

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**OSASUN ETA KONTSUMO SAILA**

*Kontsumo Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y  
CONSUMO**

*Dirección de Consumo*

# MEMORIA DE CONSUMO 2010

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....</b>	<b>4</b>
2.1. Programa de orientación.....	4
2.2. Reclamaciones de consumo.....	5
2.3. Arbitraje de consumo.....	16
<b>3. CONTROL DE MERCADO.....</b>	<b>22</b>
3.1. Campañas de inspección y control.....	22
3.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE.....	39
3.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios.....	39
3.4. Actuaciones inspectoras.....	41
3.5. Comunicaciones.....	42
<b>4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Kontsumo Gelak, centros de formación en Consumo	43
4.2. Kontsumoa Eskoletan.....	46
4.3. Kontsumoa eta Nagusiak.....	48
4.4. Otros.....	49
4.5. Cursos y jornadas .....	49
4.6. Formación a profesionales.....	50
4.7. Becas para la formación e investigación en consumo.....	51
<b>5. INFORMACIÓN.....</b>	<b>52</b>
5.1. Programa de publicaciones.....	52
5.2. Programa de sensibilización.....	54
5.3. Programa de documentación.....	55
<b>6. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES.....</b>	<b>58</b>
6.1. Programa de apoyo económico.....	58
6.2. Asesoramiento jurídico a las OMIC.....	62
6.3. Comisión Consultiva de Consumo.....	63
<b>7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS.....</b>	<b>65</b>
7.1. INC y resto de comunidades autónomas.....	65
7.2. Red de Educación del consumidor.....	65
7.3. Red E-Cons (Red Europea de Educación al Consumidor).....	65
7.4. Consumers Internacional.....	65
7.5. Comisión Interinstitucional de Bibliotecas y Centros de Documentación Especializados de la CAPV (CIBE-LEEB).....	65
7.6. Convenio para personas celíacas	65
7.7. Convenio para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en materia de vivienda	66
<b>ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC.....</b>	<b>67</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Consumo del Gobierno Vasco publica la Memoria de Consumo 2010 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: 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 2010 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 (OMIC), 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 Sanidad y Consumo, a través de su Dirección de Consumo, 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 del Gobierno Vasco realiza una importante labor asesora e informativa a través de sus diferentes puntos de atención a las personas consumidoras: Servicios Centrales de la Dirección y las Áreas de Consumo. Estos servicios han atendido un total de 10.267 consultas de consumo a lo largo de 2010. Sumadas a las 11.100 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 ha ascendido a 21.367.

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](http://www.kontsumo.net), a través del buzón del portal de Euskadi.net o por e-mail. Asimismo, otras organizaciones, como las OMIC o las asociaciones de personas consumidoras, recogen consultas de las personas consumidoras: 27.732 y 6.257, respectivamente.

CONSULTAS DE 2010 POR ORGANIZACIONES						
	Dirección de Consumo del Gobierno Vasco		OMIC	Asociac. de pers. consumidoras (AACC)	Total	%
	Serv. Centrales y Áreas de Consumo	Teléfono 900				
Alimentación	113	805	927	164	2.009	3,63
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	478	655	1.038	243	2.414	4,36
Juguetes	24	47	28	4	103	0,19
Material eléctrico	35	19	26	2	82	0,15
Muebles	239	288	440	109	1.076	1,94
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	12	21	24	2	59	0,11
Textil, calzado y complementos	298	339	386	82	1.105	2
Telefonía y comunicación	239	5	44	7	295	0,53
Vehículos	428	471	865	208	1.972	3,56
Productos varios	352	284	772	90	1.498	2,71
Reparación de electrodomésticos	253	266	483	85	1.087	1,96
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	772	791	2300	306	4.169	7,53
Vivienda, promoción inmobiliaria	379	326	1807	917	3.429	6,19
Reparación de viviendas, gremios	308	261	303	67	939	1,70
Reparación de vehículos	248	243	582	130	1.203	2,17
Viajes	253	323	350	190	1.116	2,02
Transportes	442	726	1.492	683	3.343	6,04
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	3.115	2.755	8.006	1.063	14.939	26,99
Servicios bancarios	443	491	1.257	277	2.468	4,46
Servicio sanitario y asistencial	100	88	217	35	440	0,79
Tintorerías, lavanderías	87	19	73	7	186	0,34
Seguros	307	630	1.755	342	3.034	5,48
Estaciones de servicio	10	14	18	1	43	0,08
Servicios varios	1.096	625	3.777	1.167	6.665	12,04
Sin codificar	236	608	762	76	1682	3,04
<b>TOTAL</b>	10.267	11.100				
	<b>21.367</b>		<b>27.732</b>	<b>6.257</b>	<b>55.356</b>	<b>100,00</b>

### 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 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.

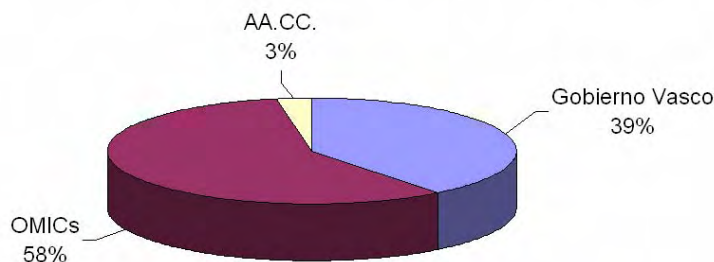
Durante el año 2010 se recibieron 11.100 llamadas, lo que hace una media por mes de 925 llamadas.

### 2.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante 2010, en la CAPV se tramitaron 21.759 reclamaciones a través de las diferentes oficinas de consumo: 8.560, a través de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco; 12.565, por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC); y 634, 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 38,93% del total. El sector de transportes se sitúa en un segundo lugar con un 8,83%, seguido de las reclamaciones referidas a electrodomésticos, productos informáticos o audiovisuales (7,04%) y de las relacionadas con los servicios energéticos (6,57%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (61,37%).

**Porcentaje de reclamaciones por organismo**



<b>SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR ORGANIZACIONES (2010)</b>						
<b>Producto / Servicio</b>	<b>Gobierno Vasco</b>		<b>OMIC</b>		<b>AACC</b>	
	Total	%	Total	%	Total	%
Alimentación	154	<b>1,80</b>	480	<b>3,82</b>	27	<b>4,26</b>
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	570	<b>6,66</b>	650	<b>5,17</b>	25	<b>3,94</b>
Juguetes	67	<b>0,78</b>	11	<b>0,09</b>	0	<b>0</b>
Material eléctrico	34	<b>0,40</b>	10	<b>0,08</b>	0	<b>0</b>
Muebles	271	<b>3,17</b>	130	<b>1,03</b>	19	<b>3</b>
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	27	<b>0,32</b>	11	<b>0,09</b>	0	<b>0</b>
Textil, calzado y complementos	469	<b>5,48</b>	132	<b>1,05</b>	6	<b>0,95</b>
Telefonía y comunicación	483	<b>5,64</b>	32	<b>0,25</b>	0	<b>0</b>
Vehículos	198	<b>2,31</b>	300	<b>2,39</b>	14	<b>2,21</b>
Productos varios	438	<b>5,12</b>	430	<b>3,42</b>	12	<b>1,89</b>
Reparación de electrodomésticos	177	<b>2,07</b>	106	<b>0,84</b>	5	<b>0,79</b>
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	484	<b>5,65</b>	915	<b>7,28</b>	32	<b>5,05</b>
Vivienda, promoción inmobiliaria	76	<b>0,89</b>	246	<b>1,96</b>	36	<b>5,68</b>
Reparación de viviendas, gremios	71	<b>0,83</b>	39	<b>0,31</b>	3	<b>0,47</b>
Reparación de vehículos	364	<b>4,25</b>	223	<b>1,77</b>	11	<b>1,74</b>
Viajes	109	<b>1,27</b>	122	<b>0,97</b>	38	<b>5,99</b>
Transportes	788	<b>9,21</b>	1.020	<b>8,12</b>	114	<b>17,98</b>
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	2.099	<b>24,52</b>	5.677	<b>45,18</b>	180	<b>28,39</b>
Servicios bancarios	205	<b>2,39</b>	448	<b>3,57</b>	26	<b>4,10</b>
Servicio sanitario y asistencial	136	<b>1,59</b>	37	<b>0,29</b>	6	<b>0,95</b>
Tintorerías, lavanderías	105	<b>1,23</b>	40	<b>0,32</b>	3	<b>0,47</b>
Seguros	49	<b>0,57</b>	448	<b>3,57</b>	33	<b>5,21</b>
Estaciones de servicio	54	<b>0,63</b>	13	<b>0,10</b>	1	<b>0,16</b>
Servicios varios	820	<b>9,58</b>	744	<b>5,92</b>	33	<b>5,21</b>
Sin codificar	312	<b>3,64</b>	301	<b>2,40</b>	10	<b>1,58</b>
<b>Total</b>	<b>8.560</b>	<b>100,00</b>	<b>12.565</b>	<b>100,00</b>	<b>634</b>	<b>100,00</b>

SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR TERRITORIO HISTÓRICO (2010)								
	ÁLAVA		GIPUZKOA		BIZKAIA		TOTAL	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Alimentación	166	3,92	84	1,61	411	3,34	661	3,04
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	334	7,89	208	3,98	703	5,71	1245	5,72
Juguetes	20	0,47	9	0,17	49	0,40	78	0,36
Material eléctrico	14	0,33	4	0,08	26	0,21	44	0,20
Muebles	102	2,41	77	1,47	241	1,96	420	1,93
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	3	0,07	5	0,10	30	0,24	38	0,17
Textil, calzado y complementos	135	3,19	67	1,28	405	3,29	607	2,79
Telefonía y comunicación	123	2,91	85	1,63	307	2,50	515	2,37
Vehículos	99	2,34	116	2,22	297	2,41	512	2,35
Productos varios	223	5,27	226	4,33	431	3,50	880	4,04
Reparación de electrodomésticos	6	0,14	93	1,78	189	1,54	288	1,32
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	288	6,80	372	7,12	771	6,27	1431	6,58
Vivienda, promoción inmobiliaria	122	2,88	89	1,70	147	1,19	358	1,65
Reparación de viviendas, gremios	19	0,45	25	0,48	69	0,56	113	0,52
Reparación de vehículos	145	3,43	147	2,81	306	2,49	598	2,75
Viajes	11	0,26	37	0,71	221	1,80	269	1,24
Transportes	330	7,80	328	6,28	1264	10,27	1922	8,83
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	1275	30,12	2161	41,37	4520	36,74	7956	36,56
Servicios bancarios	175	4,13	170	3,25	334	2,72	679	3,12
Servicio sanitario y asistencial	18	0,43	41	0,78	120	0,98	179	0,82
Tintorerías, lavanderías	22	0,52	37	0,71	89	0,72	148	0,68
Seguros	150	3,54	116	2,22	264	2,15	530	2,44
Estaciones de servicio	12	0,28	14	0,27	42	0,34	68	0,31
Servicios varios	311	7,35	406	7,77	880	7,15	1597	7,34
Sin codificar	130	3,07	307	5,88	186	1,51	623	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>4.233</b>	<b>100,00</b>	<b>5.224</b>	<b>100,00</b>	<b>12.302</b>	<b>100,00</b>	<b>21.759</b>	<b>100,00</b>

### 2.2.1. Gobierno Vasco

Durante el año 2010, la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco recibió un total de **8.560** hojas de reclamaciones a través de sus tres Áreas de Consumo. De las 8.560 reclamaciones, 1.893 fueron tramitadas por el Área de Consumo de Álava; 4.666, por la de Bizkaia; y 2.001 por la de Gipuzkoa.

Del total de reclamaciones que había llegado a las tres Áreas de Consumo al finalizar el ejercicio 2010, 1.163 no fueron admitidas a trámite por tratarse de materias que no competían a Consumo, y 875 se trasladaron a las comunidades autónomas donde se había producido el motivo que justificaba la reclamación, o a otros organismos competentes en la materia. Asimismo, 250 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral.

En el año 2010, ningún demandante desistió de su petición y en 1.457 reclamaciones se llegó a una avenencia con la mediación del Gobierno Vasco.

Además, la Administración cerró un total de 115 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador para las empresas denunciadas.

En el resto de las reclamaciones (2.549), 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.

Por lo tanto, del total de reclamaciones recibidas fueron resueltas en 2010 6.409, y quedan pendientes de resolver 2.151, porque aún están tramitándose.

**RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL GOBIERNO VASCO EN 2010**

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
<b>Total reclamaciones recibidas</b>	<b>1.893</b>	<b>4.666</b>	<b>2.001</b>	<b>8.560</b>
No admitidas a trámite	166	683	314	1.163
Archivo avenencia	537	665	255	1.457
Archivo sin infracción	577	1.302	670	2.549
Desistimiento	0	0	0	0
Proposición Arbitraje	19	186	45	250
Comunicación/Traslado	119	651	105	875
Requerimiento	0	0	0	0
Propuesta Expediente Sancionador	13	61	41	115
<b>Reclamaciones Resueltas</b>	<b>1.431</b>	<b>3.548</b>	<b>1.430</b>	<b>6.409</b>
Reclamaciones Pendientes de resolver	462	1.118	571	2.151

Los sectores más reclamados en 2010 son similares a los de los últimos años: las telecomunicaciones, los transportes, los servicios energéticos y las ventas y reparaciones, tanto de electrodomésticos e informática como de vehículos.

**Motivos de las reclamaciones**

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

<b>TELECOMUNICACIONES / TELEFONÍA</b>	
<b>Motivos</b>	<b>Porcentaje</b>
Facturación indebida	32,94
Incumplimiento contrato, ofertas	9,84
Garantías	9,34
Publicidad engañosa	8,55
Interrupciones del servicio	7,76
Bajas	6,31
Altas	3,72
Liberación de línea	2,97
Reparación defectuosa	2,37
Portabilidad	2,36
SMS	1,35
Devoluciones	1,18
Información deficiente	1,03
Otros	10,10
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



TRANSPORTES	
Motivos	Porcentaje
Cancelaciones-retrasos	61,77
Pérdidas-deterioro de equipajes	12,62
Información a las personas consumidoras	4,71
Overbooking	3,01
Mensajería-Paquetería	1,51
Calidad deficiente del servicio	1,32
Emisión de billetes	1,13
Otros	13,93
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

SERVICIOS ENERGÉTICOS	
Motivos	Porcentaje
Facturación indebida	55,13
Información deficiente	8,97
Incumplimiento contrato-Ofertas	8,61
Disconformidad con lecturas	7,51
Deficiencias del servicio	3,85
Reclamaciones a la empresa sin resolver	3,48
Cortes de suministro	1,65
Hojas de reclamaciones	1,47
Otros	9,34
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

VENTA Y REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	
Motivos	Porcentaje
Garantías	28,33
Reparación incorrecta	22,02
Producto defectuoso	10,72
Deficiencias servicio	7,57
Retraso en reparación	4,56
Facturación	3,47
Publicidad engañosa	3,47
Incumplimiento contrato	3,18
Información defectuosa	2,40
Incumplimiento plazos de entrega	1,80
Incumplimiento en montaje	0,70
Otros	11,75
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

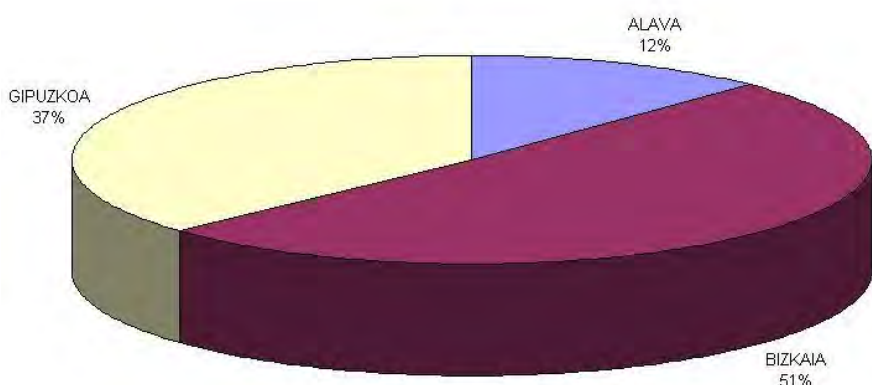
VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	
Motivos	Porcentaje
Garantías	33,52
Reparación incorrecta	23,71
Incumplimiento contrato	11,50
Facturación	7,11
Producto defectuoso	4,75
Retraso en reparación	1,97
Publicidad engañosa	1,52
Incumplimiento plazos de entrega	1,30
Otros	14,62
<b>Total</b>	<b>100,00,</b>

### *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 2010, se incoaron 162 expedientes sancionadores, bien por campañas de inspección programadas por la Dirección de Consumo, bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas.

