



**KONTSUMOBIDE**

**MEMORIA**

**2012**

# ÍNDICE

<b>1. <u>INTRODUCCIÓN</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</u></b>	<b>4</b>
2.1. <u>Consultas</u> de consumo	4
2.2. <u>Reclamaciones</u> de consumo	6
2.2.1. <u>Kontsumobide</u>	9
2.3. <u>Arbitraje</u> de consumo	19
2.4. <u>Juicios</u> verbales	27
<b>3. <u>CONTROL DE MERCADO</u></b>	<b>28</b>
3.1. <u>Campañas</u> de inspección y control	28
3.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el <u>SOIVRE</u>	29
3.3. Control de la <u>seguridad</u> de los productos no alimenticios	30
3.4. <u>Actuaciones</u> inspectoras	31
3.5. <u>Comunicaciones</u>	33
<b>4. <u>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</u></b>	<b>34</b>
4.1. <u>Centros</u> de Formación de Kontsumobide	34
4.2. Programa Formación en Consumo en los Centros <u>educativos</u>	37
4.3. Consumo y las personas <u>mayores</u>	39
4.4. <u>Otros</u>	41
4.5. <u>Cursos</u> y jornadas	42
4.6. Formación continuada para <u>profesionales</u>	43
<b>5. <u>INFORMACIÓN</u></b>	<b>45</b>
5.1. Programa de <u>publicaciones</u>	45
5.2. Programa de <u>sensibilización</u>	50
5.3. Programa de <u>documentación</u>	52
<b>6. <u>COOPERACIÓN ENTRE AGENTES</u></b>	<b>54</b>
6.1. Programa de apoyo <u>económico</u>	54
6.2. <u>Comisión</u> Consultiva de Consumo	59
<b>7. <u>RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>61</b>
7.1. <u>INC</u> y resto de comunidades autónomas	61
7.2. <u>CONSUMERS</u> Internacional	61
<b><u>ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC</u></b>	<b>62</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo inició su actividad 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 sustituyó a la antigua Dirección de Consumo del Gobierno Vasco. La Memoria 2011 reflejó 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). La memoria del año 2012 es la memoria que recoge la actividad del Instituto en su primer año de andadura como Organismo Autónomo de Gobierno Vasco.

Kontsumobide publica la Memoria de Consumo 2012 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 ese período.

La memoria se divide en cuatro partes coincidentes con los ejes de acción 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, acciones educativas y aparición en medios de comunicación y publicaciones son las principales actividades realizadas en 2012 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 e informativo a otros organismos, tales como a las asociaciones de consumo (AACCs), a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) o las entidades locales.

Asimismo, esta memoria contiene un anexo que contiene la relación de todos los centros de la Comunidad Autónoma del País Vasco que ofrecen información y atención a las personas consumidoras y que integran en la red de centros de información y atención a la persona consumidora (CIAC).

[Ir a Índice](#)

## **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. CONSULTAS DE CONSUMO**

Kontsumobide asesora e informa a la persona consumidora. Durante el año 2012, se han respondido un total de 14.587 consultas de consumo. Las vías de recepción de las consultas han sido: presencial, telefónica (a través de los teléfonos de atención al público de los servicios territoriales y teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras) y on-line.

Otros organismos de consumo como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o las Asociaciones de Personas Consumidoras (AACC) también han dado respuesta a las cuestiones planteadas por las personas consumidoras. Así, las OMICs han respondido durante el año 2012 a 24.112 y las AACCs a 3.985.

En la tabla que se muestra a continuación se recogen los datos de las consultas recibidas en las distintas organizaciones:

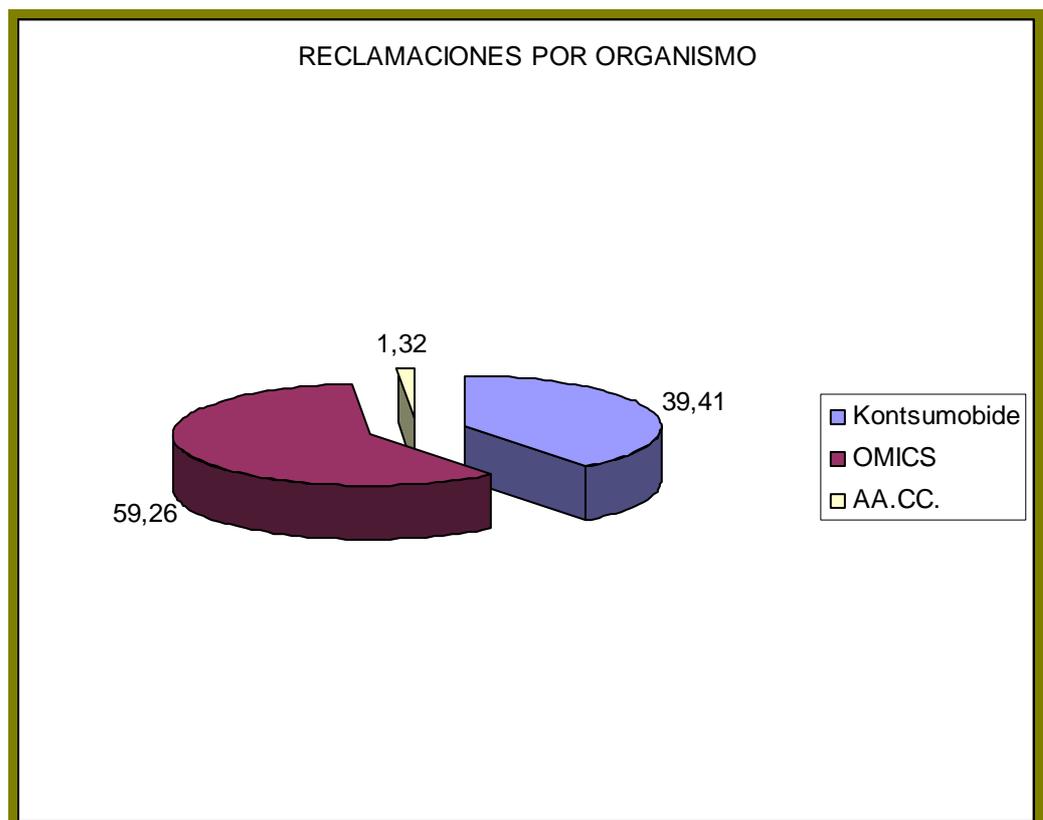
<b>CONSULTAS RECIBIDAS POR ORGANIZACIONES</b>						
<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>OMIC</b>	<b>AC</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
	<b>S. TERRITOR.</b>	<b>Teléfono gratuito</b>				
Alimentación	35	395	50	14	494	1,16
Electrodomést., informát. y audiov.	801	280	556	95	1732	4,06
Juguetes	19	12	19	0	50	0,12
Material eléctrico	24	1	19	3	47	0,11
Muebles	174	159	180	50	563	1,32
Prod. quím.(cosmétic., drog. y perf.)	123	64	713	34	934	2,19
Textil, calzado y complementos	363	205	262	42	872	2,04
Productos telefonía y comunicación	21		14	0	35	0,08
Vehículos	290	131	487	88	996	2,33
Productos varios	226	71	408	44	749	1,75
Reparación de electrodomésticos	160	129	231	44	564	1,32
Servicios energéticos	974	531	2650	401	4556	10,67
Vivienda, promoción inmobiliaria	284	85	1030	503	1902	4,46
Reparación de viviendas, gremios	234	102	190	37	563	1,32
Reparación de vehículos	222	123	354	65	764	1,79
Viajes	235	79	343	75	732	1,71
Transportes	330	196	677	223	1426	3,34
Telecomunicaciones - Serv. telefonía	2150	1210	2513	612	6485	15,19
Servicios bancarios	423	270	1195	240	2128	4,99
Servicio sanitario y asistencial	74	34	127	36	271	0,63
Tintorerías, lavanderías	46	23	48	9	126	0,30
Seguros	326	307	1186	259	2078	4,87
Estaciones de servicio	16	3	24	4	47	0,11
Servicios varios	2048	579	10836	1107	14570	34,13
<b>TOTAL</b>	<b>9.598</b>	<b>4.989</b>	<b>24.112</b>	<b>3.985</b>	<b>42.684</b>	<b>100,00</b>

[Ir a Índice](#)

## 2.2. RECLAMACIONES DE CONSUMO

Durante 2012, en la CAPV se tramitaron 21.535 reclamaciones a través de las diferentes oficinas de consumo: 8.488 a través de Kontsumobide, 12.762 por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y 285 por las asociaciones de consumidores.

Estudiando las reclamaciones tramitadas por las distintas organizaciones de consumo, se observa una continuidad en los sectores más reclamados; las telecomunicaciones siguen siendo el sector más reclamado, con un 40,14% del total. El sector de servicios energéticos se sitúa en un segundo lugar con un 10,51%, seguido de las reclamaciones de transportes (5,77%) y de las referidas a electrodomésticos, productos informáticos o audiovisuales (3,78%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (60,20%).



<b>RECLAMACIONES EN EUSKADI POR SECTORES y ORGANISMO</b>						
<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>	<b>KONTSUMOBIDE</b>		<b>AC</b>		<b>OMIC</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ALIMENTACION	238	2,80	3	1,05	529	4,15
ELECTRODOMESTICOS (incl. equipos informat. y audiov.)	411	4,84	8	2,81	394	3,09
JUGUETES	46	0,54	0	0,00	9	0,07
MATERIAL ELECTRICO	35	0,41	0	0,00	6	0,05
MUEBLES	220	2,59	5	1,75	122	0,96
PRODUCTOS QUIMICOS (incluye cosmét., drog. y perfum.)	22	0,26	0	0,00	8	0,06
TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	421	4,96	0	0,00	123	0,96
TELEFONIA Y COMUNICACIÓN	328	3,86	1	0,35	83	0,65
VEHICULOS	175	2,06	3	1,05	160	1,25
PRODUCTOS VARIOS	258	3,04	5	1,75	310	2,43
REPARACION ELECTRODOM. (incl. equipos informat. y audiov.)	173	2,04	3	1,05	90	0,71
SERV. ABASTECIMIENTO (energía, agua, otros)	757	8,92	26	9,12	1482	11,61
VIVIENDA, PROMOCION INMOBILIARIA	50	0,59	15	5,26	134	1,05
REPARACION DE VIVIENDAS, GREMIOS	38	0,45	1	0,35	46	0,36
REPARACION DE VEHICULOS	237	2,79	6	2,11	183	1,43
VIAJES	171	2,01	8	2,81	255	2,00
TRANSPORTES	582	6,86	27	9,47	635	4,98
TELECOMUNICACIONES	2675	31,52	120	42,11	5821	45,61
SERVICIOS BANCARIOS	241	2,84	9	3,16	429	3,36
SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL	109	1,28	2	0,70	30	0,24
TINTORERIAS LAVANDERIAS	108	1,27	0	0,00	37	0,29
SEGUROS	59	0,70	18	6,32	385	3,02
ESTACIONES DE SERVICIO	59	0,70	0	0,00	7	0,05
SERVICIOS VARIOS	1063	12,52	25	8,77	1484	11,63
SIN CODIFICAR	12	0,14	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>8.488</b>	<b>100,00</b>	<b>285</b>	<b>100,00</b>	<b>12.762</b>	<b>100,00</b>

