

# KONTSUMOBIDE

## MEMORIA 2011

## 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	15
<b>3. CONTROL DE MERCADO</b>	<b>21</b>
3.1. Campañas de inspección y control	21
3.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	42
3.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios	43
3.4. Actuaciones inspectoras	44
3.5. Comunicaciones	45
<b>4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>	<b>47</b>
4.1. Formación en Centros de Consumo	47
4.2. Programa Formación en Consumo en los Centros Educativos	50
4.3. Programa Formación en Consumo en Centros de Mayores	52
4.4. Otros	54
4.5. Cursos y jornadas	54
4.6. Formación a profesionales	54
4.7. Becas para la formación e investigación en consumo	56
<b>5. INFORMACIÓN</b>	<b>57</b>
5.1. Programa de publicaciones	57
5.2. Programa de sensibilización	58
5.3. Programa de documentación	59
<b>6. COOPERACIÓN CON OTROS AGENTES</b>	<b>61</b>
6.1. Programa de apoyo económico	61
6.2. Asesoramiento jurídico a las OMICs	65
6.3. Comisión Consultiva de Consumo	65
<b>7. RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS</b>	<b>67</b>
7.1. INC y resto de comunidades autónomas	67
7.4. Consumers Internacional	67
<b>ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC</b>	<b>68</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo ha iniciado sus actividades el 1 de septiembre de 2011, tras la aprobación del [Decreto 159/2011, de 12 de julio](#), que regula su estructura y organización. A partir de dicha fecha, Kontsumobide sustituye a la antigua Dirección de Consumo del Gobierno Vasco. La Memoria 2011 reflejará la actividad desarrollada tanto por la Dirección de Consumo (desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto de 2011), como por Kontsumobide (desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2011). En este sentido, toda mención realizada en esta memoria a “Kontsumobide” se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo.

Kontsumobide publica la Memoria de Consumo 2011 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.

La memoria se divide en cuatro partes, que coinciden con los ejes fundamentales de Kontsumobide: 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, Kontsumobide 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 2011 para formar e informar a la ciudadanía.

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

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

## 2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Kontsumobide – Instituto de Vasco 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

Kontsumobide realiza una importante labor asesora e informativa mediante la atención a las personas consumidoras. A lo largo de 2011, se han atendido un total de 9.942 consultas de consumo. Sumadas a las 10.620 consultas recibidas a través del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras (900 600 500), el total de consultas gestionadas por Kontsumobide ha sido 20.562.

Las consultas recibidas 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.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net), a través del buzón del portal de Euskadi.net o por e-mail. Asimismo, otras organizaciones como las OMICs o las asociaciones de personas consumidoras recogen consultas de las personas consumidoras: 26.437 y 5.777, respectivamente.

CONSULTAS DE 2011 POR ORGANIZACIONES						
	KONTSUMOBIDE		OMIC	Asociac. de pers. consumidoras (AACC)	Total	%
	Serv. Centrales y Territoriales	Teléfono 900				
Alimentación	90	1.082	956	103	2.231	<b>4,22</b>
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	321	592	598	162	1.673	<b>3,17</b>
Juguetes	26	48	17	3	94	<b>0,17</b>
Material eléctrico	31	13	16	3	63	<b>0,11</b>
Muebles	188	272	221	109	790	<b>1,49</b>
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	22	25	18	1	66	<b>0,11</b>
Textil, calzado y complementos	260	285	287	83	915	<b>1,73</b>
Productos telefonía y comunicación	409	4	15	1	429	<b>0,86</b>
Vehículos	364	390	647	182	1.583	<b>3,05</b>
Productos varios	383	333	660	77	1.453	<b>2,75</b>
Reparación de electrodomésticos	215	184	277	67	743	<b>1,40</b>
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	1.078	1.118	2.726	539	5.461	<b>10,34</b>
Vivienda, promoción inmobiliaria	260	213	1.210	730	2.413	<b>4,57</b>
Reparación de viviendas, gremios	261	247	165	55	728	<b>1,37</b>
Reparación de vehículos	250	250	324	102	926	<b>1,75</b>
Viajes	192	241	230	99	762	<b>1,44</b>
Transportes	365	388	715	429	1.897	<b>3,59</b>
Telecomunicaciones-Servicios telefonía	2.975	2.937	6.771	1.132	13.819	<b>26,17</b>
Servicios bancarios	403	468	1.001	299	2.171	<b>4,11</b>
Servicio sanitario y asistencial	89	97	137	45	368	<b>0,69</b>
Tintorerías, lavanderías	78	11	67	21	177	<b>0,38</b>
Seguros	350	614	1.186	294	2.444	<b>4,63</b>
Estaciones de servicio	8	16	17	1	42	<b>0,07</b>
Servicios varios	1.250	710	3.028	1.144	6.132	<b>11,61</b>
Sin codificar	70	82	5.148	96	5.396	<b>10,22</b>
<b>TOTAL</b>	9.942	10.620				
	<b>20.562</b>		<b>26.437</b>	<b>5.777</b>	<b>52.776</b>	<b>100,00</b>

\* Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).

### 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, Kontsumobide ofrece este servicio gratuito a través del teléfono 900 600 500.

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.

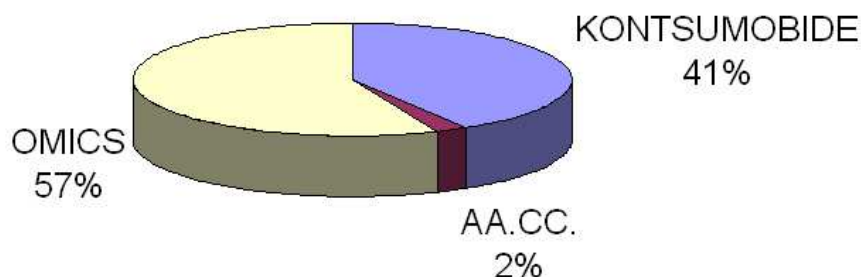
Durante el año 2011 se recibieron 10.620 llamadas, lo que hace una media por mes de 885 llamadas.

### 2.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante 2011, en la CAPV se tramitaron 23.824 reclamaciones a través de las diferentes oficinas de consumo: 9.870 a través de Kontsumobide, 13.457 por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y 497 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 43,40% del total. El sector de servicios energéticos se sitúa en un segundo lugar con un 10,67%, seguido de las reclamaciones de transportes (6,64%) y de las referidas a electrodomésticos, productos informáticos o audiovisuales (3,63%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (64,34%).

#### Porcentaje de reclamaciones por organismo



<b>SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR ORGANIZACIONES (2011)</b>						
<b>Producto / Servicio</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>OMIC</b>		<b>AACC</b>	
	Total	%	Total	%	Total	%
Alimentación	275	2,79	576	4,28	11	2,21
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	427	4,33	433	3,22	6	1,21
Juguetes	59	0,60	8	0,06	0	0,00
Material eléctrico	33	0,33	11	0,08	0	0,00
Muebles	238	2,41	108	0,80	9	1,81
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	20	0,20	10	0,07	1	0,20
Textil, calzado y complementos	477	4,83	120	0,89	7	1,41
Productos telefonía y comunicación	317	3,21	18	0,13	0	0,00
Vehículos	208	2,11	233	1,73	9	1,81
Productos varios	410	4,15	381	2,83	15	3,02
Reparación de electrodomésticos	163	1,65	102	0,76	5	1,01
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	1.029	10,43	1465	10,89	47	9,46
Vivienda, promoción inmobiliaria	114	1,16	163	1,21	17	3,42
Reparación de viviendas, gremios	60	0,61	22	0,16	3	0,60
Reparación de vehículos	330	3,34	147	1,09	6	1,21
Viajes	83	0,84	108	0,80	19	3,82
Transportes	775	7,85	721	5,36	86	17,30
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	3.229	32,72	6947	51,62	164	33,00
Servicios bancarios	271	2,75	427	3,17	19	3,82
Servicio sanitario y asistencial	141	1,43	25	0,19	3	0,60
Tintorerías, lavanderías	110	1,11	43	0,32	4	0,80
Seguros	55	0,56	334	2,48	31	6,24
Estaciones de servicio	65	0,66	11	0,08	0	0,00
Servicios varios	926	9,38	709	5,27	30	6,04
Sin codificar	55	2,79	335	2,49	5	1,01
<b>Total</b>	<b>9.870</b>	<b>100,00</b>	<b>13.457</b>	<b>100,00</b>	<b>497</b>	<b>100,00</b>

<b>SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES EN EUSKADI POR TERRITORIO HISTÓRICO (2011)</b>								
	<b>ÁLAVA</b>		<b>GIPUZKOA</b>		<b>BIZKAIA</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>		<b>%</b>
Alimentación	<b>129</b>	2,81	<b>87</b>	1,45	<b>646</b>	4,88	<b>862</b>	3,62
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	<b>210</b>	4,57	<b>173</b>	2,89	<b>483</b>	3,65	<b>866</b>	3,63
Juguetes	<b>19</b>	0,41	<b>13</b>	0,22	<b>35</b>	0,26	<b>67</b>	0,28
Material eléctrico	<b>9</b>	0,20	<b>12</b>	0,20	<b>23</b>	0,17	<b>44</b>	0,18
Muebles	<b>82</b>	1,79	<b>77</b>	1,29	<b>196</b>	1,48	<b>355</b>	1,49
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	<b>5</b>	0,11	<b>12</b>	0,20	<b>14</b>	0,11	<b>31</b>	0,13
Textil, calzado y complementos	<b>100</b>	2,18	<b>133</b>	2,22	<b>371</b>	2,80	<b>604</b>	2,54
Telefonía y comunicación	<b>68</b>	1,48	<b>45</b>	0,75	<b>222</b>	1,68	<b>335</b>	1,41
Vehículos	<b>96</b>	2,09	<b>113</b>	1,89	<b>241</b>	1,82	<b>450</b>	1,89
Productos varios	<b>209</b>	4,55	<b>172</b>	2,88	<b>425</b>	3,21	<b>806</b>	3,38
Reparación de electrodomésticos	<b>46</b>	1,00	<b>69</b>	1,15	<b>155</b>	1,17	<b>270</b>	1,13
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	<b>532</b>	11,58	<b>705</b>	11,79	<b>1304</b>	9,84	<b>2541</b>	10,67
Vivienda, promoción inmobiliaria	<b>104</b>	2,26	<b>56</b>	0,94	<b>134</b>	1,01	<b>294</b>	1,23
Reparación de viviendas, gremios	<b>15</b>	0,33	<b>22</b>	0,37	<b>48</b>	0,36	<b>85</b>	0,36
Reparación de vehículos	<b>118</b>	2,57	<b>112</b>	1,87	<b>253</b>	1,91	<b>483</b>	2,03
Viajes	<b>23</b>	0,50	<b>46</b>	0,77	<b>141</b>	1,06	<b>210</b>	0,88
Transportes	<b>288</b>	6,27	<b>316</b>	5,28	<b>978</b>	7,38	<b>1582</b>	6,64
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	<b>1.726</b>	37,58	<b>2931</b>	49,00	<b>5683</b>	42,89	<b>10.340</b>	43,40
Servicios bancarios	<b>183</b>	3,98	<b>222</b>	3,71	<b>312</b>	2,35	<b>717</b>	3,01
Servicio sanitario y asistencial	<b>15</b>	0,33	<b>58</b>	0,97	<b>96</b>	0,72	<b>169</b>	0,71
Tintorerías, lavanderías	<b>29</b>	0,63	<b>32</b>	0,53	<b>96</b>	0,72	<b>157</b>	0,66
Seguros	<b>127</b>	2,77	<b>77</b>	1,29	<b>216</b>	1,63	<b>420</b>	1,76
Estaciones de servicio	<b>14</b>	0,30	<b>25</b>	0,42	<b>37</b>	0,28	<b>76</b>	0,32
Servicios varios	<b>312</b>	6,79	<b>371</b>	6,20	<b>982</b>	7,41	<b>1665</b>	6,99
Sin codificar	<b>134</b>	2,92	<b>103</b>	1,72	<b>158</b>	1,19	<b>395</b>	1,66
<b>TOTAL</b>	<b>4.593</b>	100,00	<b>5.982</b>	100,00	<b>13.249</b>	100,00	<b>23.824</b>	100,00

### 2.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2011, Kontsumobide recibió un total de **9.870** hojas de reclamaciones a través de sus tres oficinas (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz). De las 9.870 reclamaciones, 2.136 fueron tramitadas por la oficina de Kontsumobide de Álava, 5.484 por la de Bizkaia y 2.250 por la de Gipuzkoa.

Del total de reclamaciones que había llegado a las tres oficinas de Kontsumobide al finalizar el ejercicio 2011, 586 no fueron admitidas a trámite por tratarse de

materias que no competían a Kontsumobide y 1.059 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, 340 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral.

En el año 2011, 94 demandantes desistieron de su petición y en 2.102 reclamaciones se llegó a una avenencia con la mediación de Kontsumobide.

Además, la Administración cerró un total de 267 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador para las empresas denunciadas.

En el resto de las reclamaciones (1.842), 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 2011 6.980, y quedan pendientes de resolver 2.890, porque aún están tramitándose.