Por territorios, en Bizkaia se incoaron 82 expedientes sancionadores, 60 en Gipuzkoa y 20 en Álava.

Expedientes sancionadores según territorio histórico



La mayoría de expedientes sancionadores está relacionada con los incumplimientos de la normativa sobre garantías (27,8%). En cuanto a los sectores, las empresas de telecomunicaciones acaparan la mayoría de las sanciones, con más del 34% del total.

EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN MOTIVOS		
Motivo	Total	%
Incumplimientos de garantías	45	27,78
Deficiencias en productos/servicios	32	19,75
Problemas contractuales	12	7,41
Composición y calidad no ajustada a la normativa	10	6,17
Negativa a facilitar datos en la inspección	8	4,94
Incumplir normas de seguridad	4	2,47
Hojas de reclamaciones	4	2,47
Publicidad engañosa	4	2,47
Problemas de etiquetado	4	2,47
Cláusulas abusivas	2	1,23
Precios	1	0,62
Otros	36	22,22
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,00</b>

EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN SECTORES		
Producto / Servicio	Total	%
Telecomunicaciones – Servicios de Telefonía	33	20,37
Productos de telefonía y comunicación	23	14,20
Electrodomésticos (incluye informática y audiovisuales)	16	9,88
Servicio abastecimiento (energía, agua, otros)	10	6,17
Reparación de vehículos	10	6,17
Venta de vehículos	9	5,56
Vivienda, promoción inmobiliaria	8	4,94
Alimentación	6	3,70
Servicios bancarios	5	3,09
Juguetes	4	2,47
Material eléctrico	3	1,85
Muebles	3	1,85
Reparación de viviendas, gremios	3	1,85
Transportes	3	1,85
Reparación electrodomésticos (incluye informática y audiovisuales)	2	1,23
Servicio sanitario y asistencial	2	1,23
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	0,62
Textil, calzado y complementos	1	0,62
Tintorerías y lavanderías	1	0,62
Seguros	1	0,62
Viajes	0	0
Estaciones de servicio	0	0
Servicios varios	9	5,56
Productos varios	8	4,94
Sin codificar	1	0,62
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,00</b>

**Juicios verbales**

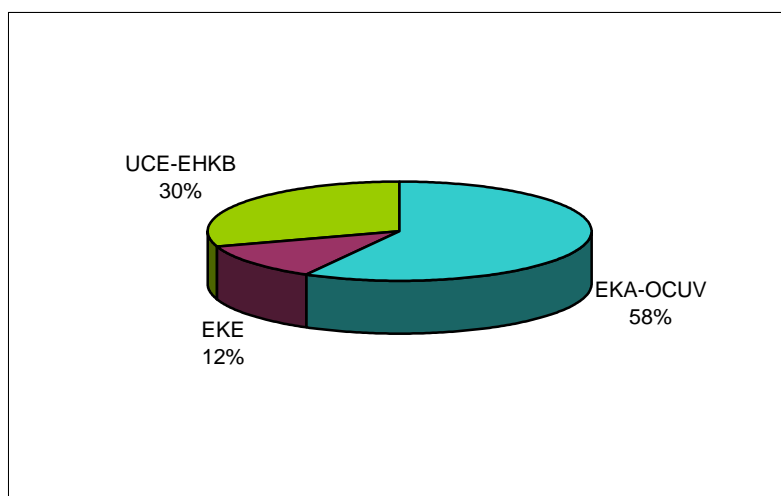
Cuando la mediación no da resultado, otra de las vías posibles para que las personas consumidoras defiendan sus derechos es acudir a los tribunales. Se trata de una opción subvencionada por la Dirección, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- 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 2010 una partida de 36.000 euros.

Gracias a esta iniciativa, las asociaciones pudieron ejercer la defensa gratuita de las personas consumidoras en un total de 93 juicios verbales. En concreto, EKA-OCUV fue la organización que más juicios defendió en 2010: 54. Las asociaciones UCE y EKE, por su parte, ejercieron la defensa en 28 y 11 juicios, respectivamente.

ASOCIACIONES	JUICIOS
EKA-OCUV	54
UCE	28
EKE	11
<b>Total</b>	<b>93</b>

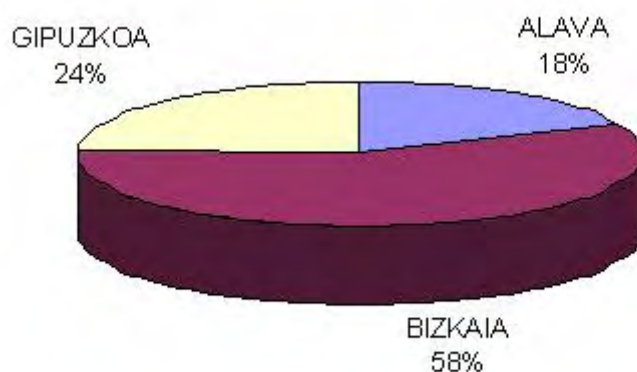


## 2.2.2. Oficinas Municipales de Consumo

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) recibieron un total de 12.565 reclamaciones; 2.267 se tramitaron en el Territorio Histórico de Álava, 7.230 en Bizkaia y 3.068 en Gipuzkoa.

RECLAMACIONES 2010 DE LAS OMIC, SEGÚN SECTOR Y TERRITORIO HISTÓRICO				
Producto/Servicio	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Alimentación	114	315	51	480
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	190	373	87	650
Juguetes	1	8	2	11
Material eléctrico	1	9	0	10
Muebles	24	78	28	130
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	8	3	11
Textil, calzado y complementos	17	99	16	132
Telefonía y comunicación	0	16	16	32
Vehículos	58	186	56	300
Productos varios	106	218	106	430
Reparación de electrodomésticos	2	82	22	106
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	137	534	244	915
Vivienda, promoción inmobiliaria	109	90	47	246
Reparación de vivienda, gremios	0	29	10	39
Reparación de vehículos	85	103	35	223
Viajes	3	94	25	122
Transportes	261	565	194	1.020
Telecomunicaciones – Servicios de telefonía	597	3.427	1.653	5.677
Servicios bancarios	142	199	107	448
Servicio sanitario y asistencial	1	22	14	37
Tintorerías, lavanderías	2	32	6	40
Seguros	138	219	91	448
Estaciones de servicio	0	9	4	13
Servicios varios	195	369	180	744
Sin codificar	84	146	71	301
<b>Total</b>	<b>2.267</b>	<b>7.230</b>	<b>3.068</b>	<b>12.565</b>

Reclamaciones de las OMIC por territorio histórico



RECLAMACIONES 2010 SEGÚN OMIC		
OMIC	Total	%
OMIC Vitoria-Gasteiz	1.658	13,20
OMIC Bilbao	1.466	11,67
OMIC Barakaldo	989	7,87
OMIC Durango, Mancomunidad de la Merindad	791	6,30
OMIC Donostia-San Sebastián	697	5,55
OMIC Uribe-Kosta, Mancomunidad	551	4,39
OMIC Irun	509	4,05
OMIC Lasarte-Oria	494	3,93
OMIC Getxo	492	3,92
OMIC Portugalete	469	3,73
OMIC Santurtzi	458	3,68
OMIC Basauri	290	2,31
OMIC Encartaciones, Mancomunidad	279	2,22
OMIC Eibar	241	1,92
OMIC Hernani	238	1,89
OMIC Llodio	237	1,89
OMIC Ermua	235	1,87
OMIC Erandio-Altzaga	232	1,85
OMIC Oarsoaldea	209	1,66
OMIC Beasain	192	1,53
OMIC Erandio-Astrabudua	190	1,51
OMIC Sestao	174	1,39
OMIC Urola-Garaia	166	1,32
OMIC Etxebarri	149	1,19
OMIC Muskiz-Forlan	138	1,10
OMIC Balmaseda	124	0,99
OMIC Andoain	123	0,98
OMIC Bermeo	118	0,94
OMIC Ortuella	95	0,76
OMIC Arrigorriaga	80	0,64
OMIC Azpeitia	71	0,57
OMIC Elgoibar	68	0,54
OMIC Cuadrilla Rioja Alavesa	63	0,50
OMIC Tolosaldea Garatzen	57	0,45
OMIC Iraurgi Lantzen	53	0,42
OMIC Ordizia	52	0,41
OMIC Ondarroa	43	0,34
OMIC Lazkao	37	0,29
OMIC Lekeitio	17	0,14
OMIC Zierbena	11	0,09
OMIC Cuadrilla Añana	5	0,04
OMIC Cuadrilla Campezo	0	0,00
<b>Total</b>	<b>12.561</b>	<b>100,00</b>

### 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 2010, las asociaciones tramitaron 634 reclamaciones; 73 en Álava, 155 en Gipuzkoa y 406 en Bizkaia.

NÚMERO DE RECLAMACIONES POR FEDERACIÓN		
Federaciones	Número de reclamaciones	Porcentaje (%)
EKE (Federación de Consumidores de Euskadi)	159	25,08
UCE (Unión de Consumidores de Euskadi)	150	23,66
EKA-OCUV (Organización de Consumidores y Usuarios Vasca)	325	51,26
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00</b>

RECLAMACIONES 2010 DE LAS AACC SEGÚN SECTOR Y TERRITORIO HISTÓRICO				
Producto/Servicio	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	Total
Alimentación	8	0	19	27
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	2	5	18	25
Juguetes	0	0	0	0
Material eléctrico	0	0	0	0
Muebles	2	6	11	19
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	0	0	0
Textil, calzado y complementos	0	1	5	6
Productos de telefonía y comunicación	0	0	0	0
Vehículos	5	6	3	14
Productos varios	0	7	5	12
Reparación de electrodomésticos	0	0	5	5
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	4	10	18	32
Vivienda, promoción inmobiliaria	2	23	11	36
Reparación de viviendas, gremios	0	2	1	3
Reparación de vehículos	1	3	7	11
Viajes	0	0	38	38
Transportes	8	21	85	114
Telecomunicaciones – Servicios de telefonía	25	41	114	180
Servicios bancarios	3	5	18	26
Servicio sanitario y asistencial	3	2	1	6
Tintorerías, lavanderías	0	0	3	3
Seguros	3	15	15	33
Estaciones de servicio	0	0	1	1
Servicios varios	6	8	19	33
Sin codificar	1	0	9	10
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>155</b>	<b>406</b>	<b>634</b>

## 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 las que participan, por una parte, empresas 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.

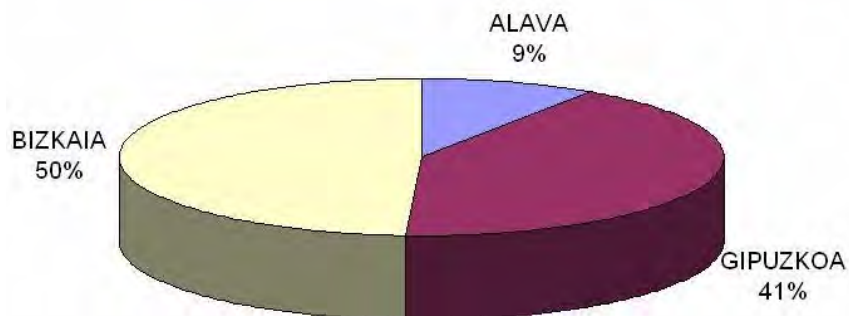
### 2.3.1. Campaña de difusión

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 2010 se sumaron al sistema 1.039 nuevas empresas.

Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con la campaña que anualmente realiza la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco y que, en este último año, se dirigió a un total de 2.010 empresas a través de visitas personalizadas, gracias a las cuales se consiguió que un 51% del total de las empresas visitadas solicitara su adhesión al Sistema Arbitral.



Empresas adheridas según territorio histórico

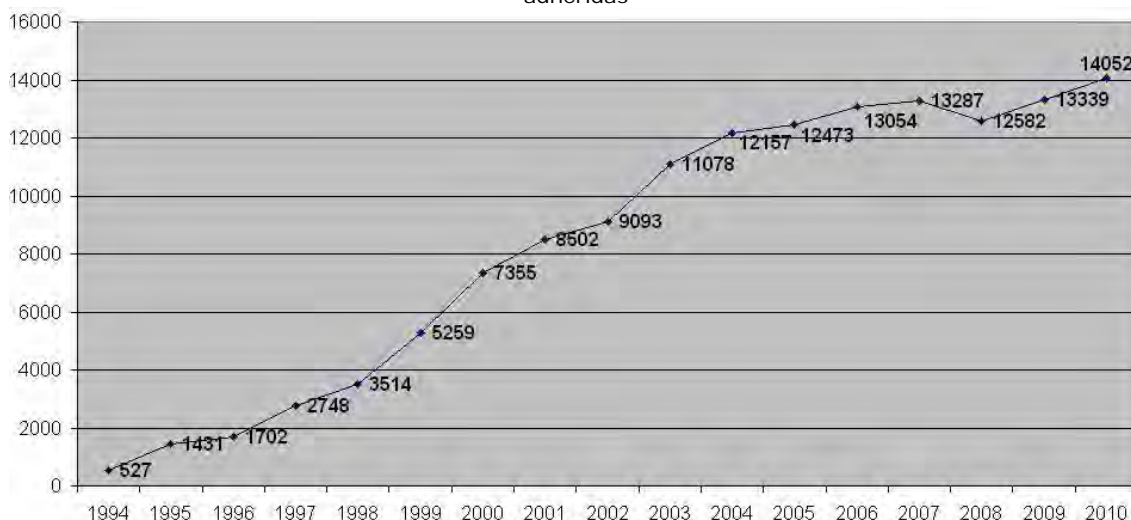


La empresa o comercio que se somete al Sistema Arbitral consigue atraer la confianza de sus clientes al garantizarles la rápida resolución de controversias en materia de consumo. Se trata de una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa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

Por otro lado, en este año 2010 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 326 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 descontando el importante número de empresas que han cesado en su actividad, el número total de las adheridas al Sistema Arbitral de consumo asciende a 14.052.