RECLAMACIONES EN EUSKADI POR SECTORES Y POR TERRITORIO HISTÓRICO								
	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		TOTAL	
	Total	%	Total	%	Total	%		%
Alimentación	133	3,34	50	0,99	586	4,71	769	3,58
Electrodomésticos, informática y audiovisuales	136	3,41	196	3,86	480	3,86	812	3,78
Juguetes	13	0,33	7	0,14	35	0,28	55	0,26
Material eléctrico	4	0,10	8	0,16	29	0,23	41	0,19
Muebles	89	2,23	61	1,20	195	1,57	345	1,60
Productos químicos (incl. cosmét., drog.a y perfum.)	12	0,30	10	0,20	8	0,06	30	0,14
Textil, calzado y complementos	82	2,06	102	2,01	360	2,89	544	2,53
Telefonía y comunicación	79	1,98	67	1,32	264	2,12	410	1,91
Vehículos	91	2,28	74	1,46	173	1,39	338	1,57
Productos varios	146	3,66	143	2,82	283	2,27	572	2,66
Reparación de electrodomésticos	43	1,08	35	0,69	188	1,51	266	1,24
Servicios energéticos (energía, agua, otros)	360	9,03	618	12,18	1283	10,31	2261	10,51
Vivienda, promoción inmobiliaria	84	2,11	48	0,95	66	0,53	198	0,92
Reparación de viviendas, gremios	10	0,25	15	0,30	60	0,48	85	0,40
Reparación de vehículos	81	2,03	96	1,89	248	1,99	425	1,98
Viajes	68	1,71	71	1,40	295	2,37	434	2,02
Transportes	156	3,91	202	3,98	884	7,10	1242	5,77
Telecomunicaciones-Servicios de telefonía	1540	38,64	2405	47,42	4688	37,65	8633	40,14
Servicios bancarios	149	3,74	192	3,79	325	2,61	666	3,10
Servicio sanitario y asistencial	24	0,60	36	0,71	87	0,70	147	0,68
Tintorerías, lavanderías	8	0,20	37	0,73	86	0,69	131	0,61
Seguros	155	3,89	98	1,93	214	1,72	467	2,17
Estaciones de servicio	147	3,69	17	0,34	39	0,31	203	0,94
Servicios varios	375	9,41	475	9,37	1573	12,63	2423	11,27
Sin codificar	0	0,00	9	0,18	1	0,01	10	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>3.985</b>	<b>100,00</b>	<b>5.072</b>	<b>100,00</b>	<b>12.450</b>	<b>100,00</b>	<b>21.507</b>	<b>100,00</b>

Además, en el último cuatrimestre de este año 2012 Kontsumobide puso en marcha la posibilidad de que las personas consumidoras y usuarias presentaran reclamaciones por vía telemática con la misma validez que si lo hicieran de manera presencial. Para poder utilizar la vía telemática, y por razones de seguridad, la persona que formula la reclamación debe identificarse formalmente, utilizando cualquiera de los certificados de firma electrónica admitidos (DNI electrónico, Tarjeta Izenpe, etc).

Desde septiembre del año 2012 por esa vía se han recibido 28 reclamaciones, y los dos sectores que más reclamaciones recibieron volvieron a ser: en primer lugar el sector de telecomunicaciones (25%), y en segundo lugar, el de suministros energéticos (14,29 %).

### 2.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2012, Kontsumobide recibió un total de 8.488 hojas de reclamaciones: de modo presencial (a través de sus tres oficinas en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) y de modo telemático. La distribución de las reclamaciones recibidas de modo presencial fue la siguiente: 1.705 fueron tramitadas por la oficina de Kontsumobide de Araba, 4.882 por la de Bizkaia, 1.873 por la de Gipuzkoa y 28 reclamaciones on-line.

Del total de reclamaciones que llegó a las tres oficinas de Kontsumobide al finalizar el ejercicio 2012, 546 no fueron admitidas a trámite por diversos motivos y 1.008 fueron trasladadas a otros organismos – de consumo y no de consumo – para su resolución. Asimismo, 239 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral.

Además, 61 reclamantes desistieron de su petición.

Cabe resaltar el importante impulso a la labor mediadora realizada durante este año desde el Instituto: fueron 5.125 casos (68,53 %) en los que dicha labor se realizó. En 2.339 casos (45,64 %) se consiguió algún tipo de avenencia entre las partes, mientras que en 1.629 (31,79 %) no se consiguió .

Kontsumobide cerró 253 (4,94 %) expedientes con propuesta de expediente sancionador para las empresas denunciadas. Fueron 630 (12,29 %) casos, sin embargo, en los que el expediente fue archivado tras comprobar que no se había producido ninguna infracción.

981 reclamaciones (11,6 %) recogidas durante el año 2012 estaban en tramitación a 31 de diciembre de 2012.

			ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI	
			Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
RECL. PRESENCIALES	Resueltas	Mediación	1.272	79.3	2.629	61.05	1.224	78.01	5.125	<b>68.53</b>
		Mediación no	332	20.7	1.677	38.95	345	21.99	2354	31.47
		Total	<b>1.604</b>	<b>94.08</b>	<b>4.306</b>	<b>88.2</b>	<b>1.569</b>	<b>83.77</b>	<b>7.479</b>	<b>88.4</b>
	En tramitación		101	5.92	576	11.8	34	16.23	981	11.6
			<b>1.705</b>		<b>4.882</b>		<b>1.873</b>		<b>8.460</b>	

RECLAMACIONES RESUELTAS: ESTUDIO DE DECISIONES									
	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ARCHIVO AVENENCIA	685	53,85	1022	38,87	475	38,81	2.182	42,58	
ARCHIVO AVENENCIA PARCIAL	62	4,87	40	1,52	55	4,49	157	3,06	
ARCHIVO CON APERCIBIMIENTO	8	0,63	20	0,76	7	0,57	35	0,68	
ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE	24	1,89	160	6,09	55	4,49	239	4,66	
ARCH. CON PROP. DE EXP. SANCIONADOR	61	4,80	82	3,12	110	8,99	253	4,94	
ARCHIVO NO AVENENCIA TRAS MEDIACIÓN	410	32,23	820	31,19	399	32,60	1.629	31,79	
ARCHIVO SIN INFRACCIÓN	22	1,73	485	18,45	123	10,05	630	12,29	
	<b>1.272</b>		<b>2.629</b>		<b>1.224</b>		<b>5.125</b>		
	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		EUSKADI		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ARCHIVO DENUNCIA									
ARCHIVO NO ADMITIDO A TRAMITE	66	19,88	341	20,33	139	40,29	546	23,19	
ARCHIVO NO LOCALIZADO	8	2,41	70	4,17	23	6,67	101	4,29	
ARCHIVO POR DESESTIMIENTO	15	4,52	31	1,85	15	4,35	61	2,59	
ARCHIVO POR NO PRESENT. DOCUMENT.	15	4,52	166	9,90	8	2,32	189	0	
ARCHIVO QUEJA	122	36,75	268	15,98	46	13,33	436	18,52	
INCLUSION RED DE ALERTA	1	0,30	12	0,72	0	0	13	0,55	
INHIBICIÓN A OTR. ORGANISM. NO CONSUMO	80	24,10	721	42,99	99	28,70	900	38,23	
TRASLADO A OTR. ORGANISMOS DE CONSUMO	25	7,53	68	4,05	15	4,35	108	4,59	
	<b>332</b>		<b>1.677</b>		<b>345</b>		<b>2.354</b>		

Por sectores, los que más reclamaciones han recibido son similares a los últimos años. Las tres primeras posiciones los ocupan los servicios de telefonía, los suministros energéticos y los transportes.

### Motivos de las reclamaciones

A continuación se detallan los motivos que las personas consumidoras alegan para reclamar en los tres sectores más reclamados:

TELECOMUNICACIONES					
Telefonía fija		Telefonía móvil		Acceso a Internet	
Motivos	%	Motivos	%	Motivos	%
Altas	3,42	Altas	0,47	Altas	3,64
Bajas	16,15	Bajas	10,25	Bajas	20,17
Facturación	33,85	Cobertura	0,68	Facturación	26,61
Incumplimiento contrato/oferta	25,16	Facturación	35,02	Incumplimiento contrato/oferta	26,89
Información deficiente	2,48	Incumplimiento contrato/oferta	17,12	Información deficiente	4,20
Interrupciones	4,04	Información deficiente	2,76	Interrupciones	2,24
Portabilidad	7,14	Interrupciones	1,04	Liberación de línea	0,56
Cobros por serv. no contratad.	0,31	Liberación de línea	2,97	Publicidad engañosa	1,40
Otros	7,45	Portabilidad	8,17	Cobros por serv. no contratad.	1,12
		Publicidad engañosa	0,26	Otros	13,17
		SMS	2,13		
		Cobros por serv. no contratad.	1,56		
		Otros	17,59		

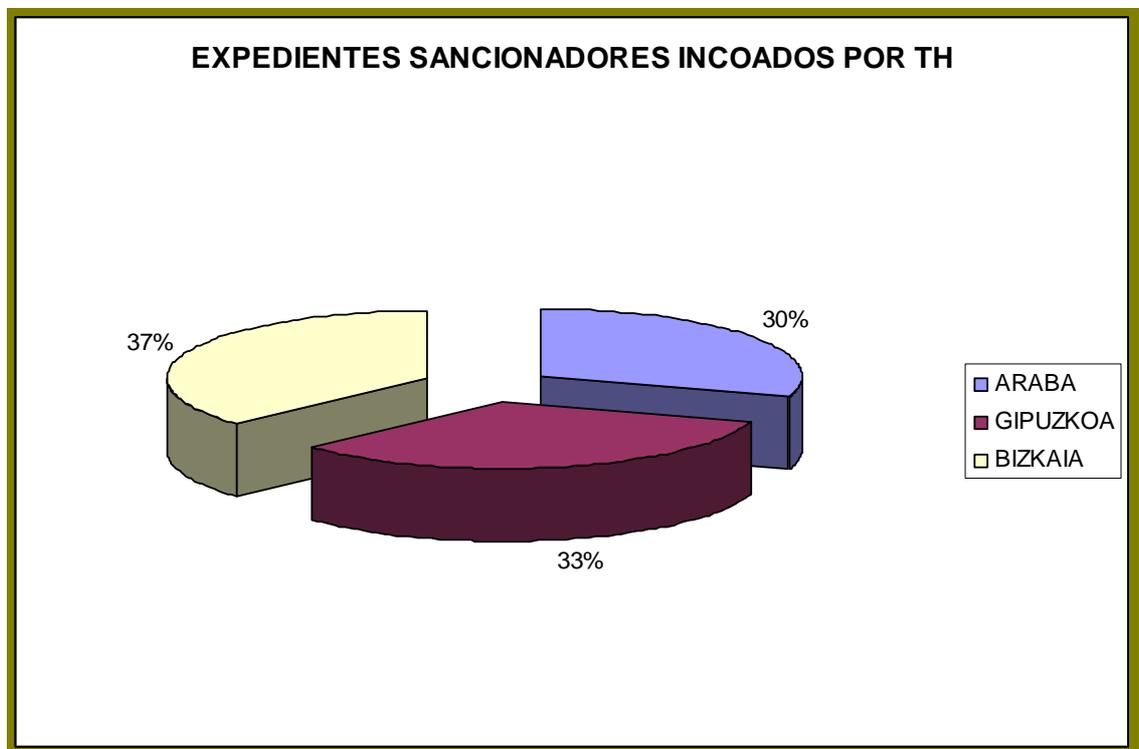
SUMINISTROS ENERGÉTICOS	
MOTIVOS	%
Cortes de suministro	8,99
Deficiencias del servicio	15,84
Disconformidad con lecturas	7,65
Facturación	42,28
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,13
Incumplimiento contrato/oferta	6,44
Información deficiente	3,09
Reclamaciones a la empresa sin resolver	4,56
Otros	11,01

TRANSPORTES	
MOTIVOS	%
Billetes	5,70%
Calidad deficiente del servicio	28,31%
Facturación	6,37%
Hojas reclamac. ( no tienen o negativa)	0,84%
Información deficiente	4,36%
Mensajería - Paquetería	0,34%
Overbooking	1,01%
Pérdidas - deterioro equipajes	6,70%
Retrasos	24,96%
Otros	21,44%

### ***Expedientes sancionadores***

Durante el año 2012, se incoaron 180 expedientes sancionadores, bien como resultado de lo detectado en las campañas de inspección programadas, bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas.

Por territorios, en Araba se incoaron 54 expedientes sancionadores, 67 en Bizkaia y 59 en Gipuzkoa.



Las empresas de telefonía móvil acaparan la mayoría de las sanciones con más del 18% del total.