<b>RECLAMACIONES RECIBIDAS EN KONTSUMOBIDE EN 2011</b>					
		<b>Álava</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Total reclamaciones recibidas</b>		<b>2.136</b>	<b>5.484</b>	<b>2.250</b>	<b>9.870</b>
Archivo avenencia	<b>MEDIACIÓN</b>	815	824	463	2.102
Archivo con apercibimiento		12	21	8	41
Archivo con proposición de arbitraje		35	281	24	340
Archivo con propuesta de expediente sancionador		106	62	99	267
Archivo no avenencia tras mediación		407	680	146	1.233
Archivo sin infracción		39	376	153	568
Archivo denuncia	<b>SIN MEDIACIÓN</b>	0	4	3	7
Archivo no admitido a trámite		78	320	188	586
Archivo no localizado		16	22	7	45
Archivo por desestimiento		20	49	25	94
Archivo por no presentar documentación		32	98	20	150
Archivo queja		120	327	21	468
Inclusión red de alerta		0	20	0	20
Comunicación/Traslado	156	782	121	1.059	
<b>Reclamaciones Resueltas</b>		<b>1.836</b>	<b>3.866</b>	<b>1.278</b>	<b>6.980</b>
Reclamaciones Pendientes de resolver		300	1.618	972	2.890

Los sectores más reclamados en 2011 son similares a los de los últimos años: los servicios de telefonía, los servicios energéticos, los transportes y electrodomésticos, productos informáticos o audiovisuales.

### **Motivos de las reclamaciones**

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



<b>TELECOMUNICACIONES / SERVICIOS DE TELEFONÍA</b>	
<b>Motivos</b>	<b>Porcentaje</b>
Facturación indebida	43,77
Bajas	12,75
Incumplimiento contrato, ofertas	12,17
Portabilidad	5,51
Interrupciones del servicio	3,77
Altas	2,32
Información deficiente	1,74
Otros	17,97
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

<b>SERVICIOS ENERGÉTICOS</b>	
<b>Motivos</b>	<b>Porcentaje</b>
Facturación indebida	44,99
Cortes de suministro	9,44
Incumplimiento contrato-Ofertas	7,59
Deficiencias del servicio	6,67
Disconformidad con lecturas	4,60
Reclamaciones a la empresa sin resolver	2,65
Información deficiente	1,04
Hojas de reclamaciones: no existencia o negativa	0,35
Otros	22,67
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

<b>TRANSPORTES</b>	
<b>Motivos</b>	<b>Porcentaje</b>
Cancelaciones-retrasos	30,50
Calidad deficiente del servicio	20,29
Pérdidas-deterioro de equipajes	10,94
Billetes	6,62
Información deficiente	1,87
Facturación	1,44
Mensajería-Paquetería	1,44
Overbooking	1,01
Hojas reclamaciones: no existencia o negativa	0,86
Otros	25,04
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

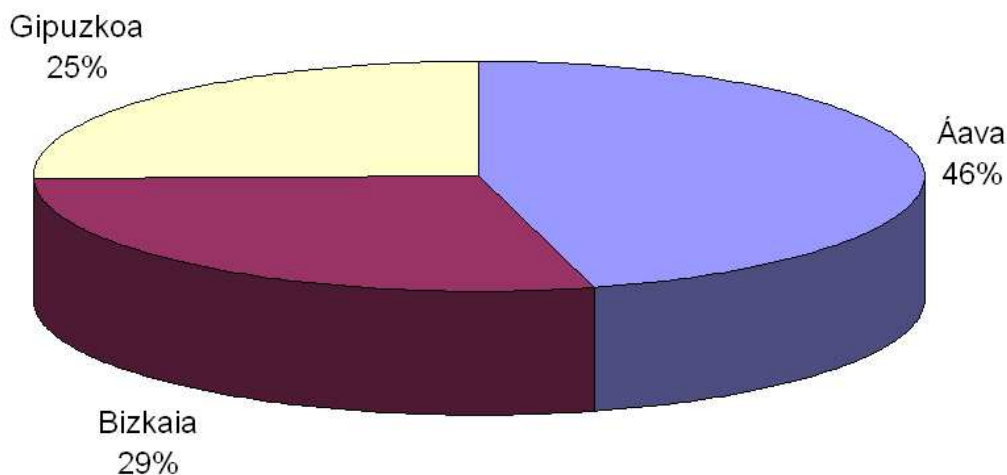
<b>ELECTRODOMÉSTICOS</b>	
<b>Motivos</b>	<b>Porcentaje</b>
Garantías	29,27
Producto defectuoso	14,52
Deficiencias del servicio	10,07
Reparación defectuosa	3,51
Información deficiente	3,28
Publicidad engañosa	3,04
Incumplimiento contrato/oferta	2,81
Incumplimiento plazos de entrega	2,81
Facturación indebida	2,11
Montaje incorrecto	0,70
Hojas de reclamaciones: no existencia o negativa	0,23
Otros	27,63
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

### **Expedientes sancionadores**

Además de mediar entre las partes en busca de una solución, la labor de Kontsumobide también consiste en imponer sanciones a las empresas en caso de observar irregularidades. Durante el año 2011, se incoaron 175 expedientes sancionadores, bien por campañas de inspección programadas por Kontsumobide bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas.

Por territorios, en Álava se incoaron 80 expedientes sancionadores, 51 en Bizkaia y 44 en Gipuzkoa.

### **Expedientes sancionadores según territorio histórico**



La mayoría de expedientes sancionadores está relacionada con las deficiencias en la prestación del servicio (31,43%). En cuanto a los sectores, las empresas de

servicios de suministros acaparan la mayoría de las sanciones con más del 16% del total.

<b>EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN MOTIVOS</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Deficiencias en la prestación del servicio	55	31,43
Negativa a facilitar datos en la inspección	34	19,43
Incumplimiento de garantías	15	8,57
Publicidad engañosa	15	8,57
Precios	14	8,00
Hojas de reclamaciones	8	4,57
Problemas de etiquetado	0	0,00
Composición y calidad no ajustadas a la normativa	0	0,00
Incumplimiento de las normas de seguridad	0	0,00
Cláusulas abusivas	0	0,00
Problemas contractuales	0	0,00
Otros	34	19,43
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,00</b>

<b>EXPEDIENTES SANCIONADORES SEGÚN SECTORES</b>		
<b>Producto / Servicio</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Servicios de suministro (energía, agua, otros)	29	16,57
Telecomunicaciones – Servicios de Telefonía	24	13,71
Electrodomésticos (incluye informática y audiovisuales)	7	4,00
Productos telefonía y comunicación	6	3,43
Juguetes	5	2,86
Servicios bancarios	5	2,86
Transportes	4	2,29
Alimentación	3	1,71
Material eléctrico	3	1,71
Muebles	3	1,71
Textil, calzado y complementos	3	1,71
Reparación electrodomésticos (incluye informática y audiovisuales)	3	1,71
Vehículos	2	1,14
Reparación de viviendas, gremios	2	1,14
Vivienda, promoción inmobiliaria	1	0,57
Reparación de vehículos	1	0,57
Servicios varios	64	36,57
Productos varios	6	3,43
Sin codificar	4	2,29
<b>Total</b>	<b>175</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 Kontsumobide, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Que la cuantía de la reclamación no supere los 900 euros.
- Que la reclamación sea judicialmente viable.

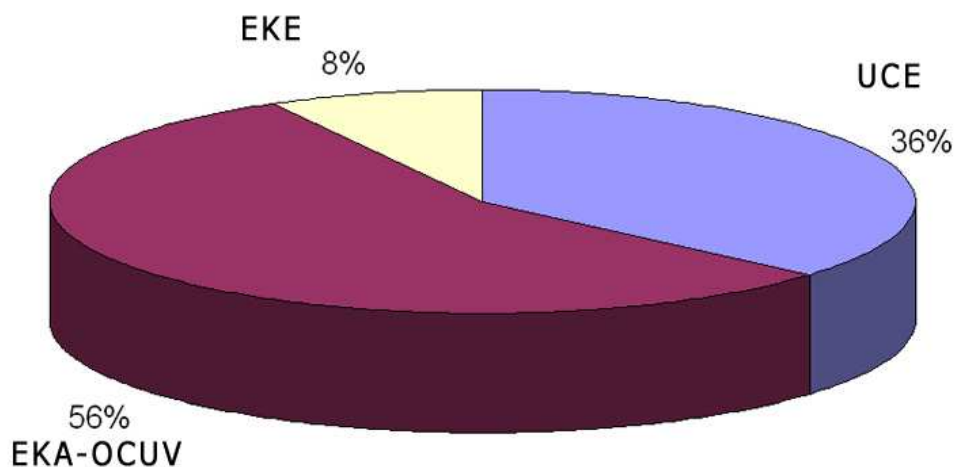
-Que la persona demandante esté asociada en alguna organización de defensa de las personas consumidoras.

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 Kontsumobide reservó en 2011 una partida de 44.975 euros.

Gracias a esta iniciativa, las asociaciones pudieron ejercer la defensa gratuita de las personas consumidoras en un total de 171 juicios verbales. En concreto, EKA-OCUV fue la organización que más juicios defendió en 2011: 95. Las asociaciones UCE y EKE, por su parte, ejercieron la defensa en 62 y 14 juicios, respectivamente.

<b>ASOCIACIONES</b>	<b>JUICIOS</b>
UCE	62
EKA-OCUV	95
EKE	14
<b>Total</b>	<b>171</b>

**Juicios verbales 2011**

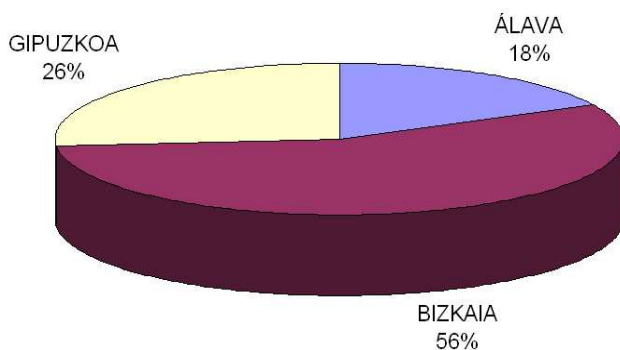


## 2.2.2. Oficinas Municipales de Consumo

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) recibieron un total de 13.457 reclamaciones; 2.372 se tramitaron en el Territorio Histórico de Álava, 7.552 en Bizkaia y 3.533 en Gipuzkoa.

<b>RECLAMACIONES 2010 DE LAS OMIC, SEGÚN SECTOR Y TERRITORIO HISTÓRICO</b>				
<b>Producto/Servicio</b>	<b>Álava</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Total</b>
Alimentación	98	425	53	576
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	124	237	72	433
Juguetes	0	7	1	8
Material eléctrico	0	9	2	11
Muebles	18	72	18	108
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	6	4	10
Textil, calzado y complementos	14	80	26	120
Telefonía y comunicación	5	4	9	18
Vehículos	67	120	46	233
Productos varios	100	201	80	381
Reparación de electrodomésticos	7	71	24	102
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	237	760	468	1.465
Vivienda, promoción inmobiliaria	74	57	32	163
Reparación de vivienda, gremios	0	17	5	22
Reparación de vehículos	42	79	26	147
Viajes	8	75	25	108
Transportes	197	370	154	721
Telecomunicaciones – Servicios de telefonía	803	4.081	2.063	6.947
Servicios bancarios	156	138	133	427
Servicio sanitario y asistencial	2	16	7	25
Tintorerías, lavanderías	1	37	5	43
Seguros	113	170	51	334
Estaciones de servicio	2	4	5	11
Servicios varios	188	371	150	709
Sin codificar	116	145	74	335
<b>Total</b>	<b>2.372</b>	<b>7.552</b>	<b>3.533</b>	<b>13.457</b>

### Reclamaciones de las OMIC por territorio histórico



### 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 2011, las asociaciones tramitaron 497 reclamaciones; 85 en Álava, 199 en Gipuzkoa y 213 en Bizkaia.

<b>RECLAMACIONES 2011 DE LAS AACC SEGÚN SECTOR Y TERRITORIO HISTÓRICO</b>				
<b>Producto/Servicio</b>	<b>Álava</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Total</b>
Alimentación	1	1	9	11
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	0	4	2	6
Juguetes	0	0	0	0
Material eléctrico	0	0	0	0
Muebles	1	4	4	9
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	0	0	1	1
Textil, calzado y complementos	0	4	3	7
Productos de telefonía y comunicación	0	0	0	0
Vehículos	1	4	4	9
Productos varios	4	5	6	15
Reparación de electrodomésticos	2	2	1	5
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	8	22	17	47
Vivienda, promoción inmobiliaria	6	6	5	17
Reparación de viviendas, gremios	0	1	2	3
Reparación de vehículos	0	3	3	6
Viajes	3	12	4	19
Transportes	11	13	62	86
Telecomunicaciones – Servicios de telefonía	30	77	57	164
Servicios bancarios	8	5	6	19
Servicio sanitario y asistencial	0	2	1	3
Tintorerías, lavanderías	1	0	3	4
Seguros	7	19	5	31
Estaciones de servicio	0	0	0	0
Servicios varios	1	13	16	30
Sin codificar	1	2	2	5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>199</b>	<b>213</b>	<b>497</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.



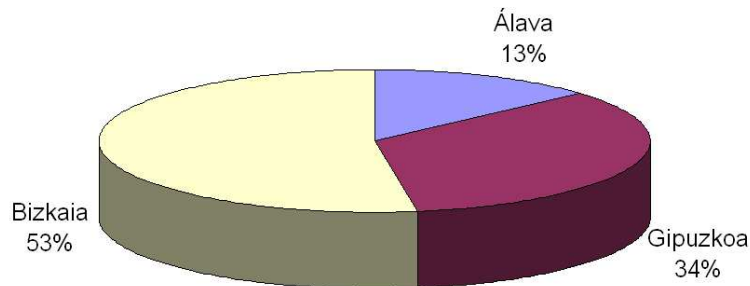
El Sistema Arbitral de Consumo dispone de un procedimiento especial basado en las siguientes características: voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y neutralidad, y gratuidad.