Evolución del número de empresas adheridas



Durante el año 2010, 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 es posible 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 vuelve a destacar el incremento de adhesiones en el sector de las telecomunicaciones, que ha pasado del 54,82% en el año 2009, a estar adherida un 62,05% del sector. De este modo, es de nuevo el sector con mayor integración en el Sistema Arbitral.

El segundo lugar lo ocupa el sector de joyería y relojería, ya que de las empresas que desarrollan esta actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi el 49,94% está adherido. Le siguen el sector informático y el de textil y calzado, con unos índices de adhesión del 39,53% y del 38,81%, respectivamente; y a continuación, se sitúan el sector del mueble (34,61%), tintorerías (32,13%) y la venta y reparación de vehículos (30,50%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de seguros, por ejemplo (1,53%), y el de banca, que no está representado por ninguna empresa.

Actividad	Empresas adheridas	% empresas de Euskadi
Telefonía	103	62,05
Joyería, relojería	418	49,94
Informática	221	39,53
Textil, calzado	2.989	38,81
Muebles	1.113	34,61
Tintorerías	116	32,13
Venta y reparación de vehículos	1.137	30,50
Grandes superficies	155	25,62
Otro comercio por menor	1.545	18,95
Electrodomésticos. SAT	430	18,77
Energía	12	12,31
Alimentación	769	9,05
Agencias de viaje	49	7,73
Bazares	49	6,41
Gremios, vivienda	1.947	6,22
Enseñanza	255	6,04
Promoción inmobiliaria	155	3,49
Hostelería	473	3,31
Seguros	37	1,53
Actividades recreativas	48	1,38%
Venta domiciliaria	--	0
Publicidad	6	0,69
Transportes	48	0,36
Banca	--	0
Otros	1.977	--
<b>Total</b>	<b>14.052</b>	<b>--</b>

### 2.3.2. Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2010 se han recibido un total de 11.547 solicitudes de arbitraje.

En el año 2010 se tramitaron 1.185 solicitudes de arbitraje y se dictaron 535 Laudos (3 más que el año anterior). En dicho ejercicio disminuyó la litigiosidad en el sector de telefonía de 865 a 824 solicitudes (41 solicitudes menos).

Las solicitudes de arbitraje presentadas a través de asociaciones de personas consumidoras fueron 50; las presentadas a través de OMIC, 515; a través de las Áreas de Consumo de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa fueron 348; y presentadas directamente en la Junta Arbitral, 272.

Así, en 2010 las solicitudes de arbitraje fueron resueltas de la siguiente manera:

— 535 solicitudes fueron resueltas mediante un Laudo arbitral. De ellas, el 94,2% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra profesionales y empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Llama la atención que el 5,8% fue contra profesionales y empresas no adheridas al sistema que, sin embargo, aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.

— 202 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.

— 349 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

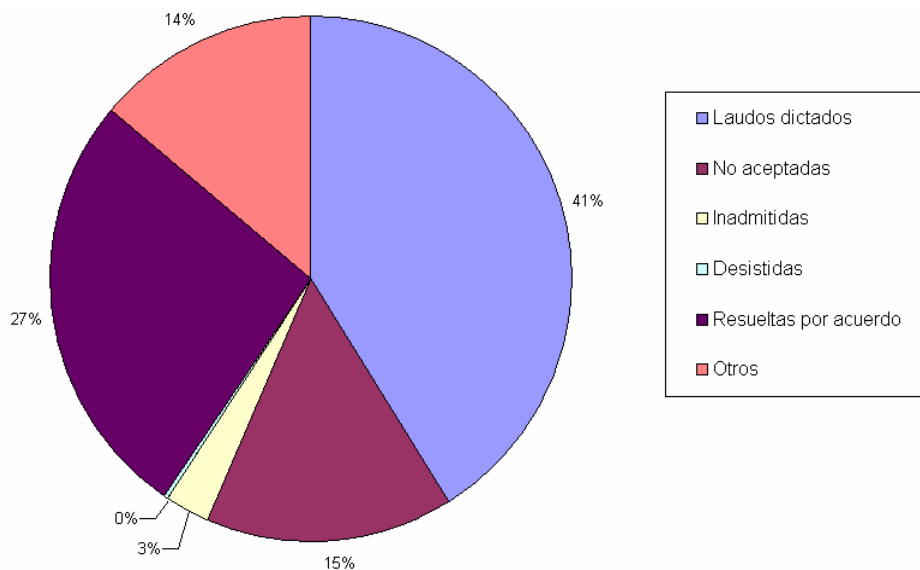
— 3 solicitudes se archivaron por haber desistido la parte reclamante, al decidir utilizar otra vía para resolver su controversia.

— 35 solicitudes no fueron admitidas a trámite, al hacer referencia a materias excluidas del arbitraje de consumo.

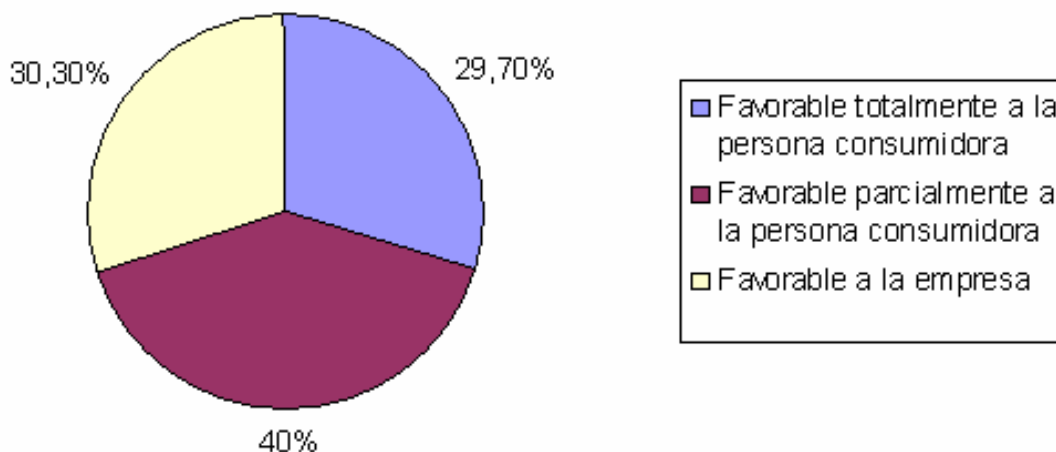
— 1 solicitud fue trasladada a otra Comunidad Autónoma, al estar la razón social en otra Comunidad Autónoma.

— 97 solicitudes se encontraban a últimos de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2010.

— 60 solicitudes estaban en diciembre pendientes de dictar Laudo arbitral.



En cuanto a los resultados, el 29,7% de los laudos fue favorable totalmente a la persona consumidora y un 40% parcialmente, mientras que en el resto, en el 30,3%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa.



Las decisiones o laudos del Colegio Arbitral se tomaron por unanimidad en el 95% de las ocasiones, en un 2,6% se dictaron laudos por mayoría del Colegio Arbitral y en un 2,4% 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 87,4% de los casos; de un mes, en el 9,5% ; en el 2,6%, se dictó en un plazo superior a los dos meses; y en el 0,5%, se dictó en un plazo superior a tres meses (fueron expedientes que requirieron pruebas). Respecto al número de arbitrajes en Equidad o Derecho, en 525 casos se solicitó un arbitraje en Equidad y 10 en Derecho.

En el año 2010, no se realizó ninguna prueba pericial. Los laudos incumplidos en los que alguna de las partes ha solicitado la ejecución forzosa fueron 7.

Tabla solicitudes de arbitraje por sectores

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES 2010</b>	
Telefonía	824
Gremios, vivienda	44
Automóviles	42
Muebles	37
Electrodomésticos, SAT	36
Energía	30
Enseñanza	30
Tintorerías	28
Agencias de viaje	16
Otro comercio por menor	14
Transportes	12
Grandes Superficies	8
Informática	8
Seguros	3
Comercio electrónico	2
Hostelería	2
Promoción inmobiliaria	2
Venta domiciliaria	2
Actividades recreativas	1
Joyería, relojería	1
Servicios bancarios	1
Bazares	--
Otros	22
<b>Total</b>	<b>1.185</b>

### 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 2010 se llevaron a cabo las siguientes Campañas de inspección de productos y servicios:

1. Campaña de control de material escolar
2. Campaña de control de la información sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos, en prensa escrita y en concesionarios de venta de automóviles
3. Campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten
4. Campaña de toma de muestras de cafeteras que utilizan café en cápsulas
5. Campaña de control de empresas prestadoras de servicios funerarios
6. Campaña de control de la información y características de los cascos de protección
7. Campaña de toma de muestras artículos de plata (de ley de 925 milésimas)
8. Campaña de toma de muestras de cargadores universales para teléfonos móviles
9. Campaña de control de la inclusión del IVA en el precio de todo tipo de servicios
10. Campaña de control y seguridad de los juguetes

### 3.1.1. Campaña de control de material escolar

Durante el mes de marzo los servicios de inspección de las Áreas de Consumo de los tres Territorios y las OMIC de Hernani e Irun han llevado a cabo esta campaña de inspección cuyos objetivos han sido:

1.- Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los artículos de material escolar que se localicen en los establecimientos seleccionados.

2.- Realización de tomas de muestras reglamentarias de **lápices de grafito, gomas de borrar y sacapuntas**, que a criterio de la inspección consideren que pueden presentar irregularidades y/o tener apariencia engañosa.

Los productos a inspeccionar han sido entre otros: lápices, gomas, pinturas, rotuladores, sacapuntas, pegamentos.

Una vez recibida toda la documentación y analizados los resultados de los protocolos se observa lo siguiente:

- Número de protocolos realizados: 86, lo que representa el 95,55% de grado de cumplimiento respecto a las actuaciones programadas.
- Número de tomas de muestras realizadas: 10. Grado de cumplimiento al 100% de lo programado.

Los resultados de los protocolos efectuados han sido:

- *Nº de productos inspeccionados que no han presentado irregularidades en el etiquetado: 50, lo que representa el 58,13% del total de productos inspeccionados.*
- *Nº de productos inspeccionados con irregularidades en el etiquetado: 36, que suponen un 41,87% del total de artículos comprobados.*

De las irregularidades más significativas se pueden señalar las siguientes:

- La deficiencia en la información que se facilita en la etiqueta sobre los datos de identificación, domicilio, registro industrial y /o NIF del responsable del producto así como la falta de identificación del país de origen cuando el producto tiene su origen en terceros países.
- Conviene indicar en este punto la obligatoriedad de los responsables de los productos de informar de todos sus datos de identificación que resultan necesarios en el supuesto de que alguno de los artículos presente problemas de seguridad. El conocer la trazabilidad del artículo facilita la posible retirada del mercado del mismo.
- Aun siendo considerable los incumplimientos en el apartado de información sobre instrucciones de uso y advertencias (el 25,58%), conviene señalar que en muchos de estos artículos, por sus propias características, no precisan de dar esta información.

#### *Tomas de muestras*

Se han efectuado las 10 tomas de muestras reglamentarias y se han enviado al Laboratorio para sus ensayos. Todas las muestras analizadas presentan irregularidades en el etiquetado.

### *Acciones correctoras*

Se han efectuado 21 comunicaciones, por razones de competencia territorial, a las Direcciones de Consumo de las comunidades autónomas donde están ubicados los responsables de los productos inspeccionados al objeto de que se proceda a la subsanación de las deficiencias encontradas en los productos.

#### **3.1.2. Campaña de control de la información sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos en prensa escrita y en concesionarios de venta de automóviles**

Esta campaña ha sido programada para dar cumplimiento a la Directiva 199/94/CE, de 13 de diciembre, relativa a la información sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> facilitada a las personas consumidoras al hacer la compra de vehículos nuevos y que ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico estatal a través del Real Decreto 832/2002, de 2 de agosto, por el que se regula la información relativa al consumo de combustible y a las emisiones de CO<sub>2</sub> de los turismos que se pongan a la venta o se ofrezcan en arrendamientos financieros en territorio nacional.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- 1.- Comprobar que la publicidad exhibida en medios de prensa escrita en esta Comunidad Autónoma sobre la información que se ofrece de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos cumple con los requisitos exigidos en el RD 837/2002.
- 2.- Comprobar que los vehículos nuevos expuestos para la venta en los concesionarios disponen de la preceptiva etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>.
- 3.- Verificar que los concesionarios de venta de automóviles nuevos disponen del correspondiente cartel informativo o dispositivo de visualización y de la Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> exigidos en la normativa.

Por ello, esta campaña se ha dividido en dos partes:

#### **2-A.- Prensa escrita**

El anexo IV del Real Decreto arriba mencionado señala que los impresos de promoción de vehículos nuevos deben incluir los datos sobre consumo oficial de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, de los vehículos a que se refieran. Asimismo indica que la información debe ser de fácil lectura y al menos **tan visible como la información principal** que se recoge en los impresos de promoción (léase en este caso anuncios en prensa escrita). También dice la forma en que deben suministrarse los datos y las medidas en que tienen que expresarse.

Para llevar a cabo esta campaña se han seleccionados los periódicos que se editan en esta Comunidad y los anuncios publicados por los concesionarios de venta de coches nuevos ubicados en cualquiera de los tres territorios en el tramo de fechas del 19 al 26 de marzo inclusive.

El protocolo elaborado para esta campaña recoge las obligaciones de información exigidas en el Real Decreto ya citado para los concesionarios anunciantes.



Si se analizan los resultados de la inspección, se observa lo siguiente:

- Se han controlado 10 medios de prensa escrita diaria editada entre los tres territorios y se han incluido también los periódicos gratuitos, lo que resulta un total de 80 periódicos inspeccionados.
- Se han controlado los anuncios puestos por concesionarios con domicilio en cualquiera de los tres territorios y aquellos anuncios en los que además de la marca del vehículo se indica alguno de los modelos.
- Se ha comprobado que varios anuncios se han repetido en otros periódicos y otros días, y que en algunos anuncios figuran varios concesionarios.
- El número de anuncios localizados ha sido de 53 y si se analizan los resultados de los protocolos cumplimentados se observa:
  - 35 de los protocolos realizados han dado resultados correctos, lo que representa el 66,0% del total de la muestra inspeccionada.
  - 18 protocolos han presentados irregularidades, lo que supone el 33,97% del total.

Las irregularidades mas repetidas han sido:

- El 13,21% de los anuncios controlados (7) no incluye en la publicidad información sobre los datos de consumo oficial de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- El 20,75% de los anuncios analizados (11) incumple el requisito de presentar la información de modo tan visible como la información principal o es de difícil lectura.
- El 13,21% de los anuncios estudiados (7) no suministra los datos sobre el consumo de combustible de ninguna de las maneras señaladas en la norma.

#### *Acciones correctoras*

Se ha requerido a las empresas concesionarias que han puesto los anuncios para la subsanación de las deficiencias encontradas, justificando documentalmente que han subsanado las irregularidades detectadas.

En aquellos casos que con la información facilitada en el anuncio no queda claro si se trata de un vehículo nuevo o es "Kilómetro 0", se han ampliado las actuaciones inspectoras ante los concesionarios responsables del anuncio para aclarar estos extremos y, si procede, subsanar las irregularidades.

