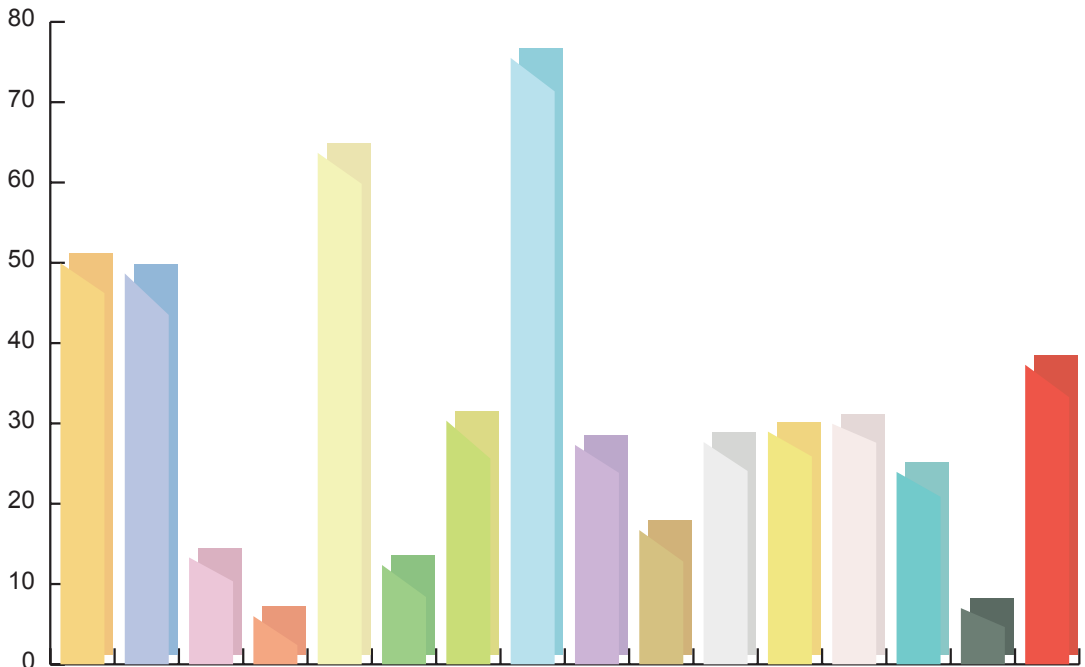
Dentro de este programa, se han realizado 2.430 talleres sobre consumo (1.897 de Primaria y 533 de Secundaria) en 134 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes 19.874 alumnos y alumnas, con su respectivo profesorado y 687 padres y madres.

Talleres demandados en Educación Primaria





Talleres demandados en Educación Secundaria



4.3. KONTSUMOA ETA NAGUSIAK

Como en años anteriores, en 2008 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a centros de la tercera edad. A lo largo de una semana, en cada centro 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 otros organismos visitados han sido:

- Metro Bilbao.
- Parque Eólico Oiz.
- Cafés Fortaleza.

- Aula medioambiental de Getxo.
- Kontsumo Gelak.



Las semanas de consumo se llevaron a cabo en 30 centros y asociaciones de la tercera edad de la CAPV, con una participación de 3.059 personas.

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

Asimismo, se elabora y distribuye una revista con información relativa a los temas que más han interesado, así como con colaboraciones de los centros participantes.

4.4. OTROS

4.4.1. Proyecto europeo E-Cons

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial es miembro de la Red E-Cons, cuya finalidad es impulsar la educación y 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.

4.4.2. Cuarto concurso escolar sobre consumo responsable: «¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?»

Se trata de un concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a escolares de Tercer Ciclo de Primaria y Enseñanza Secundaria Obligatoria. Está 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 al alumnado de la importancia que tienen, tanto para ellos y ellas como para las personas de su entorno, sus decisiones como personas consumidoras en la adquisición de bienes y en la utilización de servicios.

El concurso, en su cuarta edición, ha constado de dos partes:

1. Pruebas de carácter pedagógico y lúdico que debían resolverse durante el juego interactivo «Consumópolis» en Internet.
2. Realización de un trabajo en equipo consistente en elaborar un libro virtual con el título «Las formas de ocio y tiempo libre de la juventud en el pasado, presente y futuro».

A lo largo de este año se ha resuelto el concurso 2007/08 en el que han participado 19 centros escolares.

Este año 2008, se ha realizado la primera parte del concurso escolar 2008/09, el juego interactivo «Consumópolis».



4.4.3. Cursos

Aulas de Cultura de la UPV

Bajo el título «¡Que no te tomen el pelo por tu seguridad! Resolución de conflictos de consumo», la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, a través de Kontsumo Gelak, y dentro del programa Aulas de Cultura del Campus de Gipuzkoa de la Universidad del País Vasco, organizó un curso de 20 horas sobre consumo. Concretamente, se realizaron tres ediciones, en las que participó un total de 47 alumnos y alumnas.

El programa abordó las siguientes temáticas:

- 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

La Dirección colaboró en los cursos de verano de la Universidad del País Vasco a través del curso «Resolución de conflictos en los servicios de telecomunicaciones».

Programa:

- Los servicios de telefonía y de la sociedad de la información: evolución, actualidad y futuro desde la perspectiva de las personas usuarias.
- Los servicios de telefonía universal, móvil y por cable: su tarificación.
- Los servicios de la sociedad de la información: Internet, RDSI, banda ancha. Su contratación.
- La contratación de los servicios de telefonía fija: altas, bajas y cambios de operador.

