



kontsumoBIDE

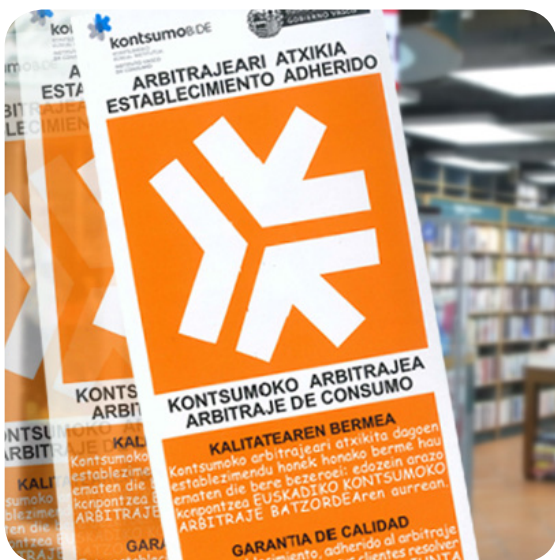
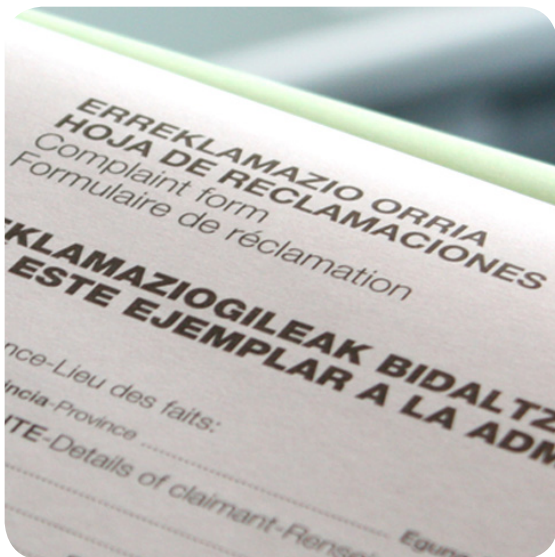
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Eusko Jaurlaritzako Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

COMPROMISO CON
LAS PERSONAS



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



2013 memoria





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Índice

1. Introducción	3	4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)	27
2. Información	5	4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)	29
2.1. Publicaciones	5	4.3. Expedientes sancionadores	31
2.1.1. Folletos.....	6	4.4. Arbitraje de Consumo	34
2.1.2. Materiales didácticos.....	8	4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje	34
2.1.3. Revistas.....	8	4.4.2. Solicitudes de arbitraje	38
2.1.4. Estudios.....	9	5. Control de mercado	40
2.1.5. Memoria Kontsumobide 2012.....	9	5.1. Campañas de inspección y control	40
2.2. Sensibilización	9	5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	41
2.2.1. Campaña de difusión del Sistema Arbitral de Consumo.....	9	5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios	41
2.2.2. Campaña de difusión de Kontsumobide.....	10	5.4. Actuaciones inspectoras	42
2.2.3. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación.....	10	6. Cooperación con otros agentes y organismos	44
2.3. www.kontsumobide.net	11	6.1. Programa de apoyo económico	44
3. Formación	13	6.1.1. Entidades locales (OMIC)	44
3.1. Formación en centros de Kontsumobide	13	6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras	47
3.2. Formación en consumo en centros educativos	14	6.2. Comisión Consultiva de Consumo	48
3.3. Formación en consumo en centros de mayores	16	6.3. Instituto Nacional de Consumo (INC) y otras comunidades autónomas	49
3.4. Cursos y jornadas	17	Anexos (datos de contacto)	50
3.4.1. Formación continuada para profesionales	17	Anexo I: Kontsumobide	50
3.4.2. Cursos de verano de la UPV/EHU	17	Anexo II: Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC)	51
4. Resolución de conflictos	18		
4.1. Consultas de consumo en Euskadi	18		
4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi	20		
4.2.1. Kontsumobide	23		

1. Introducción

Desde que el 12 de julio de 2011 se aprobara, mediante el **Decreto 159/2011, la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, han pasado dos años y medio; y, durante este tiempo, siempre ha tenido presentes los objetivos para los que fue creado.

Kontsumobide es un organismo autónomo, adscrito al Departamento de Salud del Gobierno Vasco, y cuyos **objetivos son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.**

Enlaces 'Conoce Kontsumobide':

- ▶ [Objetivos y funciones](#)
- ▶ [Estructura de Kontsumobide](#)
- ▶ [Datos de contacto](#)
- ▶ [Memorias anuales](#)

La presente memoria quiere acercar a la ciudadanía vasca en general, pero también a otros/as profesionales de consumo ajenos a nuestra organización, los hechos y actividades más significativas y reseñables que en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias ha desempeñado el Instituto Vasco de Consumo durante el año 2013. Dicho de otro modo, este documento no busca ser un compendio en el que, de manera exhaustiva, se recoja toda la actividad realizada por Kontsumobide durante ese periodo, sino que su objetivo es dar a conocer la actividad que considera más reseñable.

La información en el documento se divide en **cinco apartados**:

- ▶ Información
- ▶ Formación
- ▶ Resolución de conflictos
- ▶ Control de mercado
- ▶ Cooperación con otros organismos y agentes

Los apartados '**Información**' y '**Formación**' presentan fundamentalmente la actividad realizada a través de la Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.

La información y la formación 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, medios de comunicación, redes sociales, página web, publicaciones propias y ajenas... Kontsumobide ha utilizado todos los recursos a su alcance para informar

y formar a las personas consumidoras de hoy, pero también de mañana.

El apartado '**Resolución de conflictos**' recoge la actividad desarrollada a través de la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje. Aborda todas las vías utilizadas por las personas consumidoras para solucionar sus problemas relacionados con consumo: consultas, reclamaciones, expedientes sancionadores, solicitudes de arbitraje...

El apartado '**Control de mercado**' hace alusión al conjunto de actividades, realizadas fundamentalmente a través de la Unidad de Inspección y Control de Mercado, 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.

El apartado '**Cooperación con otros agentes y organismos**' recoge información sobre las ayudas económicas otorgadas a las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y a las asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.), así como las relaciones con otros organismos (Comisión Consultiva de Consumo, Instituto Nacional de Consumo, otras comunidades autónomas...).

Por último, en sendos **Anexos** se recogen los **datos de contacto** de **Kontsumobide** (Anexo I), así como la relación de los Centros de información y atención a la persona consumidora de Euskadi (red CIAC -coordinada por Kontsumobide-): **OMIC** y **Asociaciones de personas consumidoras** (Anexo II).

2. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2013 por Kontsumobide en el área de información se materializaron a través de las siguientes iniciativas:

- ▶ Publicaciones
- ▶ Sensibilización
- ▶ www.kontsumobide.net

2.1. 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.