## **2-B Concesionarios de venta de vehículos**

Una vez finalizada la primera fase, durante el mes de mayo se ha efectuado esta otra, cuyos objetivos han sido los siguientes:

- 1.- Comprobar que los vehículos nuevos expuestos para la venta en los concesionarios disponen de la preceptiva etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>.
- 2.- Verificar que los concesionarios de venta de automóviles nuevos disponen del correspondiente cartel informativo o dispositivo de visualización

y de la Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> exigidos en la normativa.

3.- Comprobar que los manuales técnicos y los folletos de los vehículos nuevos expuestos para la venta disponen de la información de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> según lo establecido en el artículo 7 del RD 837/2002.

El número de establecimientos programados para la inspección ha sido de 95 concesionarios de venta de vehículos nuevos distribuidos en toda la Comunidad Autónoma, independientemente de las marcas de coches que vendan. En cada establecimiento se ha programado la elaboración de un protocolo por cada marca de coche que disponga el concesionario para la venta.

Los resultados de las actuaciones realizadas han sido los siguientes:

Se han realizado 106 protocolos de inspección, ampliándose el número de actuaciones en un 11,11% sobre las previstas, de las cuales:

- 70 de los protocolos realizados han dado resultados correctos, lo que supone un 66,03% sobre el total de protocolos realizados.
- 36 protocolos incorrectos, lo que representa un 33,97% del total.

De entre las irregularidades más frecuentes y diferencias por los apartados del protocolo cabe destacar las siguientes:

#### Apartado 1.- Etiquetado obligatorio

-En el 8,49% de los vehículos inspeccionados no disponen de la correspondiente etiqueta que debe acompañar a cada vehículo nuevo y en la que conste información sobre la referencia al modelo y el tipo de carburante que utiliza, el valor numérico del consumo oficial de carburante y el de las emisiones específicas de CO<sub>2</sub>.

Se ha constatado también que hay puntos de este apartado del protocolo que no se ajustan en la información que presentan en la etiqueta a las exigencias dictadas por la norma.

-En el 2,83% de las etiquetas no se indican en las unidades correctas los valores del consumo oficial de carburante y el de las emisiones específicas oficiales de CO<sub>2</sub>, l/100Km y g/Km. respectivamente.

-En el 4,72% de las etiquetas no se informa adecuadamente que puede obtenerse gratuitamente en los puntos de venta de vehículos nuevos una guía sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> en la que figuran los datos de todos los modelos nuevos.

-El 3,77% de las etiquetas no incorpora la frase "el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> no solo dependen del rendimiento del vehículo, influye también el comportamiento al volante y otros factores no técnicos. El CO<sub>2</sub> es el principal gas de efecto invernadero responsable del calentamiento del planeta".

#### Apartado 2.- Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>

El 13,21% de los concesionarios inspeccionados no disponen de forma gratuita de una guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> actualizada, para información de los usuarios.

#### Apartado 3.- Descripción del cartel o la pantalla que debe exhibirse en el punto de venta.

El 2,83% de los concesionarios no disponen del cartel o pantalla de visualización con las indicaciones exigidas en la norma, observándose alguna irregularidad en aspectos que tienen que ver con el tamaño del cartel y el lugar en el que está ubicado en el establecimiento, que puede dificultar su fácil lectura.

#### Apartado 4.- Impresos de promoción

Según lo recogido en la norma y a efectos de esta fase de la campaña, se consideran impresos de promoción los manuales técnicos de los vehículos y los folletos publicitarios que disponga el concesionario para el modelo de vehículo que se inspecciona.

Asimismo la norma dice que la información que se ofrezca debe ser “de fácil lectura y al menos **tan visible como la información principal** que se recoge en los impresos de promoción”.

En el 4,72% de los impresos de promoción inspeccionados no constan adecuadamente las informaciones sobre los datos de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>. La información se lee con dificultad y no resulta tan visible como la información principal que recoge la publicidad.

#### *Acciones correctoras*

De los resultados de los datos obtenidos en los protocolos de inspección se constata que los concesionarios de venta de vehículos nuevos cumplen adecuadamente con los requisitos exigidos en la normativa respecto a la información que se debe ofrecer sobre el consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> de los turismos nuevos que se pongan a la venta.

Las irregularidades detectadas ya han sido subsanadas mediante los requerimientos que se han hecho a los establecimientos concesionarios.

En las respuestas dadas a los requerimientos efectuados, los concesionarios han manifestado que toda la información que facilitan a las personas consumidoras tanto en las etiquetas que deben llevar los vehículos nuevos, como en la guía de consumo de combustible y en los impresos de promoción les es proporcionada por las propias marcas de coches y cómo éstas ya han sido informadas de las obligaciones de información que tienen sobre estos aspectos por la anterior fase de la campaña y por otras Comunidades Autónomas que han realizado esta campaña.

### **3.1.3. – Campaña de toma de muestras de alientos sin gluten**

Dentro del convenio de colaboración suscrito entre la Asociación de Celíacos de Euskadi (EZE) y varios Departamentos del Gobierno Vasco, el Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo ha sido el encargado de llevar a cabo esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten durante el mes de abril de 2010.

Los objetivos de esta campaña han sido

- Constatar analíticamente que los alimentos expuestos para la venta y etiquetados como “sin gluten” cumplen estos requisitos de no contener gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.
- Comprobar que en el caso de aquellos productos alimenticios en los que no consta en el listado de ingredientes la existencia de gluten, se ratifique su inexistencia en los ensayos del Laboratorio.
- Verificar, mediante el informe de ensayo correspondiente, que aquellos productos en los que figura en su etiquetado la frase “apto para celíacos” o similar no contienen gluten.

Los productos elegidos para llevar a cabo las tomas de muestras han sido, entre otros, los siguientes: embutidos y preparados cárnicos, jamones cocidos, harinas y productos de aperitivo (snacks, gusanitos, patatas fritas, ganchitos, etc.)

Se han efectuado las 20 tomas de muestras reglamentarias programadas y los resultados de los ensayos han sido los siguientes:

- El 80% de las muestras ensayadas han dado resultados correctos, conteniendo las muestras menos de 3g/kg.
- El 10% de las muestras ensayadas han dado resultados correctos con la normativa aplicada, pero no han sido resultados válidos para los objetivos de esta campaña.
- El 10% de los productos analizados han presentado irregularidades relacionadas con las informaciones que figuran en el etiquetado. En un caso no consta la identificación de la empresa establecida dentro de la Unión Europea y en otra muestra figura en el listado de ingredientes una sustancia enunciada de forma incorrecta.

#### *Acciones correctoras*

Por motivos de competencia territorial se ha dado traslado de estas irregularidades a los Servicios de Consumo donde tienen su domicilio las empresas responsables de los productos.

#### **3.1.4. Campaña de toma de muestras de cafeteras que utilizan café en cápsulas**

La proliferación en el mercado de este tipo de cafeteras que utilizan el café en cápsulas y las denuncias recibidas sobre estos productos y relacionadas con la seguridad de los mismos son los motivos que han llevado a la Dirección de Consumo a realizar esta campaña de toma de muestras.

Los objetivos de la misma han sido los siguientes:

- Comprobación de marcado CE.
- Comprobación del símbolo gráfico de recogida selectiva.
- Verificar que los aparatos cumplen con las determinaciones exigidas en la norma UNE-EN 60335-2-29.

El número de muestras tomadas ha sido de 10, y los resultados de ensayos han reflejado que las muestras tomadas cumplen con los requisitos de etiquetado y seguridad exigidos en la norma.

### **3.1.5. Campaña de control de empresas prestadoras de servicios funerarios**

Dentro de las campañas de inspección programadas en coordinación con otras Comunidades Autónomas y el Instituto Nacional del Consumo, los servicios de inspección de las Áreas de Consumo del País Vasco y la OMIC del Ayuntamiento de Hernani han llevado a cabo esta campaña de control a las empresas prestadoras de servicios funerarios.

Los objetivos de esta campaña han sido los siguientes:

- Comprobar que las empresas prestadoras de servicios funerarios cumplen con los requisitos de información previa a la realización del contrato, como pueden ser la relación de servicios que prestan y las tarifas correspondientes.
- Verificar si existe presupuesto previo, en el que se incluyen todos los servicios a prestar con sus correspondientes precios.
- Comprobar la entrega de factura, en la que constan detalladamente los servicios prestados y los precios coinciden con las tarifas anunciadas.

Los establecimientos previstos para inspeccionar han sido las empresas funerarias ubicadas en cada una de las capitales de la Comunidad y una empresa prestadora de estos servicios en cada uno de los municipios de mayor población de la CAPV.

Las empresas funerarias constituyen un sector en que apenas se presentan reclamaciones. Interesa conocer si las empresas cumplen adecuadamente con las obligaciones que les impone la normativa, o si, dadas las circunstancias especiales en que se encuentran las personas consumidoras al solicitar estos servicios, dificultan la posible presentación de reclamaciones.

Si se analizan los resultados obtenidos se observa lo siguiente:

Se han realizado 21 protocolos de inspección en 21 empresas prestadoras de estos servicios. Se da la circunstancia de que algunas de estas empresas ubicadas en municipios de la CAPV son sucursales de las empresas radicadas en las capitales, y, además, alguna de ellas da servicio a los municipios limítrofes, por lo que se puede estimar que se han inspeccionado la mayor parte de las empresas de este sector.

Estudiando los apartados del protocolo de inspección se constata lo siguiente:

#### **Apartado 1.- Información previa al contrato**

El 97,02% de las empresas inspeccionadas cumplen con los requisitos de información que deben disponer antes de la firma del contrato.

#### **Apartado 2.- Modo de presentar la información**

Ninguna de las empresas inspeccionadas informa mediante carteles y/o leyendas.

El 28,57% de ellas presenta la información en folletos informativos.

El 73,81% de las empresas disponen de catálogos y listados de precios de los diferentes productos que suministran. Así, disponen de catálogos de cajas de defunción, urnas para restos de inhumaciones, listados de precios de las esquelas en los periódicos, catálogos de flores, entre otros.

#### Apartado 3.- Presupuesto

El 95,24% de los establecimientos inspeccionados hacen un presupuesto si lo solicita el cliente. De la información recogida en las actas, muchos de estos presupuestos pasan a ser facturas modificando el número que debe llevar la factura.

Los datos relacionados con la identificación, domicilio y NIF del prestador del servicio, los datos del solicitante, los precios para la obtención de licencias, precios del féretro y del coche fúnebre figuran expresados adecuadamente en el 77,77% de los documentos inspeccionados.

Otros datos que deben constar en el presupuesto, tales como la forma y condiciones de pago, el lugar, fechas y firmas tanto del prestador del servicio como del cliente figuran adecuadamente en el 60,32% de los casos.

#### Apartado 4.- Factura o justificante de pago

Todas las empresas inspeccionadas entregan factura o justificante de pago al hacer efectivo el mismo.

El 95,24% de las facturas reúnen los requisitos exigidos en la normativa, incorporando datos sobre el nº de la factura, datos de identificación del prestador del servicio y el cliente, descripción de los servicios prestados, indicación del precio de los servicios desglosados por conceptos, entre otros.

#### Apartado 5.- Documentos que acompañan a las facturas

En este apartado la información facilitada por las empresas funerarias es diversa.

Así, respecto a la entrega del certificado de defunción, el 61,90% de las empresas inspeccionadas dice que lo entrega al cliente.

En cuanto a la licencia de enterramiento, sólo el 19,05% se lo da al cliente. Los prestadores de servicios informan que este documento es para el cementerio.

Con relación al justificante del abono de las tasas de enterramiento, las empresas manifiestan que éstas son marcadas por los Ayuntamientos y que ellos las abonan directamente a los municipios, entregando el justificante de abono al solicitante de la prestación.

#### Apartado 6.- Existencia de Hojas de reclamaciones

Todos los establecimientos inspeccionados disponen de Hojas de reclamaciones para el cliente que las solicite.

#### *Acciones correctoras*

En términos globales, el 77,24% de los datos obtenidos a través de los protocolos de inspección son correctos.

Se estima conveniente informar a aquellas empresas prestadoras de estos servicios que han presentado irregularidades en los protocolos, de las normativas que les son de aplicación en cuanto a los derechos que protegen a las personas consumidoras, al objeto de mejorar aquellos aspectos en los que se han detectado deficiencias e instarles a la subsanación.

### **3.1.6. Campaña de control de la información y características de los cascos de protección**

En la primera quincena del mes de julio, el servicio de inspección del Área de Consumo de Bizkaia ha llevado a cabo esta campaña de control y toma de muestras de cascos de protección para la realización de determinadas actividades deportivas.

Esta campaña ha sido promovida por los Estados Miembros de la Unión Europea y en ella han participado todas las CCAA del Estado español.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar el cumplimiento de las normas, sobre todos sus propiedades mecánicas
- Identificar trazas de dimetilfumarato (DMF) en las partes textiles y de cuero de los cascos,
- Mejorar las prácticas de control de mercado y colaboración entre las autoridades de los EEMM.

De acuerdo con la planificación de esta campaña se han realizado 4 protocolos de inspección correspondientes a tres tipos de cascos diferentes en función de la actividad deportiva a desarrollar. Cada protocolo elaborado tiene diferente contenido, puesto que cada tipo de casco debe cumplir unos requisitos concretos según la norma UNE que le es de aplicación.

Así, se han realizado:

- 1 protocolo para cascos de esquiadores y snowboard,
- 2 protocolos para cascos de ciclistas y usuarios de monopatines y patines, y
- 1 protocolo para cascos de deportes hípicos

Las 2 tomas de muestras indicativas programadas se han realizado sobre cascos para ciclistas y usuarios de monopatines y patines y el objetivo ha sido determinar la existencia de trazas de dimetilfumarato en las partes textiles y de cuero de los cascos.

Analizando los datos de los protocolos realizados se constata:

- 3 de los protocolos realizados, el 75%, cumplen adecuadamente con todos los requisitos exigidos en la normativa.
- Constan correctamente en el casco inspeccionado para esquiadores alpinos y de snowboard y en los dos cascos inspeccionados para ciclistas y usuarios de monopatines y patines los datos relativos a:
  - Identificación del producto
  - Marcado CE
  - Marcado de acuerdo al punto de la norma UNE que le es de aplicación

- Información que debe facilitar el fabricante sobre la forma de utilizar el casco, advertencias de uso y seguridad, entre otras
  - La información facilitada figura en idioma castellano.
- Respecto del 4º casco inspeccionado, casco para deportes hípicos, solamente figuran adecuadamente los datos correspondientes al apartado de Identificación del producto, omitiendo referencias a aspectos tales como:
- No consta el marcado CE.
  - Marcado de acuerdo a la norma UNE: no consta el número y la fecha de la norma europea. No consta el símbolo y la declaración que indique el uso del casco, ni el año, mes o trimestre de fabricación.
  - Información que debe aportar el fabricante mediante etiqueta o tarjeta que acompañe al producto. No lleva ninguna etiqueta y carece de todo de información sobre uso y advertencias de seguridad
- Respecto a las 2 tomas de muestras realizadas sobre cascos para ciclistas y usuarios de monopatines y patines, en uno de ellos se han encontrado trazas superiores a 0,1 mg/kg de dimetilfumarato en distintos componentes del casco.

#### *Acciones correctoras*

Se deberá informar al establecimiento donde se ha inspeccionado el casco que no lleva el marcado CE e incumple con otros requisitos del etiquetado al objeto de que aporte la factura de compra del producto y la documentación que acredite el correspondiente marcado CE. En el supuesto que no lo pueda justificar documentalente, el artículo deberá ser retirado del mercado.