- La contratación de los servicios de telefonía móvil: altas, bajas, portabilidad, cambio de condiciones del servicio.
- La publicidad de los servicios de telefonía: principales irregularidades.
- Mesa redonda: «Situación actual de la contratación de telefonía e Internet. Problemas más graves y propuestas de solución».
- Las reclamaciones de los/as usuarios/as de telefonía: los servicios de atención al cliente y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.
- Las reclamaciones de los/as usuarios/as de telefonía y de Internet en los Colegios Arbitrales de Consumo.
- Las reclamaciones de los/as usuarios/as de telefonía y de Internet en los tribunales de justicia.

Fundación Leizaola

Las VI Jornadas sobre Consumo y Calidad e Vida se centraron en la temática del consumo responsable y contaron con la colaboración de la Dirección.

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

El derecho a la educación y a la formación reconocido en la Ley 6/2003, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, 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 2008, se finalizaron las becas convocadas en el año 2007 a las que se destinaron 58.200 euros. El presente programa de ayudas consistió en cuatro becas divididas en dos tipos de contenidos (tres becas para el tipo 1 y una para el tipo 2) con contenido diferente en función de los distintos ámbitos de la protección de las personas consumidoras y usuarias:



- Beca 1: beca para análisis jurídico de reclamaciones de consumo.
- Beca 2: beca para la formación en el tratamiento y difusión de información de consumo.

En el último trimestre del año, se volvió a realizar una nueva convocatoria de este mismo programa de becas de formación, para el ejercicio de 2009.

4.6. FORMACIÓN A PROFESIONALES

4.6.1. Formación e información a la persona consumidora. Mediación

Curso de 20 horas de duración organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 18 profesionales del mundo del consumo en Donostia-San Sebastián, en febrero de 2008.

Programa:

- La calidad en la atención a las personas consumidoras.
- Manejo de situaciones conflictivas. La mediación.
- Cómo 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.

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

Jornada dirigida a 31 profesionales de OMICs y asociaciones de personas consumidoras, celebrada en Bilbao en marzo de 2008.

Programa:

- La protección de datos de carácter personal.
- Presentación de las actualizaciones de la aplicación «Kontsumo.net».

4.6.3. Curso sobre actualización de normativa en materia de consumo

Curso de 20 horas organizado en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo y dirigido a 68 profesionales del mundo del consumo, en mayo de 2008 en Bilbao.

Programa:

- Real Decreto Legislativo 1/2007. Aspectos generales.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. Condiciones generales y cláusulas abusivas.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. Garantías y servicios posventa.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. Contratos celebrados a distancia. Contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. Viajes combinados. Bienes tangibles.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. Ámbito judicial.
- Ley de medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales.
- Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.





4.6.4. Seguridad de productos

Jornada dirigida a 31 profesionales del mundo del consumo, celebrada en Vitoria-Gasteiz en octubre de 2008.

Programa:

- Sistema de Intercambio Rápido de Información. SIRI.
- Mercado CE.
- Seguridad de juguetes y artículos de puericultura.
- Seguridad de mecheros.
- Seguridad de material eléctrico.

4.6.5. Protección de la persona consumidora en el ámbito financiero

Jornada organizada en colaboración con la Comisión Nacional del Mercado de Valores y dirigida a 78 profesionales del mundo del consumo, celebrado en Bilbao, en diciembre de 2008.

Programa:

- Cautelas para la protección en el mundo financiero. Qué debe esperar de su intermediario. Protección frente a los chiringuitos financieros.
- Sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero.
- Problemática de las tarifas y comisiones por servicios de inversión.
- Reclamaciones más habituales en relación con la operativa bancaria.



5. INFORMACIÓN

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2008 en la sección de información se materializaron a través de los siguientes programas:

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

5.1. 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.

5.1.1. Para defender tus derechos, ¡infórmate!

Mediante este folleto se pretende informar y aconsejar a las personas consumidoras y usuarias sobre los procedimientos para resolver conflictos de consumo, comenzando por la vía del acuerdo amistoso, continuando por la re-



clamación de consumo que se resuelve a través de la mediación y el Sistema Arbitral de Consumo y, en último término, acudiendo a la vía judicial ordinaria.

En el anexo de esta publicación se facilitan las direcciones útiles de las oficinas administrativas de información y de presentación de reclamaciones, así como de las asociaciones de personas consumidoras.

5.1.2. Para consumir sin sorpresas, ¡informatate!

El folleto abarca cuatro áreas temáticas: telefonía, transporte aéreo, vivienda y régimen general sobre garantías. Son precisamente los temas que concentran la mayoría de las consultas y reclamaciones de las personas consumidoras. El folleto contiene, de modo esquemático, la regulación básica relativa a las condiciones de la adquisición de productos o prestación de servicios.



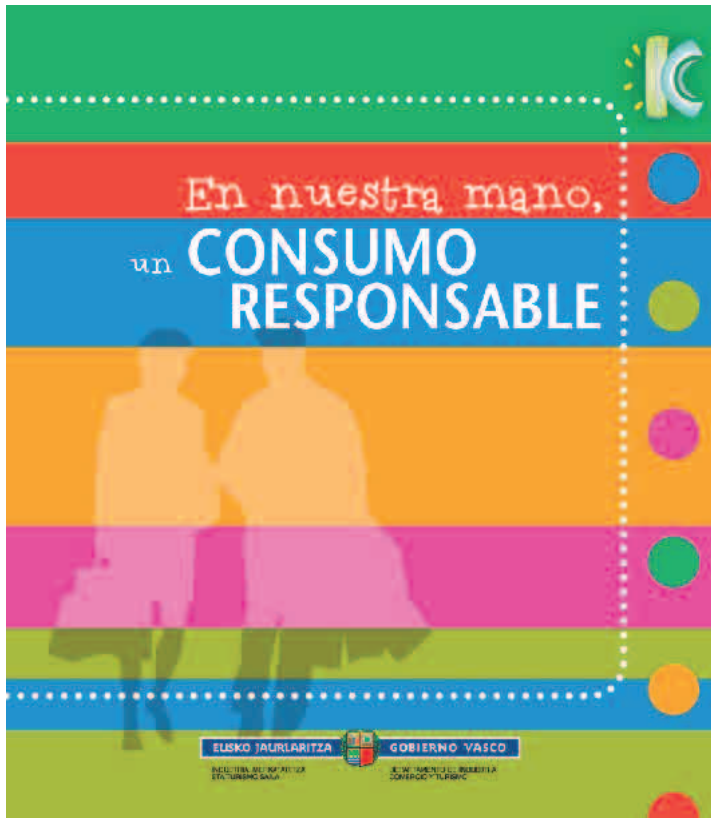
5.1.3. En nuestra mano, un consumo responsable