Enlaces:

- ▶ [Folletos](#)
- ▶ [Guías \(manuales\)](#)
- ▶ [Materiales didácticos](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Revistas](#)
- ▶ [Memorias](#)



2.1.1. Folletos

A lo largo de 2013 se han editado y difundido los siguientes folletos:



[Arbitraje de consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo.](#)



[Nociones básicas de consumo](#)



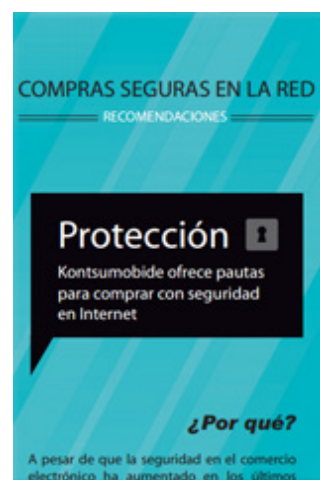
[Recomendaciones de Kontsumobide para las personas consumidoras ante el cierre de una empresa.](#)



[El etiquetado del aceite de oliva](#)



[Devoluciones. Recomendaciones.](#)



[Compras seguras en la Red.](#)



[Bronceado artificial.](#)



[Garantía de los productos.
Recomendaciones](#)



[Contratación de un servicio.
Recomendaciones](#)



[Seguridad en el teléfono móvil.](#)



[Cierre de agencias de viaje.](#)

2.1.2. Materiales didácticos

A lo largo de 2013 se han editado los siguientes materiales didácticos:



[Multimedia: Frutas y verduras. Para un mundo sostenible y solidario.](#)



[Multimedia: Frutas y verduras. Para una alimentación sana.](#)



[Multimedia: Etiquetado alimentario, Publicidad, Ventas fuera del establecimiento y Servicios de Asistencia Técnica.](#)

2.1.3. Revistas

Kontsumobide ha continuado con la elaboración y edición de las siguientes revistas sobre temas de consumo:

► **Revista Kontsumobide:** esta publicación aborda 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 2013 se han publicado tres números:

- **Nº 17:** *Nociones básicas de consumo*
- **Nº 18:** *Internet en el teléfono móvil*
- **Nº 19:** *Arbitraje de consumo*

► Enlace: [Revista Kontsumobide](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros educativos”:** en 2013 se ha publicado el **número 8**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2012-2013. La revista se ha distribuido en los centros escolares que han participado en el programa.

► Enlace: [Revista ‘Formación en consumo en centros educativos’](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros de mayores”:** en 2013 se ha publicado el **número 7**, que ha recogido los datos del programa formativo realizado en los centros de mayores de Euskadi que han participado en el programa de formación. Así mismo, aparecen artículos basados en temas de actualidad relacionados con el ámbito del consumo.

► Enlace: [Revista ‘Formación en consumo en centros de mayores’](#)

2.1.4. Estudios

Durante 2013, Kontsumobide, a través de sus 3 centros de formación en consumo, y entre las personas usuarias de los mismos, ha realizado 3 sondeos:

- ▶ **Sondeo 'Seguridad en el teléfono móvil'** (septiembre-octubre 2013).
- ▶ **Sondeo 'Ventas fuera del establecimiento comercial y productos milagro'** (enero-junio 2013) (sondeo realizado entre personas mayores).
- ▶ **Sondeo 'Conocimiento sobre nociones básicas de consumo de las personas usuarias'** (febrero-abril 2013).

Los resultados de estos sondeos se recogen en sendos informes.

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

2.1.5. Memoria Kontsumobide 2012

Durante 2013 se ha publicado la [Memoria 2012 de Kontsumobide](#).



2.2. Sensibilización

2.2.1. Campaña de difusión del Sistema Arbitral de Consumo

Con el objetivo de dar a conocer el Sistema Arbitral a las empresas, Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo realizó una **campaña de divulgación con el lema: "Arbitraje de Consumo ¡Adhiérete al sistema arbitral!"**. En la campaña, que se realizó durante los meses de octubre y noviembre de 2013, se llevaron a cabo distintos tipos de acciones: visitas personalizadas a las empresas, difusión en Internet (web, blog y redes sociales), reparto de folletos...

Con respecto a las visitas personalizadas a las empresas, su objetivo principal fue conseguir nuevas adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo. En este sentido, se hizo especial hincapié en las empresas relacionadas con los sectores de la construcción y de la telefonía.

Dichas visitas se han centrado fundamentalmente en Bilbao, Donostia/San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, así como en otros municipios de Euskadi que cuentan con mayor nivel de población: en concreto, 23 municipios en Bizkaia, 19 en Gipuzkoa y 7 en Araba.

2.2.2. Campaña de difusión de Kontsumobide

Con el objetivo de difundir información sobre distintos temas de consumo, Kontsumobide realizó durante 2013 una **campaña divulgativa** en distintos medios de comunicación:

- ▶ **En televisión:** con motivo del Día Internacional de las Personas Mayores se emitieron mensajes de consumo dirigido a personas de la tercera edad en los programas *Airean* (ETB1) y *Ni más ni menos* (ETB2).
- ▶ **En radio:** se difundieron recomendaciones en materia consumo en Cadena SER, EITB y Onda Vasca.

2.2.3. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación

En total, en el año 2013, Kontsumobide ha realizado 2 ruedas de prensa y ha elaborado 19 notas para los medios.

Durante el año 2013 Kontsumobide ha estado presente 347 veces en prensa escrita, 4 en televisión y 12 en radio.



2.3. www.kontsumobide.net

La web www.kontsumobide.net se sigue consolidando como referente de información sobre consumo y de difusión de las actividades y documentos de Kontsumobide.

De hecho, se ha duplicado el número de visitas a la web con respecto al año anterior (**77.601 visitas** en el año 2013, frente a las 33.176 del año 2012).

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 y documentación diversa para ejercer un consumo responsable. No obstante, además de la información y documentación dirigida a las personas consumidoras, también ofrece información específica a otros colectivos: empresas, formadores y profesionales que trabajan en el ámbito de consumo.

En relación a la web, durante 2013, además de responder al interés relacionado con la actualidad, se ha prestado una atención especial a la labor de facilitar la navegación, tratando de hacerla más intuitiva; lo que, entre otras cuestiones, ha supuesto la reorganización de una parte importante de la información, tarea que ha sido especialmente significativa en el área de Formación en Consumo.

Por otro lado, se ha realizado una importante labor de promoción de la web, especialmente en el seno de los propios Servicios Territoriales de Kontsumobide y de las OMICs, con el objetivo de que la web, además de ser un referente importante de información para las personas consumidoras y usuarias, constituya una útil herramienta de consulta y apoyo en el trabajo que desarrollan el equipo de profesionales de Kontsumobide y de otros organismos de consumo de Euskadi, en su labor de protección y defensa de las personas consumidoras.

Por último, durante el año 2013, Kontsumobide ha continuado la labor de potenciar su blog y la presencia en redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube.

Página web de Kontsumobide

kontsumoBIDE

euuskadi.net

Contacto | Ayuda | Mapa | Accesibilidad | Sede electrónica

Empresas | Formadores | Profesionales de consumo | Buscar

CONÓCENOS | ACTUALIDAD | INFORMACIÓN | FORMACIÓN | CENTRO DE DOCUMENTACIÓN | CONSULTAS Y RECLAMACIONES

¡NOVEDAD!
kontsumoBIDE
REVISTA FORMACIÓN MAYORES

OFICINA VIRTUAL

- Realiza tu consulta online
- Realiza tu reclamación online
- Ayudas y subvenciones
- Contratación-concursos
- Hojas reclamaciones: compra online [para empresas]

ACTUALIDAD

- Kontsumobide se suma a la celebración del 'Día de la Internet Segura' 10/02/2014
- Kontsumobide instala un elevador y una rampa de acceso a su Centro de formación en Bilbao 05/02/2014
- SEPA (Zona Única de Pagos en Euros): ¿Cómo afecta a las personas consumidoras? 31/01/2014

Ver más... >>

INFORMAMOS

- ✓ Quién es persona consumidora
- ✓ Consultas más frecuentes
- ✓ Temas de consumo
- ✓ Conoce la normativa

FORMAMOS

- ✓ Encuentra tu centro de formación más cercano
- ✓ Próximas formaciones
- ✓ Materiales didácticos

TE AYUDAMOS

- ✓ A realizar una consulta
- ✓ A presentar una reclamación
- ✓ A descubrir la vía más fácil de resolver conflictos

Aportaciones subordinadas

Dónde estamos

FAGOR

AFS concurso acreedores

PRODUCTOS ALERTADOS

- Dispositivo de control de moximientos y soridos para bebés, marca ANGELCARE. Diversos modelos.
- Calefactor, marca BLUESKY, modelo BHF2000A-13.
- Adaptador universal de viaje, marca CHACON, modelo 94421.
- Cargador de cigarrillo electrónico, marca VAPORCIG ARKOPHARMA.