Por razones de competencia territorial se dará traslado a la dirección de consumo donde está el responsable del producto que ha presentado irregularidades en los resultados de los ensayos.

#### **3.1.7. Campaña de toma de muestras de artículos de plata de ley**

En la primera quincena del mes de septiembre se ha llevado a cabo por los servicios de inspección de las Áreas de Consumo de los tres territorios esta campaña de toma de muestras de artículos de plata de ley de 925 milésimas.

El objetivo de esta campaña ha sido el comprobar si las piezas de joyería en plata que se venden en el mercado cumplen con los requisitos de etiquetado, composición de la plata y llevan todos los contrastes oficiales.

Se ha programado efectuar 20 tomas de muestras de objetos de plata de ley de 925 milésimas y que no tengan solo un recubrimiento o baño de plata.

Los establecimientos seleccionados para hacer la toma han sido las áreas especializadas de grandes superficies, tiendas de joyería, platerías y tiendas de regalo.

Si se analizan los resultados de los informes de ensayos se observa lo siguiente:

- Se han realizado 20 tomas de muestras de entre colgantes (4), pendientes (6), pulseras (2), anillos (5), porta chupetes (1) y cadenas (2).
- Todas las muestras analizadas son de plata primera ley de 925 milésimas.



- Diez de las muestras analizadas cumplen con los requisitos de etiquetado y contrastes exigidos en la normativa.
- De las otras 10 muestras analizadas, todas ellas incumplen alguno de los requisitos establecidos sobre los datos de identificación del fabricante o importador que deben figurar en el etiquetado y/o carecen de la inscripción de la ley en el contraste oficial o dicha ley está indicada de forma inadecuada.

En términos generales la norma dice que el contraste oficial de la ley del metal de un objeto de plata, debe estar grabado en el mismo y dentro de un rectángulo y llevar a la derecha de éste la contraseña del Laboratorio de contrastación.

Si la pieza de plata es de peso inferior a 7 gramos, la ley establece otras formas de identificación de los contrastes de garantía y de origen.

De los resultados obtenidos se puede destacar que los datos de identificación del fabricante o importador y el contraste oficial que deben llevar todos los objetos de plata o no existen o son deficientes en el 50 % de las muestras analizadas.

Por competencia territorial se ha dado traslado de las irregularidades detectadas a los Servicios de Consumo donde estén ubicados los responsables de los productos, para que informen de estas deficiencias y procedan a la subsanación.

### **3.1.8. Campaña de toma de muestras de cargadores universales para teléfonos móviles**

En la primera quincena del mes de octubre, los servicios de inspección de Consumo de los tres territorios efectuaron esta campaña de toma de muestras reglamentaria de cargadores universales para teléfonos móviles, enmarcada dentro de la programación de campañas de tomas de muestras de productos industriales programada por la Dirección de Consumo.

Las determinaciones analíticas a realizar por el CICC han sido las siguientes:

- Comprobación del marcado "CE"
- Comprobación del símbolo gráfico de recogida selectiva
- Determinaciones según Norma UNE-EN 60335-2-29

El número de muestras tomadas ha sido de 10, siendo una de ellas anulada por ser una muestra repetida.

Los ensayos realizados han dado los siguientes resultados:

- 3 de las muestras ensayadas han dado incumplimientos en el etiquetado, en concreto en el capítulo de marcas e indicaciones señalado por la Norma UNE-EN 60335-2-29.

De estas irregularidades se ha informado, mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo de las comunidades autónomas donde están ubicados los responsables de los productos, para que se proceda a la subsanación.

- Las 6 muestras restantes ensayadas han dado incumplimientos en materia de seguridad, lo que puede suponer un riesgo para la salud de las personas

consumidoras y han sido puestas en el sistema de red de alerta. En todas las muestras el peligro existente es que se produzca un choque eléctrico en el aparato.

- Todos los productos que han sido alertados tienen su origen en países asiáticos.

### **3.1.9. Campaña de inclusión del IVA en el precio de los servicios**

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2010 se ha llevado a cabo esta campaña de control de la inclusión del IVA en el precio de todo tipo de servicios, efectuada por los servicios de inspección de las tres Áreas de Consumo y las OMIC de Hernani e Irun, respectivamente.

Esta campaña está enmarcada dentro de las que se planifican entre el Instituto Nacional del Consumo y las Comunidades Autónomas.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar que los establecimientos prestadores de servicios que se van a inspeccionar se adecuan a la normativa en cuanto a la entrega de tickets y/o factura por los servicios que prestan.
- Comprobar que en las facturas entregadas por las empresas prestadoras de servicios figuran todos los datos referentes al tipo de IVA aplicado, la cuota tributaria repercutida y el NIF del expedidor de la factura
- Verificar que en los tickets que entregan como documentos sustitutivos de las facturas, consta el tipo impositivo aplicado o la expresión "IVA incluido", figura el importe total de la contraprestación y se indica el NIF del expedidor del ticket.
- Verificar que en los presupuestos constan los datos correspondientes al tipo impositivo, la cuota tributaria y el NIF del expedidor del documento.

Los establecimientos sobre los que ha recaído la inspección han sido: peluquerías, centros de belleza y estética, solariums, spas, gimnasios, academias de idiomas, establecimientos de arreglos de ropa y calzado, estudios fotográficos, servicios de video club, servicios de lavanderías y tintorerías, cerrajerías.

Analizados los resultados de la inspección se constata lo siguiente:

Se han realizado 114 actuaciones inspectoras, cumplimentándose otros tantos protocolos, alcanzando un grado de cumplimiento del 114% de acuerdo a la planificación realizada.

#### **Apartado 1.- Facturas**

En el 48,25% de los protocolos consta que los establecimientos inspeccionados entregan factura por la prestación de un servicio, y el 46,49% incluye en la misma el tipo impositivo que se aplica, la cantidad correspondiente al IVA y el NIF del expedidor.

#### **Apartado 2.- Documentos sustitutivos: Tickets**

La norma señala que cuando el importe de la factura no alcanza los 3.005,06 euros, se puede sustituir ésta por un Ticket expedido por una

máquina registradora. Esta exigencia la cumplen en el 78,07% de los servicios inspeccionados.

En el ticket debe figurar:

- El tipo de IVA aplicado al servicio o la frase "IVA incluido". Requisito satisfecho correctamente en el 72,81% de los protocolos hechos.
- El importe total del servicio: Este dato consta en el 79,82% de los protocolos
- El NIF del expedidor del ticket. El 71.93% de los protocolos cumplimentados cumple este requisito.

#### Apartado 3.- Presupuesto

En el 24,56% de los protocolos realizados consta que se hace un presupuesto a petición del cliente y en el 20,18% de ellos consta el tipo de IVA que se aplica al servicio o la frase "IVA incluido".

#### Apartado 4.- Hojas de Reclamaciones

El 89,47% de los establecimientos inspeccionados disponen de Hojas de Reclamaciones para dar al cliente.

De los datos obtenidos se puede reseñar lo siguiente:

- Muchos de los servicios inspeccionados en esta campaña, no entregan facturas a los clientes por los servicios que prestan, en la mayoría de los casos porque no los solicitan las personas consumidoras.
- Los tickets son los documentos que habitualmente entregan al finalizar la prestación del servicio. Se han detectado irregularidades en los contenidos de la información que presentan.
- Se constata que en este tipo de servicios no se solicitan demasiados presupuestos. Los establecimientos informan que exhiben las tarifas de precios en sus establecimientos.

#### *Acciones correctoras*

En el momento de la inspección fueron requeridos los establecimientos en los que se habían detectado irregularidades, dándoles el plazo de un mes para subsanación de deficiencias y/o presentación ante las Áreas de Consumo de la documentación requerida.

El número de requerimientos ha sido de 29, de los cuales todos han respondido en plazo salvo un establecimiento que queda pendiente.

Un acta de inspección ha pasado al servicio de Asesoría Jurídica, por incumplimiento al requerimiento efectuado, para estudiar si procede la apertura de un expediente sancionador.

### **3.1.10. Campaña de control de etiquetado y seguridad de juguetes**

En el último trimestre del año 2010 se ha llevado a cabo esta campaña de control de etiquetado y seguridad de los juguetes, por los servicios de inspección de las tres Áreas de Consumo de la CAPV y las OMIC de Hernani e Irun, respectivamente.

Los objetivos de esta campaña han sido

- Comprobar las condiciones de etiquetado de los juguetes localizados en los establecimientos a inspeccionar.
- Realización de tomas de muestras reglamentarias de juguetes para comprobar las condiciones de etiquetado y el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en la normativa.
- Informar a los importadores y mayoristas de juguetes inspeccionados de la existencia de la Directiva 2009/48/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre Seguridad de Juguetes, que aun cuando no ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico estatal todavía, entra en vigor en aspectos relacionados fundamentalmente con el etiquetado, el 20 de julio de 2011.
- Verificar que los juguetes puestos en el mercado han adecuado las advertencias e instrucciones de uso a la última revisión de la norma UNE-71.

Han sido objeto de inspección los juguetes dispuesto para la venta en Bazares y Tiendas de Bajo Precio de mayores dimensiones distribuidas por los municipios de los tres territorios.

Los tipos de juguetes a controlar han sido principalmente los destinados a niños menores de 36 meses, máscaras, cascos de protección, (de motocicletas, de seguridad, para trabajos industriales, de bomberos), disfraces, juguetes con imanes, patinetes, pistolas de plástico para hacer pompas de jabón con botes de líquido y estuches de maquillaje.

El número de establecimientos programados para inspeccionar ha sido de 65, distribuidos entre los tres territorios, haciendo una total de 130 protocolos de inspección.

En cuanto a la toma de muestras se ha programado la ejecución de 50 tomas de muestras reglamentarias de entre los tipos de juguetes ya descritos.

Si se analizan los resultados obtenidos se observa lo siguiente:

- Se han realizado 220 actuaciones de inspección, efectuándose 136 protocolos que superan los objetivos programados y se han hecho 50 tomas de muestras reglamentarias, de las cuales 2 han sido anuladas por resultar ser muestras repetidas. Asimismo se han realizado 11 informes de inspección en los que señalan que no se ha podido hacer la inspección a determinado grupo de juguetes (disfraces para niños y más caras/ por no haber existencias de esos productos en los establecimientos seleccionados.
- De uno de los grupos de juguetes planificados para hacer tomas de muestras (disfraces para niños y máscaras, caretas y pelucas no se han podido hacer las 10 tomas programadas por no haber existencias de los mismos en los establecimientos seleccionados.
- En el transcurso de la inspección se ha procedido a la inmovilización cautelar y /o retirada de juguetes para su destrucción o devolución a origen de 607 unidades de diversos tipos, por carecer en algunos casos de "marcado CE", no llevar advertencias e instrucciones adecuadas, carecer de los datos de identificación del responsable, presentar la información en idioma no oficial, carecer de etiquetado y/o por similitud con otros productos alertados.

Si se analiza el resultado de los protocolos realizados se comprueba lo siguiente:

- El 94,85% de los juguetes inspeccionados lleva el marcado "CE".
- El 95,95% de los juguetes incorpora información sobre los datos de identificación y domicilio del fabricante, importador y/o responsable del producto en la UE. No obstante en algún protocolo consta que solamente figuran los datos del distribuidor.
- Los juguetes inspeccionados que están destinados a niños mayores de 36 meses, informan mediante leyenda o símbolo gráfico que NO es conveniente para niños de menos de 36 meses. Solamente en dos de ellos este dato no figura. Además incorporan una indicación que explica los riesgos específicos que motiva esta exclusión.
- En 11 juguetes de los inspeccionados que claramente se ve que van destinados a niños menores de 36 meses, figura alguna prohibición relativa a la edad que no procede.
- En los juguetes eléctricos y funcionales inspeccionados figuran la tensión eléctrica a la que funciona el juguete y las advertencias correspondientes.
- El 93,98% de los juguetes informan de las advertencias e indicaciones en el idioma oficial y los datos de identificación del responsable del producto figuran de forma clara.

En cuanto a la información sobre Advertencias que deben figurar en determinados grupos de juguetes, de acuerdo a la Norma UNE-EN -71 (Seguridad de los juguetes. Propiedades mecánicas y físicas), conviene destacar algunos tipos de juguetes:

- Juguetes con imanes
  - De 20 juguetes inspeccionados, en 13 de ellos, lo que representa el 65%, consta una advertencia sobre seguridad que ya ha sido derogada por la norma arriba citada.
- Patinetes de juguetes para niños
  - En los 7 productos inspeccionados consta la frase de advertencia relacionada con el peso máximo que soporta el patinete y la conveniencia de llevar equipo de protección.
- Máscaras y cascos de protección de juguete
  - De los 4 cascos inspeccionados, 2 de ellos, el 50%, no incorpora la advertencia de que el artículo es un juguete y no garantiza protección.

Respecto a aspectos de carácter general:

- En el 97,06% de los juguetes exhiben el PVP, y
- el 95,59% de los establecimientos disponen de Hojas de Reclamaciones para uso del solicitante.

#### *Tomas de muestras*

Se han efectuado 48 tomas de muestras reglamentarias de juguetes de entre: juguetes para menores de 36 meses, juguetes con imanes, patinetes, juegos de mesa.

Los resultados de los informes de ensayo han dado lugar a las siguientes actuaciones:

- 9 tipos de juguetes han sido puestos en el sistema de red de alerta por resultar ser juguetes inseguros que pueden poner en riesgo la salud de los pequeños.
- Se ha hecho la ampliación de 1 alerta al introducir un modelo nuevo de un juguete que ya estaba alertado.
- Se han hecho 23 comunicaciones a otras tantas Direcciones de Consumo para informarles de las irregularidades detectadas y para que las pongan en conocimiento de los responsables de los productos afectados.
- Se ha procedido al archivo de 13 actuaciones, al ser los resultados de los ensayos correctos.
- Se han enviado 2 expedientes a procedimiento sancionador por obstrucción a la actuación inspectora.

#### *Acciones correctoras*

De los resultados obtenidos se comprueba que el etiquetado de los juguetes es correcto en la mayor parte de ellos y han incluido entre las advertencias e indicaciones las novedades incluidas en la Norma UNE-EN-71.

No obstante las acciones correctoras realizadas y las que se proponen son:

- Los juguetes que en el transcurso de la inspección carecían del marcado CE ya han sido retirados del mercado.
- Los juguetes inmovilizados por defectos de etiquetado, en algunos casos, y una vez autorizada su desinmovilización, se han devuelto al responsable del producto, otros se han destruido y el resto permanecen inmovilizados hasta conocer la decisión que va a adoptar el responsable del producto.

Del resto de juguetes que han presentado deficiencia en el etiquetado se informará por razones de competencia territorial, mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo donde estén ubicados los responsables de los productos.

Respecto de los juguetes con imanes que incorporan una advertencia que ya ha sido derogada, se han localizado 2 tipos de juguetes, de los que se ha hecho la correspondiente toma de muestras, y del resto, una vez identificado el responsable del producto, se comunicará a la Dirección de Consumo correspondiente.

Dado que uno de los grupos de juguetes a inspeccionar en esta campaña ha sido el de los disfraces para niños y las máscaras, caretas y/o pelucas, por el número de ellos que están en la red de alerta, y al no haber conseguido las suficientes muestras, se ha ampliado esta campaña a la época de carnaval. Se ha programado la ejecución de 10 tomas de muestras reglamentarias para el año 2011.