		EXPEDIENTES INCOADOS				
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
PRODUCTOS	ALIMENTACION	1	0	0	1	0,56
	ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	7	8	6	21	11,67
	JUGUETES	0	3	2	5	2,78
	MATERIAL ELECTRICO	1	3	1	5	2,78
	MUEBLES	1	0	2	3	1,67
	PRODUCTOS QUIMICOS (incl. cosmét., drog. y perfum.)	0	4	3	7	3,89
	TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	1	3	3	7	3,89
	TELEFONIA Y COMUNICACIÓN	0	0	0	0	0,00
	VEHICULOS	2	3	0	5	2,78
	PRODUCTOS VARIOS	1	3	2	6	3,33
SERVICIOS	REPARACION ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	0	5	2	7	3,89
	SERV. ABASTECIMIENTO (energía, agua, otros)	10	6	4	20	11,11
	VIVIENDA, PROMOCION INMOBILIARIA	1	1	1	3	1,67
	REPARACION DE VIVIENDAS, GREMIOS	2	0	0	2	1,11
	REPARACION DE VEHICULOS	2	0	3	5	2,78
	VIAJES	0	2	1	3	1,67
	TRANSPORTES	1	1	1	3	1,67
	TELECOMUNICACIONES					
	GENERAL	0	0	0	0	0,00
	TELEFONÍA FIJA	1	0	2	3	1,67
	TELEFONÍA MÓVIL	16	6	11	33	18,33
	ACCESO A INTERNET	4	1	3	8	4,44
	SERVICIOS BANCARIOS	0	0	0	0	0,00
	SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL	0	0	1	1	0,56
	TINTORERIAS LAVANDERIAS	1	0	0	1	0,56
	SEGUROS	0	0	0	0	0,00
ESTACIONES DE SERVICIO	0	0	0	0	0,00	
SERVICIOS VARIOS	2	18	10	30	16,67	
SIN CODIFICAR		0	0	1	1	0,56
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>180</b>	<b>100,00</b>

Del total de expedientes incoados, Kontsumobide ha resuelto durante el año 2012 112 (62,22%). 101 se han resuelto con sanción. La clasificación por territorio histórico y la frecuencia de las infracciones cometidas puede observarse en la siguiente tabla:

<b>TIPOS DE INFRACCIONES:</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZK.</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Materia de protección de la salud y seguridad	0	1	0	1	0,99
Incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones	0	5	0	5	4,95
Defectuosa o incorrecta prestación de servicios	0	0	1	1	0,99
Incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios	4	7	3	14	13,86
Incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofertadas	5	11	13	29	28,71
Insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de repuesto.	0	1	0	1	0,99
Materia de normalización técnica, comercial y prestación de servicios	0	1	0	0	0,00
Imponer injustificadamente condiciones, recargos o cobros indebidos	0	6	0	6	5,94
No entrega del documento de garantía	0	1	0	1	0,99
Inclusión, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos	3	6	0	9	8,91
No extensión de la correspondiente factura	0	1	0	0	0,00
No tenencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones	4	1	5	10	9,90
Resistencia, negativa u obstrucción a facilitar la inspección	7	8	12	27	26,73
Incumplimiento requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos	10	5	2	17	16,83
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

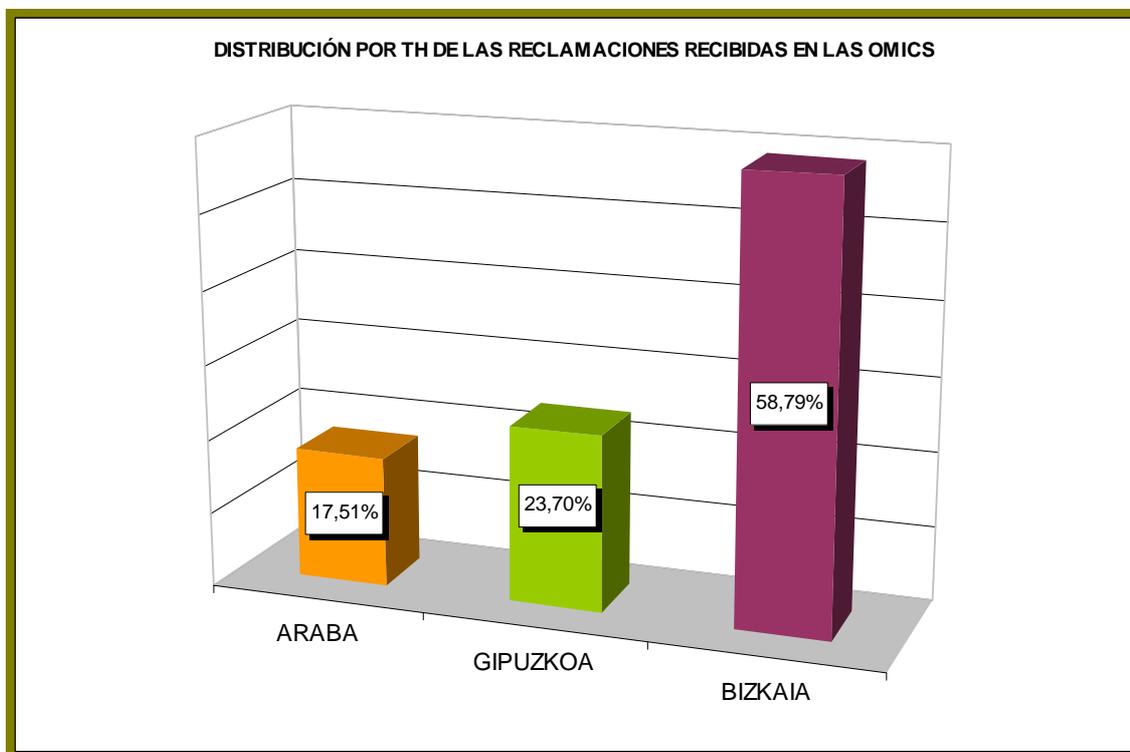
[Ir a Índice](#)

### 2.2.2. Oficinas Municipales de Consumo

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) recibieron un total de 12.762 reclamaciones; 2.235 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.503 en Bizkaia y 3.024 en Gipuzkoa.

		OMICS				
		ALAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL	%
PRODUCTOS	ALIMENTACION	105	28	396	529	4,15
	ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	67	78	249	394	3,09
	JUGUETES	1	1	7	9	0,07
	MATERIAL ELECTRICO	2	1	3	6	0,05
	MUEBLES	22	21	79	122	0,96
	PRODUCTOS QUIMICOS (incl. cosmét., droguer. y perfum.)	5	1	2	8	0,06
	TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	12	20	91	123	0,96
	TELEFONIA Y COMUNICACIÓN	18	16	49	83	0,65
	VEHICULOS	54	24	82	160	1,25
	PRODUCTOS VARIOS	98	57	155	310	2,43
SERVICIOS	REPARACION ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	6	21	63	90	0,71
	SERV. ABASTECIMIENTO	181	425	876	1482	11,61
	VIVIENDA, PROMOCION INMOBILIAR.	66	25	43	134	1,05
	REPARAC. DE VIVIENDAS, GREMIOS	3	13	30	46	0,36
	REPARACION DE VEHICULOS	41	40	102	183	1,43
	VIAJES	49	60	146	255	2,00
	TRANSPORTES	101	118	416	635	4,98
	TELECOMUNICACIONES					
	GENERAL	564	894	2213	3671	28,77
	TELEFONÍA FIJA	44	130	262	436	3,42
	TELEFONÍA MÓVIL	108	497	831	1436	11,25
	ACCESO A INTERNET	30	72	176	278	2,18
	SERVICIOS BANCARIOS	136	128	165	429	3,36
	SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL	5	10	15	30	0,24
	TINTORERIAS LAVANDERIAS	3	6	28	37	0,29
	SEGUROS	143	68	174	385	3,02
	ESTACIONES DE SERVICIO	0	3	4	7	0,05
SERVICIOS VARIOS	371	267	846	1484	11,63	
SIN CODIFICAR	0	0	0	0	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>2.235</b>	<b>3.024</b>	<b>7.503</b>	<b>12.762</b>	<b>100,00</b>	

Las reclamaciones que se recibieron en las OMIC se distribuyeron por territorio histórico según se muestra en el gráfico siguiente:

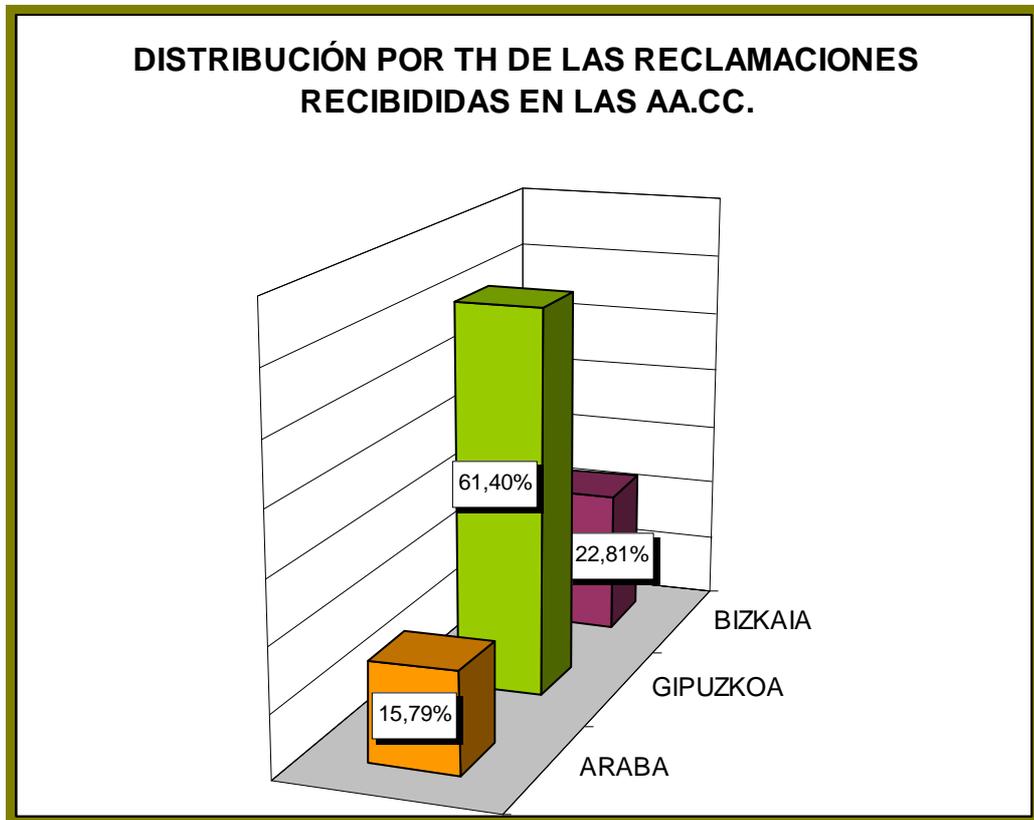


### 2.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)

Las asociaciones de personas consumidoras realizan labores de información y mediación, así como asesoramiento y defensa jurídica. En 2012, las asociaciones tramitaron 285 reclamaciones; 45 en Araba, 175 en Gipuzkoa y 65 en Bizkaia.

		AA.CC				
		ALAV A	GIPUZKO A	BIZKAI A	TOTAL	%
PRODUCTOS	ALIMENTACION	2	0	1	3	1,05
	ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	3	2	3	8	2,81
	JUGUETES		0	0	0	0,00
	MATERIAL ELECTRICO		0	0	0	0,00
	MUEBLES	1	4	0	5	1,75
	PRODUCTOS QUIMICOS (incl. cosmét., droguer. y perfum.)		0	0	0	0,00
	TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS		0	0	0	0,00
	TELEFONIA Y COMUNICACIÓN	1	0	0	1	0,35
	VEHICULOS		1	2	3	1,05
PRODUCTOS VARIOS		5	0	5	1,75	
SERVICIOS	REPARACION ELECTRODOMESTICOS (Incl. equipos informat. y audiov.)	1	2	0	3	1,05
	SERV. ABASTECIMIENTO	8	12	6	26	9,12
	VIVIENDA, PROMOCION INMOBILIAR.	5	9	1	15	5,26
	REPARAC. DE VIVIENDAS, GREMIOS		1	0	1	0,35
	REPARACION DE VEHICULOS		5	1	6	2,11
	VIAJES	2	0	6	8	2,81
	TRANSPORTES	2	9	16	27	9,47
	TELECOMUNICACIONES					0,00
	GENERAL		9	4	13	4,56
	TELEFONÍA FIJA	1	11	2	14	4,91
	TELEFONÍA MÓVIL	10	53	14	77	27,02
	ACCESO A INTERNET	5	11	0	16	5,61
	SERVICIOS BANCARIOS		8	1	9	3,16
	SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL		1	1	2	0,70
	TINTORERIAS LAVANDERIAS		0	0	0	0,00
	SEGUROS	2	14	2	18	6,32
	ESTACIONES DE SERVICIO		0	0	0	0,00
	SERVICIOS VARIOS	2	18	5	25	8,77
	SIN CODIFICAR		0	0	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>175</b>	<b>65</b>	<b>285</b>	<b>100,00</b>

Las reclamaciones que se recibieron en las AA.CC. se distribuyeron por territorio histórico según se muestra en el gráfico siguiente:



[Ir a Índice](#)

## 2.3. ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es la vía que permite resolver los conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo entre las empresas y profesionales y las personas consumidoras y usuarias. La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, adscrita a Kontsumobide, realiza las siguientes funciones:

- 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.