En este folleto desplegable, se anima a las personas consumidoras a adoptar hábitos de consumo responsable, a través de una actitud crítica ante la publicidad. También se invita a controlar el gasto y el endeudamiento, así como a reducir el impacto ambiental de nuestras acciones diarias y a favorecer el con-



sumo de productos que se hayan producido y comercializado en condiciones sociales justas.

De modo específico, los consejos se centran en las áreas de: publicidad; juegos, juguetes y videojuegos; consumo sostenible; telefonía e Internet; y alimentación responsable.



5.1.4. Manual de contratación de servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, móvil e Internet

La contratación de los servicios de telecomunicaciones es especialmente compleja debido a la propia dificultad técnica de los servicios, a su rápida evolución y también a la diversidad de la oferta existente (modalidades, combinación de servicios, servicios integrales, tarifas promocionales, etc.).

Mediante este manual se busca facilitar una definición de los conceptos básicos de cada sector, las modalidades (operadores) y las fases del proceso de contratación, incidiendo en el apartado de los derechos y obligaciones de las partes. Al final de cada capítulo, se incluye un útil resumen con los puntos a destacar.



5.1.5. Guía sobre consumo responsable

Con el formato de un libro acompañado de un CD, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha editado esta publicación con el objetivo de promover el consumo responsable en las unidades familiares y aportar pautas sencillas para educar hacia un consumo responsable en todos sus ámbitos.



Se dirige tanto a la ciudadanía en general como a las familias en particular y está dividido en los siguientes capítulos:

- Publicidad.
- Consumo sostenible.
- Juegos, juguetes y videojuegos.
- Alimentación responsable.
- Telefonía e Internet.

5.1.6. Memoria Kontsumo 2007

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

Un año más, las actuaciones más relevantes fueron dirigidas a la protección, formación e información de las personas consumidoras y usuarias, tal y como recoge la Memoria Kontsumo 2007.



5.1.7. Calendario

En esta ocasión, el calendario recoge recomendaciones para las personas consumidoras en clave de consumo responsable, a modo de mensajes cortos introducidos en la parte inferior de la página de cada mes y que se pueden recortar para su empleo como marcapáginas.

El contenido del calendario abarca un amplio abanico de temáticas, tales como las rebajas, el sobreendeudamiento, la durabilidad de los productos, el turismo sostenible, el comercio justo o los juguetes seguros.



5.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

5.2.1. Participación en el XIII Festival de Juegos de Vitoria-Gasteiz

El «XIII Festival de Juegos» de Vitoria-Gasteiz, organizado y patrocinado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, fue también patrocinado por la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, además del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco y once copatrocinadores más. Asimismo, contó con la colaboración de 42 asociaciones y empresas, 38 fabricantes de juguetes y 18 medios de comunicación.

Esta edición del festival de juegos contó con varias novedades:

En primer lugar, el Festival de Juegos en el centro de la ciudad presentó quince zonas de juego, en las que se incorporaron novedades en base a nuevos objetivos. Concretamente, se crearon nuevos lugares de juego: «Descubre el tranvía de Vitoria-Gasteiz», «Otras culturas, otros juegos» o «Portada por un día».

Asimismo, la renovación de la Plaza Virgen Blanca otorgó más posibilidades a la zona denominada «Juegos Tradicionales», una de las zonas más céntricas y con mayor número de utilizaciones.

A través de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial, se presentó, por segundo año consecutivo, la «Feria del Reciclaje», ubicada en la zona llamada «Aventura Ambiental», una de las más visitadas en 2008 (55.873 usos). Esta feria es espacio de juego en torno a la temática del reciclado, con una propuesta de más de 30 juegos realizados a través de materiales reciclados. El número de usos de la «Feria del Reciclaje» ascendió a 22.729.



En total, la XIII edición del Festival de Juegos de Vitoria-Gasteiz contó, desde el 10 hasta el 29 de junio, con 306.077 usos.

5.2.2. Semana de la Persona Consumidora y Usuaría

Con motivo de la celebración el 15 de marzo del Día Mundial de la Persona Consumidora, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco lleva varios 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 desde el día 10 hasta el 15 de marzo con un programa que comprendía jornada de puertas abiertas de las tres Kontsumo Gelak, actuaciones teatrales, aulas en la calle, stands informativos, etc.

En total, durante estos días, 10.542 personas accedieron a alguna de las actividades programadas con motivo de la Semana de la Persona Consumidora y Usuaría.

Carpas informativas

Cerca de 9.600 personas se acercaron a las carpas informativas instaladas en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián el día 15 de marzo.

El contenido de la carpa fue el siguiente:

- Módulo de la exposición itinerante de consumo, con una pantalla para proyectar los vídeos de Gurutze Beitia y con un ordenador para poder acceder a la web www.kontsumo.net.



- Cinco paneles informativos sobre los programas y acciones más significativas de la Dirección de Consumo: Sistema Arbitral, Kontsumoa eta Nagusiak, Kontsumo Gelak o Kontsumoa Eskoletan.
- Un espacio de consulta con las publicaciones editadas por la Dirección: guías, manuales, folletos, etc.