### 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 2011 se sumaron al sistema 1.180 nuevas empresas.

Las nuevas adhesiones están directamente relacionadas con la campaña que anualmente realiza Kontsumobide y que, en este último año, se dirigió a un total de 2.281 empresas a través de visitas personalizadas, gracias a las cuales se consiguió que un 52% del total de las empresas visitadas solicitara su adhesión al Sistema Arbitral.

### Empresas adheridas según territorio histórico

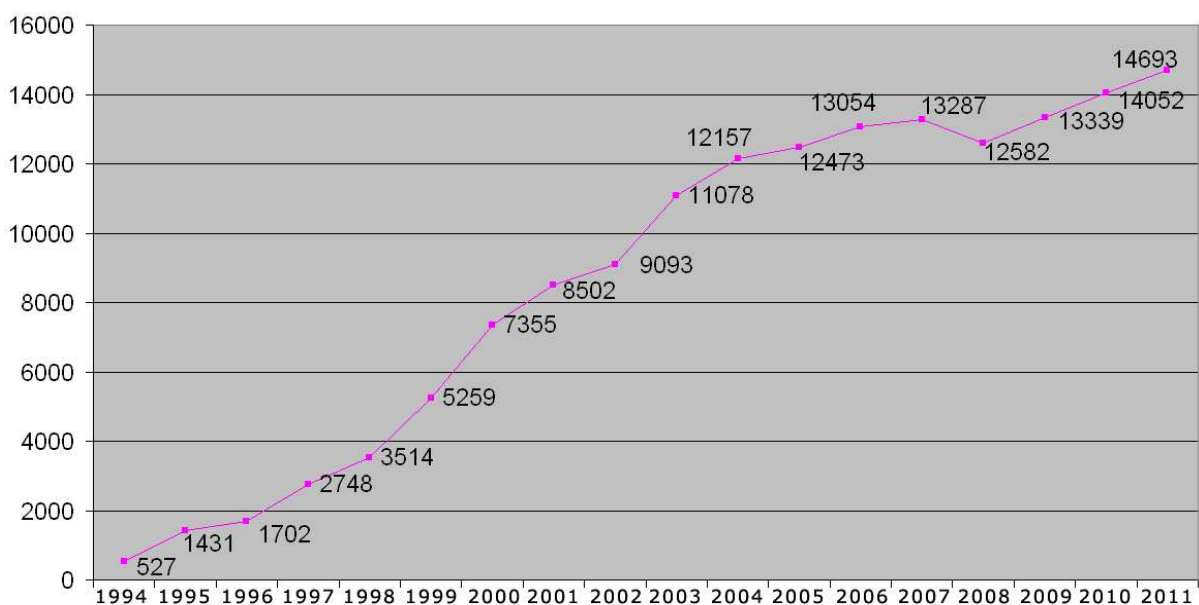


La empresa o comercio que se somete al Sistema Arbitral consigue atraer la confianza de sus clientes al garantizarles la rápida resolución de controversias en materia de consumo. Se trata de una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa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

Por otro lado, en este año 2011 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 538 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 14.693.

### Evolución del número de empresas adheridas





Durante el año 2011, 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 las adhesiones de empresas del sector de telecomunicaciones han vuelto a incrementarse ligeramente (+3,01%).

En el otro extremo, se encuentran los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo: el de transporte (0,36%), el de seguros (1,53%) y el de banca, que no está representado por ninguna empresa.

<b>Actividad</b>	<b>Empresas adheridas</b>	<b>% empresas de Euskadi</b>
Actividades recreativas	50	1,44
Agencias de viaje	45	7,10
Alimentación	758	8,92
Automóviles	1.149	30,82
Bazares	50	6,54
Comercio electrónico	11	100,00
Electrodomésticos, SAT	444	19,38
Energía	12	92,31
Enseñanza	249	5,90
Grandes superficies	144	23,80
Gremios, vivienda	1.943	6,21
Hostelería	469	3,28
Informática	250	44,72
Joyería, relojería	427	51,02
Muebles	1.107	34,42
Otro comercio por menor	1.661	20,35
Promoción inmobiliaria	154	3,47
Publicidad	7	0,81
Seguros	37	1,53
Telefonía	108	65,06
Textil, calzado	3.287	42,68
Tintorerías	115	31,86
Transportes	48	0,36
Otros	2.168	3,81
<b>Total</b>	<b>14.693</b>	<b>8,71</b>

### 2.3.2. Solicitudes de arbitraje

Desde la creación del servicio en el año 1994 hasta el año 2011 se han recibido un total de 12.748 solicitudes de arbitraje.

En el año 2011 se tramitaron 1.201 solicitudes de arbitraje y se dictaron 535 Laudos (3 más que el año anterior). En dicho ejercicio aumentó la litigiosidad en el sector energético de 30 a 83 solicitudes (53 más que en 2010).

Así, en 2011 las solicitudes de arbitraje fueron resueltas de la siguiente manera:

- 535 solicitudes fueron resueltas mediante un Laudo arbitral. De ellas, el 92,8% fueron solicitudes de arbitraje presentadas contra profesionales y empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Llama la atención que el 5,2% fue contra profesionales y empresas no adheridas al sistema que, sin embargo, aceptaron que la controversia se resolviese por el procedimiento arbitral.

- 174 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.

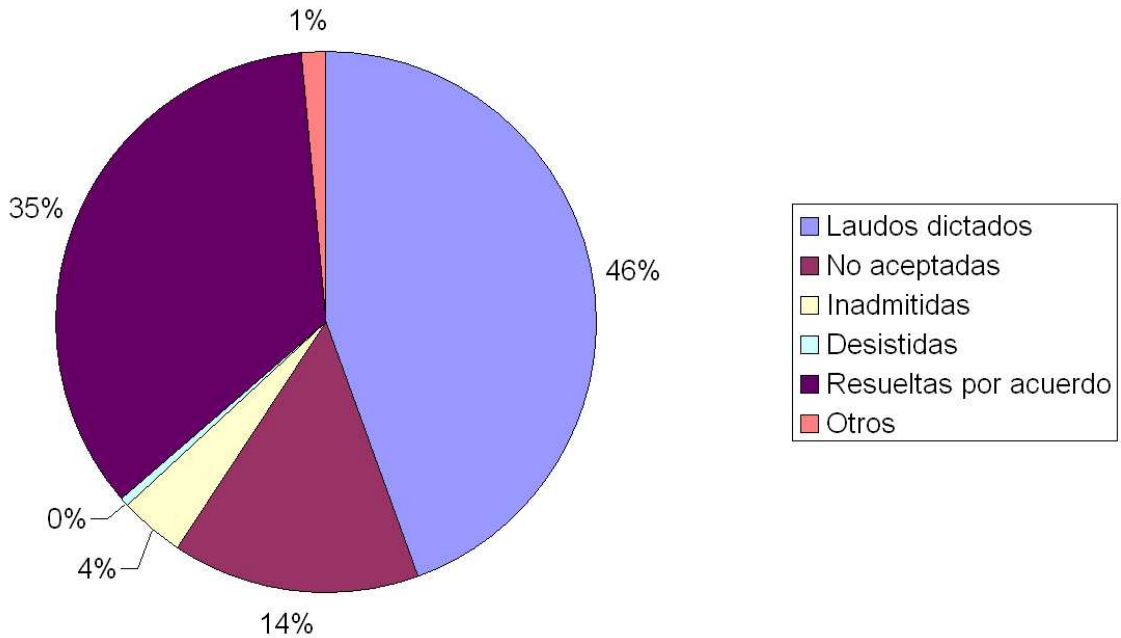
- 422 solicitudes fueron resueltas por acuerdo de las partes a través de la mediación efectuada por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

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

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

- 10 solicitudes se encontraban a últimos de año todavía en trámite, al haberse presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a finales de 2011.

### Solicitudes Arbitraje 2011



En cuanto a los resultados, el 34,6% de los laudos fue favorable totalmente a la persona consumidora y un 38,7% parcialmente, mientras que en el resto, en el 26,7%, el Colegio Arbitral dio la razón al establecimiento o empresa.

### Resultados de las solicitudes de arbitraje

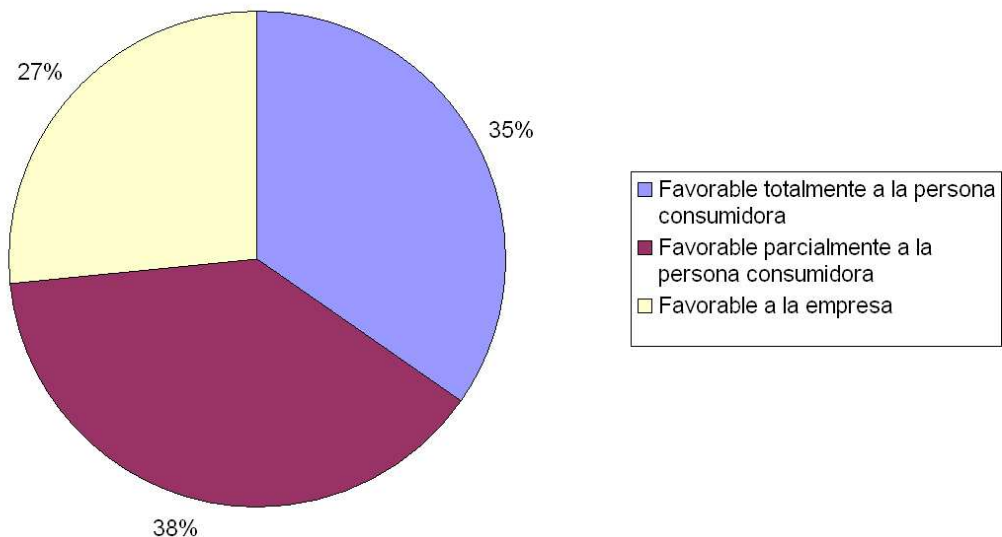


Tabla solicitudes de arbitraje por sectores

<b>SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES 2011</b>	
Telefonía	819
Energía	83
Gremios, vivienda	44
Tintorerías	41
Enseñanza	39
Automóviles	26
Electrodomésticos, SAT	24
Textil, calzado	23
Muebles	20
Comercio por menor	11
Agencias de viaje	9
Transportes	9
Informática	5
Joyería, relojería	5
Grandes Superficies	3
Hostelería	3
Servicios bancarios	3
Seguros	2
Promoción inmobiliaria	2
Venta domiciliaria	2
Actividades recreativas	1
Comercio electrónico	--
Bazares	--
Otros	27
<b>Total</b>	<b>1.185</b>

### **3. CONTROL DE MERCADO**

Control de mercado es una de las unidades de trabajo de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo\*. 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 2011 se llevaron a cabo las siguientes Campañas de inspección de productos y servicios:

- 1.- Toma de muestras de disfraces para niños, máscaras, caretas, bigotes, barbas, sombreros y/o pelucas de Carnaval.
- 2.- Control de la información y garantías en la venta de vehículos de segunda mano.
- 3.- Toma de muestras de alimentos sin gluten.
- 4.- Toma de muestras de prendas infantiles (hasta 14 años)
- 5.- Control de la información obligatoria en centros de bronceado
- 6.- Control de Precios de venta al público (PVP), horarios comerciales y hojas de reclamaciones.
- 7.- Etiquetado y composición de productos alimenticios con declaraciones saludables.
- 8.-Control del etiquetado de escaleras
- 9.- Toma de muestras de productos con láser: armas de imitación con láser
- 10.- Control de chalecos reflectantes de alta visibilidad.
- 11.- Control de los aspectos esenciales y básicos de la información al consumidor en productos envasados por los titulares del comercio minorista.
- 12.-Control del cumplimiento de la obligación del prestador de servicios de proporcionar al destinatario de los mismos sus datos identificativos y de contacto.
- 13.- Control de etiquetado y seguridad de los juguetes

---

\* Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).

### **3.1.1. Campaña toma de muestras de disfraces para niños, máscaras, caretas, bigotes, barbas, sombreros y/o pelucas de Carnaval.**

#### **Programación (31 de enero – 4 de febrero 2011)**

Muchos de los artículos arriba descritos presentan problemas de seguridad para las personas consumidoras, y especialmente para los niños y niñas, lo que obliga a las autoridades de consumo a incluirlos en el sistema de red de alerta, y retirarlos del mercado. Están en el mercado durante todo el año, pero irrumpen de forma masiva en una temporada muy concreta: el carnaval.

#### **Objetivos**

Comprobar mediante ensayos analíticos que los artículos de disfraces para niños/as y máscaras/caretas/bigotes/barbas/sombreros y/o pelucas para carnaval, cumplen con las normas de seguridad aplicables.

#### **Toma de muestras previstas**

10 tomas de muestras reglamentarias de entre disfraces para niño/a, máscaras/caretas/bigotes/barbas/sombreros y/o pelucas para carnaval.

#### **Establecimientos**

Bazares y tiendas de bajo precio y tiendas especializadas en artículos de broma y fiestas.

#### **Fecha de realización**

Entre el 31 de enero y el 4 de febrero de 2011, ambos inclusive.

#### **Resultados**

Se han efectuado las 10 tomas de muestras programadas, de entre pelucas, sombreros de carnaval, disfraces y pinturas para el cuerpo.

Se comprueba lo siguiente:

- 7 de las muestras han resultado correctas.
- 2 muestras han presentado problemas de seguridad, por incumplir los requisitos exigidos sobre inflamabilidad, y han sido puestas en el sistema de red de alerta.
- 1 muestra ha presentado incumplimientos en el etiquetado, y se ha remitido, por razones de competencia, a la Dirección de Consumo de la Comunidad Autónoma donde tiene la sede el responsable del producto.