KIOSCO PRENSA Y BLOG

KIOSCO

kontsumoBIDE BLOG

SÍGUENOS EN...

f t YouTube RSS

3. Formación

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.

Enlaces:

- ▶ [Formación en consumo. Una prioridad para Kontsumobide](#)
- ▶ [Oferta formativa](#)
- ▶ [A quién se dirige la oferta formativa](#)

Para llevar a cabo la formación en consumo de la ciudadanía, Kontsumobide cuenta fundamentalmente con tres programas: **Formación en centros de Kontsumobide**, **Formación en consumo en centros educativos** y **Formación en consumo en centros de mayores**. En 2013, en estos tres programas **ha participado un total de 49.777 personas**.

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2013 **han participado 148 personas**.

3.1. Formación en centros de Kontsumobide

Kontsumobide tiene un centro de formación en consumo en cada una de las capitales de los tres territorios históricos.

Enlaces:

- ▶ [Centros de formación de Kontsumobide](#)
- ▶ [Oferta formativa: Formación en los centros de Kontsumobide](#)

Durante el año 2013, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **1.935 acciones formativas** (talleres, charlas, cursos...): 821 en Bilbao, 829 en Vitoria-Gasteiz y 285 en Donostia/San Sebastián. En las mismas han participado 206 centros (109 de enseñanza reglada y 97 de enseñanza no reglada).

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 23.973 personas**.

Las áreas que más se han solicitado para el desarrollo de dichas acciones formativas han sido: Alimentación y Sostenibilidad.

Acciones formativas en centros de formación de Kontsumobide (2013)

TIPO DE ACCIONES	Nº ACCIONES
Talleres específicos	
Área publicidad	179
Área etiquetado	75
Área compras y servicios	131
Área sostenibilidad	235
Área derechos persona consumidora	40
Área seguridad	121
Área nuevas tecnologías	119
Área servicios financieros	66
Área alimentación	340
Total talleres específicos	1.306
Paquete formativo 'aprende a defenderte'	12
Paquete formativo 'Viajar en fácil'	0
Minimaratón	164
Educación para la ciudadanía	76
Agenda 21 escolar	140
Talleres adaptados a necesidades educativas especiales	185
Campaña Consumo respeto	8
Talleres familiares	4
Acciones en municipios	24
Cursos para personas educadoras	16
TOTAL ACCIONES	1.935

3.2. Formación en consumo en centros educativos

Este programa está dirigido a los centros escolares de **Educación Primaria** y de **primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria**.

Se trata de actividades dirigidas a los 3 colectivos que conforman el centro escolar: **alumnado, padres y madres** y **profesorado**.



- Enlace: [Oferta formativa: Formación en consumo en centros educativos](#)

Dentro de este programa, itinerante por los distintos centros escolares, se han realizado **2.592 talleres** sobre consumo: **2.559 para el alumnado** (2.302 de Educación Primaria y 257 de 1er ciclo de la ESO) y **33 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en 126 centros escolares de Euskadi, **han participado 21.669 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **921 padres y madres**.

Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2013)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA. 1ER CICLO	TOTAL
Derechos y deberes	31	4	35
Alimentación	875	66	941
Consumo sostenible	701	78	779
Ocio, juegos y juguetes	182	14	196
Publicidad	151	25	176
Seguridad	74	2	76
Compra: criterios y etiquetado	116	38	154
Nuevas tecnologías	172	30	202
TOTAL	2.302	257	2.559

Para los padres y madres se han ofertado 6 actividades diferentes:

- ▶ Charla informativa sobre la experiencia del programa en el respectivo 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'

Para el profesorado se ha ofrecido un servicio de orientación pedagógica en consumo, así como apoyo con material didáctico complementario para trabajar en el aula (web quest y dossieres pedagógicos).

Consumópolis:

Consumópolis es un concurso escolar sobre consumo responsable dirigido a escolares de Tercer Ciclo de Primaria y de Enseñanza Secundaria Obligatoria y convocado por el Instituto Nacional de Consumo, en colaboración con Kontsumobide y el resto de comunidades autónomas.

- ▶ Enlace: [Consumópolis. Concurso escolar sobre consumo responsable](#)

En la 8ª edición del concurso (**Consumópolis8. 'Entrénate bien para el consumo responsable'. Curso 2012/2013**), por lo que se refiere a Euskadi, han participado **67 grupos escolares**.

El Colegio Madre de Dios (Bilbao) ha resultado ganador tanto en la fase autonómica como en la estatal del concurso, en concreto **en el primer ciclo (cursos Primero y Segundo) de la ESO.**

Durante el último trimestre del año 2013, se ha venido realizando la primera parte de la 9ª edición del concurso (**Consumópolis 9. "Consumir entre pantallas". Curso 2013/2014**).

3.3. Formación en consumo en centros de mayores

Como en años anteriores, en 2013 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a centros de mayores.

- ▶ Enlace: [Formación en consumo en centros de mayores](#)

Nº Acciones formativas en centros de mayores (2013)	
ÁREAS TEMÁTICAS	Nº CONFERENCIAS Y AULAS FORMATIVAS
Publicidad	1
Etiquetado	1
Compras y servicios	4
Sostenibilidad	10
Derechos y deberes	10
Seguridad	16
Nuevas tecnologías	3
Servicios financieros	5
Alimentación	9
TOTAL	59

El programa se ha desarrollado en **30 centros** y asociaciones de personas mayores de Euskadi, con **una participación de 3.214 personas.**

El tema más solicitado ha sido el referido a Seguridad.

Los centros de producción, u otros, visitados durante 2013 por las personas participantes en el programa de formación en centros de mayores fueron Cafés la Fortaleza, Aula Medioambiental de Getxo, Mondragón Corporación, Nestlé, Bicicletas Orbea y El Correo.

3.4. Cursos y jornadas

3.4.1. Formación continuada para profesionales

Durante 2013 se han organizado e impartido dos cursos para profesionales en el ámbito de consumo:

Curso "Mediación en la resolución de conflictos" (mayo y noviembre 2013)

Curso mixto presencial/on line, de **20 horas de duración**, organizado con la colaboración del Instituto Vasco de Administración Pública e **impartido a 16 técnicos/as y coordinadores/as de consumo** (días 21 y 28 de mayo) **y a 16 auxiliares y administrativos** (días 5 y 6 de noviembre) en Vitoria-Gasteiz.

Curso "Actualización normativa. Particularidades de la protección de la persona consumidora en sectores regulados: energía y telecomunicaciones" (octubre 2013)

Curso de **20 horas de duración**, organizado con la colaboración del Instituto Nacional de Consumo e **impartido a 70 profesionales del mundo del consumo** en el centro de formación de Kontsumobide de Bilbao en octubre de 2013.

3.4.2. Cursos de verano de la UPV/EHU

Kontsumobide ha colaborado en los cursos de verano de la Universidad del País Vasco a través de la **Escuela "Productos bancarios y protección de la persona consumidora"** (Donostia/San Sebastián. 25-26 junio 2013). Al curso, de 20 horas de duración, asistieron 37 personas.

4. Resolución de conflictos

Kontsumobide – Instituto 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.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

Durante el año 2013, **en el conjunto de Euskadi**, se ha respondido a un total de **40.440 consultas de consumo**. De ellas, **10.399 se han dirigido directamente a Kontsumobide**, y las vías de recepción han sido: presencial, telefónica (a través de los teléfonos de atención al público de los servicios territoriales y del teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras) y on-line.