El Reto de Consumo

El 15 de marzo, Día Mundial de la Persona Consumidora, se celebró en Donostia-San Sebastián «El Reto de Consumo». Esta actividad consistió en la realización de una compra on-line que serviría para evaluar el grado de responsabilidad demostrado por tres personas, cada una de las ellas con un perfil muy concreto:

- Una persona poco habituada a Internet, sin conocimiento de sus riesgos.
- Una persona usuaria habitual de Internet y muy precavida.
- Una persona experta en Internet, pero confiada.

Cada una de ellas debía realizar una compra electrónica de diferentes complementos de vestir, eligiendo la web en la que efectuar la compra, así como los



pasos hasta el final del proceso. Tras realizar la adquisición, se realizó una valoración conjunta del grado de responsabilidad empleado y se resolvieron las dudas y dificultades que surgieron.

El objetivo de esta acción era concienciar a la ciudadanía sobre la necesidad de tener en cuenta una serie de pautas de seguridad para garantizar una compra electrónica segura.

Aula en la calle

Otra actividad de esta edición de la Semana de la Persona Consumidora y Usaria fue el acercamiento de las Kontsumo Gelak a la ciudadanía mediante la celebración de talleres en las calles de las tres capitales vascas.



La temática elegida para estos talleres fue la del «consumo responsable», que se dividió en tres bloques:

— Talleres de compra sostenible:

Con el objetivo de dar a conocer los criterios medioambientales implícitos en cualquier compra de productos, las personas participantes se enfrenta-



ron a cinco situaciones en las que debían elegir el producto a adquirir en base a criterios ecológicos, tales como el sobre-empaquetado o su producción ecológica.

— Talleres de etiquetado de alimentos:

Con el objetivo de dar a conocer el significado de los términos más usuales en las etiquetas de las carnes y los pescados, en este taller se realizaron actividades, tales como completar etiquetas incompletas o elegir cuál correspondía con cada producto.

— Talleres de uso del móvil:

Con el objetivo de dar a conocer los diferentes usos y servicios que nos ofrece la telefonía móvil, se ofrecieron los conocimientos y las informaciones necesarias para poder actuar como una persona consumidora responsable. Se trataba de un juego de roles en las que cada jugador/a debía elegir la tarifa más adecuada de una compañía ficticia.

En total, 436 personas participaron en los talleres.

Actuación teatral con contenidos sobre consumo

Las capitales de los tres Territorios Históricos recibieron también al grupo de teatro AISE que interpretó su obra *Kontsumoflex*, mediante la cual se buscaba una reflexión por parte de las personas espectadoras.

Esta actividad, dirigida a centros escolares de Educación Secundaria, centros de Formación Profesional, institutos, asociaciones y otros grupos de personas adultas, congregó a cerca de 500 personas en las tres capitales vascas.

Jornada de puertas abiertas para medios de comunicación

Las Kontsumo Gelak de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián también abrieron sus puertas a los y las profesionales de los medios de comunicación. Se trató de una visita activa, donde tuvieron la posibilidad de realizar prácticas sobre cómo se trabaja en Kontsumo Gelak, a través de juegos de pistas, análisis críticos de la publicidad mediante la realización de anuncios o actividades de criterios ecológicos para las compras, entre otros.

Además, en el caso concreto de Vitoria-Gasteiz, se celebró una rueda de prensa donde se presentaron los resultados de consumo obtenidos durante el año 2007.

Rueda de prensa en Bilbao

El día 14 de marzo se convocó otra rueda de prensa en la capital vizcaína para presentar los resultados de consumo obtenidos durante el año 2007.

Al acto acudió un total de catorce medios de comunicación: cinco radios, cuatro televisiones, dos periódicos y dos agencias de noticias.

RESUMEN DE DATOS CUANTITATIVOS DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	
Actividad	Número de participantes
Carpa informativa	9.600
Aulas en la calle	438
Actuaciones teatrales	496
Jornada de puertas abiertas	8
TOTAL	10.542

5.2.3. Campaña en medios de comunicación: «Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!»

Con el objetivo de proteger y defender a las personas consumidoras, además de informarles de los riesgos y los derechos que tienen, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Departamento de Industria, Comercio y Turismo realizó la campaña de Consumo «Para consumir sin sorpresas, ¡infórmate!».

Ésta fue la frase de la campaña de la Dirección de Consumo en 2008. Como en ediciones anteriores, en las inserciones en medios de comunicación, que se realizaron tanto en radio como en televisión, el objetivo de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial fue transmitir a las personas consumidoras sus derechos y obligaciones, mediante una serie de cuñas y microespacios que se emitieron en diversos medios.

Los microespacios emitidos en televisión se realizaron mediante presentadoras y presentadores conocidos de la pequeña pantalla. En Euskal Telebista, Félix Linares en «La noche de», Illazki Serrano y Kike Amonarriz en el programa «Mihiluze», Adela Gómez e Iñaki López del programa «Pásalo», así como Andoni Agirregomezkorta en «Vaya semanita» dieron a conocer una serie de consejos relacionados con el consumo.

Además, mediante microespacios realizados por Eva Argiñano, las cadenas de televisión locales y las de ámbito estatal emitieron los contenidos de la campaña de Consumo 2008.

En radio, se optó por la emisión de microespacios en las grandes cadenas como EiTb y SER. En esta última, se realizaron cuñas de un minuto que se emitieron a lo largo de la campaña, y en el caso de Radio Euskadi y Euskadi Irratia, se realizaron una serie de microespacios a modo de entrevistas informativas en programas de gran audiencia, como «Boulevard» y «Graffiti».