### **3.1.2. Campaña control de la información y garantías en la venta de vehículos de segunda mano**

#### **Programación (7 – 18 de febrero 2011)**

Esta campaña está incluida dentro de las campañas nacionales que se hacen entre el INC y las CCAA, y es la segunda fase de otra que se realizó a este tipo de establecimientos en el año 2009.

### **Objetivos**

Comprobar que la información facilitada a las personas consumidoras es correcta y suficiente en relación a los requisitos que deben cumplir los vehículos.

Verificar que los derechos de la persona consumidora respecto a la garantía que cubre la compraventa son reconocidos.

### **Establecimientos**

Persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a ofertar la venta de vehículos usados, propios o ajenos, a personas consumidoras, ya realice esta actividad con carácter exclusivo o no.

En cada establecimiento se cumplimentará un protocolo de inspección a un modelo de vehículo expuesto para la venta. Asimismo, en el caso de que el establecimiento utilice en sus transacciones un contrato tipo con cláusulas generales de contratación, se solicitará un ejemplar para adjuntarlo al acta.

La campaña tiene carácter sancionador.

Los establecimientos a inspeccionar en cada territorio histórico son los mismos que fueron inspeccionados en la campaña de 2009.

### **Fecha de realización**

Entre el 7 y el 18 de febrero de 2011, ambos inclusive.

### **Resultados**

Los servicios de inspección de las Áreas de Consumo de los tres territorios históricos de la CAPV y las OMICs de Hernani e Irún han llevado a cabo esta campaña de inspección.

Se han realizado 40 Protocolos. De hecho, de los 52 establecimientos inspeccionados en la campaña de 2009, en el momento de hacer la inspección 12 (21,15%) habían cesado en la actividad o no disponían de coches de segunda mano para la venta.

Se ha observado lo siguiente:

- **Documentación del vehículo:** Todos los vehículos inspeccionados disponen de la información obligatoria que deben ofrecer a la persona compradora: permiso de circulación, tarjeta de inspección técnica y, en su caso, certificado de haber superado la Inspección Técnica del Vehículo (ITV).
- **Características del vehículo:** Todos los vehículos inspeccionados disponen en su publicidad, anuncio y/o presentación de toda la información del vehículo

referente a: marca y modelo, características de la potencia del motor y tipo de combustible, antigüedad y kilometraje recorrido.

- **Precio:** El 97,5% de los vehículos inspeccionados exhiben de forma visible información sobre el precio del vehículo, impuestos, gastos de transporte y gastos de transferencia.
- **Garantías:** El 90,60% de los establecimientos inspeccionados informan correctamente de que el plazo de la garantía es, como mínimo, de 1 año, e, igualmente, sobre la gratuidad de las reparaciones durante el periodo de garantía, sobre el derecho que tiene la persona consumidora, a su elección, a la rebaja en el precio o a la resolución del contrato de compra venta cuando existan discrepancias de importancia en la reparación del vehículo durante el periodo de garantía.
- **Contratos:** El 95% de los establecimientos inspeccionados utiliza un contrato tipo con cláusulas generales de la contratación.
- **Hojas de reclamaciones:** Todos los establecimientos inspeccionados disponen de hojas de reclamaciones para entregar a la persona usuaria que las solicite.

### **Acciones correctoras**

A la vista de estos resultados, se constata que los establecimientos inspeccionados dedicados a la venta de coches de segunda mano cumplen con los requisitos exigidos en la normativa.

No obstante, al analizar los contratos que presentan a la persona consumidora antes de que efectue la compra, se ha observado que, en algunos, se hacen alusiones a la Ley de Garantías 23/2003 –actualmente derogada–, y, por tanto, que pueden contener cláusulas que, conforme a la legislación vigente, pueden resultar abusivas.

De estas circunstancias se da traslado a las Áreas Territoriales de Consumo para que, una vez analizadas, se estudie la conveniencia de hacer los requerimientos pertinentes y/o proceder al inicio de expedientes sancionadores.

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

#### **Programación (14 – 21 de marzo 2011)**

De acuerdo con el Convenio de colaboración para la realización de acciones conjuntas suscrito entre la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi (Departamentos de Industria, Innovación, Comercio y Turismo; Sanidad y Consumo; Educación, Universidades e Investigación y Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca y la Asociación de Celíacos de Euskadi (EZ.E.), corresponde al Servicio de Inspección de esta Dirección de Consumo llevar a cabo esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten.

Los productos aptos para celíacos pueden definirse como “aquellos en cuya composición se han evitado los cereales prohibidos para éstos (trigo, cebada, centeno, espelta, kamut y avena”.



## Objetivos

Constatar analíticamente que los alimentos expuestos para la venta y etiquetados como "sin gluten", "aptos para celíacos", o cualquier otra frase análoga, no contienen gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.

## Toma de muestras previstas

30 tomas de muestras reglamentarias, entre la gama de productos que se citan a continuación, elaborados y/o comercializados en la Comunidad Autónoma Vasca (se indica el número de tomas reglamentarias que hay que efectuar por cada tipo de producto):

Tipo 1.- Embutidos, preparados cárnicos, jamones cocidos calidad extra, choped, embutidos de pavo, chorizo, salami, salchichón (8 tomas reglamentarias).

Tipo 2.- Galletas, bollería, cereales para desayuno (5 tomas reglamentarias).

Tipo 3.- Harinas de maíz/arroz (5 tomas reglamentarias).

Tipo 4.- Productos de aperitivo: gusanitos, patatas fritas con aromas, ganchitos, aspitos (4 tomas reglamentarias).

Tipo 5.- Papillas infantiles de cereales (4 tomas reglamentarias).

Tipo 6.- Salsas de tomate, mayonesa, ketchup (4 tomas reglamentarias).

## Establecimientos

Principalmente, las marcas blancas de las cadenas de distribución alimentarias, distribuidas en los 3 territorios históricos de la CAPV, excluyéndose las marcas y productos que lleven el anagrama de FACE (ver página <http://www.celiacos.org> ).

## Fecha de realización

Entre el 14 y el 21 de marzo de 2011, ambos inclusive.

## Resultados

Se han efectuado 26 tomas de muestras reglamentarias.

Se comprueba lo siguiente:

- 17 muestras (65,38% del total) han dado resultados correctos, resultando los valores en gluten inferiores a 20 mg/Kg.
- En 3 de las muestras (11,58% del total) no se ha podido determinar la existencia de gluten, al no poder ser analizadas las muestras con el método ELISA sandiwch.
- 4 de las muestras enviadas al laboratorio (15,38% del total) no pudieron ser analizadas, porque en el momento de llevar a cabo los ensayos habían caducado.
- 2 muestras (7,7% del total) fueron analizadas de acuerdo con el Real Decreto 1334/1999, norma de etiquetado general de alimentos, resultando que una de

las muestras presentaba incumplimientos a esta normativa, y, por razones de competencia territorial, se comunicó esta deficiencia a la Dirección de Consumo de la Comunidad Autónoma donde radica la sede del responsable del producto.

### **3.1.4. Campaña de control de prendas infantiles**

#### **Programación (1 – 10 de abril de 2011)**

Los motivos que han llevado a Kontsumobide a efectuar esta campaña han sido, entre otros, el incremento de la puesta en el sistema de red de alerta y en RAPEX de gran cantidad de prendas destinadas a niños/as de hasta 14 años, por llevar incorporados cordones y cuerdas ajustables que están prohibidas por la normativa.

#### **Objetivos**

Comprobar, mediante los métodos de ensayos correspondientes, aspectos relacionados con:

- Etiquetado
- Composición
- Seguridad de cordones y cordeles

En el apartado 'composición' se va a verificar que las fibras que figuran identificadas en la etiqueta se corresponden con las que aparecen en la prenda.

#### **Establecimientos**

Tiendas de bajo precio, pequeñas tiendas de venta de productos infantiles para niños/as y aquellos que, aunque su actividad principal no sea la venta de prendas infantiles, dediquen una parte de su actividad a la venta de estos productos (por ej. tiendas que venden ropa, bisutería, objetos de regalo).

#### **Toma de muestras previstas**

10 tomas de muestras, entre prendas infantiles para niño/a y joven (desde los 7 años hasta los 14 años), prendas infantiles para niño/a pequeño/a (desde que nace hasta los 7 años, con estatura inferior o igual a 134 cm) y ropa exterior para niño/a pequeño/a desde que nace hasta los 3 años.

#### **Fecha de realización**

Entre el 1 y el 10 de abril de 2011, ambos inclusive.

#### **Resultados**

Realizados los ensayos sobre las 10 muestras tomadas, se comprueba lo siguiente:

- 2 de las prendas han dado resultados correctos en todos los aspectos analizados.
- 1 prenda ha presentado irregularidades en el etiquetado, tanto en la identificación del responsable del producto, como en que los datos de composición que figuran en la etiqueta son distintos de los resultados obtenidos cuantitativamente en el laboratorio.

- Las 7 prendas restantes analizadas han dado resultados incorrectos respecto a la seguridad que deben presentar estos artículos respecto a los cordones y cordeles que puedan llevar en diferentes partes de las prendas. Por ello, deben ser puestos en el sistema de red de alerta y proceder a su retirada del mercado.

### **3.1.5. Campaña de información obligatoria en los centros de bronceado**

#### **Programación (14 de abril – 10 de mayo 2011)**

El bronceado artificial es una técnica basada en aparatos de luz artificial de radiaciones ultravioletas (UV) similares a las del sol, con intensidad y longitud de ondas controlados.

El incremento en el uso de estos sistemas de bronceado, las características propias de los aparatos destinados a este fin y la oferta de centros dedicados a proporcionar a la persona usuaria estas técnicas de bronceado artificial, han hecho necesaria la regulación de su utilización y venta.

#### **Objetivos**

Conocer el grado de cumplimiento de las exigencias que la normativa establece para los centros de bronceado en aspectos relacionados con:

- la información obligatoria que deben exhibir y facilitar a la persona consumidora los establecimientos que ejercen esa actividad;
- la publicidad que presentan;
- la seguridad de los aparatos y su mantenimiento;
- comprobación, mediante ensayos, de que las gafas y parches de protección cumplen con los requisitos exigidos para los rayos ultravioleta; y
- la formación y acreditación que deben tener las personas que prestan estos servicios.

#### **Toma de muestras previstas**

20 tomas de muestras reglamentarias de gafas de protección y/o parches que tienen a disposición de los clientes en los establecimientos. Los parches se venden en envases de bastantes unidades y están unidos por una cinta adhesiva.

#### **Establecimientos**

Centros de belleza, solariums, gimnasios y peluquerías y perfumerías.

Protocolos de inspección previstos para todo el País Vasco: 125. Se efectuará un protocolo A en cada uno de los establecimientos y un protocolo B para cada aparato inspeccionado.

La campaña tiene carácter sancionador para todos aquellos puntos del protocolo que tienen relación con lo expuesto en la normativa sobre información a la persona usuaria.

La autoridad de consumo pondrá en conocimiento de la autoridad sanitaria aquellos hechos que presenten un riesgo inminente y grave para la salud de las personas.

De la misma manera, si se detectan irregularidades relacionadas con el mantenimiento de los aparatos de bronceado, se comunicarán al Departamento de Industria.

### **Fecha de realización**

Entre el 14 de abril al 10 de mayo de 2011, ambos inclusive.

### **Resultados**

Los establecimientos que se han inspeccionado han sido centros de solariums, centros de belleza y peluquerías, principalmente.

Se han cumplimentado 127 protocolos 4A, que tienen que ver con aspectos relacionados con la información y demás documentación que deben disponer estos establecimientos para cumplir con los requisitos normativos exigidos.

Se han confeccionado 232 protocolos 4B, correspondientes a otros tantos aparatos de bronceado localizados en los establecimientos inspeccionados, que tienen que ver con la verificación de los aparatos y el marcado CE de los mismos.

Se han realizado 35 actuaciones inspectoras en las que no se han realizado protocolos ni se han tomado muestras, bien porque los establecimientos a inspeccionar estaban cerrados o habían cesado en esa actividad o porque no se han localizado los artículos objeto de toma de muestras.

Después de haber hecho varias campañas de control en estos establecimientos, todavía existen centros que no exhiben los carteles de información exigidos en la norma, y en algunos que los tienen no contienen toda la información, faltando aquella que se considera imprescindible para proteger la salud y la seguridad de las personas consumidoras (por ej. las radiaciones ultravioletas pueden provocar cáncer de piel y dañar gravemente los ojos)

Hay establecimientos que no disponen de manera completa de las tablas de fototipos de piel y los tiempos de exposición, ni de la ficha individual del cliente que exige la normativa. Esta información es importante precisamente para que el cliente conozca los riesgos de una exposición excesiva, o sin las debidas precauciones, a los rayos UV.

En cuanto a la publicidad, en los centros que la exhiben se observan casos de incumplimientos que pueden afectar a la salud de las personas (por ej. se habla de ciertos efectos curativos, preventivos o beneficiosos para la salud, y se hacen alusiones a la ausencia de riesgos para ésta).

El personal que atiende los aparatos de bronceado dispone, en su mayor parte, del certificado que acredita la formación necesaria; no obstante, se ha constatado que algunas personas no lo tienen.

Se han evidenciado incumplimientos en relación a la exposición de los precios de venta al público y a la exhibición del cartel informativo sobre la existencia de hojas de reclamaciones.