Otros organismos de consumo como las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) o las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.) también han dado respuesta a las cuestiones planteadas por las personas consumidoras. Así, **las OMIC han respondido durante el año 2013 a 25.495 consultas** y las **AA.CC. a 4.546**.

► Enlace: [Cómo hacer una consulta de consumo](#)



En la tabla que se muestra a continuación se recogen los datos de las consultas recibidas en las distintas organizaciones, según sectores y organismos:

Consultas de consumo en Euskadi (2013)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	%
Alimentación	52	48	5	105	0,26%
Electrodomést., informát. y audiov.	561	506	69	1.136	2,81%
Juguetes	4	9	1	14	0,03%
Material eléctrico	23	17	0	40	0,10%
Muebles	203	198	26	427	1,06%
Cosméticos, droguería, perfumería...	18	11	4	33	0,08%
Textil, calzado y complementos	270	261	38	569	1,41%
Productos telefonía y comunicación	207	140	1	348	0,86%
Vehículos	228	255	16	499	1,23%
Productos varios	428	242	19	689	1,70%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	163	333	59	555	1,37%
Suministros (gas, electricidad, agua)	962	2921	355	4.238	10,48%
Vivienda, promoción inmobiliaria	334	1391	810	2.535	6,27%
Reparaciones de viviendas, gremios	149	396	79	624	1,54%
Reparación de vehículos	208	828	126	1.162	2,87%
Viajes	188	695	112	995	2,46%
Transportes	282	653	153	1.088	2,69%
Telecomunicaciones	2.930	7.777	707	11.414	28,22%
Servicios bancarios	1163	2.190	833	4.186	10,35%
Servicio sanitario y asistencial	91	199	40	330	0,82%
Tintorerías y lavanderías	46	94	23	163	0,40%
Seguros	464	1.615	252	2.331	5,76%
Estaciones de servicio	6	7	4	17	0,04%
Servicios varios	1419	4.709	814	6.942	17,17%
TOTAL	10.399	25.495	4.546	40.440	100,00

4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

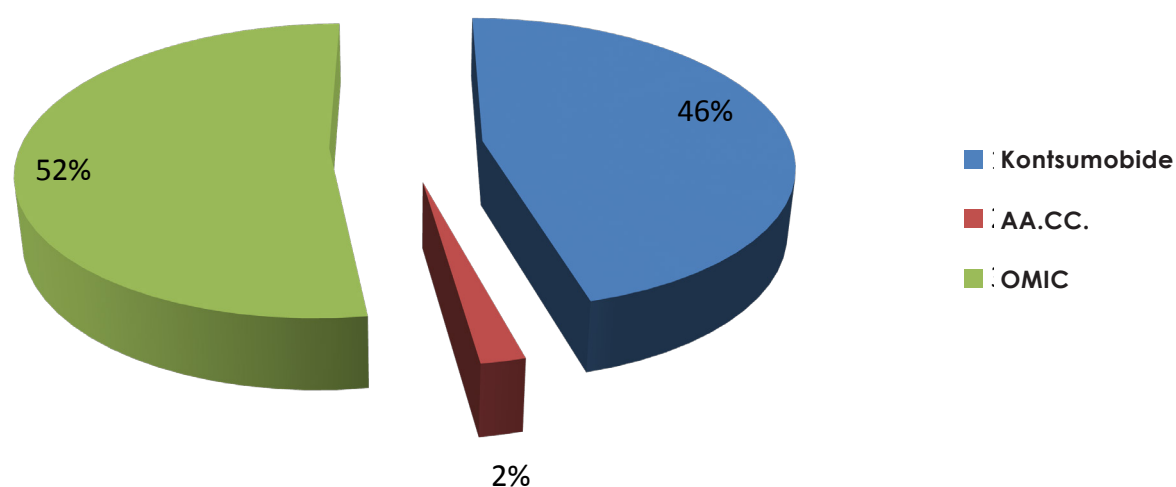
Durante 2013, **en Euskadi se tramitaron 23.941 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **10.952 a través de Kontsumobide, 12.521 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y 468 por las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.).**

Estudiando las reclamaciones tramitadas por los distintos organismos de consumo, se observa una continuidad en los sectores más reclamados: **las telecomunicaciones siguen siendo el sector más reclamado**, con un 38,56% del total. El sector de servicios bancarios se sitúa en un segundo lugar con un 10,25%, seguido de las reclamaciones de servicios energéticos (8,75%) y de las referidas a transportes (4,21%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (61,77%).

- ▶ Enlace: [Cómo hacer una reclamación de consumo](#)
- ▶ Enlace: [Resolución de conflictos de consumo. Tramitación.](#)

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2013)

por organismos



Reclamaciones de consumo en Euskadi (2013)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		AA.CC.	
Alimentación	69	0,63%	25	0,20%	15	3,21%
Electrodomést., informát. y audiov.	415	3,79%	518	4,14%	0	0%
Juguetes	41	0,37%	10	0,08%	0	0%
Material eléctrico	44	0,40%	8	0,06%	9	1,92%
Muebles	189	1,73%	122	0,97%	0	0%
Cosméticos, droguería, perfumería...	15	0,14%	12	0,10%	2	0,43%
Textil, calzado y complementos	237	2,16%	139	1,11%	2	0,43%
Productos telefonía y comunicación	379	3,46%	106	0,85%	2	0,43%
Vehículos	107	0,98%	69	0,55%	5	1,07%
Productos varios	308	2,81%	145	1,16%	3	0,64%
Servicios de asistencia técnica (SAT)	99	0,90%	149	1,19%	38	8,12%
Suministros (gas, electricidad, agua)	713	6,51%	1344	10,73%	8	1,71%
Vivienda, promoción inmobiliaria	109	1,00%	131	1,05%	8	1,71%
Reparaciones de viviendas, gremios	63	0,58%	89	0,71%	9	1,92%
Reparación de vehículos	333	3,04%	291	2,32%	17	3,63%
Viajes	162	1,48%	385	3,07%	68	14,53%
Transportes	495	4,52%	445	3,55%	0	0%
Telecomunicaciones	3.444	31,45%	5629	44,96%	159	33,97%
Servicios bancarios	1628	14,86%	765	6,11%	62	13,25%
Servicio sanitario y asistencial	138	1,26%	47	0,38%	5	1,07%
Tintorerías y lavanderías	101	0,92%	54	0,43%	3	0,64%
Seguros	87	0,79%	423	3,38%	19	4,06%
Estaciones de servicio	38	0,35%	9	0,07%	0	0%
Servicios varios	1688	15,41%	1605	12,82%	34	7,26%
Otros	50	0,46%	1	0,01%	0	0%
TOTAL	10.952	100%	12.521	100%	468	100%