5.2.4. Kontsumo Bira

Dentro del Plan Estratégico de Consumo del Gobierno Vasco 2007-2011 se apuesta por dar continuidad a las campañas de información a la ciudadanía mediante acciones originales dirigidas directamente al público. En este contexto se enmarca la exposición itinerante Kontsumo Bira que recorrió, desde julio hasta octubre de 2008, las tres capitales vascas y otros seis municipios importantes (Getxo, Llodio, Irun, Beasain, Santurtzi y Barakaldo).

La puesta en escena de la campaña itinerante se realizó a través de varios stands en forma de cubo y una torre de 8 metros de altura con mensajes sobre consumo situados en las zonas más céntricas de las localidades visitadas. Representaciones teatrales, pantallas informativas, monitores de vídeo o elementos de audio fueron algunos de los recursos utilizados para llamar la atención de la ciudadanía. Asimismo, se utilizaron llamativas bicicletas para invitar a la participación en las diferentes actividades organizadas en torno a esta iniciativa.

Además, para que todas las personas interesadas pudieran llevarse a casa la información que se presentaba en los stands, se repartieron folletos y manuales en los que se recogían recomendaciones y consejos relacionados con la temática de la exposición.

Stand sobre viajes y transportes

La Kontsumo Bira se inauguró en Vitoria-Gasteiz con el stand sobre viajes y transportes, que también recorrió Getxo y Llodio.

En total, 8.470 personas participaron en las actividades relacionadas con este contenido, que es precisamente el que ha experimentado un mayor número de reclamaciones. Se recordó a las personas consumidoras el derecho a compensaciones económicas derivadas de cancelaciones de vuelos u overbooking, de retrasos o de incidencias con el equipaje.

Stand sobre telefonía

A su paso por Donostia-San Sebastián, el stand de Kontsumo Bira cambió de imagen para tratar sobre otra de las temáticas que más conflictos de consumo provoca: la telefonía móvil y fija.

En total, 8.621 personas tomaron parte de los talleres, charlas y acciones formativas en este stand, que también visitó Irun y Beasain. Entre otras informaciones recibieron consejos para evitar altas fraudulentas a compañías telefónicas o conexiones no deseadas con las líneas 905.



Stand sobre garantías

La Kontsumo Bira abordó otro de los contenidos que más preocupan a las personas consumidoras: las garantías.

En Bilbao, Santurtzi y Barakaldo, 12.439 personas participaron en las actividades formativas e informativas relacionadas con esta temática. Entre otros asuntos, se les informó de su derecho a reclamar la reparación o sustitución de un bien averiado en los dos años posteriores a su adquisición.

Aparición en medios

Esta exposición itinerante logró un importante seguimiento por parte de los medios de comunicación. No en vano, contó con un total de 45 apariciones en prensa, principalmente, escrita (18 noticias), seguida de las radios

(14 apariciones) y las televisiones (10 apariciones). Las agencias de noticias también acudieron a las inauguraciones de Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián.

5.2.5. 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 transmisor de esta información.

Dentro de la estrategia de comunicación del Área de Consumo, se considera 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 a través de: TeleBilbao, TeleVitoria y TeleDonostia, de la mano de la presentadora Nortxu Martínez. Además, como novedad, desde septiembre de 2008 se incorporaron las secciones «¿Sabías que...?», «El consejo de la semana» y un nuevo concurso.

5.2.6. Presencia en ferias de Navidad

Feria de Santo Tomás y mercado agrícola

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha participado en las ferias de Santo Tomás, celebradas en Bilbao y Donostia-San Sebastián, así como en el



Mercado Agrícola de Vitoria-Gasteiz. Como viene ocurriendo en años anteriores, la Dirección aprovecha estos eventos con alta participación de la ciudadanía en fechas próximas a la Navidad para salir a la calle e informar y formar a las personas consumidoras.

En esta ocasión, la temática que centró el material repartido y los stands fue el consumo responsable y crítico, basado en el ahorro y en unas necesidades reales sin sobrepasar las posibilidades económicas de las familias. A través del reparto de 55.000 calendarios y otros tantos folletos con mensajes concretos en torno a diferentes temáticas como las rebajas, la publicidad financiera, el uso de las tarjetas de crédito o la factura del teléfono móvil, entre otros.

Asimismo, estos mensajes fueron difundidos a través de paneles publicitarios colocados en stands informativos en los tres Territorios Históricos (el 18 de diciembre en la calle Postas de Vitoria-Gasteiz, el 20 de diciembre en la Plaza Circular de Bilbao y el 21 de diciembre en el Boulevard de Donostia-San Sebastián).

La escenificación de pequeñas representaciones teatrales en los stands informativos sobre telefonía móvil, economía familiar, vivienda y publicidad financiera, así como la recogida de propuestas de ahorro de la ciudadanía a través de un buzón de metacrilato completaron las actividades formativas e informativas de esta iniciativa.

5.3. 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 2008 se ha seguido potenciando la página web de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial como canal de información y de difusión de sus actividades y documentos.

5.3.1. 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 2008 no sólo información sobre las propias funciones, servicios y actividades de la Dirección (notas de prensa —se han publicado 21 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 ha incluido 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 el año 2008 se ha puesto especial énfasis en potenciar la home o página de inicio como escaparate de las novedades en el ámbito del consumo, con un doble objetivo: la mejor identificación de dichas novedades por las personas usuarias de la página y la representación en un entorno web de todas las actividades de la Dirección, llevando a este formato las actuaciones realizadas en otros medios (televisión, prensa, campañas en la calle...).

Principales reformas en la web de Consumo a lo largo de 2008

Paralelamente a la depuración, corrección, actualización (inclusión de las novedades en materia de legislación, publicaciones editadas a lo largo del año, etc.) y reorganización de los contenidos de la web, en un proceso de mejora



continua, se han abordado algunas reformas necesarias para conseguir una mayor facilidad de manejo de la página y un acceso más rápido y claro a los contenidos.