Respecto a la verificación de los aparatos, aun cuando en algunos no se ha podido visualizar el marcado CE, prácticamente todos los aparatos inspeccionados disponen de la etiqueta que indica que el aparato ha sido verificado, y están cumplimentados todos los datos exigidos. En los aparatos cuya verificación no ha sido conforme consta, mayoritariamente, la etiqueta roja indicativa de la no conformidad.

Algunas de las muestras no llevan el etiquetado ni las advertencias de uso en el idioma oficial.

### **Resultados de las tomas de muestras**

Se han enviado al laboratorio 18 muestras de entre gafas de protección y parches solares, y los resultados han sido los siguientes:

- 10 muestras han dado resultados correctos.
- 3 muestras han presentado deficiencias en cuanto a la determinación del coeficiente de transmisión en el 'visible' definido en la normativa.
- 5 muestras han presentado deficiencias en el etiquetado.

Estas deficiencias se han comunicado a los responsables de los productos para que procedan a su subsanación.

### **Acciones correctoras**

Se considera que todos aquellos incumplimientos que se han detectado en aspectos que tienen que ver con la información, la ficha de cada persona usuaria, la documentación y la publicidad que exhiben y disponen en los establecimientos inspeccionados, deben ser sancionados, puesto que tales incumplimientos pueden afectar a la salud de las personas consumidoras.

Respecto a las irregularidades detectadas en la formación del personal que atiende los aparatos y verificación de los mismos se dará traslado a los Departamentos de Sanidad e Industria, respectivamente.

### **3.1.6. Campaña de control de PVP, horarios comerciales y hojas de reclamaciones**

#### **Programación (30 de mayo – 3 de junio 2011)**

Entre la Dirección de Comercio del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo y Kontsumobide se estudió la conveniencia de realizar una campaña de control que se llevaría a cabo por los inspectores de ambas direcciones.

#### **Objetivos**

Comprobar los siguientes aspectos:

- Exhibición de los precios de venta al público (PVP) en cada uno de los artículos de los escaparates.
- Exposición de los horarios comerciales (días y fechas de apertura).
- Existencia del cartel anunciando la disposición de hojas de reclamaciones.
- Tenencia de hojas de Reclamaciones.

## **Establecimientos**

Establecimientos correspondientes a los sectores de textil, calzado y complementos (regalos, bolsos, bisutería y relojería).

Número de protocolos de inspección a realizar previstos: 360.

La campaña tiene carácter sancionador, y cada Organismo incoará los expedientes sancionadores que procedan, según su ámbito competencial.

## **Fecha de realización**

Entre el 30 de mayo y el 3 de junio de 2011, ambos inclusive.

## **Resultados**

Se han realizado 351 actuaciones entre actas y protocolos de inspección.

Se comprueba lo siguiente:

El 10,26% de los establecimientos inspeccionados en la CAPV no exponen todos los precios de los productos dispuestos para la venta en el escaparate.

Los precios de los productos expuestos en el interior no están adecuadamente marcados o su visión no es correcta en el 1,56% de los establecimientos.

El 3,99% de los establecimientos no exhiben adecuadamente los horarios comerciales.

El 2,70% de los establecimientos no cumplen adecuadamente con la obligación de exhibir carteles anunciando la existencia de hojas de reclamaciones y/o en el momento de la inspección no disponen de ellas.

## **Acciones correctoras**

Se considera que aquellos establecimientos que hayan presentado incumplimientos a cualquiera de los apartados descritos en el protocolo de inspección deben ser sancionados, de acuerdo a las tablas de infracciones elaboradas.

Se estima que, aún cuando se ha observado en algún acta de inspección que el establecimiento va a proceder o ha realizado las acciones correctoras pertinentes para corregir la posible infracción, se deben mantener los criterios sancionadores preestablecidos.

### **3.1.7. Campaña de etiquetado y composición de productos alimenticios con declaraciones saludables**

#### **Programación (1 – 9 de septiembre 2011)**

A efectos de esta campaña, se entiende por "declaración de propiedades saludables" cualquier declaración que afirme, sugiera o dé a entender que existe una relación entre una categoría de alimentos, un alimento o uno de sus constituyentes y la salud.

La utilización de esas declaraciones no debe ser falsa, ambigua o engañosa de manera que dé lugar a dudas sobre la seguridad y/o la adecuación nutricional de otros alimentos, aliente o apruebe el consumo excesivo de un alimento, o afirme, sugiera o dé a entender que una dieta equilibrada y variada no puede proporcionar cantidades adecuadas de nutrientes en general.

La norma también señala que solamente se permitirán las declaraciones de propiedades saludables si incluyen, entre otras, la siguiente información en el etiquetado, o de no existir éste, en la presentación y la publicidad:

- Una declaración que indique la importancia de una dieta variada y equilibrada y un estilo de vida saludable.
- La cantidad de alimento y el patrón de consumo requeridos para obtener el efecto benéfico declarado.
- En su caso, una declaración dirigida a las personas que deberán evitar el consumo del alimento.
- Una advertencia adecuada en relación con los productos que pueden suponer un riesgo para la salud si se consumen en exceso.

### **Objetivos**

Comprobar, mediante los ensayos correspondientes, que los alimentos controlados mediante toma de muestras cumplen con los requisitos de etiquetado y composición exigidos en la normativa.

### **Toma de muestras previstas**

10 tomas de muestras indicativas, de leches con vitaminas y/o minerales.

Una vez realizadas las tomas de muestras se enviarán al laboratorio del Centro de Investigación del control de la Calidad para su análisis.

### **Establecimientos**

Departamentos de alimentación de grandes superficies, supermercados y/o cadenas de distribución alimentaria.

### **Fecha de realización**

Entre el 1 y el 9 de septiembre de 2011, ambos inclusive.

### **Resultados**

Los resultados de los ensayos han sido todos correctos, poniendo de manifiesto que la información que se facilita en el etiquetado de estos artículos se ajusta a lo establecido en la normativa.

### **3.1.8. Campaña de etiquetado de escaleras**

#### **Programación (6 – 12 de septiembre 2011)**

Esta campaña se enmarca dentro de las programadas por la Unión Europea para ser realizada por todos los Estados miembros.

En esta fase, lo que se va a hacer es controlar el etiquetado, instrucciones de uso y existencia de pictogramas en determinado tipo de escaleras para uso doméstico.

Además del etiquetado general para productos industriales, estos artículos disponen de normas UNE, que determinan los requisitos de etiquetado y métodos de ensayos válidos para comprobar la seguridad de las escaleras.

La Comisión ha remitido un protocolo-cuestionario, para cumplimentar por cada modelo que se inspeccione.

#### **Objetivos**

Comprobar si las escaleras de los tipos que a continuación se describen, y dispuestas para la venta a la persona consumidora, disponen de algún tipo de marcado e instrucciones de uso de acuerdo a las normas UNE que les son de aplicación.

Tipos de escaleras: escaleras de tijera de peldaños, o step ladres, y escaleras extensibles, o extensión ladres.

#### **Establecimientos**

Tiendas de bricolaje, grandes superficies, ferreterías y tiendas de bajo precio.

Productos a controlar: 4 productos; correspondiendo 2 inspecciones a cada uno de los tipos de escaleras indicados.

La campaña tiene carácter prospectivo.

#### **Fecha de realización**

Entre el 6 y el 12 de septiembre de 2011, ambos inclusive.

#### **Resultados**

Se han realizado 6 inspecciones a otros tantos establecimientos, no habiéndose encontrado en dos de ellos las escaleras objeto de inspección.

El número de protocolos realizados ha sido de 4, lográndose el 75% del objetivo previsto.



En el 75% de las escaleras inspeccionadas figuran la marca, el modelo, el número de referencia de la escalera y el nombre y dirección del fabricante.

En el 100% de las escaleras inspeccionadas figuran correctamente el tamaño de la escalera y los pictogramas que deben figurar bien sobre el producto, el embalaje o en la etiqueta.

En el 75% de las escaleras controladas las instrucciones de uso están escritas en el idioma oficial y figura el precio de venta al público.

El 10% de las escaleras inspeccionadas lleva un marcado realizado por un organismo de certificación del producto.

En el 100% de los productos controlados, se hace referencia en el etiquetado a alguna norma UNE.

En el 75% de los productos controlados a simple inspección visual no se observan bordes cortantes, puntos de rotura, o puntos de atrapamiento evitables.

Todos los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel de la existencia de hojas de reclamaciones y todos ellos disponen de las correspondientes hojas.

De los datos expuestos se constata que el grado de adecuación del etiquetado de las escaleras inspeccionadas se adecua a lo exigido en las normas, si bien quedan aspectos que deben ser subsanados.

### **3.1.9. Campaña de productos láser. Armas de imitación**

#### **Programación (6 – 12 de septiembre 2011)**

Dentro de las campañas programadas por la Unión Europea en la que participan todos los Estados miembros, se ha organizado esta campaña de toma de muestras de productos con láser.

#### **Objetivos**

Comprobar que los productos cumplen con las normas de seguridad que les son de aplicación.

Verificar que los datos del etiquetado figuran, al menos, en el idioma oficial.

Comprobar si en el producto, en su embalaje y/o en el documento de instrucciones y advertencias, constan los datos técnicos sobre la clase de láser de que se trata, la potencia, la longitud de onda, etc.

#### **Tomas de muestras previstas**

Al País Vasco le corresponde efectuar 2 tomas de muestras reglamentarias de armas de imitación con láser.

#### **Establecimientos**

Armerías, tiendas especializadas, secciones de deportes de grandes superficies, bazares y tiendas de bajo precio.

#### **Fecha de realización**

Entre el 6 y el 12 de septiembre de 2011, ambos inclusive.

### **Resultados:**

Se han inspeccionado 7 establecimientos de bazares y/o tiendas de bajo precio, no habiéndose encontrado en ninguno de ellos los artículos objeto de la toma de muestras.

Asimismo se han inspeccionado 2 armerías y tampoco se han localizado los productos.

Se ha realizado 1 toma de muestras, lo que representa el 50% de la programación prevista en un establecimiento de bajo precio, y se está pendiente de recibir los resultados de los ensayos.

### **3.1.10. Campaña de control de chalecos reflectantes de alta visibilidad**

#### **Programación (15 – 27 de septiembre 2011)**

Esta campaña se enmarca dentro de las organizadas en coordinación con otras Comunidades Autónomas y el Instituto Nacional del Consumo (INC).

El producto a controlar es un equipo de protección individual (EPI) de clase II, y, por tanto, se considerará conforme a las exigencias esenciales el chaleco que lleve marcado CE y el fabricante pueda acreditar dicho marcado mediante la declaración de conformidad y la certificación del organismo de control por el que se declara su conformidad con las normas armonizadas en el examen CE de tipo.

#### **Objetivos**

Comprobar que todos los chalecos reflectantes puestos en el mercado cumplen con los requisitos de etiquetado y seguridad recogidos en las normas ya señaladas y, de forma más específica:

- Que todos lleven el marcado CE
- Que presentan la información obligatoria en el idioma oficial
- Que las declaraciones de ser equipos de alta visibilidad son correctas.
- Que las muestras tomadas cumplen con los requisitos de etiquetado y seguridad establecidos.

#### **Toma de muestras previstas**

5 tomas de muestras reglamentarias, correspondientes a otros 5 productos de chalecos reflectantes de alta visibilidad y clase II.

#### **Establecimientos**

Grandes superficies, tiendas de repuestos de automóviles, tiendas especializadas, tiendas Todo a 100, establecimientos mayoristas, establecimientos de venta de material de protección y trabajo, construcción y obras públicas.

Protocolos de inspección previstos: 15 protocolos.

#### **Fecha de realización**

Entre el 15 y el 27 de septiembre de 2011, ambos inclusive.

## Resultados

1.- Se han cumplimentado los 15 protocolos de inspección y se han efectuado las 5 tomas de muestras reglamentarias programadas, alcanzándose el 100% del objetivo programado.

Los establecimientos donde se han hecho las actuaciones han sido grandes superficies, tiendas de venta de repuestos de automóviles y tiendas de bajo precio.

2.- Todos los chalecos inspeccionados llevan el marcado CE

3.- Información obligatoria en la etiqueta. El 94,57% de los chalecos inspeccionados indican en las etiquetas datos sobre el fabricante, marca, talla del chaleco, norma UNE que le es de aplicación, instrucciones de lavado, mantenimiento y limpieza.

4.- El 60% de los artículos inspeccionados no incorpora en la información el domicilio del fabricante.

5.- De los chalecos que llevan embalaje (33,33%) todos disponen del marcado CE en el embalaje.

6.- Folleto informativo del fabricante.

El 83,33% de los chalecos facilitan los datos de identificación y domicilio del fabricante.

Las indicaciones de uso, mantenimiento, almacenaje y limpieza, figuran adecuadamente en el 93,33% de los chalecos.

El fabricante tiene la obligación de informar en el folleto sobre los datos de identificación, domicilio y nº de identificación de organismo de control notificado que ha verificado la adecuación del chaleco a las normas UNE que les son de aplicación. Estos datos figuran correctamente en el 44,44% de los artículos inspeccionados.

El folleto figura en el idioma oficial en el 100% de los casos y la información aparece de forma clara y precisa en todos los artículos.

El 80% de los folletos incorpora información sobre el número y año de la norma UNE y sobre la composición textil del chaleco.

7.- Requisitos de diseño del chaleco

Todos los chalecos inspeccionados llevan el material de fondo rodeando el torso, todas las bandas tienen una anchura no inferior a 50 mm y están dispuestas según las configuraciones dadas por la norma.

El 26,67% de los chalecos inspeccionados integran en las bandas el nombre del fabricante de forma visible, legible e indeleble.

8.- Precios de venta al público

Todos los chalecos llevan el precio de venta al público incorporado en el producto.