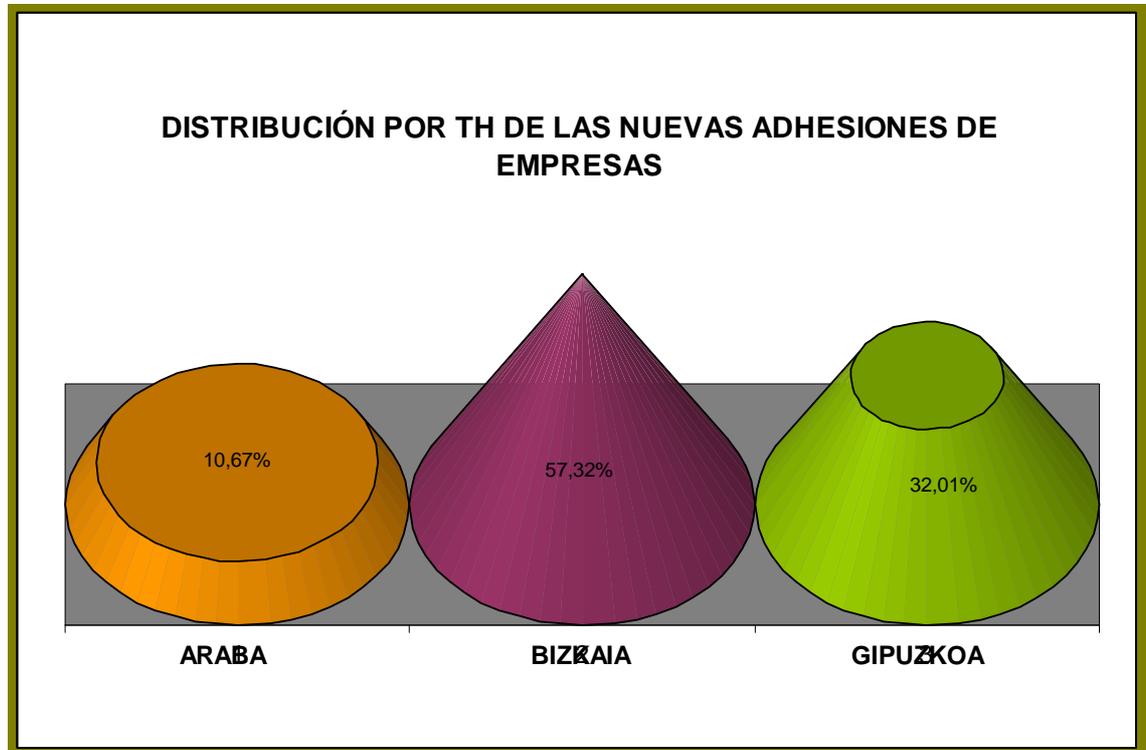


El Sistema Arbitral de Consumo dispone de un procedimiento especial basado en las siguientes características: voluntariedad, rapidez, efectividad, imparcialidad y neutralidad y gratuidad.

### 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 2012 se sumaron al sistema 1.031 nuevas empresas.

Las nuevas adhesiones se distribuyen por territorio histórico según el grafico:



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.

En este año 2012 se ha realizado una campaña de actualización del censo de empresas adheridas. Esta actualización ha consistido en la comprobación fehaciente de que los establecimientos y empresas adheridas se encontraban efectivamente en activo. Así, se constató que 668 establecimientos o empresas adheridas habían cesado en su actividad comercial o empresarial por lo que se les dio de baja del censo de empresas adheridas.

Así, tras la mencionada actualización, y descontando el número de empresas que han cesado en su actividad, el número total de las adheridas al Sistema Arbitral de consumo asciende a 15.048.



Durante el año 2012, 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 porcentaje de adhesión a este sistema alternativo a la vía judicial varía entre los distintos sectores de actividades. Los sectores que presentan mayor porcentaje de adhesión son: Energía (87,50%), telefonía (65,66%) e informática (60,41%).

En el otro extremo, entre los sectores más reacios a la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se encuentran: el de transporte (0,35%), el de seguros (1,57%) y el de banca, que no está representado por ninguna empresa.

Sectores de actividad	Empresas adheridas	% ADHESIÓN POR SECTORES EN REL. A LAS EMPRESAS de EUSKADI
Actividades recreativas	51	1,43%
Agencias de viaje	44	7,10%
Alimentación	895	9,88%
Automóviles	1.111	29,94%
Bazares	53	6,89%
Comercio electrónico	12	21,43%
Electrodomésticos, SAT	485	19,22%
Energía	14	87,50%
Enseñanza	256	5,99%
Grandes superficies	1.713	5,53%
Gremios, vivienda	465	3,21%
Hostelería	201	36,44%
Informática	383	60,41%
Joyería, relojería	1.058	35,20%
Muebles	2.153	24,99%
Otro comercio por menor	2.495	4,20%
Promoción inmobiliaria	157	3,56%
Publicidad	7	0,60%
Seguros	38	1,57%
Telefonía	107	65,66%
Textil, calzado	3.184	41,65%
Tintorerías	117	32,41%
Transportes	47	0,35%
Otros	2	0,70%
<b>Total</b>	<b>15.048</b>	<b>8,95%</b>

### 2.3.2. Solicitudes de arbitraje

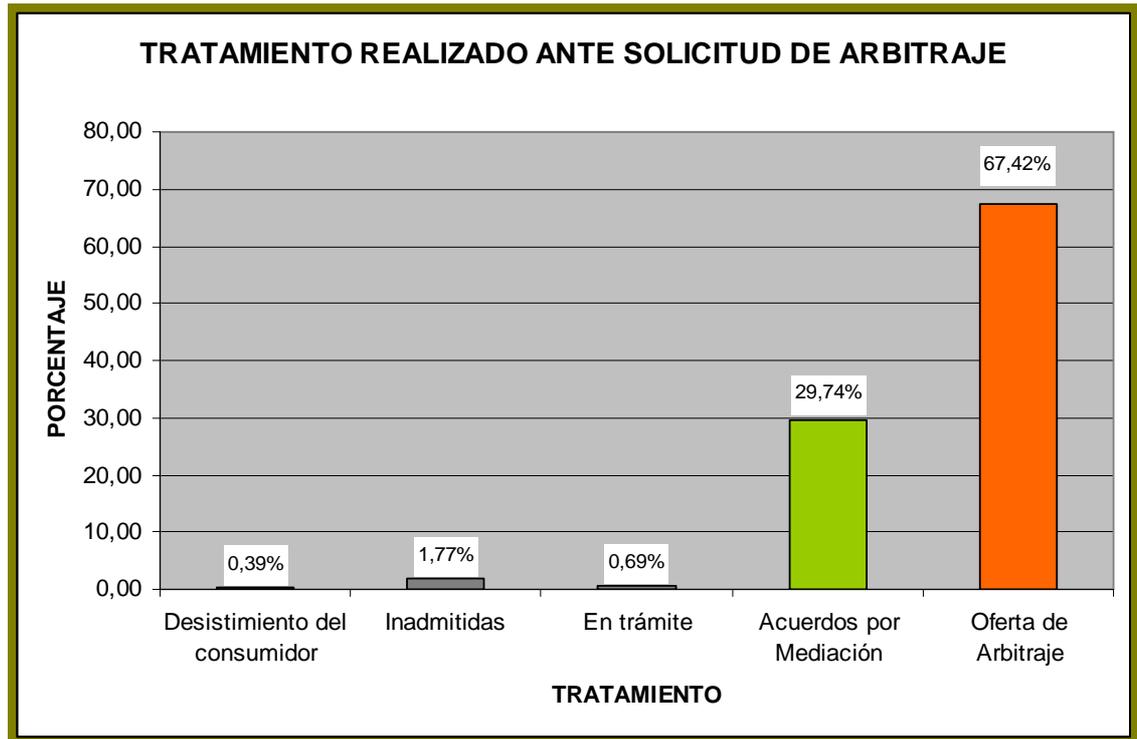
Las 1019 solicitudes de arbitraje recibidas en el año 2012 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

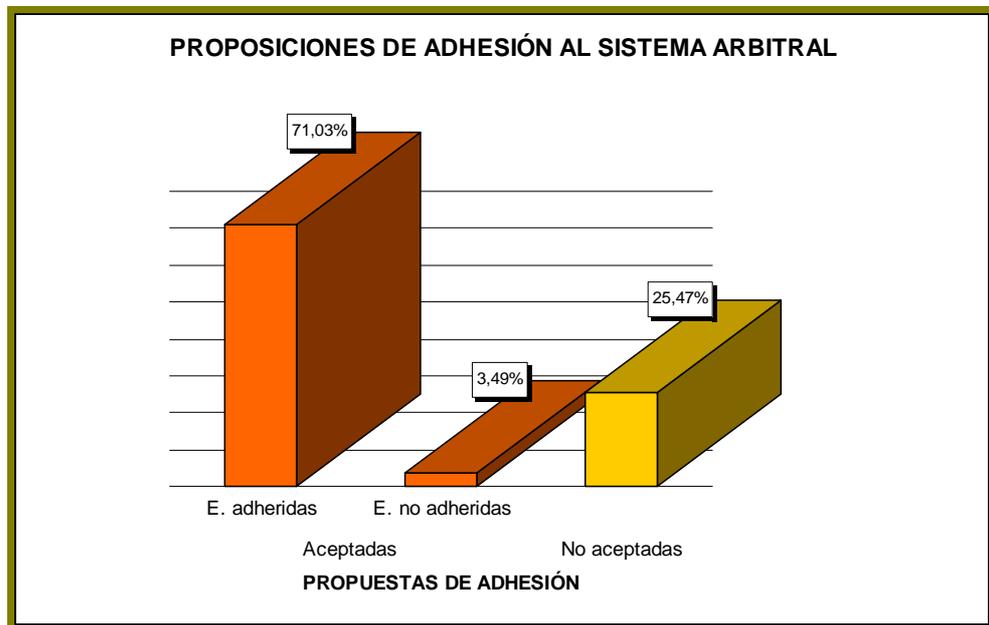
SECTORES	nº de solicitudes
Actividades recreativas	0
Agencias de viaje	6
Alimentación	5
Automóviles	31
Bazares	3
Comercio electrónico	3
Electrodomésticos, SAT	14
Energía	67
Enseñanza	25
Grandes Superficies	0
Gremios, vivienda	26
Hostelería	3
Informática	6
Joyería, Relojería	3
Muebles	28
Otro comercio por menor	11
Otros	11
Promoción inmobiliaria	3
Seguros	2
Servicios bancarios	3
Telefonía	716
Textil, Calzado	13
Tintorerías	34
Transportes	6
Venta domiciliaria	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.019</b>

El total de las solicitudes recibidas fue tramitada de la siguiente manera:

- 990 solicitudes (97,15%) fueron tramitadas por la junta arbitral.
- 22 solicitudes (2,16%) no fueron tramitadas por el sistema arbitral: 4 por desistimiento de la persona consumidora y 18 por inadmisión.