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2013)

por sectores y territorios históricos

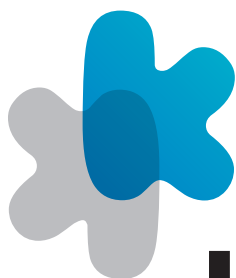
PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Alimentación	24	0,51%	52	0,40%	16	0,26%	2	1,29%	94	0,39%
Electrodomést., informát. y audiov.	235	5,01%	514	3,95%	197	3,25%	2	1,29%	948	3,96%
Juguetes	22	0,47%	25	0,19%	4	0,07%	0	0%	51	0,21%
Material eléctrico	6	0,13%	35	0,27%	11	0,18%	0	0%	52	0,22%
Muebles	126	2,68%	122	0,94%	72	1,19%	0	0%	320	1,34%
Cosméticos, droguería, perfumería...	8	0,17%	9	0,07%	10	0,16%	0	0%	27	0,11%
Textil, calzado y complementos	93	1,98%	207	1,59%	76	1,25%	2	1,29%	378	1,58%
Productos telefonía y comunicación	82	1,75%	254	1,95%	148	2,44%	3	1,94%	487	2,03%
Vehículos	47	1%	91	0,70%	40	0,66%	0	0%	178	0,74%
Productos varios	121	2,58%	204	1,57%	131	2,16%	2	1,29%	458	1,91%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	53	1,13%	152	1,17%	46	0,76%	0	0%	251	1,05%
Suministros (gas, electricidad, agua)	286	6,09%	1.122	8,61%	675	11,13%	12	7%	2.095	8,75%
Vivienda, promoción inmobiliaria	58	1,24%	124	0,95%	63	1,04%	3	1,94%	248	1,04%
Reparaciones de viviendas, gremios	26	0,55%	87	0,67%	46	0,76%	1	0,65%	160	0,67%
Reparación de vehículos	132	2,81%	371	2,85%	126	2,08%	4	2,58%	633	2,64%
Viajes	155	3,30%	332	2,55%	75	1,24%	2	1,29%	564	2,36%
Transportes	131	2,79%	674	5,17%	179	2,95%	24	15,48%	1.008	4,21%
Telecomunicaciones	1.694	36,08%	4.817	36,98%	2.677	44,13%	44	28,39%	9.232	38,56%
Servicios bancarios	753	16,04%	1.084	8,32%	603	9,94%	15	9,68%	2.455	10,25%
Servicio sanitario y asistencial	27	0,58%	96	0,74%	67	1,10%	0	0%	190	0,79%
Tintorerías y lavanderías	28	0,60%	84	0,64%	44	0,73%	2	1,29%	158	0,66%
Seguros	128	2,73%	287	2,20%	112	1,85%	2	1,29%	529	2,21%
Estaciones de servicio	10	0,21%	28	0,21%	9	0,15%	0	0%	47	0,20%
Servicios varios	435	9,27%	2.237	17,17%	630	10,39%	25	16,13%	3.327	13,9%
Otros	15	0,32%	17	0,13%	9	0,15%	10	6,45%	51	0,21%
TOTAL	4.695	100%	13.025	100%	6.066	100%	155	100%	23.941	100%

4.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2013, **Kontsumobide recibió un total de 10.952 reclamaciones**, tanto de modo presencial (a través de sus tres Servicios Territoriales: Araba, Bizkaia y Gipuzkoa), como de modo telemático. La distribución de las reclamaciones recibidas de modo presencial fue la siguiente: 2.414 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Kontsumobide de Araba, 5.782 por el de Bizkaia, 2.601 por el de Gipuzkoa. También se recibieron 155 reclamaciones on-line.

Del total de reclamaciones recibidas en Kontsumobide en 2013, cabe destacar, entre otros, los siguientes datos:

- ▶ Se ha dado un **importante impulso a la labor mediadora** realizada por Kontsumobide durante 2013: dicha labor **se realizó en 5.903 casos, de los cuales 2.706 se cerraron con algún tipo de avenencia entre las partes** (total o parcial).
- ▶ 840 reclamaciones fueron trasladadas, para su resolución, a otros organismos, al tratarse de cuestiones sobre las que Kontsumobide no tiene competencia.
- ▶ **262 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral de Consumo.**
- ▶ Kontsumobide **cerró 343 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador** contra las empresas denunciadas. En otros 550 casos el expediente fue archivado una vez que, tras las oportunas comprobaciones por parte de Kontsumobide, no se apreciara la comisión de infracción alguna.



kontsumOBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Reclamaciones de consumo presentadas en Kontsumobide (2013)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	TOTAL	%
Alimentación	23	31	13	2	69	0,63%
Electrodomést., informát. y audiov.	88	206	119	2	415	3,79%
Juguetes	17	20	4	0	41	0,37%
Material eléctrico	3	30	11	0	44	0,40%
Muebles	78	61	50	0	189	1,73%
Cosméticos, droguería, perfumería...	2	6	7	0	15	0,14%
Textil, calzado y complementos	50	125	60	2	237	2,16%
Productos telefonía y comunicación	63	188	125	3	379	3,46%
Vehículos	29	41	37	0	107	0,98%
Productos varios	74	127	105	2	308	2,81%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	20	71	8	0	99	0,90%
Suministros (gas, electricidad, agua)	152	337	212	12	713	6,51%
Vivienda, promoción inmobiliaria	19	57	30	3	109	1%
Reparaciones de viviendas, gremios	8	39	15	1	63	0,58%
Reparación de vehículos	57	199	73	4	333	3,04%
Viajes	21	125	14	2	162	1,48%
Transportes	41	354	76	24	495	4,52%
Telecomunicaciones						
Aspectos generales	11	190	24	2	227	2,07%
Telefonía fija	162	100	76	17	355	3,24%
Telefonía móvil	634	1160	633	20	2.447	22,34%
Internet	247	67	96	5	415	3,79%
Servicios bancarios	404	797	412	15	1.628	14,86%
Servicio sanitario y asistencial	13	74	51	0	138	1,26%
Tintorerías y lavanderías	22	52	25	2	101	0,92%
Seguros	12	54	19	2	87	0,79%
Estaciones de servicio	7	24	7	0	38	0,35%
Servicios varios	142	1231	290	25	1688	15,41%
Otros	15	16	9	10	50	0,46%
TOTAL	2.414	5.782	2.601	155	10.952	100%

Reclamaciones resueltas con mediación (2013)

por tipo de decisión y territorios históricos

DECISIÓN	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Archivo avenencia	726	53,07%	1.129	39,64%	587	36,15%	25	39,68%	2.467	41,79%
Archivo avenencia parcial	77	5,63%	87	3,05%	65	4,00%	10	15,87%	239	4,05%
Archivo con apercebimiento	10	0,73%	36	1,26%	4	0,25%	0	0%	50	0,85%
Archivo con proposición de arbitraje	29	2,12%	188	6,60%	43	2,65%	2	3,17%	262	4,44%
Archivo con proposición de expediente sancionador	98	7,16%	72	2,53%	170	10,47%	3	4,76%	343	5,81%
Archivo no avenencia tras mediación	381	27,85%	1.023	35,92%	553	34,05%	22	34,92%	1.979	33,53%
Archivo no avenencia y traslado	0	0%	3	0,11%	10	0,62%	0	0%	13	0,22%
Archivo sin infracción	47	3,44%	310	10,88%	192	11,82%	1	1,59%	550	9,32%
TOTAL	1.368	100%	2.848	100%	1.624	100%	63	100%	5.903	100%

Reclamaciones resueltas sin mediación (2013)

por tipo de decisión y territorios históricos

DECISIÓN	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Archivo denuncia	1	0,30%	2	0,14%	6	1,49%	0	0%	9	0,41%
Archivo no admitida a trámite	46	13,77%	364	25,62%	75	18,56%	14	26,92%	499	22,57%
Archivo no localizado	10	2,99%	52	3,66%	21	5,20%	1	1,92%	84	3,80%
Archivo por desistimiento	29	8,68%	33	2,32%	26	6,44%	4	7,69%	92	4,16%
Archivo por no presentar documentación	17	5,09%	107	7,53%	59	14,60%	3	5,77%	186	8,41%
Archivo queja	105	31,44%	327	23,01%	65	16,09%	2	3,85%	499	22,57%
Inclusión red de alerta	0	0%	2	0,14%	0	0%	0	0%	2	0,09%
Inhibición a otros organismos no consumo	64	19,16%	383	26,95%	96	23,76%	26	50%	569	25,73%
Traslado a otros organismos de consumo	62	18,56%	151	10,63%	56	13,86%	2	3,85%	271	12,26%
TOTAL	334	100%	1.421	100%	404	100%	52	100%	2.211	100%