9.- Hojas de reclamaciones

El 93,33% de los establecimientos inspeccionados disponen del cartel informativo de la existencia de hojas de reclamaciones y disponen de ellas.

### **Tomas de muestras**

De las 5 tomas de muestras efectuadas, dos han presentado deficiencias de seguridad y los productos correspondientes han sido retirados del mercado y puestos en el sistema de red de alerta. Las tres muestras restantes han presentado deficiencias de etiquetado y han sido objeto de comunicación a las Direcciones de Consumo de otras Comunidades Autónomas..

### **Acciones correctoras**

Uno de los establecimientos inspeccionados se ha negado reiteradamente a colaborar con el servicio de inspección, no facilitando la información ni la documentación requerida, por lo que se considera necesario valorar si procede incoar expediente sancionador.

En varios de los establecimientos inspeccionados se ha señalado que estos artículos ya no tienen venta actualmente. No obstante, dado que es un artículo que debe llevarse obligatoriamente en el vehículo y es considerado un equipo de protección individual (EPI), debe cumplir con todos los requisitos exigidos en las normas UNE que les son de aplicación.

Por ello, de las irregularidades detectadas se dará traslado mediante comunicación a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde estén ubicados los responsables de los productos, habiéndose enviado hasta la fecha 8 comunicaciones

### **3.1.11. Campaña de control del etiquetado de productos alimenticios envasados por el titular del comercio minorista**

#### **Programación (6 – 16 de octubre 2011)**

Dentro de las campañas organizadas entre las distintas Comunidades Autónomas y el INC, se ha programado esta campaña de control de la información que se indica en el etiquetado de productos alimenticios envasados por el titular del comercio minorista.

#### **Objetivos**

Comprobar que los productos alimenticios envasados por el titular del comercio minorista y dispuestos para la venta inmediata a la persona consumidora, cumplen con los requisitos de etiquetado establecidos de forma general en los artículos 5 y 16 de la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

#### **Establecimientos**

Comercios minoristas, supermercados, servicios de alimentación de grandes superficies y establecimientos especializados en alimentación que dispongan de este tipo de productos.

Número de protocolos de inspección previstos: 15, sobre aquellos productos que hayan sido envasados por el propio comercio minorista para su venta inmediata de entre frutas, verduras, hortalizas, carnes, productos de charcutería, ahumados,

frutos secos, legumbres u otros que puedan figurar en los stands de los establecimientos.

La campaña tiene carácter informativo.

### **Fecha de realización**

Entre el 6 y el 16 de octubre de 2011, ambos inclusive.

### **Resultados**

Se han realizado 17 actuaciones inspectoras, efectuándose los 15 protocolos de inspección programados, de entre los establecimientos seleccionados: supermercados, secciones de alimentación de grandes superficies y establecimientos minoristas. En 2 de los establecimientos inspeccionados no había productos alimenticios envasados por el titular del comercio minorista.

Los artículos inspeccionados han sido, entre otros: artículos de charcutería, frutas, postres caseros.

El 93,33% de los artículos inspeccionados disponen de etiqueta.

En el 73,33 % de los productos inspeccionados figuran los datos de identificación del envasador.

En el 66,67 % de los artículos inspeccionados figura completa la denominación de venta del producto.

La lista de ingredientes y la cantidad neta, en masa o en volumen, figuran en el 80% de los productos inspeccionados.

En el 86,66 % de los artículos consta la fecha de duración mínima o, en su caso, la fecha de caducidad.

Las condiciones especiales de conservación y utilización figuran en el 60% de los productos inspeccionados.

Respecto a las indicaciones obligatorias del etiquetado se comprueba que:

El 80% de ellas son fácilmente visibles, legibles e indelebles.

En el 86,67% de los casos figuran en el mismo campo visual las indicaciones sobre la denominación, la cantidad neta y el marcado de fechas.

El 93,33% de los productos llevan las indicaciones obligatorias del etiquetado en la lengua oficial del Estado.

El 86,67% de los productos lleva marcado el precio de venta al público.

Respecto a los establecimientos inspeccionados, el 93,33 % exhibe el cartel de la existencia de hojas de reclamaciones, y el 100% dispone de hojas de reclamaciones.

### **Acciones correctoras**

De los resultados expuestos se concluye que el 85,72% de los ítems del protocolo están respondidos adecuadamente.

Los establecimientos donde se han encontrado irregularidades deberán ser requeridos para la subsanación de los incumplimientos detectados en el etiquetado.

### **3.1.12. Campaña de control de la obligación del prestador de servicios de proporcionar a la persona usuaria sus datos identificativos y de contacto**

#### **Programación (20 de octubre – 7 de noviembre 2011)**

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, en relación a las obligaciones de los prestadores de servicios, señala que "Sin perjuicio de las obligaciones de información establecidas en la legislación de protección a las personas consumidoras y usuarias que resulte de aplicación, los prestadores de servicios, con la debida antelación, pondrán a disposición de los destinatarios toda la información sobre sus datos de identificación, fiscales y domicilio, de forma clara e inequívoca, antes de la celebración del contrato, o en su caso antes de la prestación del servicio".

#### **Objetivos**

Controlar los siguientes aspectos:

- Los datos de identidad del prestador del servicio
- El régimen jurídico del prestador
- El Número de identificación fiscal
- La dirección completa donde tiene el establecimiento
- Los datos que permitan ponerse en contacto rápidamente con el prestador del servicio (teléfono, e-mail, fax...)

#### **Establecimientos**

Agencias inmobiliarias, agencias de viajes, empresas de servicios funerarios, empresas cuya actividad sea la rehabilitación de viviendas y coordinación de gremios, empresas de alquiler de automóviles, empresas de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, electrodomésticos y reparaciones de vehículos, entre otros.

Número de protocolos de inspección previstos.

#### **Fecha de realización**

Entre el 20 de octubre y el 7 de noviembre de 2011, ambos inclusive.

#### **Resultados**

Se han efectuado los 20 protocolos de inspección previstos entre empresas de diferentes actividades: agencias de viajes, agencias inmobiliarias, empresas de alquiler de vehículos, empresas de reformas integrales de viviendas y empresas de reparaciones de electrodomésticos, sistemas informáticos y calzado .

Todos los establecimientos cumplen con los requisitos de información que deben facilitar a las personas consumidoras, con carácter previo a la formalización de un contrato o a la prestación de un servicio: datos de identificación del prestador del servicio, régimen jurídico, número de identificación fiscal, la dirección completa donde está el establecimiento y los datos que permitan contactar rápidamente a la persona usuaria con el prestador del servicio.

Todos los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel anunciando la existencia de hojas de reclamaciones y todos ellos disponen de las mismas.

### **3.1.13. Campaña control de etiquetado y seguridad de los juguetes**

#### **Programación (21 de noviembre – 10 de diciembre 2011)**

La entrada en vigor, en el segundo semestre del año, de la nueva normativa sobre la seguridad de los juguetes ([Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes](#)) hace necesario inspeccionar aquellos que están en el mercado dispuestos para la venta a las personas consumidoras antes del mes de julio y aquellos que han sido importados y están dispuestos para su distribución por los importadores con fecha posterior al 1 de septiembre de 2011.

#### **Objetivos**

- Comprobar el grado de adecuación del etiquetado de los juguetes a la nueva normativa.
- Comprobar el grado de conformidad de los juguetes puestos en el mercado de acuerdo a la normativa existente antes de 2011.
- Realización de tomas de muestras reglamentarias a juguetes independientemente de la normativa que les sea de aplicación.
- Informar a importadores de juguetes de la CAV de la publicación de la nueva normativa sobre juguetes.

#### **Establecimientos**

Empresas de importación de juguetes y establecimientos minoristas de bajo precio y bazares.

#### **Fecha de realización**

Entre el 21 de noviembre y el 10 de diciembre de 2011, ambos inclusive.

#### **Resultados**

##### **Apartado 1.- Comprobación y grado de adecuación del etiquetado de los juguetes a la nueva normativa.**

Se han realizado 11 actuaciones inspectoras a otras tantas empresas importadoras de juguetes identificadas en la CAPV. En 8 de los establecimientos no se han

encontrado juguetes que hayan sido adquiridos con posterioridad al 1 de septiembre de 2011. En los 3 establecimientos restantes se han cumplimentado 6 protocolos de juguetes.

Los resultados de los protocolos han sido los siguientes:

#### **Parte A: Etiquetado obligatorio**

- Todos los juguetes inspeccionados llevan el marcado CE
- Todos los juguetes inspeccionados llevan incorporada información sobre: marca, datos identificativos y dirección del fabricante e importador, el nº de lote, tipo o modelo del juguete para su mejor identificación; las advertencias están visibles y legibles en el juguete, en su etiqueta o en el embalaje; cada advertencia va precedida de la palabra "Advertencia" o Advertencias" y todas ellas figuran, al menos, en el idioma oficial. En los juguetes eléctricos inspeccionados figura el símbolo de recogida selectiva de aparatos eléctricos.

#### **Parte B: Tipos de juguetes y advertencias**

El Real Decreto 1205/2011, establece unos requisitos de advertencias para cada tipo de juguetes, según sean para menores o mayores de 36 meses, juguetes de actividad, funcionales, patines, patines de ruedas, en línea, juguetes destinados a utilizarse en el agua, juguetes que están dentro de alimentos y juguetes que imitan máscaras y cascos protectores.

En esta inspección los juguetes controlados llevan todos la advertencia de que son juguetes no destinados a niños menores de 36 meses.

Respecto al resto de advertencias, dado que los juguetes inspeccionados no corresponden a los tipos descritos anteriormente, solamente disponen de etiquetado obligatorio.

Los establecimientos que tienen despacho al público disponen del cartel de la existencia de hojas de reclamaciones, disponen de ellas y consta en los juguetes el precio de venta al público.

#### **Toma de muestras**

Se han realizado 3 tomas de muestras reglamentarias correspondientes a otros tres tipos de juguetes. Los resultados han sido correctos.

#### **Conclusiones**

Se ha comprobado que los juguetes que han sido importados con posterioridad al 1 de septiembre de 2011 disponen de un etiquetado que se ajusta a lo establecido en el Real Decreto 1205/2011.

No obstante lo anterior, se considera que se deben seguir inspeccionando juguetes de diversos tipos y distintas funcionalidades para comprobar si se adecuan a lo establecido en la nueva normativa.

Sería conveniente efectuar tomas de muestras de diversos tipos de juguetes para conocer si se ajustan a los criterios de seguridad establecidos.



Se ha informado a las empresas importadoras de la entrada en vigor del Real Decreto 1205/2011, sobre seguridad de los juguetes.

### **Apartado 2.- Comprobación del grado de conformidad de los juguetes puestos en el mercado de acuerdo a la normativa existente antes de 2011.**

- Se han realizado 62 actuaciones inspectoras, entre protocolos y tomas de muestras.
- Se han cumplimentado 50 protocolos a otros tantos tipos de juguetes.

Los resultados de los protocolos han sido los siguientes:

- Todos los juguetes inspeccionados llevan incorporado el marcado "CE".
- Todos los juguetes controlados incorporan los datos de identificación y domicilio del fabricante o del importador.
- El 98% de juguetes para niños mayores de 36 meses indican, mediante leyenda o símbolo gráfico, que no son convenientes para niños menores de 36 meses.
- El 94% de los juguetes controlados para mayores de 36 meses, incorpora una leyenda que explica los riesgos específicos que motivan la exclusión para los menores de 36 meses.
- Los juguetes eléctricos controlados, 12, indican la tensión eléctrica a la que funciona el juguete e incorporan el símbolo de recogida selectiva para aparatos eléctricos.
- Los juguetes funcionales deben llevar incorporada la frase "*¡ADVERTENCIA! Se utilizará exclusivamente bajo la vigilancia directa de una persona adulta*". Los 6 juguetes controlados de estas características cumplen con este requisito.
- El 88% de los juguetes objeto de esta inspección llevan las advertencias e instrucciones de uso al menos en el idioma oficial.
- Los datos de identificación del responsable, el marcado CE y las leyendas sobre seguridad de los juguetes figuran de forma clara y visible sobre los juguetes, etiqueta o embalaje en todos los juguetes inspeccionados.
- Todos los juguetes controlados llevan el precio de venta al público.
- Todos los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel de la existencia de hojas de reclamaciones y disponen de ellas en el momento de la inspección.

### **Toma de muestras**

Se han efectuado 21 tomas de muestras reglamentarias a otros tantos tipos de juguetes.

Las muestras han dado los siguientes resultados:

- 15 muestras han dado resultados correctos (71,50%).
- 4 muestras han presentado irregularidades en el etiquetado. Se va a informar a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde estén ubicados los responsables de los productos mediante comunicación de estas deficiencias, para su subsanación.(19,50%)

- 1 muestra va a ser retirada del mercado y prohibida su comercialización por no llevar el marcado CE que da presunción de conformidad al juguete (4,5%).
- 1 muestra ha presentado problemas de seguridad para la salud de los niños y el producto ha sido puesto en el sistema de red de alerta para retirarlo del mercado (4,5%).

### **Conclusiones**

De los resultados obtenidos se constata que el etiquetado de los juguetes controlados en esta inspección cumple adecuadamente con los requisitos establecidos en las normas aplicables.

Se observa que se han incorporado al etiquetado de los juguetes las nuevas "Advertencias" descritas en la norma UNE-EN 71, parte 1, sobre seguridad de los juguetes.

No obstante lo anterior, de las irregularidades detectadas se informará mediante comunicación a las Direcciones de Consumo de las Comunidades Autónomas donde estén ubicados los responsables de los productos, para su subsanación.