### 3.2. ACTUACIONES INSPECTORAS COORDINADAS CON EL SOIVRE

El Real Decreto 330/2008, de 28 de febrero, por el que se adoptan medidas de control a la importación de determinados productos respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos, señala que el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones), de las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio es el órgano encargado de efectuar, con carácter previo al despacho de la mercancía importada, las actuaciones de control de la conformidad respecto a las normas aplicables en materia de seguridad y de etiquetado de los productos a importar.

Cuando las mercancías objeto de control no cumplan los requisitos de seguridad exigibles serán declaradas como " No conformes" y se comunicarán estas irregularidades tanto a la empresa importadora o a su representante como al INC, quien a su vez informará a la Comunidad Autónoma donde esté ubicada la empresa responsable del producto. Cuando las "No conformidades" pueden ser subsanables con indicaciones en el etiquetado, se informa a la empresa importadora o a su representante que, con carácter previo a la comercialización de la mercancía "No conforme", debe informar a las autoridades de Consumo de la subsanación de las irregularidades detectadas, y serán éstas las que, una vez comprobado que la mercancía cumple con los requisitos exigidos en el etiquetado, autoricen la puesta en el mercado.

En el cuadro adjunto se reflejan las actuaciones llevadas a cabo por los Servicios de Inspección de Consumo y relacionadas con las comunicaciones recibidas del INC derivadas de "No conformidades" de productos.

ACTUACIONES COORDINADAS CON EL SOIVRE	
Productos	Actuaciones
Textil, calzado y complementos	79
Juegos y juguetes	11
Material eléctrico	2
Puericultura	2
<b>Total</b>	<b>94</b>

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

A continuación se adjuntan los cuadros relacionados con las alertas recibidas, los países de donde proceden las alertas y las actuaciones inspectoras efectuadas en esta materia.

PAÍS ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS					
	Países asiáticos	UE	Desconocido	Otros	Total
Juegos y juguetes	623	38	69	47	777
Textil, calzado y complementos	346	98	163	118	725
Material eléctrico	252	25	30	11	318
Vehículos	11	149	5	87	252
Productos químicos	35	67	20	62	184
Artículos decorativos varios	102	21	39	4	166
Puericultura	45	49	25	11	130
Electrodomésticos	62	15	12	13	102
Artículos deportivos y de ocio	48	4	6	3	61
Herramientas y ferretería en general	23	12	7	1	43
Muebles	11	6	1	2	20
Otros	38		12	11	61
<b>Total</b>	<b>1.596</b>	<b>484</b>	<b>389</b>	<b>370</b>	<b>2.839</b>

PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS EN NUESTRO MERCADO		
Tipo de producto	Localizados	Unidades retiradas
Productos químicos	10	80.181
Material eléctrico	16	1.846
Puericultura	11	1.182
Juegos y juguetes	26	756
Artículos decorativos varios	5	481
Artículos deportivos y de ocio	2	172
Electrodomésticos	8	136
Textil, calzado y complementos	6	81
Material escolar	1	11
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>84.846</b>



### 3.4. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones realizadas desde la Dirección de Consumo es de 4.568 actuaciones y comprende tanto las actuaciones inspectoras motivadas por campañas, como las no programadas y derivadas fundamentalmente de denuncias, reclamaciones, actuaciones en coordinación con el SOIVRE, aparición de productos irregulares y/o de 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.

<b>ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR MOTIVO Y TERRITORIO HISTÓRICO</b>				
	<b>Álava</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Total</b>
Reclamación / Denuncia	610	987	1.594	<b>3.191</b>
Red de alerta	148	312	206	<b>666</b>
Campaña	108	153	312	<b>573</b>
Otros	19	39	80	<b>138</b>
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>1.491</b>	<b>2.192</b>	<b>4.568</b>

<b>ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO</b>				
<b>Producto/Servicio</b>	<b>Álava</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Total</b>
Telefonía y comunicación	81	300	556	<b>937</b>
Venta y reparación de electrodomésticos (incluye informática y audiovisuales)	102	186	244	<b>532</b>
Juguetes	93	151	231	<b>475</b>
Vehículos (venta y reparación)	80	119	204	<b>403</b>
Textil, calzado y complementos	99	40	177	<b>316</b>
Muebles	70	39	99	<b>208</b>
Material eléctrico	32	56	58	<b>146</b>
Vivienda (promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	17	85	27	<b>129</b>
Tintorerías, lavanderías	21	31	51	<b>103</b>
Alimentación	16	42	23	<b>81</b>
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	36	14	20	<b>70</b>
Transportes	1	11	21	<b>33</b>
Productos varios	129	194	204	<b>527</b>
Servicios varios	48	127	162	<b>337</b>
No codificado	60	96	115	<b>271</b>
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>1.491</b>	<b>2.192</b>	<b>4.568</b>

### 3.5. 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 2010, se recibieron 124 comunicaciones de otras comunidades autónomas y se enviaron otras 113. En la siguiente tabla se reflejan el origen y el destino de las comunicaciones:

COMUNICACIONES		
Comunidad autónoma	Enviadas	Recibidas
Andalucía	6	
Aragón	7	
Asturias	3	3
Baleares	1	5
Canarias	3	
Cantabria	11	24
Castilla La Mancha	2	8
Castilla y León	9	14
Catalunya	25	24
Ceuta		
Comunidad de Madrid	24	11
Comunidad Valenciana	11	6
Extremadura	3	1
Galicia	1	9
La Rioja	1	1
Melilla		
Murcia	2	5
Navarra	4	13
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>124</b>

#### **4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN**

La Dirección de Consumo realiza programas de formación y educación 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 de la ciudadanía, la Dirección de Consumo cuenta con tres programas: Kontsumo Gelak, Kontsumoa Eskoletan, y Kontsumoa eta Nagusiak. Este año, en estos tres programas han participado un total de 52.743 personas (un incremento de más de 7.000 participantes respecto a 2009).

En cuanto a la formación dirigida a profesionales del consumo, se lleva a cabo un programa de formación continua a lo largo del año. En 2010 han participado 161 personas.

##### **4.1. KONTSUMO GELAK, CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO**

La Dirección de Consumo 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 29.686 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. Se desarrollan 44 talleres, repartidos en las siguientes áreas:

1. Área de publicidad
2. Área de etiquetado
3. Área de compra
4. Área de alimentación
5. Área medioambiental
6. Área de derechos de la persona consumidora
7. Área de nuevas tecnologías
8. Área de servicios financieros
9. Área de seguridad

En total se han impartido 2.017 talleres relativos a estas áreas: 870 en Bilbao, 686 en Vitoria-Gasteiz y 333 en Donostia-San Sebastián. Han participado un total de 214 centros: 134 de enseñanza reglada y 80 de enseñanza no reglada.

Los temas más solicitados han sido alimentación, sostenibilidad y nuevas tecnologías.

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
- Asociaciones de familiares de enfermos crónicos

Colectivos de inmigrantes

Escuelas de padres y madres

#### **4.1.2. Jornadas para personas educadoras**

Se han realizado 31 jornadas dirigidas a personas educadoras (padres y madres, profesorado, etc...) Los temas tratados han sido:

¿En qué gastan las nuevas generaciones?

Videojuegos

Seguridad en Internet

Jóvenes, publicidad y consumo

#### **4.1.3. Servicio de préstamo**

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

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

## 4.2. PROGRAMA ITINERANTE KONTSUMOA ESKOLETAN

La Dirección de Consumo lleva 21 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.



Dentro de este programa, se han realizado 2.420 talleres sobre consumo (1.911 de Primaria y 472 de Secundaria) en 126 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes 19.758 alumnos y alumnas, con su respectivo profesorado, y 721 padres y madres.

### 4.2.1. Alumnado

Se oferta un total de 32 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
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
17. Internet

**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 cinco 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?"

Taller: "Menores y nuevas tecnologías"

#### **4.3. PROGRAMA ITINERANTE KONTSUMOA ETA NAGUSIAK**

Como en años anteriores, en 2010 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

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

Parque Eólico Badaia

Helados Nestlé

Aula medioambiental de Getxo

El Correo

Petronor

El programa se ha realizado en 30 centros y asociaciones de la tercera edad de la CAPV, con una participación de 2.578 personas.

Los temas más solicitados desde estos centros han sido "Alimentación" 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. Sexto Concurso Escolar sobre consumo responsable "Tú puedes elegir: ¿sabes cuánto cuesta lo que consumes?."**

Se trata de un concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a escolares de Tercer Ciclo de Primaria y de Enseñanza Secundaria Obligatoria. Está organizado por la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco junto con el 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.

A lo largo de este año se ha resuelto el concurso 2009/10 en el que han participado 74 grupos de escolares.

Este año 2010, se ha realizado la primera parte del concurso escolar 2010/11, el juego interactivo "Consumópolis".

#### **4.5. CURSOS Y JORNADAS**

##### **4.5.1. Cursos en la Universidad del País Vasco**

*Aulas de Cultura de la UPV*

Se ha impartido un curso dentro del programa Aulas de Cultura del Campus de Gipuzkoa de la Universidad del País Vasco, con una participación de 20 alumnos y alumnas: "Viajar es fácil si sabes cómo hacerlo".

*Curso de verano de la Universidad del País Vasco*

La Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha colaborado en los cursos de verano de la Universidad del País Vasco a través del curso “La protección del consumidor ante las nuevas tecnologías”.

#### **4.6. FORMACIÓN A PROFESIONALES**

##### **4.6.1. La protección de datos personales como derecho fundamental de las personas consumidoras y usuarias**

Curso de 20 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 24 profesionales del mundo del consumo en Bilbao, en febrero del 2010.

Programa:

- o Normativa.
- o Derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición). Tutela de derechos.
- o Conceptos generales y Normativa de aplicación. Aspectos prácticos.
- o Obligaciones formales ante la Agencia Española de Protección de Datos: Inscripción, modificación y supresión de ficheros.
- o La ciudadanía y el ejercicio de los derechos: acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- o Ficheros para tratamientos de actividades de publicidad y prospección comercial. Las fuentes de acceso público.
- o Transferencia Internacional de Datos.
- o La protección de datos personales y los Servicios de telecomunicaciones. Procedimientos ante la AEPD. (Infracciones y sanciones).
- o Ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito. Procedimientos ante la AEPD. Infracciones y sanciones.
- o Autorregulación y códigos tipo. Ficheros de titularidad pública.
- o La Agencia Vasca de Protección de datos y la Agencia Española de Protección de datos. Competencias. El personal al servicio de la Administración. Como actuar.

##### **4.6.2. La protección de personas consumidoras y usuarias ante los nuevos productos, servicios y modalidades de venta**

Curso de 20 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 28 profesionales del mundo del consumo en Donsotia-san Sebastián, en abril del 2010.

- o Nuevos productos, servicios y modalidades de venta y las personas consumidoras.
- o La publicidad y las nuevas modalidades de venta. Ley 3/1991 de Competencia Desleal.
- o Televisión Digital Terrestre.
- o Los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito financiero.
- o Firma Digital.

- o Nuevos productos y servicios en el sector de la telefonía. Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la telefonía.
- o La protección de los consumidores en la Política de Defensa de la Competencia.
- o Comercio electrónico. Derechos y deberes de las personas consumidoras.
- o La liberación del sector eléctrico y del gas. Problemática más habitual.
- o Confianza-on line.
- o Nuevos productos, servicios y modalidades de venta. Delitos.
- o Competencias de la S.E.T.S.I. en materias de regulación sectorial y de resolución de conflictos entre usuarios y operadores. Casos prácticos.
- o La persona consumidora y el sobreendeudamiento por nuevos productos, servicios y modalidades de venta.

#### **4.6.3. Formación e información a las personas consumidoras**

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 Vitoria-Gasteiz, en octubre del 2010.

Programa:

- o Comunidades on-line. Roles y propósitos.
- o Credibilidad.
- o Información a las personas consumidoras. Marco normativo.
- o Los Organismos de Consumo en la sociedad de la información.
- o La influencia de la Sociedad de la Información en nuestro día a día
- o Los Organismos de Consumo en la sociedad de la información. Como sobrevivir a la sobreinformación.
- o Información a las personas consumidoras. Canales.
- o Relacionándonos en la Sociedad de la Información
- o Información a las personas consumidoras. Canales.
- o El trabajo colaborativo y conocimiento compartido.
- o Las tecnologías de la información, su uso para crear situaciones de aprendizaje.
- o Formación e información en consumo. Programas.

#### **4.7. 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 Usuarias será susceptible de un ejercicio más eficaz en la medida en la que se ofrezcan posibilidades de formación a quienes cuentan ya con una adecuada cualificación profesional, con el fin de que puedan adquirir una especialización en el campo del consumo que posteriormente se ponga al servicio de la ciudadanía a través de la empresa, las administraciones públicas o las propias asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

En el año 2010, finalizaron las becas convocadas para dicho año en el 2009, a las que se destinaron 58.200 euros. Este programa de ayudas consistió en tres becas para análisis jurídico de reclamaciones de consumo.

## 5. INFORMACIÓN

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2010 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 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. Servicios financieros

Bilingüe: euskara-castellano

3, 3 páginas

Contenido: Información sobre donde realizar las quejas y reclamaciones en materia de seguros y servicios bancarios.



#### 5.1.2. Arbitraje de consumo: ¡Adhiérete al sistema arbitral!

Bilingüe: euskara-castellano

4, 4 páginas

Contenido: Información sobre el arbitraje de consumo dirigida a empresas, para incentivar su adhesión al sistema.



#### 5.1.3. Arbitraje de consumo: La vía más fácil para resolver conflictos de consumo

Bilingüe: euskara-castellano

4, 4 páginas

Contenido: Información dirigida a las personas consumidoras sobre el arbitraje de consumo como sistema para resolver conflictos de consumo.

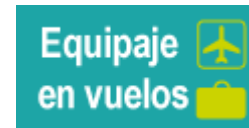


#### 5.1.4. Equipaje en vuelos

Bilingüe: euskara-castellano

3, 3 páginas

Contenido: Consejos a tener en cuenta en caso de problemas con equipajes en el transporte aéreo.



#### 5.1.5. Transporte

Bilingüe: euskara-castellano

3, 3 páginas

Contenido: Consejos a tener en cuenta en caso de problemas con transportes terrestres o aéreos.



#### 5.1.6. Nociones básicas de consumo

Bilingüe: euskara-castellano

8, 8 páginas

Contenido: Conceptos básicos en materia de consumo.



#### 5.1.7. DVD multimedia sobre las telecomunicaciones

Bilingüe: euskara-castellano

Contenido: DVD con material audiovisual informativo sobre las telecomunicaciones. Además de los videos, también incluye material didáctico.

Está dividido en bloques: telefonía fija y móvil, tarificación adicional, Internet, protección de datos y reclamaciones.

La Dirección de Consumo pretende con esta guía los siguientes objetivos:

-Ofrecer una información útil, fiable y de actualidad sobre los derechos, los deberes, los riesgos o las formas de reclamación que acompañan a los servicios de telefonía e Internet.

-Aportar pautas para el desarrollo de hábitos de consumo responsable, de autocuidado y de prevención de conflictos.

-Dar a conocer los recursos que están a nuestro alcance para defender nuestros derechos.