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

Motivos de las reclamaciones

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

Telecomunicaciones (2013)					
Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet	
Altas	2,08%	Altas	1,07%	Altas	2,34%
Bajas	11,77%	Bajas	8,18%	Bajas	14,98%
Facturación	29,66%	Facturación	30,90%	Facturación	24,12%
Incumplimiento contrato/oferta	23,94%	Incumplimiento contrato/oferta	14,78%	Incumplimiento contrato/oferta	29,86%
Información deficiente	2,29%	Información deficiente	2,49%	Información deficiente	1,81%
Interrupciones	2,35%	Interrupciones	1,44%	Interrupciones	4,25%
Portabilidad	8,14%	Portabilidad	6,60%	Liberación de línea	0,74%
Publicidad engañosa	0,67%	Publicidad engañosa	0,49%	Publicidad engañosa	0,32%
Cobros por servicios no contratados	9,48%	Cobros por servicios no contratados	10,11%	Cobros por servicios no contratados	11,48%
Otros	9,62%	Cobertura	1,17%	Otros	10,10%
		Liberación de línea	2,84%		
		SMS	4,03%		
		Otros	15,89%		

Servicios bancarios (2013)	
Comisiones	7,59%
Cuentas corrientes	1,99%
Deficiencias del servicio	8,02%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,28%
Información deficiente	1,66%
Prestamos hipotecarios	11,48%
Publicidad engañosa	0,47%
Tarjetas	2,66%
Aportaciones financieras subordinadas (AFS)	54,22%
Clausulas suelo-techo	1,94%
Otros	9,68%

Suministros (gas, electricidad, agua) (2013)	
Cortes de suministro	7,17%
Deficiencias del servicio	10,95%
Disconformidad con lecturas	7,78%
Facturación	40,43%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,07%
Incumplimiento contrato/oferta	6,29%
Información deficiente	6,22%
Reclamaciones a la empresa sin resolver	5,48%
Otros	15,62%

4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)

Las OMIC recibieron un total de **12.521 reclamaciones**: 2.212 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.061 en Bizkaia y 3.248 en Gipuzkoa.

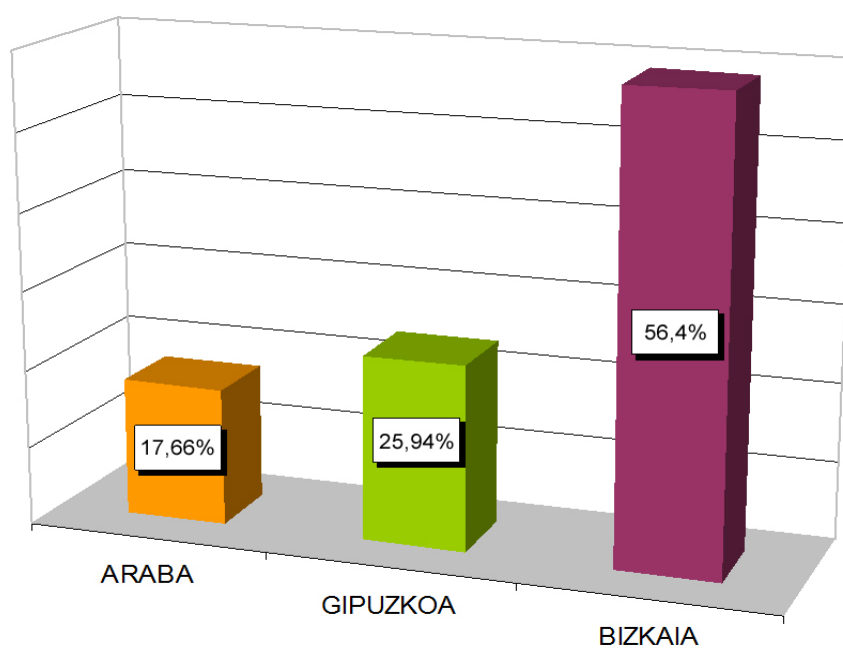
Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2013)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	1	21	3	25	0,20%
Electrodomést., informát. y audiov.	138	304	76	518	4,14%
Juguetes	5	5	0	10	0,08%
Material eléctrico	3	5	0	8	0,06%
Muebles	47	57	18	122	0,97%
Cosméticos, droguería, perfumería...	6	3	3	12	0,10%
Textil, calzado y complementos	43	81	15	139	1,11%
Productos telefonía y comunicación	19	64	23	106	0,85%
Vehículos	18	48	3	69	0,55%
Productos varios	45	75	25	145	1,16%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	33	79	37	149	1,19%
Suministros (gas, electricidad, agua)	132	774	438	1344	10,73%
Vivienda, promoción inmobiliaria	39	67	25	131	1,05%
Reparaciones de viviendas, gremios	18	45	26	89	0,71%
Reparación de vehículos	74	170	47	291	2,32%
Viajes	130	197	58	385	3,07%
Transportes	87	261	97	445	3,55%
Telecomunicaciones					
Aspectos generales	17	14	5	36	0,29%
Telefonía fija	209	894	606	1709	13,65%
Telefonía móvil	303	1786	862	2951	23,57%
Internet	92	557	284	933	7,45%
Servicios bancarios	329	269	167	765	6,11%
Servicio sanitario y asistencial	13	21	13	47	0,38%
Tintorerías y lavanderías	6	31	17	54	0,43%
Seguros	113	230	80	423	3,38%
Estaciones de servicio	3	4	2	9	0,07%
Servicios varios	289	998	318	1605	12,82%
Otros	0	1	0	1	0,01%
TOTAL	2.212	7.061	3.248	12.521	100%

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

Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2013)
por territorios históricos



4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)

Las AA.CC. realizan labores de información, asesoramiento, mediación y defensa jurídica. En 2013, las asociaciones tramitaron **468 reclamaciones**: 69 en Araba, 182 en Bizkaia y 217 en Gipuzkoa.

Reclamaciones de consumo presentadas en las AACC (2013)

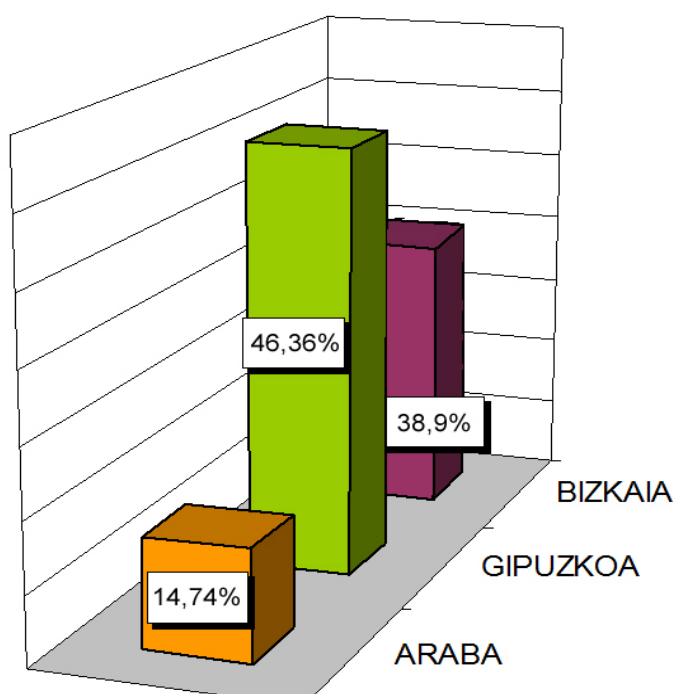
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	9	4	2	15	3,21%
Juguetes	0	0	0	0	0%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	1	4	4	9	1,92%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	0	1	1	2	0,43%
Productos telefonía y comunicación	0	2	0	2	0,43%
Vehículos	0	2	0	2	0,43%
Productos varios	2	2	1	5	1,07%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	0	2	1	3	0,64%
Suministros (gas, electricidad, agua)	2	11	25	38	8,12%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	0	8	8	1,71%
Reparaciones de viviendas, gremios	0	3	5	8	1,71%
Reparación de vehículos	1	2	6	9	1,92%
Viajes	4	10	3	17	3,63%
Transportes	3	59	6	68	14,53%
Telecomunicaciones					
Aspectos generales	0	1	1	2	0,43%
Telefonía fija	14	12	36	62	13,25%
Telefonía móvil	0	34	45	79	16,88%
Internet	5	2	9	16	3,42%
Servicios bancarios	20	18	24	62	13,25%
Servicio sanitario y asistencial	1	1	3	5	1,07%
Tintorerías y lavanderías	0	1	2	3	0,64%
Seguros	3	3	13	19	4,06%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Servicios varios	4	8	22	34	7,26%
Otros	0	0	0	0	0%
TOTAL	69	182	217	468	100%