Se ha informado a los establecimientos inspeccionados de la entrada en vigor del Real Decreto 1205/2011, de seguridad de los juguetes.

### **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.

<b>ACTUACIONES COORDINADAS CON EL SOIVRE</b>		
<b>Productos</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>Unidades controladas</b>
Textil, calzado y complementos	68	214.532
Juegos y juguetes	10	32.755
Material eléctrico	1	8.064
Muebles	10	3.181
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>256.140</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.

<b>PAÍS ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS</b>					
	<b>Países asiáticos</b>	<b>UE</b>	<b>Desconocido</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Juegos y juguetes	603	38	67	5	713
Textil, calzado y complementos	307	113	122	46	588
Material eléctrico	262	20	39	3	324
Vehículos	83	164	14	36	297
Productos químicos	63	51	30	72	216
Electrodomésticos	87	8	12	5	112
Puericultura	52	31	12	10	105
Artículos deportivos y de ocio	48	19	17	0	84
Artículos decorativos varios	47	5	25	2	79
Otros	36	3	7	3	49
Herramientas y ferretería en general	28	7	5	0	40
Muebles	5	5	1	1	12
<b>Total</b>	<b>1.621</b>	<b>464</b>	<b>183</b>	<b>351</b>	<b>2.619</b>

<b>PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS EN NUESTRO MERCADO</b>		
<b>Tipo de producto</b>	<b>Localizados</b>	<b>Unidades retiradas</b>
Textil, calzado y complementos	10	7.616
Material eléctrico	17	4.019
Artículos deportivos y de ocio	2	3.222
Juegos y juguetes	22	2.633
Electrodomésticos	8	2.214
Productos químicos	6	205
Artículos decorativos varios	2	112
Puericultura	8	73
Herramientas y ferretería en general	5	79
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>20.173</b>

### 3.4. ACTUACIONES INSPECTORAS

El resultado global de las inspecciones realizadas desde Kontsumobide es de 6.353 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	1.120	1.288	1.707	<b>4.115</b>
Red de alerta	281	478	286	<b>1.045</b>
Campaña	231	277	509	<b>1.017</b>
Otros	26	63	87	<b>176</b>
<b>Total</b>	<b>1.658</b>	<b>2.106</b>	<b>2.589</b>	<b>6.353</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	619	756	817	<b>2.192</b>
Textil, calzado y complementos	106	147	222	<b>475</b>
Electrodomésticos	107	108	218	<b>433</b>
Juguetes	119	121	191	<b>431</b>
Vehículos (venta y reparación)	68	74	129	<b>271</b>
Material eléctrico	54	77	69	<b>200</b>
Muebles	33	56	64	<b>153</b>
Vivienda (promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	18	57	39	<b>114</b>
Alimentación	22	23	65	<b>110</b>
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	37	54	12	<b>103</b>
Tintorerías, lavanderías	23	16	51	<b>90</b>
Servicios energéticos (electricidad, gas, agua...)	58	5	5	<b>68</b>
Transportes	8	4	17	<b>29</b>
Productos varios	121	199	139	<b>459</b>
Servicios varios	176	259	501	<b>936</b>
No codificado	89	150	50	<b>289</b>
<b>Total</b>	<b>1.658</b>	<b>2.106</b>	<b>2.589</b>	<b>6.353</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 2011, se recibieron 45 comunicaciones de otras comunidades autónomas y se enviaron otras 51. En la siguiente tabla se reflejan el origen y el destino de las comunicaciones:

<b>COMUNICACIONES</b>		
<b>Comunidad autónoma</b>	<b>Enviadas</b>	<b>Recibidas</b>
Andalucía	1	0
Aragón	5	2
Asturias	0	0
Baleares	0	1
Canarias	0	0
Cantabria	1	0
Castilla La Mancha	1	6
Castilla y León	1	15
Catalunya	4	0
Ceuta	0	0
Comunidad de Madrid	20	0
Comunidad Valenciana	13	9
Extremadura	1	0
Galicia	0	8
La Rioja	0	1
Melilla	0	0
Murcia	4	1
Navarra	0	2
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>45</b>

#### **4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN**

Kontsumobide - Instituto Vasco 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, Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo cuenta con tres programas: Centros de Formación en Consumo de Kontsumobide, Programa de Formación en los Centros Educativos y Programa de Formación en los Centros de Mayores. Este año, en estos tres programas han participado un total de 55.589 personas (un incremento de más de 2.800 participantes respecto a 2010).

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 2011 han participado 96 personas.

##### **4.1. CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO**

Kontsumobide tiene tres centros de formación en consumo, 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 31.851 personas han participado en las diferentes actividades formativas e informativas que se ofrecen a través de los Centros de Formación en Consumo, tales como talleres, charlas, cursos, exposiciones o jornadas

---

\* Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).

#### 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 45 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 2051 talleres relativos a estas áreas: 822 en Bilbao, 813 en Vitoria-Gasteiz y 416 en Donostia-San Sebastián. Han participado un total de 183 centros: 116 de enseñanza reglada y 67 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 16 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 de formación en consumo de Kontsumobide 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 FORMACIÓN EN CONSUMO EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Kontsumobide lleva 22 años consecutivos realizando el programa itinerante de formación en consumo en los centros educativos.

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 2.540 talleres sobre consumo (2.298 de Primaria y 242 de Secundaria) en 133 centros escolares de Euskadi, en los que han sido partícipes 20.542 alumnos y alumnas, con su respectivo profesorado, y 589 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. Cómo defender nuestros derechos

*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 las marcas
8. Consumo responsable de agua
9. Eficiencia energética
10. Comercio Justo
11. Telefonía
12. Nuevas formas de ocio
13. Salud y seguridad
14. El juego de la economía familiar
15. Cómo defender nuestros derechos
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: "Pautas de alimentación en la infancia y adolescencia"
- Taller: "Aprendamos a analizar la publicidad"
- Taller: "Videojuegos, ¿sabemos a qué jugamos?"
- Taller: "Menores y nuevas tecnologías"

#### **4.3. PROGRAMA FORMACIÓN EN CONSUMO EN CENTROS DE MAYORES**

Como en años anteriores, en 2011 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
- Electricidad y gas
- Derechos de la persona viajera
- Seguros
- Ventas, publicidad y etiquetado de productos
- Consumo sostenible
- Ventas fuera del establecimiento comercial y productos milagro
- Servicios bancarios

- Medicación y automedicación
- Consumo y ahorro de agua
- Seguridad de las personas mayores
- Garantía de los productos y Servicios de Asistencia Técnica (SAT)
- Seguridad alimentaria
- Servicios telefónicos e Internet
- Compra responsable

Los centros de producción y otros organismos visitados han sido:

- Cafés la Fortaleza
- Panadería Bizkarra
- Mercabilbao
- F. Cristina Enea (Aula consumo sostenible)
- Helados Nestlé
- Aula medioambiental de Getxo
- El Correo
- EITB
- Giezberri (Empresa de producción de miel)

El programa se ha realizado en 30 centros y asociaciones de la tercera edad de la CAPV, con una participación de 2.607 personas.

Los temas más solicitados desde estos centros han sido "Seguridad alimentaria " y "Ventas, publicidad y etiquetado de productos".

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. Séptimo Concurso Escolar sobre consumo responsable "La publicidad: ¿compras o te compran?."**

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 Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo 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 2010/11 en el que han participado 67 grupos de escolares.

Este año 2011, se ha realizado la primera parte del concurso escolar 2011/12, 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 16 alumnos y alumnas: "Dieta equilibrada y etiquetado de los alimentos".

*Curso de verano de la Universidad del País Vasco*

Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo ha colaborado en los cursos de verano de la Universidad del País Vasco a través del curso "Nuevas prácticas comerciales y protección de la persona consumidora".

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

##### **4.6.1. Inspección y Control de Mercado**

Curso de 16 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 26 profesionales del mundo del consumo en Bilbao, en febrero de 2011.

Programa:

- Inspección de consumo en la normativa europea estatal, autonómica y local. Análisis de las competencias.
- Procedimientos de gestión de alertas.

- SOIVRE Procedimiento de actuación.
- Etiquetado y composición de productos alimenticios con declaraciones saludables.
- Seguridad de productos y evaluación del riesgo: material eléctrico
- Seguridad de productos y evaluación del riesgo: composición de textiles y normativa sobre cordones en prendas infantiles.
- Seguridad de productos y evaluación del riesgo: Puericultura y juguetes.
- Gestión de retirada de productos. Experiencias de Empresas

#### **4.6.2. Nuevas Tecnologías**

Curso de 10 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 39 profesionales del mundo del consumo en el Parque Tecnológico de Miñano en marzo del 2011.

Programa:

##### *La administración en la Sociedad de la Información*

- ¿Qué es la Sociedad de la Información? ¿Y la Web 2.0?
- Empresa 2.0: la oficina sin papeles.
- Buscar vs encontrar información.
- Informarme o que me informen.
- Vigilancia y observación sistemática de nuestro mercado.
- El prestigio en la Sociedad de la Información.
- Cuidando nuestra imagen en Internet. Huella digital.

##### *Los servicios 2.0*

- Como comunicarnos en la era de la Web 2.0.
- Redes sociales.
- Trabajo colaborativo.
- Compartición de conocimiento.
- Compras online, sistemas de pago
- Publicidad en Internet.
- Identidad en la red: certificados digitales, acceso único, trámites administrativos...

#### **4.6.3. Servicios de comunicaciones electrónicas**

Curso de 16 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 31 profesionales del mundo del consumo en Bilbao, en junio del 2011.

Programa:

- La Dirección de consumo y el sector de las comunicaciones electrónicas.
- Sector de las comunicaciones electrónicas. Normativa y aspectos generales. Carta de derechos de los usuarios. Códigos de conducta
- Las comunicaciones electrónicas y la protección de datos.
- Contratos de telefonía. Condiciones generales y cláusulas abusivas.
- Competencias y actuaciones sancionadoras de la Agencia Catalana del Consumo en el ámbito de las comunicaciones electrónicas.
- Las comunicaciones electrónicas y el sistema arbitral
- Delitos relacionados con las comunidades electrónicas.
- Servicios de atención al cliente.

#### **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 2011, finalizaron las becas convocadas para dicho año en el 2010, a las que se destinaron 51.203 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 2011 en la Unidad de Información de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo\* 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 Kontsumobide 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 de telefonía e internet

Bilingüe: euskara-castellano.

12, 12 páginas

Contenido: Todo lo que como personas consumidoras debemos conocer. Aclarando conceptos, Contratación, Internet en el móvil, Servicios de tarificación adicional, Roaming (uso del móvil en el extranjero), Reclamaciones...



#### 5.1.2. Memoria Kontsumo 2010

Mediante esta memoria, Kontsumobide quiso dar a conocer las actividades desarrolladas durante el año 2010.

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 Kontsumobide 2010.



#### 5.1.3. Revistas de consumo

En el año 2011 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.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net).

\* Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).

#### **5.1.4. Estudio sobre tarificación adicional**

Kontsumobide realizó durante los meses de marzo, abril y mayo una encuesta entre las personas usuarias de los tres centros de formación en consumo (Vitoria – Gasteiz, Bilbao y Donosita – San Sebastián) con el objetivo de medir el grado de conocimiento sobre los servicios de tarificación adicional de las personas que acuden a los Centros de Formación en Consumo.

#### **5.1.5. Dos estudios sobre hábitos de consumo, salud y estética**

La Dirección de Consumo realizó en 2011 dos estudios cuyo objetivo era conocer los hábitos de consumo, así como las actitudes que muestran acerca de la estética y salud, las y los usuarios de los centros de formación en consumo.

Uno de los sondeos se realizó entre menores de 12 y 14 años y padres y madres de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

El segundo de los sondeos se realizó entre adolescentes de 13 y 18 años también de los tres centros de formación.

### **5.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN**

#### **5.2.1. Día Mundial de los Derechos de la Persona Consumidora**

El 15 de marzo de 2011 la entonces Kontsumobide organizó un acto para el Día Mundial de los Derechos 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 dar a conocer Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo a la ciudadanía vasca, el organismo realizó la campaña de divulgación, bajo el lema “Protección, formación e información”.

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.** En el blog de Kontsumobide, tanto en castellano como en euskera, se incorpora información sobre 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.

#### **5.2.3. Apariciones en medios de comunicación**

En total, durante el año 2011, Kontsumobide ha elaborado 24 notas de prensa y se han dado 7 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, Kontsumobide, 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.

Para la difusión de este fondo documental se ha utilizado, en su vertiente presencial, a través de las mediatecas de los centros de formación de Kontsumobide (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. Pero este año, ha de resaltarse en la memoria la vertiente no presencial, ya que durante el año 2011 se ha puesto en marcha la nueva página web de Kontsumobide [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net) como canal de información y de difusión de sus actividades y documentos.