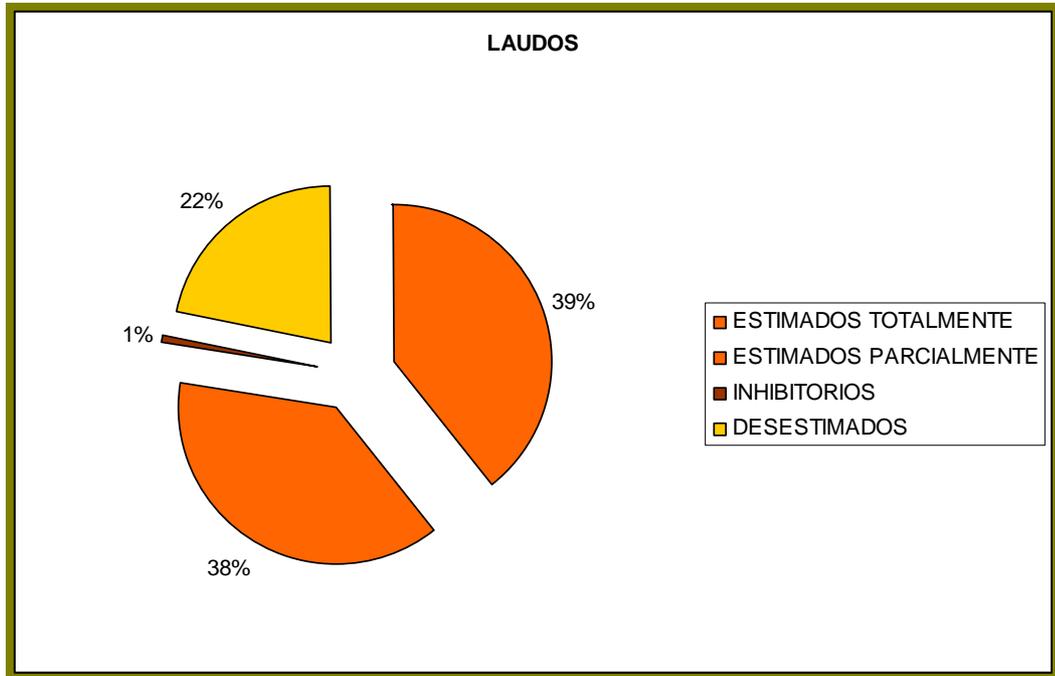
- 7 solicitudes (0,69%) se encuentran en trámite.
- En 303 solicitudes (29,74%) Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- En 687 casos se propuso a las empresas reclamadas su adhesión al sistema arbitral. De ese número, 521 (71,51%) aceptaron y 175 (28,49%) rechazaron su adhesión.





Durante el año 2012 el Colegio Arbitral dictó 498 laudos (decisión adoptada por el Colegio Arbitral sobre el conflicto planteado, y de obligado cumplimiento tanto para la persona consumidora, como para la empresa). El sector en el que más laudos se dictaron fue el de telefonía. Mientras que el mayor incremento en el número de laudos con respecto al año 2011, se produjo en el sector energético.

En cuanto a los resultados, 196 fueron favorables totalmente a la persona consumidora y 190 parcialmente; en 109 el dictamen fue desfavorable a la persona consumidora. En 3 el colegio Arbitral se inhibió de dictar laudo.



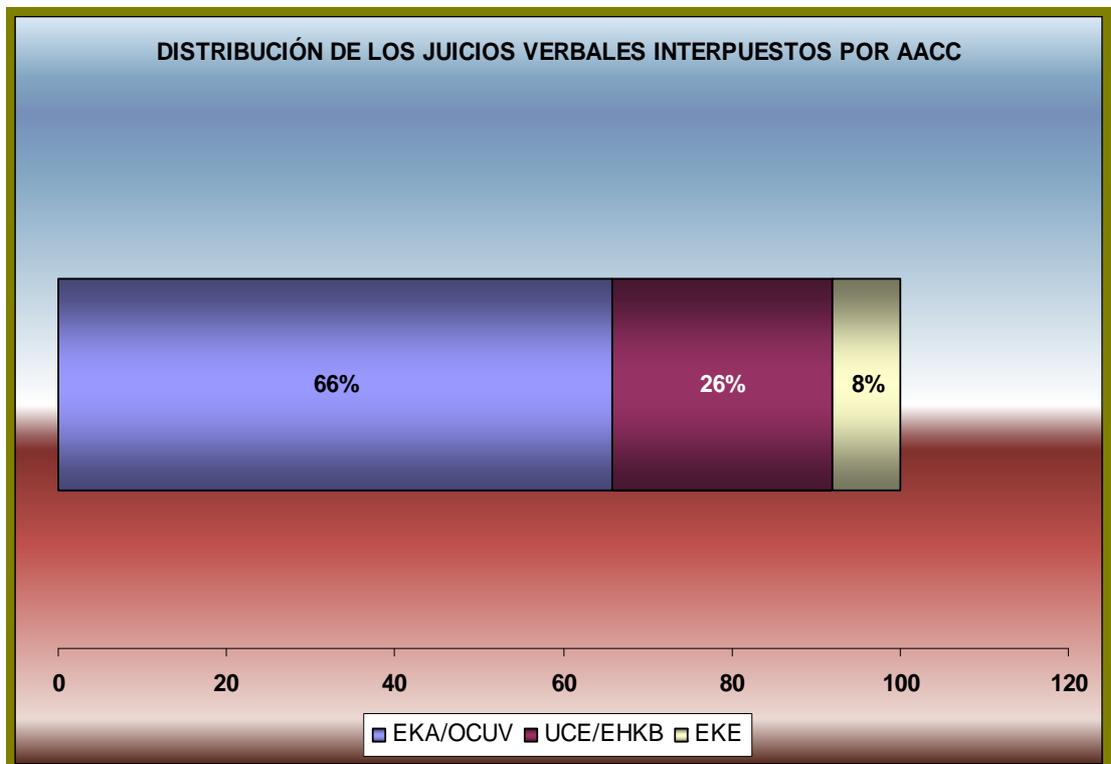
[Ir a Índice](#)

## 2.4. JUICIOS VERBALES

Cuando la mediación no resuelve la reclamación, ni tampoco el arbitraje, otra de las vías posibles para que las personas consumidoras defiendan sus derechos es acudir a los tribunales.

En virtud de los convenios que Kontsumobide tiene suscritos con las 3 asociaciones de personas consumidoras de Euskadi (AA.CC) -Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV), Unión de Consumidores de Euskadi (UCE-EHKB) y Federación de Consumidores de Euskadi.(EKE)- dichas asociaciones proporcionan asesoramiento y estudian el caso para ver si la demanda puede presentarse y prosperar. En aquellos casos que se consideren viables, y siempre que la reclamación sea inferior a 2.000 €, la defensa en el juicio verbal la harán de forma gratuita, con el sólo requisito de asociarse previamente.

Fruto de los convenios citados, las asociaciones interpusieron demanda en nombre de las personas consumidoras en un total de 135 juicios verbales. En concreto, EKA-OCUV fue la organización que más demandas interpuso en 2012: 89. Las asociaciones UCE y EKE, por su parte, lo hicieron en 35 y 11 juicios, respectivamente.



[Ir a Índice](#)

### **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.

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 2012 se llevaron a cabo las siguientes campañas de inspección:

- 1.- Control de etiquetado y toma de muestras de productos estimulantes: cacao y chocolate.
- 2.- Toma de muestras de aceite de oliva virgen extra con denominación de origen.
- 3.- Toma de muestras sobre harinas y derivados sin gluten.
- 4.- Verificación de la seguridad de los juguetes destinados a niños mayores de 36 meses.
- 5.- Verificación del cumplimiento de las determinaciones normativas aplicable a los manguitos (producto de ayuda a la flotación).
- 6.- Control de diversos aspectos relativos a los precios de venta al público, así como la tenencia de hojas de reclamaciones y la exposición del preceptivo cartel anunciador de las mismas.
- 7.- Toma de muestras sobre productos cárnicos y embutidos sin gluten.
- 8.- Verificación del cumplimiento de las determinaciones normativas aplicables al papel de aluminio.

9.- Toma de muestras sobre galletas y bollería con declaraciones nutricionales: sin grasas y sin azúcares.

10.- Control de etiquetado de juguetes destinados a niños mayores de 36 meses.

[Ir a Índice](#)

### 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	43	90.509
Juegos y juguetes	4	53.964
Material eléctrico	4	41.160
Muebles	3	1.722
EPIs	9	83.254
Ropa infantil	10	35.565
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>306.174</b>

[Ir a Índice](#)

### 3.3. CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS

Con la supresión de las fronteras de los países que componen la Unión Europea y el principio de libre circulación, aparece en el mercado una afluencia de productos cuyo origen puede corresponder a cualquiera de los países comunitarios o a terceros países. Es necesario, por tanto, intensificar los mecanismos para controlar la comercialización de productos seguros, lo que se ha conseguido con el Sistema de Intercambio Rápido de Información, que se fundamenta en la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, y que se transpone a nuestro ordenamiento jurídico por el RD. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos.

Además, se gestionan las notificaciones procedentes de Estados Unidos, y se comprueba si los productos alertados en su red (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) se comercializan en nuestro país.

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

PAÍS ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS					
Productos alertados	PAISES ASIATICOS	UE	OTROS	NO IDENTIFICADOS	Total
Textil-calzado	392	132	89	163	776
Juegos y juguetes	564	30	6	112	712
Material eléctrico	456	38	6	69	569
Productos	92	41	79	37	249
Vehículos	61	153	22	5	241
Electrodomésticos	64	2	2	21	89
Muebles	14	7	0	1	22
Otros	224	67	17	64	372
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>470</b>	<b>221</b>	<b>472</b>	<b>3.030</b>

<b>PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS</b>		
<b>Producto</b>	<b>Productos Localizados</b>	<b>Unidades Retiradas</b>
Juegos y juguetes	32	13.816
Material Eléctrico	22	9.753
Productos Químicos	3	1.446
Artículos deportivos y de ocio	5	274
Puericultura	9	232
Herramientas y ferretería en general	3	147
Electrodomésticos	5	130
Textil, Calzado y complementos	12	117
Artículos decorativos varios	1	35
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>25.950</b>

[Ir a Índice](#)

### 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>Actuación</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Total</b>
Reclamación / Denuncia	978	2.072	1.937	4.987
Red de alerta	234	555	256	1045
Campaña	203	297	311	811
Otros	37	100	73	210
<b>Total</b>	<b>1.452</b>	<b>3.024</b>	<b>2.577</b>	<b>7.053</b>

<b>ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR PRODUCTO/SERVICIO</b>				
<b>Producto/Servicio</b>	<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Total</b>
Telefonía y comunicación	459	1004	876	<b>2339</b>
Textil, calzado y complementos	91	185	237	<b>513</b>
Electrodomésticos	114	236	129	<b>479</b>
Juguetes	72	151	171	<b>394</b>
Vehículos (venta y reparación)	105	133	84	<b>322</b>
Material eléctrico	55	151	105	<b>311</b>
Muebles	26	142	66	<b>234</b>
Vivienda (promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	58	44	57	<b>159</b>
Alimentación	37	55	60	<b>152</b>
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	22	45	48	<b>115</b>
Tintorerías, lavanderías	45	42	2	<b>89</b>
Servicios energéticos (electricidad, gas, agua...)	8	25	19	<b>52</b>
Transportes	8	16	12	<b>36</b>
Productos varios	191	378	419	<b>988</b>
Servicios varios	91	240	171	<b>502</b>
No codificado	70	177	121	<b>368</b>
<b>Total</b>	<b>1.452</b>	<b>3.024</b>	<b>2.577</b>	<b>7.053</b>

[Ir a Índice](#)

### 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 2012, se recibieron en Kontsumobide 140 comunicaciones de otras comunidades autónomas y se enviaron 138. En la siguiente tabla se reflejan el origen y el destino de las comunicaciones:

COMUNICACIONES		
Comunidad autónoma	Enviadas	Recibidas
ANDALUCIA	13	12
ARAGON	2	5
ASTURIAS	6	1
BALEARES	0	14
CANARIAS	5	3
CANTABRIA	17	7
CASTILLA LA MANCHA	1	4
CASTILLA LEON	29	38
CATALUÑA	13	11
CEUTA	0	0
COMUNIDAD DE MADRID	13	9
COMUNIDAD VALENCIANA	13	6
EXTREMADURA	1	0
GALICIA	2	13
LA RIOJA	5	2
MELILLA	0	0
MURCIA	5	4
NAVARRA	13	11
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>140</b>

[Ir a Índice](#)

## 4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo realiza programas de formación gratuitos dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las profesionales que trabajan en el ámbito del consumo.

Los programas de formación dirigidos a la ciudadanía tienen como objetivo informar, concienciar y educar a la población sobre los derechos y deberes que tiene como persona consumidora; siempre desde la perspectiva de un consumo de productos y servicios consciente, crítico y responsable.