En este sentido, una reforma importante ha sido la renovación frecuente de los textos que acompañan a los destacados en la home o página principal, utilizándolos para anunciar las novedades más importantes en el ámbito del consumo. Esta conversión de un texto meramente explicativo a un texto informativo que alerta sobre un contenido nuevo ha impreso dinamismo a la página y ha facilitado a las personas usuarias la navegación, ya que un simple vistazo a la página principal permite a quien la visita detectar dónde se han producido modificaciones, y entrar directamente a consultarlas.

Otra reforma destacable ha sido la de la sección «Publicaciones», accesible desde el menú vertical. El contenido de esta sección, estructurado en tres categorías, se ha dispuesto en orden cronológico de más reciente a menos, para facilitar la búsqueda, con inclusión de la imagen de portada de cada publicación y el texto completo de la misma en formato *pdf*, en todos los casos en que ha sido posible. La finalidad última es obtener un catálogo electrónico y permanentemente actualizado de las publicaciones de todo tipo realizadas por la Dirección.

Nuevos contenidos

La web ha incorporado a lo largo de 2008 varias secciones nuevas, unas de duración limitada (ya que responden a actividades puntuales) y otras que nacen con voluntad de permanencia:

- Semana de la Persona Consumidora.
- Consumópolis 4.
- Los trimestres temáticos (dentro del programa «Kontsumo Gelak», incluido en el menú «Educación y formación»).
- Información sobre el programa semanal de consumo Kontsumo.net, que volvió a emitirse a partir del 15 de septiembre de 2008, en TeleBilbao, TeleDonostia y TeleVitoria. Dicha información se ha ido actualizando semanalmente con el contenido del siguiente programa y la pregunta corres-

pondiente al concurso semanal. Todo ello en el menú «Información / Prensa y comunicación».



- La Kontsumo Bira. Se elaboró un contenido específico para esta exposición itinerante, accesible directamente desde un banner propio. El contenido se fue actualizando con imágenes de la exposición en cada una de las localidades de la CAPV en que se llevó a cabo.



- Campaña de Navidad 2008. Se utilizó la portada del folleto sobre consumo responsable, repartido en esta campaña junto con el calendario de 2009, para crear la imagen del banner de acceso a este contenido, que recogía información sobre la campaña en sí y el texto completo de ambas publicaciones.
- Campaña de consumo 2008. Contenido accesible desde «Información/ Prensa y comunicación», que incluía información sobre la campaña y algunos de los microespacios emitidos en televisión, lo que ha supuesto una

importante novedad, al introducir formatos de video en la web de Consumo, constituida básicamente, como página institucional que es, por contenidos estáticos.

Estudios y estadísticas de Comercio - Industria, Comercio y Turismo - Gobierno Vasco - Euskadi - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://www.industria.ejgv.euskadi.net/44-2252/es/contenidos/informacion/cont...> Correos Videos

Departamento de Industria, Comercio y Turismo euskadi.net

Inicio Contacto Mapa Pasa del día Responsabilidad Pasa el curso

Organización Servicios Áreas Enlaces

Búsqueda Avanzada

Campana de Consumo 2008

Con el objetivo de proteger y defender a las personas consumidoras, a la vez que informarles de los riesgos y los derechos que tienen, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Departamento de Industria, Comercio y Turismo ha realizado la campaña de Consumo.

"Para consumir sin sorpresas, infórmate". Esta ha sido la frase de la campaña de la Dirección de Consumo en 2008. Como en ediciones anteriores, en las inserciones que se han realizado tanto en radio como en televisión, el objetivo de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha sido el de transmitir a las personas consumidoras sus derechos y obligaciones mediante una serie de cuñas y microespacios que se han emitido en diversos medios de comunicación.

Los microespacios emitidos en televisión se han realizado mediante prescriptores conocidos de la pequeña pantalla. En Euskal Telebista, Félix Linares en "La noche de", Ilazki Berrano y Kike Amonariz en el programa "Mihiluze", los presentadores del programa "Pásalo", así como Andoni Agirregomezkorta en "Vaya semana" han dado a conocer una serie de consejos relacionados con el consumo. Además, mediante microespacios realizados por Eva Argiñano, las cadenas de televisión locales y las de ámbito estatal han emitido los contenidos de la campaña de Consumo 2008.



En radio, se ha optado por la emisión de microespacios en las grandes



6. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES

6.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO

6.1.1. Entidades locales

Mediante Resolución de 20 de noviembre de 2007 del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial, se convocó para el año 2008 el programa anual de ayudas económicas destinadas a Entidades Locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, regulado por la Orden de 30 de marzo de 2005.

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2008 ascendieron a 1.087.482,68 euros, divididas en tres líneas de apoyo:

- Sufragar los gastos derivados de funcionamiento y realización de actividades de información y formación de las personas consumidoras y usuarias, así como la edición y divulgación de publicaciones de centros y servicios.
- Sufragar los gastos derivados de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras.
- Sufragar los gastos derivados de la realización de actividades de inspección de consumo.