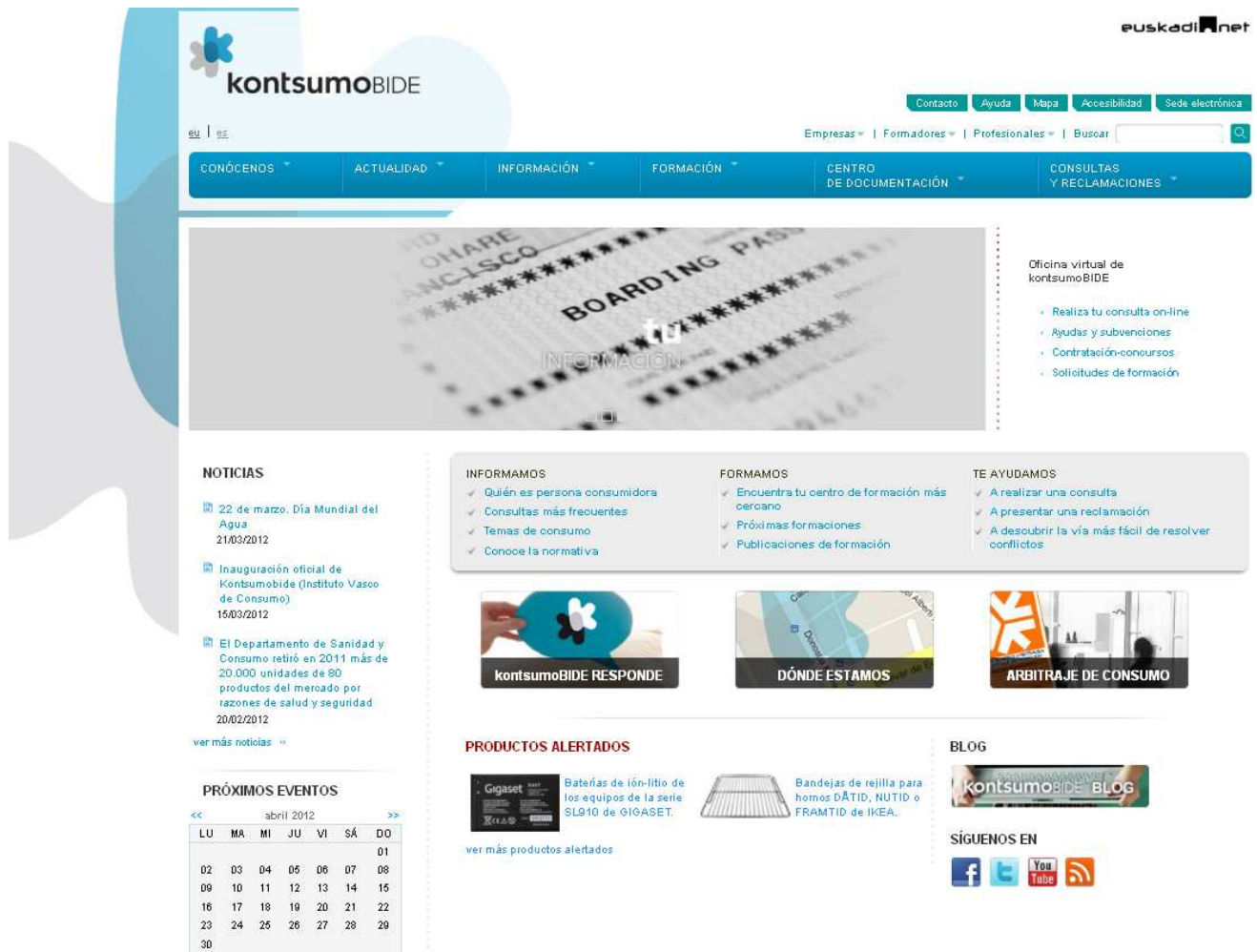
#### **5.3.1. Página web de Kontsumobide: [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)**

La nueva página web de Kontsumobide nace para ofrecer un servicio de mayor calidad y más rápido, en el que se puede acceder de forma fácil y directa a todas las áreas del Instituto. Tiene el objetivo de ayudar a las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes ofreciendo información práctica de actualidad y fomentando el consumo responsable. También ofrece información específica dirigida a las empresas, formadores y profesionales en el ámbito de consumo.

Kontsumobide trabaja en el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para fomentar la participación y la comunidad 2.0.

Con la web 2.0 podemos trascender el ámbito de la web institucional para tratar la actualidad de un modo cercano a la ciudadanía, de una manera mucho más rápida, directa y participativa; con un nuevo diseño y mejor accesibilidad.

Facilita los canales de participación, responsabilidad, opinión de las personas consumidoras y usuarias mediante el nuevo blog de Kontsumobide y la presencia en las redes sociales.



The screenshot shows the website's layout with a blue header and navigation menu. The main content area features a large banner for 'INFORMACIÓN' and several sections: 'NOTICIAS' with recent news items, 'PRÓXIMOS EVENTOS' with a calendar for April 2012, 'INFORMAMOS' and 'FORMAMOS' sections with checkmarks, 'TE AYUDAMOS' with a list of services, 'PRODUCTOS ALERTADOS' with images of Gigaset batteries and IKEA trays, and a 'BLOG' section with social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and RSS.

## Nueva página web de Kontsumobide

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

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

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

Mediante Resolución de 15 de diciembre de 2010 de la Directora de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo\*, se convocó para el año 2011 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 2011 ascendieron a 1.008.598,36 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 902.796,20 euros en 2011, y se distribuyeron del modo siguiente:

---

\* Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Andoain	19.616,67€
Ayuntamiento de Balmaseda	11.542,59€
Ayuntamiento de Basauri	42.699,72€
Ayuntamiento de Bilbao	60.000,00€
Ayuntamiento de Donostia	38.583,49€
Ayuntamiento de Eibar	20.033,67€
Ayuntamiento de Elgoibar	7.401,28€
Ayuntamiento de Erandio	29.889,80€
Ayuntamiento de Ermua	17.431,16€
Ayuntamiento de Etxebarri	17.022,95€
Ayuntamiento de Getxo	26.902,32€
Ayuntamiento de Irun	42.699,72€
Ayuntamiento de Lasarte-Oria	24.196,50€
Ayuntamiento de Lekeitio	4.238,10€
Ayuntamiento de Llodio	22.417,35€
Ayuntamiento de Ondarroa	4.023,29€
Ayuntamiento de Ortuella	13.663,91€
Ayuntamiento de Portugalete	42.699,72€
Ayuntamiento de Santurtzi	42.699,72€
Ayuntamiento de Sestao	8.050,83€
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	60.000,00€
Cuadrilla de Añana	3.736,22€
Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa	2.732,78€
Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa	9.465,10€
Forlan (Muskiz)	13.407,71€
Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	24.018,58€
Goierriko Ekimena, S.A.	23.178,67€
Inguralde	60.000,00€
Iraurgi Lantzen, S.A.	9.142,10€
Mancomunidad de Merindad de Durango	30.027,02€
Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones	29.138,69€
Oarsoaldea	42.699,72€
OMIC Mancomunidad Urola Garaia	25.876,03€
OMIC Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta	37.362,25€
Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua	29.453,41€
Tolosaldea Garatzen S.A.	6.745,13€
<b>Total</b>	<b>902.796,20€</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 (OMICs) ascendieron en 2011 a 5.802,19 euros:

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Bilbao	1.049,85€
Ayuntamiento de Donostia	3.486,00€
Ayuntamiento de Sestao	1.266,34€
<b>Total</b>	<b>5.802,19 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a actividades de inspección realizadas por las Oficinas Municipales de Información a la persona Consumidora (OMICs) ascendieron en el año 2011 a 99.999,97 euros:

ENTIDAD	IMPORTE
Ayuntamiento de Bilbao	18.040,28€
Ayuntamiento de Erandio	7.846,14€
Ayuntamiento de Irun	12.596,21€
Ayuntamiento de Portugalete	15.153,83€
Ayuntamiento de Santurtzi	13.530,21€
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	18.040,28€
Forlan	2.345,23€
Osasun eta Gizarte Ongintzarako Udal Patronatua	12.447,79 €
<b>Total</b>	<b>99.999,97 €</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.

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.

En el año 2011 se establecieron convenios de colaboración entre el Consejero de Sanidad y Consumo, Rafael Bengoa, y las tres asociaciones de personas consumidoras de Euskadi. En dichos convenios se encuentran incluidos los distintos Planes de Acción de las asociaciones de personas consumidoras, en los que presentan sus presupuestos para el año 2011.

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para el 2011 ascendió a 479.975 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, Kontsumobide reservó en 2011 una partida de 44.975 euros, para repartir 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 375.000 euros en la cuantía que a continuación se relaciona:

<b>ASOCIACIONES</b>	<b>IMPORTE</b>
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	125.000,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	125.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	125.000,00 €
<b>Total</b>	<b>375.000,00 €</b>

#### *Ayudas para proyectos de consumo*

Las ayudas económicas destinadas a proyectos de consumo por un montante de 60.000 euros se distribuyeron como se detalla a continuación:

- A la Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV) se le concedieron 20.000 euros para los siguientes proyectos:

<b>PROYECTOS</b>	<b>IMPORTE</b>
- Plan de comunicación (revista, página web...)	10.000€
- "Estudio sobre las empresas de gas y de electricidad. Cómo las percibe el consumidor".	10.000 €
<b>Total</b>	<b>20.000 €</b>



- A la Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) se le concedieron 20.000 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	IMPORTE
- Modificación web EKE y "Estudio sobre productos adquiridos a través del comercio electrónico".	20.000 €
<b>Total</b>	<b>20.000 €</b>

- A la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE-EHKB) se le concedieron 20.000 euros para los siguientes proyectos:

PROYECTOS	IMPORTE
- Revista Kontsumitzaile, nueva web, CD Multimedia Etiquetado y Composición de los productos alimentarios, "Estudio del mercado de ofertas de servicios de banda ancha, para la información, formación y orientación del consumidor".	20.000 €
<b>Total</b>	<b>20.000 €</b>

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

Kontsumobide tiene, entre sus objetivos, el de promover la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

El Decreto 159/2011, de 12 de julio, de estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo establece en el artículo 2-j del capítulo I que corresponde a Kontsumobide la función de Cooperar con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo, así como asesorarles en todo lo que sea necesario para el mejor ejercicio de las funciones.

En base a todo ello, Kontsumobide dispone de un servicio de asesoría jurídica, dirigida a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y a las tres oficinas del Instituto.

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.

### 6.3. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2011 la Comisión Consultiva de Consumo analizó los siguientes proyectos normativos:

- Anteproyecto de ley de cajas de ahorros de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Decreto ../2011, de..., sobre Historia Clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Proyecto de Decreto de colaboración financiera entre las entidades de crédito y la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de vivienda y suelo.
- Anteproyecto de Ley del Consejo Económico y Social Vasco.
- Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia XXX/2011, de xxx, por el que se fijan las cuantías del peaje sobre la Variante Sur Metropolitana.
- Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Transporte de Viajeros por Carretera.
- El Decreto 1/2012, de modificación del Decreto de creación y regulación del Observatorio de la Distribución Comercial.”
- Anteproyecto de Ley de Transportes por cable.
- Anteproyecto de Ley de vivienda.
- Decreto de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Proyecto de Decreto de modificación de las disposiciones reguladoras de las empresas y establecimientos turísticos en la CAPV.
- Proyecto de Decreto de ordenación de los albergues turísticos.
- Proyecto de Decreto de ordenación de los campings y otras modalidades de turismo de acampada en la comunidad autónoma de Euskadi.
- Proyecto de Decreto por el que se aprueba el reglamento de casinos de juego.
- El decreto de modificación del Reglamento de Máquinas y Sistemas de Juego; de segunda modificación del Reglamento de Salones de Juego y Salones Recreativos; y de cuarta modificación del Reglamento del juego del bingo.
- Anteproyecto de Ley de Movilidad Sostenible.
- Anteproyecto de Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Decreto, de modificación del Decreto de autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Orden del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, por la que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo, dentro de la CAPV.

## **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. CONSUMERS INTERNATIONAL**

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo\* es miembro desde principios de los años 90 de esta organización de nivel internacional.

---

\* *Toda mención realizada en este apartado a "Kontsumobide" se entiende hecha también a la antigua Dirección de Consumo (en funcionamiento hasta el 31 de agosto de 2011).*

## **ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC**

Con el objetivo de ampliar y complementar la información ofrecida por la Memoria de Kontsumobide, 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. KONTSUMOBIDE (SEDE CENTRAL)**

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945062140  
Fax: 945062141  
E-mail: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es)  
<http://www.kontsumobide.net>

### **2. SERVICIOS TERRITORIALES DE KONTSUMOBIDE**

#### **Servicio Territorial de Álava**

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945062161  
Fax: 945062142  
E-mail: [kb-araba@kontsumobide.es](mailto:kb-araba@kontsumobide.es)

#### **Servicio Territorial de Bizkaia**

Alameda Rekalde 39 A, bajo  
48008 Bilbao  
Tfno.: 944031500  
Fax: 944031967  
E-mail: [kb-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.es)

#### **Servicio Territorial de Gipuzkoa**

Easo, 10-5ª  
20006 Donostia-San Sebastián  
Tfno.: 943022547  
Fax: 943022572  
E-mail: [kb-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.es)

### **3. CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO**

#### **Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1º  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945016600  
Fax: 945016601  
E-mail: [formacion-araba@kontsumobide.es](mailto:formacion-araba@kontsumobide.es)

#### **Bilbao**

Nicolás Alkorta, 2  
48003 Bilbao  
Tfno.: 944032220  
Fax: 944032221  
E-mail: [formacion-bizkaia@kontsumobide.es](mailto:formacion-bizkaia@kontsumobide.es)

**Donostia-San Sebastián**

Paseo Zarategui, 82-84 bis  
20015 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943022590  
Fax: 943022592  
E-mail: [formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es)

**4. OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)**

**ÁLAVA**

**Vitoria-Gasteiz**

Cuesta San Vicente, s/n  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945161240  
Fax: 945161251  
E-mail: [omic@vitoria-gasteiz.org](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 - Cripan - 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 – Trucíos – 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)

**5. ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

..... **EKA-ECUV, 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)

**6. JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

**Junta Arbitral de Consumo de Euskadi**

Santiago, 11  
01002 - Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945062170 / 945062171  
Fax: 945062143  
E-mail: [junta-arbitral@kontsumobide.es](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.es)  
[Página web](#)

**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)