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

Reclamaciones de consumo presentadas en las AA.CC. (2013)

por territorios históricos



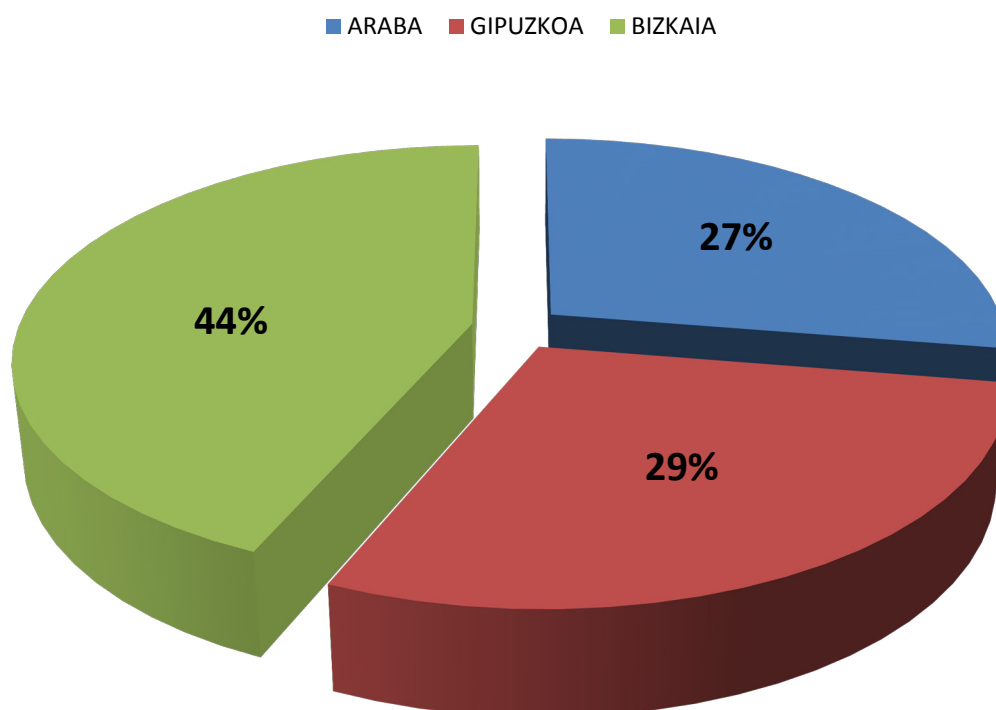
4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2013, **se incoaron 156 expedientes sancionadores**, bien como consecuencia de las reclamaciones recibidas, bien como resultado de lo detectado en las campañas de inspección programadas.

Por territorios, en Araba se incoaron 43 expedientes sancionadores, en Bizkaia 68 y en Gipuzkoa 45.

Expedientes sancionadores incoados (2013)

por territorios históricos



Las empresas de telefonía móvil acaparan la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (25% del total).

Expedientes sancionadores incoados (2013)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	3	0	3	1,92%
Electrodomést., informát. y audiov.	0	3	8	11	7,05%
Juguetes	0	2	1	3	1,92%
Material eléctrico	1	0	1	2	1,28%
Muebles	1	2	1	4	2,56%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	1	1	1	3	1,92%
Productos telefonía y comunicación	1	4	2	7	4,49%
Vehículos	0	1	0	1	0,64%
Productos varios	0	1	0	1	0,64%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	0	5	0	5	3,21%
Suministros (gas, electricidad, agua)	8	12	4	24	15,38%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	2	0	2	1,28%
Reparaciones de viviendas, gremios	0	0	1	1	0,64%
Reparación de vehículos	0	1	1	2	1,28%
Viajes	0	3	1	4	2,56%
Transportes	1	5	0	6	3,85%
Telecomunicaciones					
General	0	1	3	4	2,56%
Telefonía fija	0	0	2	2	1,28%
Telefonía móvil	15	10	14	39	25%
Internet	1	1	1	3	1,92%
Servicios bancarios	4	1	0	5	3,21%
Servicio sanitario y asistencial	0	1	0	1	0,64%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0%
Seguros	0	0	0	0	0%
Estaciones de servicio	1	0	0	1	0,64%
Servicios varios	1	9	3	13	8,33%
Otros	8	0	1	9	5,77%
TOTAL	43	68	45	156	100%

Del total de expedientes sancionadores incoados, Kontsumobide durante el año 2013 ha resuelto 105 (67,3%), **98 con sanción**. Las sanciones, por tipos de infracción y por territorios históricos, pueden observarse en la siguiente tabla:

Sanciones (2013)

por tipos de infracción y territorios históricos

INFRACCIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios	2	9	2	13	13,40
Incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofertadas	2	7	6	15	15,46
Defectuosa prestación de servicios durante el periodo de garantía	0	0	2	2	2,06
Materia de normalización técnica, comercial y prestación de servicios	0	2	0	2	2,06
Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria	1	0	3	4	4,12
Imponer injustificadamente condiciones, recargos o cobros indebidos	0	8	3	11	11,34
Inclusión de cláusulas que limiten o vulneren los derechos	2	3	3	8	8,25
No tenencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones	0	0	2	2	2,06
Resistencia, negativa u obstrucción a facilitar la inspección	3	10	7	20	20,62
Incumplimiento requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos	7	6	8	21	21,65
TOTAL	17	45	36	98	100%

4.4. Arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es la vía más sencilla y rápida para resolver los conflictos que puedan surgir en las relaciones de consumo entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas.

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

El órgano de referencia del Sistema Arbitral de Consumo es la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, adscrita a Kontsumobide.

- ▶ Enlace: [Arbitraje de Consumo. La vía más fácil para resolver conflictos de consumo.](#)



4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

La empresa o comercio que se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo consigue atraer la confianza de su clientela, al garantizarles la rápida resolución de las controversias en materia de consumo. El hecho de la adhesión supone una publicidad positiva que garantiza, a priori, el cumplimiento, por parte de los establecimientos, de la normativa prevista en materia de consumo.