Para llevar a cabo la formación y educación en consumo de la ciudadanía, Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo cuenta sobre todo con tres programas: **Centros de formación de Kontsumobide, Kontsumoko Prestakuntza Ikastetxeetan, y Kontsumoa eta Nagusiak**. Este año, en estos tres programas han participado un total de 57.075 personas (un incremento de 1.486 participantes respecto a 2011).

Por otra parte, el programa de formación continuada dirigido a los profesionales que desarrollan su actividad profesional en el ámbito del consumo tiene diversos objetivos: la actualización de conocimientos en un mundo complejo y cambiante y facilitar la adquisición de nuevas habilidades para atender de forma más eficaz los servicios de atención a las personas consumidoras de la administración y organismos competentes en consumo.

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2012 han participado 110 personas.

[Ir a Índice](#)

### 4.1. CENTROS DE FORMACIÓN DE KONTSUMOBIDE

Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo tiene un centro de formación en consumo en las capitales de los tres Territorios Históricos. Los objetivos formativos que se persiguen en dichos centros son:

- 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 durante el año 2012, 28.423 personas han participado en las actividades formativas e informativas tales como **talleres, charlas, cursos, exposiciones o jornadas** desarrolladas en los centros formativos.

#### **4.1.1. Oferta de los centros de formación:**

##### **4.1.1.1 Talleres:**

- **Talleres de consumo específicos**

Se trata de actividades prácticas de hora y media de duración que hacen referencia a un tema concreto de consumo y con contenidos adecuados al grupo social al que va dirigido.

Las actividades desarrolladas utilizan una metodología que busca que los participantes colaboren activamente en los talleres, y están planificadas para grupos de un máximo de 15 personas mayores de 14 años.

Los talleres ofertados están clasificados según las siguientes áreas:

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

Durante el año 2012 se han impartido 2044 talleres: 809 en Bilbao, 826 en Vitoria-Gasteiz y 409 en Donostia-San Sebastián. En ellos, han participado un total de 161 centros: 99 de enseñanza reglada y 62 de enseñanza no reglada.

Las áreas que más frecuentemente se han solicitado para el desarrollo de talleres han sido: alimentación y sostenibilidad.

- **Paquetes formativos**

Son paquetes de talleres interrelacionados que, sobre una base común, se trabajan en distintas sesiones. Están dirigidos a centros educativos de 2º ciclo de secundaria, centros de educación para personas adultas, asociaciones y grupos de personas adultas.

Durante el año 2012 se han ofertado dos:

- Paquete "Aprende a defenderte"
- Paquete "Viajar es fácil... si sabes cómo hacerlo"

- **Maratones de consumo**

Son programas de formación en los que se trabajan diferentes temas de consumo a lo largo de toda una mañana de forma intensiva.

Durante el año 2012 se han ofertado dos:

Mini maratón de consumo: dirigido a centros educativos de secundaria, centros de educación para personas adultas, asociaciones y grupos de personas adultas,

Maratón de verano: dirigido a niños y niñas de 6 a 13 años inscritos en colonias de verano.

#### **4.1.1.2 Jornadas teórico – prácticas dirigidas a personas educadoras:**

Se han realizado 35 jornadas dirigidas a personas educadoras (padres y madres, profesorado, etc.) en las que han participado en total 571 personas en las que se han tratado los siguientes temas:

- Dirigidas al profesorado:
  - Jóvenes y nuevas tecnologías
  - ¿En qué gastan las nuevas generaciones?
  - Publicidad y consumo
  - Redes sociales, telefonía y comunicación
- Dirigidas a padres y madres:
  - Navegación segura y redes sociales
  - Presupuesto familiar
  - Cocinando seguro

#### **4.1.1.3 Servicio de préstamo:**

Los centros de formación 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 alimentación, sostenibilidad, educación en consumo y nuevas tecnologías.

[Ir a Índice](#)

## 4.2. 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 itinerante por los distintos centros escolares se han realizado 2.775 talleres sobre consumo (2.405 de Primaria y 370 de Secundaria) en 137 centros escolares de Euskadi, en los que han participado 24.407 alumnos y alumnas, con su respectivo profesorado, y 922 padres y madres.

### 4.2.1. Oferta para el alumnado

Se han ofertado un total de 35 talleres, de hora y media de duración cada uno.

La oferta realizada en *Educación Primaria* ha sido la siguiente:

1. Como defender nuestros derechos
2. Fabricación de alimentos
3. Análisis comparativos de alimentos
4. El supermercado y la compra
5. Frutas y verduras
6. Reciclaje de papel
7. Envases y su reutilización
8. Transformación de materias primas
9. Agua: consumo y ahorro
10. La energía
11. Transporte público
12. El juego y los juguetes
13. Análisis de la publicidad

14. Seguridad infantil
15. Los tejidos
16. Etiquetas alimentarias
17. Nuevas tecnologías

La oferta realizada en *Educación Secundaria*:

1. Como defender nuestros derechos
2. Alimentación y nutrición
3. Estética y alimentación
4. Análisis comparativos de alimentos
5. Manipulación segura de alimentos
6. Consumo y medio ambiente
7. Transformación de materias primas
8. Consumo responsable de agua
9. Eficiencia energética
10. Nuevas formas de ocio
11. Juegos y videojuegos
12. La publicidad y las marcas
13. Salud y seguridad
14. Las etiquetas
15. Comercio Justo
16. El juego de la economía familiar
17. Telefonía
18. Internet

#### **4.2.2. Oferta para el profesorado**

Se ha ofrecido un servicio de orientación pedagógica en consumo, y apoyo con material didáctico complementario para trabajar en el aula.

#### **4.2.3. Oferta de actividades para padres y madres:**

Se han ofrecido seis actividades diferentes:

- Charla informativa sobre la experiencia del programa en su centro escolar.
- Taller: "Pautas de alimentación en la infancia y adolescencia"
- Taller: "Aprendamos a analizar la publicidad"
- Taller: "Videojuegos, ¿sabemos a qué jugamos?"
- Taller: "Menores e Internet"
- Taller: "Menores y telefonía móvil"

[Ir a Índice](#)

### **4.3. CONSUMO Y LAS PERSONAS MAYORES**

Como en años anteriores, en 2012 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 y deberes de las personas consumidoras y usuarias
- Electricidad y gas
- Derechos de la persona viajera
- Seguros
- 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
- Publicidad y ventas

Los centros de producción y otros organismos visitados durante el año 2012 fueron Cafés la Fortaleza, Panadería Bizkarra, Cementos Rezola, Aula medioambiental de Getxo, Firestone, Mercabilbao, F. Cristina Enea (Aula consumo sostenible), Mondragón Corporación, Nestlé, Ingurugiro Etxea (Azpeitia), EITB Bilbao, Bicicletas Orbea y Giezberrri Miel Euskolabel.

El programa se ha realizado en 31 centros y asociaciones de la tercera edad de la CAPV, con una participación de 3.323 personas (2553 mujeres y 770 hombres).

Los temas más solicitados desde estos centros han sido "Alimentación y nutrición", y "Medicación y automedicación" y "Seguridad de las personas mayores".

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.

[Ir a Índice](#)

#### 4.4. OTROS

##### 4.4.1. Concurso Escolar sobre consumo responsable Consumopolis

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 ha sido fomentar, a través del profesorado y del alumnado, la participación de los centros educativos en actividades relacionadas con la educación en consumo, para así sensibilizar a los y las escolares de la importancia que tiene realizar los actos de consumo de forma consciente, crítica, solidaria y responsable.

Un total de 66 grupos escolares han participado en la 7ª Edición del Concurso. En esta ocasión el tema elegido ha sido "LA PUBLICIDAD: ¿COMPRAS O TE COMPRAN?"

El Colegio Ntra. Sra. de Begoña (Bilbao) ha resultado ganador de la fase autonómica y estatal correspondiente al concurso escolar Consumópolis7, en concreto en el primer ciclo (cursos Primero y Segundo) de la ESO.

Durante el último trimestre del año 2012, se ha venido realizado la primera parte del concurso escolar 2012/13, "**Consumopolis 8: Entrénate bien para el consumo responsable**".

[Ir a Índice](#)

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

##### ***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 "Sobreendeudamiento, hipotecas y consumo responsable".

[Ir a Índice](#)

## **4.6. FORMACIÓN CONTINUADA PARA PROFESIONALES**

### **4.6.1. Prestamos Hipotecarios**

Curso de 11 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Vasco de Administración Pública e impartido a 26 profesionales del mundo del consumo en Vitoria, en mayo de 2012.

Programa:

- Transparencia de Los Préstamos Hipotecarios (5 Horas)
- Obligaciones de Notarios y Registradores en Los Préstamos Hipotecarios en Defensa del Consumidor (1 Hora)
- Impagos y Desahucios (3 Horas)
- Casos Prácticos (2 Horas)

### **4.6.2. Jornada Seguridad privada, mediación y arbitraje de consumo en Euskadi.**

Jornada de 3 horas de duración organizada en colaboración con AECRA e impartida a profesionales y empresas del mundo de la Seguridad Privada y del Consumo, (47 participantes) en el centro de formación de Kontsumobide de Bilbo, en Julio de 2012.

Programa:

- La nueva normativa de Seguridad Privada. Incidencia de las Ordenes del Ministerio de Interior de 18 de febrero de 2011 en el mercado de los consumidores de servicios de seguridad. Contenido y soluciones jurídico – prácticas
- Mesa debate sobre Seguridad Privada y Consumo. Caso práctico sobre los servicios de seguridad privada frente al consumo. El arbitraje de consumo como solución para resolución de reclamaciones en el ámbito de la seguridad privada.

### **4.6.3. Seguridad de productos y servicios: Gestión de las reclamaciones más frecuentes.**

Curso de 20 horas de duración, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e impartido a 37 profesionales del mundo del consumo en el centros de formación de Kontsumobide de Bilbao en octubre de 2012

Programa:

- Suministros: Luz y Gas (5 horas)
- Contratos de arras. Causa de resolución de contratos (2,30 horas)
- Talleres mecánicos. Reclamaciones. Garantías (2,30 horas)
- Telefonía: Reclamaciones gestionadas por la SETSI (2,30 horas)
- Protección de datos: Lista de morosos. Gestión de Cobros (2,30 horas)
- Marco competencial de los derechos de la persona viajera en el transporte aéreo (2,30 horas)
- Incidencias en contratos de transporte Terrestre: por carretera, por ferrocarril y en viajes combinados (2,30 horas)

[Ir a Índice](#)

## 5. INFORMACIÓN

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2012 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. Folletos:

Durante el año 2012 se han editado los siguientes **folletos**:

- **Sobre aspectos generales de consumo:**

#### **Arbitraje de Consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo**

Edita: Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Año de publicación: 2012 (edición actualizada).

Bilingüe: euskara-castellano. 4, 4 páginas.

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



### **Arbitraje de Consumo. ¡Adhiérete al sistema arbitral!**

Edita: Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Año de publicación: 2012 (edición actualizada).

Bilingüe: euskara-castellano. 4, 4 páginas.

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



- **Sobre banca y servicios financieros:**

### **Servicio de ayuda al sobreendeudamiento familiar**

Edita: Gobierno Vasco.

Año de publicación: 2012.

Bilingüe: euskara-castellano. 6, 6 páginas.

Contenido: Información sobre el servicio del Gobierno Vasco, a través de los diferentes Departamentos implicados, en relación a la ayuda al sobreendeudamiento familiar.



- **Sobre transporte:**

### Transporte: reclamaciones

Edita: Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Año de publicación: 2012 (versión actualizada).

Bilingüe: euskara-castellano. 3, 3 páginas.

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



### Equipaje en vuelos

Edita: Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Año de publicación: 2012 (edición actualizada).

Bilingüe: euskara-castellano. 3, 3 páginas.

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



### 5.1.2. Memoria Kontsumobide 2011

También durante el año 2012 fue editada la **memoria** del año 2011 de Kontsumobide:

#### Memoria Kontsumobide 2011

Mediante esta memoria, Kontsumobide dio a conocer las actividades desarrolladas durante el año 2011.

Un año más, las actuaciones más relevantes se dirigieron a la protección, formación e información de las personas consumidoras y usuarias.



### 5.1.3. Revistas de consumo

Kontsumobide ha elaborado y editado las siguientes revistas sobre temas de consumo:

- Revista Kontsumobide: se abordan monográficamente temas de consumo desde una triple perspectiva: una explicación teórica, planteamiento de un caso práctico ilustrativo y derechos y deberes que asisten a la persona consumidora.