### 5.1.8. Memoria Kontsumo 2009



Mediante esta memoria, la Dirección de Consumo quiso dar a conocer las actividades desarrolladas durante el año 2009.

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 2009.

### 5.1.9. Revistas de consumo

En el año 2010 se elaboraron dos revistas sobre consumo, dirigidas a escolares y centros de personas mayores. Asimismo, también se elaboró una revista on-line en la página web [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net).

### 5.1.10. Estudio sobre menores y nuevas tecnologías

La Dirección de Consumo realizó en 2010 una investigación para sondear, entre menores de 10 y 12 años y padres y madres de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, los hábitos de uso y percepción de riesgos en las nuevas tecnologías e Internet.

Este estudio no ha sido publicado en ningún soporte físico, pero ha sido digitalizado a texto completo y puede descargarse desde la página [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) en formato pdf.

### 5.1.11. Estudio sobre adolescentes y redes sociales

Estudio sobre el uso de las redes sociales por parte de adolescentes, realizado por la Dirección de Consumo del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco entre 362 chicos y chicas de 14 a 18 años usuarios de los tres centros de Kontsumo Gelak de la CAPV. La muestra, basada en datos recabados en noviembre de 2010, es parte de un estudio más amplio cuyo objeto es tener conocimiento del uso que la población adolescente hace de las redes sociales.

Este estudio no ha sido publicado en ningún soporte físico, pero ha sido digitalizado a texto completo y puede descargarse desde la página [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) en formato pdf.

## 5.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

### 5.2.1. Día Internacional de la persona consumidora

El 15 de marzo de 2010 la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco organizó un acto para el Día Internacional de la persona consumidora. El acto se celebró en el Museo Marítimo de Bilbao. Se expuso una serie de productos alertados, para dar a conocer la labor del área de control de mercado de la Dirección de Consumo. La escritora Rosa Regás también fue invitada al evento y participó con una conferencia sobre el consumo responsable.

### 5.2.2. Campaña en medios de comunicación e Internet

Con el objetivo de fomentar comportamientos de consumo responsable a las personas consumidoras, la Dirección de Consumo realizó, la Campaña de Consumo 2010, con el lema "Consume con los 5 sentidos".

En la campaña se llevaron a cabo diferentes tipos de acciones, en euskera y castellano. La campaña se ha difundido por medio de cartelería en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa; y también en dos medios distintos:

**Radio.** Cuñas en diferentes emisoras, en castellano y euskera.

**Internet.** Dos blog sobre Consumo, uno en castellano y otro en euskera, que incorporan todo el material audiovisual de la campaña, comentarios de los y las visitantes, además de enlaces a YouTube y a las redes sociales Twitter y Facebook, donde se han creado perfiles. Un banner destacado enlazando a la nota de prensa de la Dirección de Consumo sobre la campaña.

### 5.2.3. Apariciones en medios de comunicación

La divulgación e información a las personas consumidoras es uno de los ejes de acción de la Dirección de Consumo. En ese sentido, se han realizado campañas informativas en distintas materias de consumo. Como consecuencia, la información enviada por la Dirección de Consumo ha tenido eco en distintos medios de comunicación.

- **Apariciones en prensa escrita:** 180
- **Presencia en radio:** 23
- **Apariciones en televisión:** 7

En total, la Dirección de Consumo ha elaborado 22 notas de prensa y se han dado 8 ruedas de prensa.

### 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, 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 (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 2010 se ha seguido potenciando la página web de la Dirección de Consumo como canal de información y de difusión de sus actividades y documentos.

### 5.3.1. Página web de Consumo

En 2010 la página web de Consumo, [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net), como en años anteriores, ha ofrecido no sólo información sobre las propias funciones, servicios y actividades de la Dirección (notas de prensa -se han publicado 22 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, avisos de seguridad y alertas sobre productos, enlaces web de interés, etc.

La web ha permitido, además, que las personas consumidoras y usuarias realizaran sus consultas de forma rápida y con todas las garantías de seguridad y confidencialidad, desde el apartado "Realiza tu consulta".

En el año 2010 se ha seguido potenciando 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 e interactuando con los nuevos modos de presencia institucional en Internet: blog de Consumo y perfiles o canales en las redes sociales.

#### *Principales reformas en la web de Consumo a lo largo de 2010*

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 concreto, se han reorganizado y creado nuevos contenidos en la sección de módulos temáticos (actualmente bajo el epígrafe "Infórmate").

El portal de la Dirección de Consumo se encuentra en una fase de remodelación integral, de cara a la creación del nuevo Instituto Vasco de Consumo *Kontsumobide*.

#### *Nuevos contenidos*

La web ha incorporado a lo largo de 2010 varias secciones nuevas: unas de duración limitada (ya que responden a actividades puntuales) y otras que nacen con voluntad de permanencia. Por ejemplo:

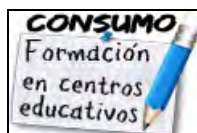
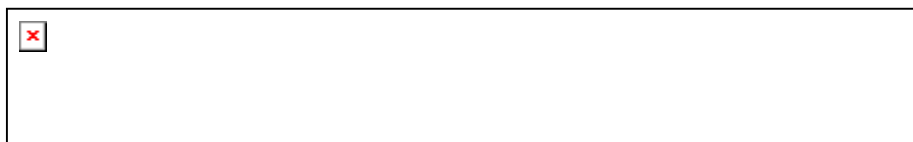
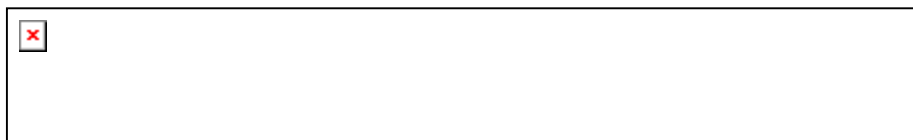
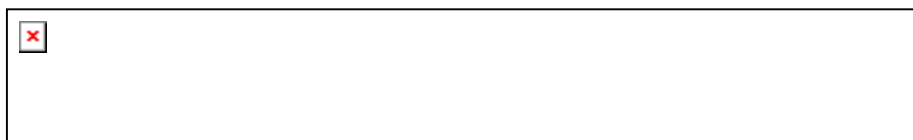
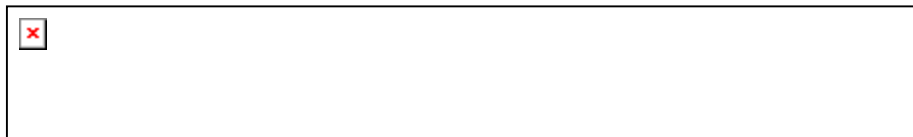
- "Día Internacional de la Persona Consumidora". Contenido que albergaba las actividades realizadas desde la Dirección de Consumo con motivo del 15 de marzo.
- Campaña de consumo 2010: "Consume con los 5 sentidos". Contenido accesible desde "Información/Prensa y comunicación", que incluía información sobre la campaña.
- Balance de Consumo 2010. Tras la rueda que dieron en Bilbao el Consejero de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, Rafael Bengoa, y la Directora de Consumo Ana Collía, se publicó una noticia en la web. En dicho contenido se adjuntaron dos



documentos en PDF: dossier de prensa y datos gráficos del balance. Además, se publicó el video íntegro de la rueda de prensa realizado por Irekia.

- Videos sobre las telecomunicaciones, extraídos del DVD "Las telecomunicaciones". Estos videos se publicaron en nuevos contenidos de la sección "Infórmate": Portabilidad, SMS Premium y Comercio Electrónico.

- Se elaboraron nuevos banners. Algunos, dinámicos y más grandes, tenían la función de destacar ciertos contenidos en el portal de Kontsumo.net y, otros más pequeños, se utilizarón para reorganizar o añadir nuevos banners a los menús laterales.



## **6. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES**

### **6.1. PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO**

#### **6.1.1. Entidades locales**

Mediante Resolución de 18 de febrero de 2010 de la Directora de Consumo, se convocó para el año 2010 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 17 de febrero de 2010.

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2010 ascendieron a 1.001.389,19 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 destinados a oficinas municipales de información a las personas consumidoras.

- 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 (OMIC) ascendieron a 888.598,87 euros en 2010, y se distribuyeron del modo siguiente:

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Balmaseda	9.916,05 €
Ayuntamiento de Zierbena	4.426,68 €
Ayuntamiento de Portugalete	43.145,10 €
Ayuntamiento de Erandio	30.201,57 €
Oarsoaldea	42.915,91 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	23.909,57 €
Ayuntamiento de Ermua	17.612,98 €
Ayuntamiento de Basauri	36.630,18 €
Forlan (Muskiz)	12.296,35 €
Ayuntamiento de Eibar	22.362,05 €
Lekeitioko Udala	7.510,09 €
Mancomunidad de la Merindad de Durango	32.971,02 €
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00 €
Ayuntamiento de Llodio	22.651,17 €
Iraurgi Lantzen S.A. (Azkoitia-Azpeitia)	9.656,13 €
Andoingo Udala	18.688,64 €
Tolosaldea Garatzen S.A.	6.702,59 €
Goierriko Ekimena S.A.	16.421,09 €
Mancomunidad de Uribe Kosta	37.751,96 €
Cuadrilla de Añana	5.328,41 €
Inguralde (Baracaldo)	60.000,00 €
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	60.000,00 €
Mancomunidad de Las Encartaciones	27.436,91 €
Mancomunidad Urola Garaia	24.413,69 €
Donostiako Udala	41.275,47 €
Ondarroako Udala	2.395,87 €
Ayuntamiento de Etxebarri	12.727,80 €
Ayuntamiento de Elgoibar	9.561,28 €
Ayuntamiento de Irun	43.145,10 €
Ayuntamiento de Getxo	23.883,64 €
Ayuntamiento Lasarte-Oria	24.448,89 €
Ayuntamiento de Santurtzi	43.145,10 €
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	29.669,51 €
Ayuntamiento de Ortuella	13.806,43 €
Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa	2.473,65 €
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	9.117,99 €
<b>Total</b>	<b>888.598,87 €</b>

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 (OMIC) ascendieron en 2010 a 12.790,41 euros:

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Donostia	2.093,17 €
Tolosaldea Garatzen, S.A.	717,00 €
Goierriko Ekimena	596,14 €
Bermeoko Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	4.135,28 €
Forlan (Muskiz)	2.254,48 €
Ayuntamiento de Bilbao	1.208,91 €
Ayuntamiento de Zierbena	1.785,43 €
<b>Total</b>	<b>12.790,41 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a actividades de inspección realizadas por las Oficinas Municipales de Información a la persona Consumidora (OMIC) ascendieron en el año 2010 a 99.999,91 euros:

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	19.458,80 €
Ayuntamiento de Portugalete	13.425,19 €
Ayuntamiento de Erandio	8.366,69 €
Ayuntamiento de Irun	7.968,99 €
Ayuntamiento de Bilbao	19.456,80 €
Ayuntamiento de Santurtzi	14.592,60 €
Forlan	3.307,65 €
Hernaniko Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	13.425,19 €
<b>Total</b>	<b>99.999,91 €</b>

### 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 11 de enero de 2010, de la Directora de Consumo hacía pública la convocatoria correspondiente al año 2010.

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 dispongan de defensa jurídica.

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para el 2010 ascendió a 439.984,55 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 2010 una partida de 36.000 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 315.000 euros en la cuantía que a continuación se relaciona:

<b>ASOCIACIONES</b>	<b>IMPORTE</b>
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	105.000,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	105.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	105.000,00 €
<b>Total</b>	<b>315.000,00 €</b>

*Ayudas para proyectos de consumo*

Las ayudas económicas destinadas a proyectos de consumo por un montante de 88.984,55 euros se distribuyeron como se detalla a continuación:

- A la Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV) se le concedieron 41.730,50 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	IMPORTE
- EKA aldizkaria	17.850,00 €
- Radio EKA	9.450,00 €
- Radio SER ACUBI	900,90 €
- TV Lokalia Txingudi	1.038,10 €
- Revista Irunero	381,50 €
- Formación Superior en Derecho del Consumo	3.185,00 €
- Tu dinero, tus derechos	8.925,00 €
<b>Total</b>	<b>41.730,50 €</b>

- A la Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) se le concedieron 29.804,11 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	IMPORTE
- Curso a colectivos en riesgo de exclusión	11.802,00 €
- EKE Aldizkaria	8.968,96 €
- Martes Etxeko Andre	5.426,40 €
- Talleres ASCOFA	3.602,75 €
<b>Total</b>	<b>29.804,11 €</b>

- A la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE-EHKB) se le concedieron 17.449,94 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	IMPORTE
- Revista Kontsumitzaile	12.444,18 €
- Jornada "La persona consumidora frente a la justicia"	1.838,96 €
- Estudio comparativo: viajes combinados	1.583,40 €
- Estudio comparativo: seguros on line	1.583,40 €
<b>Total</b>	<b>17.449,94 €</b>

## 6.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

La Dirección de Consumo 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 apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas.

En base a todo ello, la Dirección de Consumo dispone de un servicio de asesoría jurídica, dirigida a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y a las Áreas 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 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 2010 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

- Proyecto de Decreto del Sistema de Información sobre el Cáncer de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Proyecto de Decreto por el que se modifican diversos decretos en materia sanitaria para su adaptación a la normativa de transposición de la Directiva de Servicios.

- Decreto que modifica el Decreto 135/2008, sobre los costes de los servicios que las empresas distribuidoras de gas por canalización prestan a los usuarios.

- Proyecto de Decreto sobre ordenación del Sistema de formación sanitaria especializada en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Decreto de modificación del Decreto 183/2008, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos taurinos

- Proyecto de Orden del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, por la que se modifica la Orden de 16 de diciembre de 2008, 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.

- Proyecto de Orden del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, por la que se regula la penalidad a exigir a las personas usuarias de los servicios de ferrocarril, tranvía y funicular competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Anteproyecto de norma foral de régimen jurídico de los peajes de las carreteras de Bizkaia y criterios de financiación para la modificación del P.T.S. de carreteras.

- Proyecto de Decreto de modificación del decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

- Anteproyecto de Ley de modificación de diversas leyes para su adaptación a la directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.

- Proyecto de Orden sobre determinación de los precios máximos de las viviendas de protección oficial.

- Proyecto de Decreto de ordenación de las Agencias de viajes.

- Anteproyecto de ley sobre entidades de previsión social voluntaria.

- Proyecto de Decreto por el que se regulan las condiciones de adscripción de los medios personales y materiales de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco de Consumo-Kontsumobide.

- Proyecto de Orden por el que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo, dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



## **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. COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADOS DE LA CAPV (CIBE-LEEB)**

En el marco de la colaboración con otros departamentos del Gobierno Vasco se inscribe la participación en la CIBE-LEEB (Comisión Interinstitucional de Bibliotecas y Centros de Documentación Especializados de la CAPV-Liburutegi Espezializatuen Erakunde arteko Batzordea). El Centro de Documentación de la Dirección de Consumo es una biblioteca especializada en derechos de las personas consumidoras y temas de consumo en general; junto con otros centros especializados en diferentes temáticas ha tomado parte en proyectos colaborativos en el ámbito bibliotecario-documental. En 2010 ha continuado con su participación en el "Proyecto Google", y en concreto en la difusión y promoción de la "Guía breve básica sobre el buscador Google". Esta promoción constituyó el tema de una ponencia en la Conferencia de la IFLA "Case Studies in Government Libraries", en el mes de abril en Barcelona. La ponencia fue elaborada y presentada conjuntamente por las documentalistas de la Dirección de Consumo y de la AVPD.