Las ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades por las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMICs) ascendieron a 979.950 euros, y se distribuyeron del modo siguiente:

AYUDAS	EUROS
Ayuntamiento de Andoain	12.343,10
Ayuntamiento de Balmaseda	11.721,88
Ayuntamiento de Basauri	49.937,95
Ayuntamiento de Beasain	14.754,19
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00
Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián	45.978,10
Ayuntamiento de Eibar	9.952,27
Ayuntamiento de Elgoibar	8.344,18
Ayuntamiento de Erandio	30.090,82
Ayuntamiento de Ermua	16.821,62
Ayuntamiento de Etxebarri	13.444,83
Ayuntamiento de Getxo	26.377,80
Ayuntamiento de Hernani	31.208,01
Ayuntamiento de Irun	50.060,40
Ayuntamiento de Lasarte-Oria	28.810,36
Ayuntamiento de Lekeitio	8.643,11
Ayuntamiento de Llodio	24.542,16
Ayuntamiento de Ondarroa	12.164,37
Ayuntamiento de Ortuella	14.085,06
Ayuntamiento de Portugalete	47.056,92
Ayuntamiento de Santurtzi	51.858,64
Ayuntamiento de Sestao	8.188,17
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	60.000,00
Bermeo Patronato Municipal de Salud y Bienestar Social	22.941,58
Cuadrilla de Añana	11.524,14
Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa	7.469,35
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	16.219,16
Forlan (Muskiz)	14.725,29
Inguralde (Barakaldo)	60.000,00
Iraurgi Lantzen, S.A.	13.817,78
Mancomunidad de Encartaciones	29.437,06
Mancomunidad de La Merindad de Durango	33.304,52
Mancomunidad de Uribe-Kosta	51.218,41
Mancomunidad de Urola Garaia	25.734,81
Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun)	47.463,80
Tolosaldea Garatzen, S.A.	9.710,16
TOTAL	979.950,00



Las ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) ascendieron en 2008 a 27.625,77 euros:

AYUDAS	EUROS
Ayuntamiento de Bermeo	630,98
Ayuntamiento de Bilbao	1.972,00
Ayuntamiento de Campezo-Montañesa Alavesa	427,00
Ayuntamiento de Erandio	1.581,63
Ayuntamiento de Ermua	84,20
Ayuntamiento de Sestao	794,00
Ayuntamiento Lasarte-Oria	17.921,29
Forlan (Muskiz)	3.736,74
Inguralde (Barakaldo)	27,93
Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun)	450,00
TOTAL	27.625,77

Las ayudas económicas destinadas a actividades de inspección realizadas por las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMICs) ascendieron en el año 2008 a 79.906,91 euros:

AYUDAS	EUROS
Ayuntamiento de Bilbao	20.000,00
Ayuntamiento de Erandio	10.084,38
Forlan (Muskiz)	3.564,50
Ayuntamiento de Hernani	16.969,19
Ayuntamiento de Irun	8.568,84
Mancomunidad de Uribe Kosta	720,00
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	20.000,00
TOTAL	79.906,91

6.1.2. 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, que puso de manifiesto el interés por continuar con su labor de fomento del asociacionismo. La Resolución de 26 de noviembre de 2007, del Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2008.

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

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para el 2008 ascendió a 569.906,15 euros y se dividieron en tres líneas de apoyo:

- Sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 900€.
- Sufragar los gastos derivados de funcionamiento a las organizaciones de personas consumidoras.
- Sufragar los gastos derivados de proyectos de consumo.

Ayudas para la defensa en juicios verbales

En concepto de ayudas económicas destinadas a sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 900 euros, la Dirección de Consumo reservó en 2008 una partida de 30.000 euros, para repartir a partes iguales entre la Organización de Consumidores y Usuarios (EKA-OCUV), la Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) y la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE).



Ayudas para el funcionamiento de las asociaciones

Las ayudas económicas destinadas a gastos derivados de funcionamiento a las organizaciones de personas consumidoras, ascendieron a 314.415,36 euros en la cuantía que a continuación se relaciona:

ASOCIACIONES	CANTIDAD
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	105.000
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	105.000
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	104.415,36
TOTAL	314.415,36

Ayudas para proyectos de consumo

Las ayudas económicas destinadas a proyectos de consumo por un montante de 225.490,79 euros se distribuyeron como se detalla a continuación:

— A la Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV): 83.624,97 euros para los proyectos:

PROYECTOS	CANTIDAD
Kontsumo Aldizkaria	28.850,00
Spots TV	16.100,00
Programa de radio EKA	14.000,00
Cuñas de radio	8.540,00
Revista Bidasoa	870,80
Radio Irun	1.092,53
Revista Irunero	752,64
Jornadas Informativas	364,00
Formación Superior en Derecho del Consumo	4.725,00
Derechos de los pasajeros	4.900,00
Viajar es un placer	3.430,00
TOTAL	83.624,97

— A la Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) se le concedió 50.136,71 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	CANTIDAD
Guía sobreendeudamiento	4.441,02
Guía servicios a domicilio	4.441,02
Estudio tarjetas de créditos	6.437,54
Curso a colectivos desfavorecidos	7.801,50
Aulas de Formación a Adultos	5.481,00
Revista EKE	8.149,54
Taller Etxeko Andre	4.872,00
Martes Etxeko Andre	5.426,40
Talleres Ascofa	3.086,69
TOTAL	50.136,71

— A la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) se le concedieron un montante de 91.739,11 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	CANTIDAD
Espacios en radio	39.652,70
Estudio sobre viajes y transportes turísticos	26.633,60
Jornada «Los internautas como consumidores»	11.298,09
Revista Kontsumitzaile	11.266,44
Revista Consumo	2.878,28
TOTAL	91.729,11



6.2. 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 dispone de 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, transportes, reparación de electrodomésticos, servicios energéticos y cualquier otra que pueda entenderse inscrita en el ámbito del consumo.

6.2.1. 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 un banner denominado «Boletín de consultas».



6.3. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2008 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

- Decreto por el que se desarrolla el capítulo VII del Título II del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias. Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Proyecto de Decreto Foral sobre los peajes aplicables en las partes de la red de infraestructuras viarias del Territorio Histórico de Bizkaia que se determinan.
- Orden del Consejero de Sanidad, de modificación de la Orden reguladora de las autorizaciones de creación, de realización de modificaciones y de funcionamiento de los Gabinetes Ortopédicos u Ortopedias.
- Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas y Sistemas de Juego y Proyecto de Orden por el que se desarrolla la regulación de las máquinas de juego previstas en el Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas y Sistemas de Juego.
- 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.