Durante el año 2012 se han editado tres números en los que se han tratado los siguientes temas:

- Los suministros: electricidad y gas
  - La compra verde
  - Talleres de reparación de vehículos móviles
- Revista formación en consumo en centros educativos: se ha elaborado una revista sobre educación en consumo con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2011-2012. La revista se ha distribuido en los centros escolares que han participado en el programa.
  - Revista formación en consumo en centros de mayores: se ha elaborado una revista que ha recogido los datos del programa formativo realizado en los centros de mayores de la CAPV que han participado en el programa de

formación. Así mismo, aparecen artículos basados en temas de actualidad relacionados con el ámbito del consumo.

#### **5.1.4. Estudios sobre materias de consumo**

- **Estudio personas mayores y servicios de suministro energético**

Kontsumobide realizó durante los meses de febrero a junio una encuesta entre las personas usuarias de los tres centros de formación en consumo (Vitoria – Gasteiz, Bilbao y Donostia – San Sebastián) con el objetivo de medir el nivel de conocimiento y la forma de actuar de las personas mayores ante los servicios energéticos, así como su nivel de satisfacción y opiniones.

- **Estudio sobre consumo en época de crisis**

Kontsumobide – Instituto Vasco de consumo, a través de sus centros de formación e información en materia de consumo, puso en marcha durante los meses de octubre a diciembre de 2012 un sondeo sobre “**CONSUMO EN ÉPOCA DE CRISIS**” entre sus personas usuarias.

El objetivo de este sondeo fue conocer la evolución y/o cambios acontecidos en los hábitos de consumo en una época con la actual coyuntura económica, entre las personas usuarias de los Centros de formación e información de Kontsumobide.

- **Estudio sobre el conocimiento del etiquetado de los productos**

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2011, Kontsumobide realizó un sondeo entre las personas usuarias de sus centros de formación para observar el nivel de CONOCIMIENTO del ETIQUETADO de los PRODUCTOS; conocer si existe un

hábito en la lectura de esta información y el nivel de identificación de los contenidos de las etiquetas de los diferentes productos. Además, se quiso saber hasta qué punto las personas encuestadas consideran clara y suficiente la información que actualmente se recoge en los productos.

[Ir a Índice](#)

## **5.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN**

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

El 15 de marzo de 2012 Kontsumobide organizó un acto para el Día Mundial de los Derechos la Persona Consumidora y aprovechó además, para presentar a la sociedad vasca de forma oficial el Instituto.

El acto se celebró en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz y contó con la participación del periodista Jesús Soria, experto en materia de consumo, quien presentó la ponencia "Ahora más que nunca".

El periodista destacó en la citada ponencia que las personas consumidoras cada vez se enfrentan a más problemas dada la creciente 'voracidad' derivada de la competencia existente en el mercado, y que, sin embargo, parecen estar cada vez más desprotegidas. En ese sentido, señaló que 'se puede hacer mucho más' y que 'siempre, y ahora más que nunca, hay que actuar para acabar con el fraude y el engaño a la persona consumidora'. En su opinión, las personas consumidoras deben ser más reflexivas y más conocedoras de sus derechos, pero también la Administración debe cambiar su papel y velar para que la protección a la persona consumidora sea efectiva.

### **5.2.2. Campaña de difusión del Sistema Arbitral de Consumo**

Con el objetivo de dar a conocer el Sistema Arbitral de Consumo tanto entre las personas consumidoras, como entre las empresas, Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo realizó la campaña de divulgación con un doble lema: "Arbitraje de Consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo" dirigido a la persona consumidora y "Arbitraje de Consumo ¡Adhiérete al sistema arbitral!" dirigido más específicamente a las empresas.

En la campaña, que se realizó durante los meses de octubre y noviembre, se llevaron a cabo distintos tipos de acciones tanto en euskara como en castellano, en radio, en Internet, y a través del reparto de folletos.

**En Radio:** se emitieron cuñas en las emisoras pertenecientes al grupo de EITB y en la SER.

**Internet.** A través del blog y de las redes sociales de Kontsumobide se extendió la información relativa a la campaña.

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

En total, en el año 2012, Kontsumobide ha realizado 2 ruedas de prensa y ha elaborado 18 notas para los medios.

Durante el año 2012 Kontsumobide ha obtenido 210 impactos en prensa escrita, 7 en televisión y 447 impactos en radio.

### **5.2.4. Concurso en Facebook**

Durante el último mes del año 2012 Kontsumobide llevó a cabo un concurso de textos cortos creados en euskara y castellano en Facebook y Twitter con el objetivo de mejorar, reforzar y fijar la imagen de KONTSUMOBIDE entre la ciudadanía vasca.

Kontsumobide, además, buscó acercarse a los jóvenes a través de este concurso en las redes sociales, ya que era consciente que es un público diana importante al que no es fácil llegar.

[Ir a Índice](#)

### 5.3. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

La información es uno de los elementos que mejor favorece la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias. En ese sentido, Kontsumobide, desde su programa de información y documentación, persigue facilitar el acceso a un fondo de información y de documentación específico sobre temas de consumo, que pueda constituirse en referente a nivel de la CAPV. Este fondo engloba tanto estudios específicos, como normativa, jurisprudencia, materiales didácticos, revistas, folletos y otras publicaciones. A día de hoy, el fondo integra también los recursos informativo-documentales del antiguo Centro Europeo del Consumidor de Vitoria-Gasteiz (que estuvo en funcionamiento hasta enero 2007) y de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco (cuyas funciones fueron asumidas por Kontsumobide en septiembre 2011, con la puesta en funcionamiento de éste).

En relación a la vertiente presencial de difusión del fondo documental, Kontsumobide se ha valido de las mediatecas de sus centros de formación (Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz), que funcionan como espacios de consulta y préstamo exterior de materiales sobre temas de consumo.

Este año ha de resaltarse especialmente la vertiente no presencial. De hecho, durante 2012 se ha puesto en marcha la nueva página web de Kontsumobide ([www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)) con vocación de convertirse en referente de información sobre consumo y de difusión de las actividades y documentos de Kontsumobide.

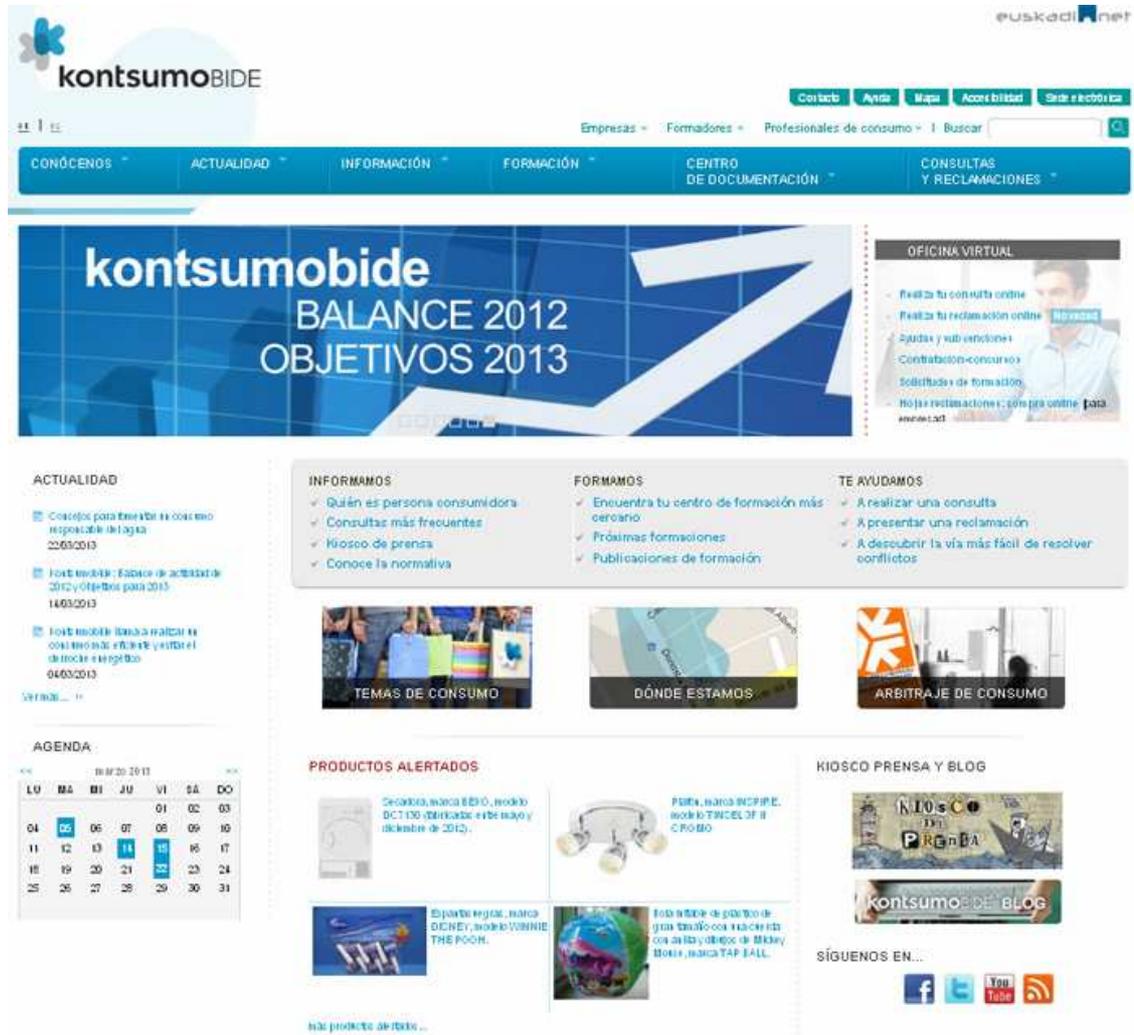
La página web de Kontsumobide persigue ofrecer información de calidad, actualizada y fácilmente accesible en el área de consumo; en particular, sobre las diversas áreas de trabajo del Instituto.

El objetivo fundamental de la web es ayudar a las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes, ofreciendo información práctica para ejercer un consumo responsable. No obstante, además de la información dirigida a las personas consumidoras, también ofrece información específica a otros colectivos: empresas, formadores y profesionales que trabajan en el ámbito de consumo.

Kontsumobide es consciente de la necesidad de aprovechar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para fomentar la participación y la comunidad 2.0.

En este sentido, con la web 2.0 podemos trascender el ámbito de la web institucional, para tratar de llevar la información a la ciudadanía de un modo más cercano, rápido, directo y participativo.

Por último, durante el año 2012, Kontsumobide, además de potenciar su blog, ha apostado por su presencia en las redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube, elaborando contenidos adecuados para estos medios.



The screenshot shows the homepage of the Kontsumobide website. At the top left is the logo and name 'kontsumoBIDE'. To the right is the 'euskadi.net' logo. A navigation bar contains links for 'Contacto', 'Ayuda', 'Mapa', 'Accesibilidad', and 'Sede electrónica'. Below this is a search bar and a menu with categories: 'CONÓCENOS', 'ACTUALIDAD', 'INFORMACIÓN', 'FORMACIÓN', 'CENTRO DE DOCUMENTACIÓN', and 'CONSULTAS Y RECLAMACIONES'. The main banner features the text 'kontsumobide BALANCE 2012 OBJETIVOS 2013' with a large upward-pointing arrow. On the right side, there is a 'OFICINA VIRTUAL' section with a list of services: 'Realiza tu consulta online', 'Realiza tu reclamación online', 'Preguntas y subvenciones', 'Contratación-concursos', 'Solicitudes de formación', and 'Noja a reclamaciones: cómo presentar una reclamación online'. Below the banner, there are three columns of content: 'ACTUALIDAD' with news items, 'INFORMAMOS' with a list of services, 'FORMAMOS' with training information, and 'TE AYUDAMOS' with assistance options. There are also three image-based sections: 'TEMAS DE CONSUMO', 'DÓNDE ESTAMOS' (with a map), and 'ARBITRAJE DE CONSUMO'. The 'PRODUCTOS ALERTADOS' section shows images of a water filter, a lamp, a pool, and a globe. On the right, there is a 'KIOSCO PRENSA Y BLOG' section with a 'KIOSCO' and 'BLOG' icon, and a 'SÍGUENOS EN...' section with social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and RSS. At the bottom left of the screenshot, there is an 'AGENDA' section with a calendar for February 2013.