### **7.6. CONVENIO PARA PERSONAS CELÍACAS**

El Departamento de Sanidad y Consumo ha firmado en 2010 un nuevo convenio de colaboración con la Asociación de Celíacos de Euskadi (E.Z.E.), en el que también participan el Departamento de Educación, Universidades e Investigación; el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo; y el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco.

Se trata de la renovación de un compromiso adquirido ya en 2005, en el que se enmarcan, entre otras acciones, la campaña de inspección de alimentos sin gluten que lleva a cabo la Dirección de Consumo para comprobar la veracidad de su etiquetado.

## **7.7. CONVENIO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN MATERIA DE VIVIENDA**

El Departamento de Sanidad y Consumo y los Colegios de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa han firmado en 2010 un Convenio de Colaboración para proteger, con las mayores garantías, los derechos de las personas consumidoras y usuarias en materia de vivienda.

Estas instituciones buscan colaborar en la observancia del cumplimiento de la legislación vigente en el ámbito de la protección a la persona consumidora y usuaria, a la vez que facilitar un marco de mayor cobertura técnica para las actuaciones de control administrativo.

Así, en 2010 la Dirección de Consumo ha recibido de los Colegios de Aparejadores y Arquitectos Técnicos la ayuda precisa en cuanto a investigación y emisión de los informes periciales requeridos durante el transcurso de los expedientes de reclamaciones y de procedimientos sancionadores.

## **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 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 DEL GOBIERNO VASCO**

Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Tfno.: 945019923

Fax: 945019931

E-mail: [consumo@ej-gv.es](mailto:consumo@ej-gv.es)

<http://www.kontsumo.net>

#### **1.1. ÁREAS DE CONSUMO**

##### **Área de Consumo de Álava**

Samaniego, 2-4º

01008 Vitoria-Gasteiz

Tfno.: 945017062

Fax: 945101063

E-mail: [Consumo-Araba@ej-gv.es](mailto:Consumo-Araba@ej-gv.es)

##### **Área de Consumo de Bizkaia**

Alameda Rekalde 39 A, bajo

48008 Bilbao

Tfno.: 944031500

Fax: 944031967

E-mail: [Consumo-Bizkaia@ej-gv.es](mailto:Consumo-Bizkaia@ej-gv.es)

##### **Área de Consumo de Gipuzkoa**

Easo, 10-5ª

20006 Donostia-San Sebastián

Tfno.: 943022547

Fax: 943022572

E-mail: [Consumo-Gipuzkoa@ej-gv.es](mailto:Consumo-Gipuzkoa@ej-gv.es)

#### **1.2. KONTSUMO GELAK (Centros de formación)**

##### **Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1º

01008 Vitoria-Gasteiz

Tfno.: 945016600

Fax: 945016601

E-mail: [a-kontsumo.gelak@ej-gv.es](mailto:a-kontsumo.gelak@ej-gv.es)

##### **Bilbao**

Nicolás Alkorta, 2

48003 Bilbao

Tfno.: 944032220

Fax: 944032221

E-mail: [b-kontsumo.gelak@ej-gv.es](mailto:b-kontsumo.gelak@ej-gv.es)

**Donostia-San Sebastián**

Paseo Zarategui, 82-84 bis  
20015 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943022590  
Fax: 943022592  
E-mail: [g-kontsumo.gelak@ej-gv.es](mailto:g-kontsumo.gelak@ej-gv.es)

**2. OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA (OMIC)**

**ÁLAVA**

**Vitoria-Gasteiz**

Cuesta San Vicente, s/n  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945161240  
Fax: 945161251  
E-mail: [omic@vitoria-gasteiz.org](mailto: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.alava.net](mailto:ccampezo.blanca@ayto.alava.net)

**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](mailto: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 – Cripán – Lanciego – Yécora – Oyón - Moreda de Alava)

Carretera de Vitoria, 2  
01300 Laguardia  
Tfno.: 945621169  
Fax: 945621065  
E-mail: [omic-riojaalavesa@kontsumo.net](mailto:omic-riojaalavesa@kontsumo.net)

**Llodio**

Herriko plaza, s/n  
01400 Llodio  
Tfno.: 944034848  
Fax: 944034752  
E-mail: [omic-llodio@kontsumo.net](mailto:omic-llodio@kontsumo.net)

## **BIZKAIA**

### **Bilbao**

Ugalde, 7  
48012 Bilbao  
Tfno.: 944204969 / Fax: 944205066  
E-mail: [omic@ayto.bilbao.net](mailto:omic@ayto.bilbao.net)

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

Askatasun Etorbidea, 2  
48200 Durango  
Tfno.: 946202707 / Fax: 946202707  
Email: [omic.mdurango@bizkaia.org](mailto:omic.mdurango@bizkaia.org)

### **Ermua**

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

### **Lekeitio**

Sabino Arana, 14  
48280 Lekeitio  
Tfno.: 946034112 / Fax: 946034113  
E-mail: [kiub-lekeitio@kontsumo.net](mailto:kiub-lekeitio@kontsumo.net)

### **Bermeo**

Areilza, 4  
48370 Bermeo  
Tfno.: 946179160 / Fax: 946882097  
E-mail: [kiub-kontsumoa@bermeo.org](mailto:kiub-kontsumoa@bermeo.org)

### **Etxebarri**

Santa Ana, 1  
48450 Etxebarri, Anteiglesia de San Esteban  
Tfno.: 944406724 / Fax: 944491458  
E-mail: [omic-etxebarri@kontsumo.net](mailto:omic-etxebarri@kontsumo.net)

### **Ortuella**

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

### **Muskiz-Forlan**

Cendeja, 21-2º (Edificio Meatzari)  
48550 Muskiz  
Tfno.: 946706016 / Fax: 946323014  
E-mail: [omic-muskiz@kontsumo.net](mailto: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](mailto:omic-uribekosta@kontsumo.net)

**Ondarroa**

Musika Enparantza, 1  
48700 Ondarroa  
Tfno.: 946830498  
Fax: 946833667  
E-mail: [omic-ondarroa@kontsumo.net](mailto:omic-ondarroa@kontsumo.net)

**Balmaseda**

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

**Mancomunidad de Encartaciones** (Arcentales – Carranza – Galdames – Gordexola – Güeñes – Lanestosa – Sopuerta – Trucios – Zalla)

La Inmaculada, 15  
48850 Zalla  
Tfno.: 946390636  
Fax: 946391168  
E-mail: [omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

**Barakaldo**

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

**Portugalete**

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

**Erandio - Altzaga**

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

**Erandio - Astrabudua**

Mezo, 20  
48950 Erandio  
Tfno.: 944175105  
Fax: 944175101  
E-mail: [omic-astrabudua@kontsumo.net](mailto:omic-astrabudua@kontsumo.net)

**Basauri**

Kareaga Goikoa, 52  
48970 Basauri  
Tfno.: 944666323  
Fax: 944261385  
E-mail: [jmbarragan@basauri.net](mailto:jmbarragan@basauri.net)

**Santurtzi**

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

**Getxo**

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

**Sestao**

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

**Leioa**

Jose Ramon Aketxe 11, 1º (Kultur Etxea)  
48940 Leioa  
Tfno.: 946072572

**Arrigorriaga**

Paseo Urgoiti. Casa de Cultura. Edificio 6.  
48480 Arrigorriaga  
Tfno.: 696494122  
[cic.kez@hotmail.com](mailto:cic.kez@hotmail.com)

**Zierbena**

Kultura Zierbena  
48508 Zierbena  
Tfno.: 946366007

## GIPUZKOA

### Donostia-San Sebastián

Alto de Errondo, 2 (Morlans)  
20009 Donostia-San Sebastián  
Tfno.: 943483410 / Fax: 943482829  
E-mail: [udala\\_omic@donostia.org](mailto:udala_omic@donostia.org)

### Oarsoaldea (Errenteria – Lezo – Oiartzun – Pasaia)

Olibet, 6  
20100 Errenteria  
Tfno.: 943510111 / Fax: 943518404  
E-mail: [omic-oarsoaldea@kontsumo.net](mailto:omic-oarsoaldea@kontsumo.net)

### Hernani

Sandiusterri, 1  
20120 Hernani  
Tfno.: 943552610 / Fax: 943555862  
E-mail: [marian-o@hernani.net](mailto:marian-o@hernani.net)

### Andoain

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

### Lasarte-Oria

Beheko Kale Bidea, 1  
20160 Lasarte-Oria  
Tfno.: 943361605 / Fax: 943361605  
E-mail: [omic@lasarte-oria.org](mailto:omic@lasarte-oria.org)

### Mancomunidad del Goierri (Alzaga – Arama – Ataun – Beasain – Gabiria – Gaintza – Idiazabal – Itsasondo – Lazkao – Legorreta – Mutiloa – Olaberria – Ordizia – Ormaiztegi – Segura – Zaldibia – Zegama – Zerain)

#### Beasain

Martina Maiz, 3  
20200 Beasain  
Tfno.: 943886908 / Fax: 943160604  
E-mail: [omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

#### Lazkao

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

#### Ordizia

Nikolas Lekuona, 2  
20240 Ordizia  
Tfno.: 943881642 / Fax: 943805615  
E-mail: [omic-ordizia@kontsumo.net](mailto:omic-ordizia@kontsumo.net)

### Irun

Juan Thalamas Labandibar, 21



20305 Irun  
Tfno.: 943505536 / Fax: 943505659  
E-mail: [omic@irun.org](mailto:omic@irun.org)

**Tolosaldea Garatzen** (Tolosa – Ibarra – Villabona)  
Foruen Plaza, 1  
20400 Tolosa  
Tfno.: 704201202  
E-mail: [kontsumoa@tolosaldea.net](mailto:kontsumoa@tolosaldea.net)

**Eibar**  
Plaza Unzaga, 1  
20600 Eibar  
Tfno.: 943203843 / Fax: 943708420  
E-mail: [omic-eibar@kontsumo.net](mailto:omic-eibar@kontsumo.net)

**Urola-Garaia** (Urretxu – Zumarraga // Mantiene colaboración directa con dos asociaciones: Iratzarri de Legazpia y Mairi de Urretxu-Zumarraga).

Iparraguirre 11, bajo  
20700 Urretxu  
Tfno: 943724279 / Fax: 943726164  
E-mail: [omic-urolagaraia@kontsumo.net](mailto:omic-urolagaraia@kontsumo.net)

**Iraurgi Lantzen** (Azkoitia – Azpeitia)

**Azkoitia**  
Kale Nagusia, 60-62  
20720 Azkoitia  
Tfno.: 943857305 / Fax: 943857305  
E-mail: [omic-azkoitia@kontsumo.net](mailto:omic-azkoitia@kontsumo.net)

**Azpeitia**  
Enparan, 1  
20730 Azpeitia  
Tfno.: 943157193 / Fax: 943157201  
E-mail: [omic-azpeitia@kontsumo.net](mailto: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](mailto:omic-elgoibar@kontsumo.net)

### **3. ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

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

<http://www.eka.org>

##### **Álava**

###### **URKOA, Asociación de Consumidores y Usuarios**

Francia, 21-1º dpto. 3  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945283194 /Fax: 945283194  
E-mail: [urkoagasteiz@eka.org](mailto:urkoagasteiz@eka.org)

##### **Bizkaia**

###### **EKA-OCUV, Organización de Consumidores y Usuarios Vasca**

Plaza Nueva, 7-1º dcha.  
48005 Bilbao  
Tfno.: 944168506 /Fax: 944150050  
E-mail: [ekainfo@eka.org](mailto:ekainfo@eka.org)

###### **URKOA, Asociación de Consumidores y Usuarios**

Plaza Nueva, 7-1º dcha.  
48005 Bilbao  
Tfno.: 944168506 / Fax: 944150050  
E-mail: [urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

###### **URKOA, Asociación Uribe-Kosta de Usuarios y Consumidores**

Amezti, 6-1º dpto 8  
48990 Getxo  
Tfno.: 944912233 / Fax: 944912233  
E-mail: [urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org)

##### **Gipuzkoa**

###### **EKA-OCUV, Organización de Consumidores y Usuarios Vasca**

Boulevard, 25 bajo Dpto. 8  
20005 Donostia-San Sebastián  
Tfno.: 943423993 / Fax: 943423993  
E-mail: [urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

###### **ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa**

E-mail: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

Kasino Zaharra – Hogar del jubilado  
20280 Hondarribia  
Tfno.: 943640488 / Fax: 943635067

Fueros, 2-2º dcha.  
20302 Irun  
Tfno.: 943632194 / Fax: 943635067

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

<http://www.uce-ehkb.org>

**Álava**

**Unión de Consumidores de Euskadi**

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

**Bizkaia**

**Unión de Consumidores Provincial de Bizkaia**

Hurtado de Amézaga, 27-11º Dpto. 5  
48008 Bilbao  
Tfno.: 944215559  
Fax: 944215251  
E-mail: [ucebizkaia@kontsumo.net](mailto:ucebizkaia@kontsumo.net)

**Gipuzkoa**

**Unión de Consumidores de Gipuzkoa-Donostia**

Idiáquez, 7-3º C  
20004 Donostia-San Sebastián  
Tfno.: 943431124  
Fax: 943426938  
E-mail: [uce-donostia@kontsumo.net](mailto:uce-donostia@kontsumo.net)

**Unión de Consumidores de Gipuzkoa-Eibar**

Plaza Unzaga, s/n (junto parada de taxis) Aptdo. 5  
20600 Eibar  
Tfno.: 943201987  
Fax: 943208762  
E-mail: [uce-eibar@kontsumo.net](mailto:uce-eibar@kontsumo.net)

**FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

<http://www.eke-fce.com>

**Álava**

**AKE, Asociación Alavesa de Consumidores**

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

**Bizkaia**

**ASKOFA, Asociación Familiar para la Orientación del Consumo de Euskadi**

Pintor Antonio Guezala, 7 (entrada Saturrarán)  
48015 Bilbao  
Tfno.: 944752239  
Fax: 944752239  
E-mail: [ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

**BKE, Asociación Vizcaina de Consumidores**

Ledesma, 10 Bis-4º Dpto.1  
48001 Bilbao  
Tfno.: 944246420  
Fax: 944246420  
E-mail: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**EKE, Federación de Consumidores de Euskadi**

Ledesma, 10 Bis-4º Dpto.1  
48001 Bilbao  
Tfno.: 944249210  
Fax: 944246420  
E-mail: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**ETXEKO-ANDRE, Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores de Bizkaia**

Jardines, 5-1º  
48005 Bilbao  
Tfno.: 944153874  
Fax: 944154917  
E-mail: [etxeakoandre@euskalnet.net](mailto:etxeakoandre@euskalnet.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: [amasdecasa@euskalnet.net](mailto:amasdecasa@euskalnet.net)

#### **4. JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

##### **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi (Dirección de Consumo del Gobierno Vasco)**

Donostia-San Sebastián, 1

01010- Vitoria-Gasteiz

Tfno.: 945019936

Fax: 945019997

E-mail: [junta-arbitral@ej-gv.es](mailto:junta-arbitral@ej-gv.es)

<http://www.euskadi.net/arbitrajeconsumo>

##### **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](mailto:junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org)