7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS

7.1. 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.

7.2. RED DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Desde 1999, la Dirección está integrada en la Red de Educación del Consumidor, 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.

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

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

7.4. CONSUMERS INTERNATIONAL

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

7.5. 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 Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.
- Departamento de Transporte y Obras Públicas.

7.6. COMISIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA IGUALDAD

Esta Comisión, constituida en noviembre de 2007, ha continuado en 2008 con sus actividades, orientadas al desarrollo de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Cada Dirección implicada ha adoptado una o varias acciones para el ejercicio 2008, de entre las previstas en el documento programático en igualdad del Departamento.

En concreto, la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial optó por desarrollar una acción de sensibilización, consistente en «Realizar un uso no sexista del lenguaje», lo que ha supuesto una recopilación previa de documentación sobre el tema, especialmente en lo referente a sus aspectos más prácticos, y posteriormente una revisión sistemática de los textos publicados por la Dirección, en cualquier formato (libros, folletos, página web...) y una corrección de dichos textos conforme a las pautas obtenidas de la documentación recopilada. El alcance de esta acción ha sido de casi el 100% de los textos publicados en lengua castellana.

7.7. CONVENIO PARA PERSONAS CELÍACAS

La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial prorrogó en 2008 el convenio de colaboración con la Asociación de Celíacos de Euskadi (E.Z.E.), en el que también participaron los Departamentos de Sanidad y Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno Vasco.

Se trató de la renovación de un compromiso adquirido en 2005 en el que se enmarcan, entre otras acciones, la campaña de inspección de alimentos sin gluten para comprobar la veracidad de su etiquetado.



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 DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Álava

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

Bizkaia

General Concha, 23
48010 Bilbao
Tfno.: 944031400
E-mail: e-bizkaia@ej-gv.es

Gipuzkoa

Easo, 10
20006 Donostia-San Sebastián
Tfno.: 943022562
E-mail: e-gipuzkoa@ej-gv.es

3. KONTSUMO GELAK

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20-1.º
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.gelak@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-Armiñón-Berantevilla-Iruña de Oca-Cuartango-Lantarón-Ribera alta-Ribera baja-Valdegovía-Zambrana)

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

Cuadrilla Rioja Alavesa (Labastida-Samaniego-Villanueva de Álava-Baños de Ebro-Leza-Navaridas-Elciego-La Puebla de la Barca-Laguardia-El Villar-Cripan-Lanciego-Yécora-Oyón-Moreda de Álava)

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

Llodio

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

BIZKAIA**Bilbao**

Ugalde, 7
48012 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 1.º de mayo, s/n
48530 Ortuella
Tfno.: 946642331
Fax: 946642331
E-mail: omic-ortuella@konsumo.net

Muskiz-Forlan

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



Mancomunidad Uribe-Kosta (Barrika-Berango-Gorliz-Lemoiz-Plentzia
Sopelana-Urduliz)

Gatzarriñe, 2-4
48600 Sopelana
Tfno.: 946762674
Fax: 946762872
E-mail: omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Kanttoipe, s/n
48700 Ondarroa
Tfno.: 946833670
Fax: 946833667
E-mail: omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

Plaza San Severino, 1
48800 Balmaseda
Tfno.: 946802990
Fax: 946102053
E-mail: KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Mancomunidad de Encartaciones (Arcentales-Carranza-Galdames
Gordexola-Güeñes-Lanestosa-Sopuerta-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

Portugaleta

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

Erandio-Altzaga

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

Kareaga Goikoa, 52
48970 Basauri
Tfno.: 944666308
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

Sestao

Plaza del Casco, 4, 3ª Planta
Edificio Castaños
48910 Sestao
Tfno.: 944729087
Fax: 944691493
E-mail: omic@sestao.net

Leioa

Jose Ramón Artetxe 11, 1.ªA (Casa de Cultura)
48940 Leioa
Tfno.: 946072572

Arrigorriaga

Paseo Urgoiti. Casa de Cultura. Edificio 6.
48480 Arrigorriaga
Tfno.: 696494122
cic.kez@hotmail.com

GIPUZKOA**Donostia-San Sebastián**

Manuel Lekuona, 7-Bajo Accesorio
20009 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, 2.º
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

Juan Thalamas Labandibar, 21
20305 Irun
Tfno.: 943505536
Fax: 943555659
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).

Iparraquirre 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 de Consumidores y Usuarios

Francia, 21-1.º 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, 7-1.º dcha.
48005 Bilbao
Tfno.: 944168506
Fax: 944150050
E-mail: ekainfo@eka.org

URKOA, Asociación de Consumidores y Usuarios

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

URKOA, Asociación Uribe-Kosta de Usuarios y Consumidores

Amezti, 6-1.º 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

Fueros, 2-2.º 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 de 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, 27-11.º Dpto. 5
48008 Bilbao
Tfno.: 944215559
Fax: 944215251
E-mail: uce-bizkaia@kontsumo.net

GIPUZKOA**Unión de Consumidores de Gipuzkoa-Donostia**

Txurruka, 7-3.ºC
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, 11-1.º dcha. Oficina B
01004 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945251708
E-mail: ake@kontsumo.net

BIZKAIA

BKEE-ACUB, Agrupación de Consumidores y Usuarios de Basauri

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

ASKOFA, Asociación Familiar para la Orientación del Consumo de Euzkadi

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

BKE, Asociación Vizcaina de Consumidores

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

EKE, Federación de Consumidores de Euskadi

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

Etxeko-Andre, Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores de Bizkaia

Jardines, 5-1.º
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