**Página web de Kontsumobide**

[Ir a Índice](#)

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

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

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

Por Resolución de 15 de diciembre de 2011, de la Directora de Kontsumobide, se hizo pública la convocatoria de ayudas económicas destinadas a Entidades Locales y entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias para el ejercicio 2012.

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2012 ascendieron a 943.632,26 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 859.170,66 euros en 2012, y se distribuyeron del modo siguiente:

BENEFICIARIO	AYUDA CONCEDIDA
ANDOAINGO UDALA	18.411,25
AYUNTAMIENTO DE BASAURI	39.115,31
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00
AYUNTAMIENTO DE DONOSTI	37.554,97
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	20.306,91
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	29.924,28
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	17.451,27
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	15.674,62
AYUNTAMIENTO DE GETXO	29.088,00
AYUNTAMIENTO DE IRUN	42.748,98
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	20.858,67
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	22.443,21
AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA	13.679,67
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	42.748,98
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	42.748,98
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	2.362,30
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	23.690,05
CUADRILLA DE AÑANA	2.992,42
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	3.163,42
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	11.271,48
ELGOIBARKO UDALA	7.114,21
FORLAN	12.055,21
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	23.131,36
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	29.614,07
INGURALDE	60.000,00
IRAURGI LANTZEN, S.A.	6.651,86
LEKEITIOKO UDALA	6.058,00
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	23.747,05
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	27.602,97
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	19.949,52
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	37.405,35
OARSOALDEA	42.748,98
ONDARROAKO UDALA	3.624,78
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	3.232,53
<b>TOTAL</b>	<b>859.170,66</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 2012 a 4.461,63 euros:

BENEFICIARIO	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE DONOSTI	982,8
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	3.038,03
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	266,4
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	174,5
<b>TOTAL</b>	<b>4.461,63</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 2012 a 79.999,87 euros:

BENEFICIARIO	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	14.771,82
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	6.429,66
AYUNTAMIENTO DE IRUN	9.977,55
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	10.192,55
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	11.743,59
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	14.771,82
FORLAN	1.920,33
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	10.192,55
<b>TOTAL</b>	<b>79.999,87</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 los convenios de colaboración entre Kontsumobide y las asociaciones de personas consumidoras, en vigor durante año 2012, se incluyen los distintos planes de acción de las asociaciones recogidos en sus presupuestos para el año 2012.

La cuantía de las ayudas económicas destinadas a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias para el 2012 ascendió a 456.000 euros y se dividieron en tres líneas de apoyo:

- Defensa jurídica en juicios verbales hasta 2.000 €.
  
- Acciones de información, asesoramiento y representación de las personas consumidoras.
  
- Puesta en marcha de proyectos de consumo.

#### *Defensa jurídica en juicios verbales*

En concepto de ayudas económicas destinadas a sufragar los gastos derivados de la defensa en juicios verbales de hasta 2.000 euros, Kontsumobide reservó en 2012 una partida de 60.000 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 366.000 euros en la cuantía que a continuación se relaciona:

<b>ASOCIACIONES</b>	<b>IMPORTE</b>
Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA-OCUV)	122.000,00 €
Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)	122.000,00 €
Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)	122.000,00 €
<b>Total</b>	<b>366.000,00 €</b>

### *Ayudas para proyectos de consumo*

Se destinó un montante de 30.000 euros para la realización de proyectos de consumo por las organizaciones de personas consumidoras.

[Ir a Índice](#)

## 6.2. COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO

A lo largo del año 2012 la Comisión Consultiva de Consumo emitió informe tras el análisis de los siguientes proyectos normativos :

- "Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia por el que se fijan las cuantías del peaje sobre la Variante Sur Metropolitana."
- "Decreto sobre Depósitos de Medicamentos en las Instituciones Penitenciarias."
- "Decreto sobre requisitos y procedimiento para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida."
- "Decreto del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes sobre la Inspección Técnica de los Edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco."
- "DECRETO de segunda modificación del Decreto por el que se establecen los horarios de los espectáculos públicos y actividades recreativas y otros aspectos relativos a estas actividades en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco".
- "Decreto por el que se establecen para el Sistema Sanitario Público de Euskadi los plazos máximos de acceso a las consultas de cardiología y oncología y pruebas complementarias no urgentes".
- "Proyecto de la ley de salud pública y seguridad alimentaria de la comunidad autónoma de euskadi".
- "Proyecto de Orden del registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de viviendas de protección oficial y alojamientos dotacionales de régimen autonómico."
- "Ley para la prevención y corrección de la contaminación del suelo.

-“Decreto por el que se regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales.”

-“Proyecto de orden sobre el control externo de la certificación de eficiencia energética.”

-“DECRETO sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma Euskadi.”

-“Decreto por el que se establecen las bases para la contratación de servicios sanitarios.”

-“Orden sobre el registro de certificados de eficiencia energética.”

-“Decreto sobre atención a la salud bucodental de la población con discapacidad intelectual en la Comunidad Autónoma del País Vasco.”

-“Decreto sobre el Consejo Económico y Social Vasco.”

[Ir a Índice](#)

## **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 habiendo asistido representación de Kontsumobide a los distintos órganos y grupos.

### **7.2. CONSUMERS INTERNATIONAL**

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

[Ir a Índice](#)

## **ANEXO: RELACIÓN DE CENTROS PERTENECIENTES A LA RED CIAC (Centros de Información y Atención a la persona Consumidora)**

Con el objetivo de ampliar y complementar la información ofrecida por la Memoria, 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 Araba**

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)**

#### **ARABA**

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

San Prudencio, 30  
01005 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 Araba - Baños de Ebro - Leza - Navaridas - Elciego - La Puebla de la Barca - Laguardia - El Villar - Cripán - Lanciego - Yécora - Oyón - Moreda de Alava)

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

#### **Llodio**

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

#### **BIZKAIA**

##### **Bilbao**

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

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

Askatasun Etorbidea, 2  
48200 Durango  
Tfno.: 946202707 / Fax: 946816436  
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@kontsumo.net](mailto:omic-ortuella@kontsumo.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 – Gorniz – Lemoiz – Plentzia – Sopelana – Urduliz )

Gatzarriñe, 2-4  
48600 Sopelana  
Tfno.: 946762674  
Fax: 946762872  
E-mail: [omic1@uribecosta.org](mailto:omic1@uribecosta.org)

**Ondarroa**

Kanttoipe, 3  
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.: 946671852  
Fax: 946391168  
E-mail: [omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

**Barakaldo**

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

**Portugalete**

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

**Erandio - Alzaga**

Plaza 23 de septiembre, s/n  
48950 Erandio  
Tfno.: 944890112  
Fax: 944890170  
E-mail: [omic-erandio@kontsumo.net](mailto:omic-erandio@kontsumo.net)

**Erandio - Astrabudua**

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

**Basauri**

Kareaga Goikoa, 52  
48970 Basauri  
Tfno.: 944666323  
Fax: 944261385  
E-mail: [kontsumoa@basauri.net](mailto:kontsumoa@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: [kiub@getxo.net](mailto:kiub@getxo.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.: 946712588  
[omic@arrigorriaga.org](mailto:omic@arrigorriaga.org)

**Zierbena**

Kultura Zierbena Bº Zierbana  
48508 Zierbena  
Tfno.: 946366007  
Fax: 946365550  
[omic@zierbena.net](mailto:omic@zierbena.net)

**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: [kiub-omic@andoain.org](mailto:kiub-omic@andoain.org)

**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** (Altzaga – 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.: 616647835  
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).

Iparragirre 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**

**Federación de Consumidores de Euskadi. EKE**

**BKE. Asociación Vizcaína de Consumidores** (Bilbao) (sede central de EKE)

Dirección: Ledesma, 10 bis-4º, dpto. 1  
48001 BILBAO  
Teléfono: 94-424 64 20  
Fax: 94-424 92 10  
Correo Electrónico: [eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**AKE. Asociación Alavesa de Consumidores** (Vitoria-Gasteiz)

Dirección: Pintor A. Vera Fajardo, 8 bajo  
01008 VITORIA-GASTEIZ  
Teléfono: 945-25 17 08  
Correo Electrónico: [ake@kontsumo.net](mailto:ake@kontsumo.net)

**ASCOFA. Asociación Familiar para Orientación del Consumo de Euskadi** (Bilbao)

Dirección: Pintor Tellaetxe, 13 bajo  
48015 BILBAO  
Teléfono: 94-475 22 39  
Fax: 94-475 22 39  
correo Electrónico: [ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

**ARANZAZU. Asociación de Amas de Casa y Consumidores de Gipuzkoa**  
(Donostia-San Sebastián)  
Dirección: Ramón y Cajal, 4-bajo  
20002 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
Teléfono: 943-27 75 94  
Fax: 943-27 75 94  
Correo Electrónico: [amasdecasa@euskalnet.net](mailto:amasdecasa@euskalnet.net)

### **Organización de Consumidores y Usuarios Vasca. OCUV**

**OCUV. Organización de Consumidores y Usuarios Vasca** (Bilbao) (sede central de OCUV)  
Dirección: Plaza Nueva, 7 - 1º dcha.  
48005 BILBAO  
Teléfono: 94-415 00 50 y 94-416 85 06  
Correo Electrónico: [ekainfo@eka.org](mailto:ekainfo@eka.org) y [urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

**OCUV. Organización de Consumidores y Usuarios Vasca** (Donostia-San Sebastián)  
Dirección: Boulevard, 25 - bajo, dpto. 8  
20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
Teléfono: 943-42 39 93  
Fax: 943-42 39 93  
Correo Electrónico: [urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

**OCUV. Organización de Consumidores y Usuarios Vasca** (Vitoria-Gasteiz)  
Dirección: Francia, 21 - 1º dcha., dpto. 3  
01004 VITORIA-GASTEIZ  
Teléfono: 945-28 31 94  
Fax: 945-28 31 94  
Correo Electrónico: [urkoagasteiz@eka.org](mailto:urkoagasteiz@eka.org)

**URKOA, Asociación Uribe-Kosta de Usuarios y Consumidores** (Getxo)  
Dirección: Amezti, 6 - 1º, dpto. 8  
48991 GETXO  
Teléfono: 94-491 22 33  
Fax: 94-491 22 33  
Correo Electrónico: [urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org)

**ACUBI, Asociación de Consumidores y Usuarios del Bidasoa** (Irún)  
Dirección: Fueros, 2 - 2º dcha  
20300 IRUN  
Teléfono: 943-63 21 94  
Fax: 943-63 50 67  
Correo Electrónico: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

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

(Hondarribia)

Dirección: Kasino zaharra

20280 HONDARRIBIA

Teléfono: 943-64 04 88

Correo Electrónico: [acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**Unión de Consumidores de Euskadi. UCE**

**UCE, Unión de Consumidores Provincial de Gasteiz (Vitoria-Gasteiz)**

(sede central de UCE)

Dirección: José Lejarreta, 49 bis - bajo

01002 VITORIA-GASTEIZ

Teléfono: 945-26 47 22

Fax: 945-26 47 99

Correo Electrónico: [uce@ucee.e.telefonica.net](mailto:uce@ucee.e.telefonica.net)

**UCE, Unión de Consumidores de Bizkaia (Bilbao)**

Dirección: Hurtado Amezaga, 27 - 11º, dpto. 5

48008 BILBAO

Teléfono: 94-421 55 59

Fax: 94-421 55 51

Correo Electrónico: [ucebizkaia@euskalnet.net](mailto:ucebizkaia@euskalnet.net)

**UCE, Unión de Consumidores de Gipuzkoa (Donostia-San Sebastián)**

Dirección: Idiáquez, 2 - 1º

20004 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Teléfono: 943-43 11 24

Fax: 943-43 11 24

Correo Electrónico: [uce.donostia43@gmail.com](mailto:uce.donostia43@gmail.com)

**UCE, Unión de Consumidores de Gipuzkoa (Eibar)**

Dirección: Plaza Untzaga, s/n. dpto. 5

20600 EIBAR

Teléfono: 943-20 19 87

Fax: 943-20 19 87

Correo Electrónico: [uce-eibar@ucg.e.telefonica.net](mailto:uce-eibar@ucg.e.telefonica.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: [www.kontsumobide.euskadi.net](http://www.kontsumobide.euskadi.net)

### **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)