- ▶ Enlace: [Arbitraje de Consumo. Adhesión empresarial.](#)

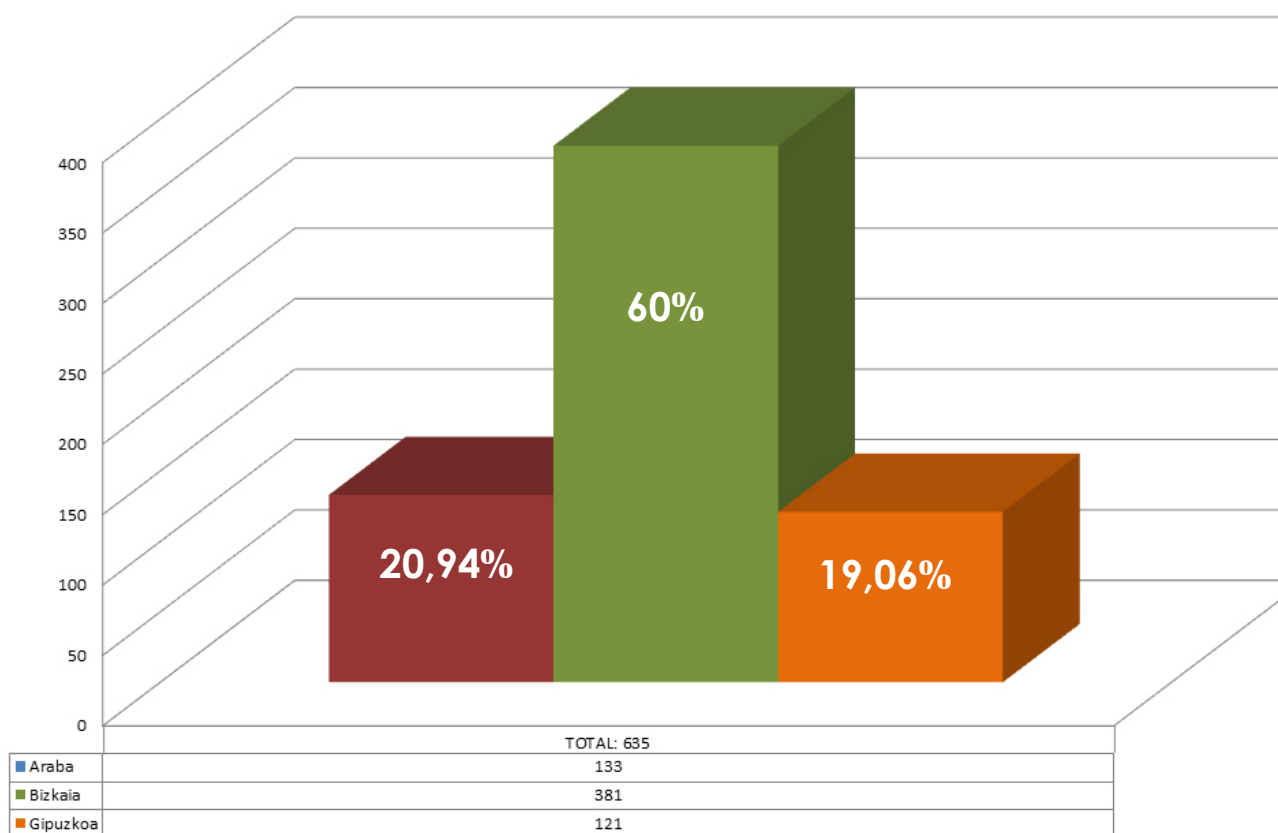
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las empresas, profesionales y comercios vascos adheridos, al confiar en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias.

Una vez más el balance es positivo: en 2013, **636 nuevas empresas aceptaron adherirse al sistema de arbitraje**. Y, a fecha de **31 diciembre 2013**, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **asciende a 14.951** (descontadas 18 que han renunciado y 715 que han cesado en la actividad empresarial).

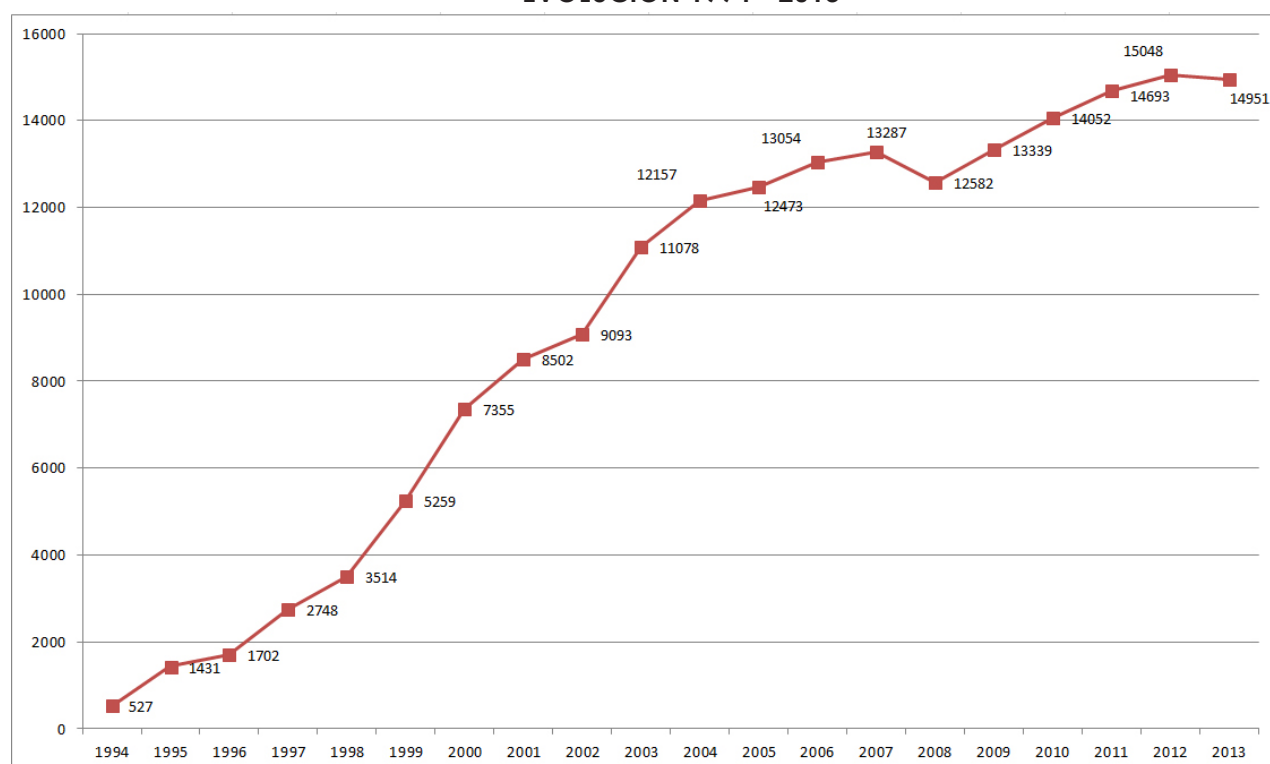
Las nuevas adhesiones realizadas durante el año 2013 se distribuyen por territorio histórico según el grafico:

Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2013)

por territorios históricos



EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE EVOLUCIÓN 1994 - 2013



Durante el año 2013, 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 (0%).

Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 diciembre 2013)

por sectores de actividad

	EMPRESAS ADHERIDAS	% ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI
Actividades recreativas	51	1,43%
Agencias de viaje	45	7,10%
Alimentación	951	9,88%
Automóviles	1.098	29,94%
Banca	0	0%
Bazares	52	6,89%
Comercio electrónico	12	21,43%
Electrodomésticos, SAT	447	19,22%
Energía	14	87,50%
Enseñanza	268	5,99%
Grandes superficies	1.964	5,53%
Gremios, vivienda	471	3,21%
Hostelería	196	36,44%
Informática	391	60,41%
Joyería, relojería	964	35,20%
Muebles	2.005	24,99%
Otro comercio por menor	2.393	4,20%
Promoción inmobiliaria	161	3,56%
Publicidad	7	0,60%
Seguros	38	1,57%
Telefonía	102	65,66%
Textil, calzado	3.121	41,65%
Tintorerías	117	32,41%
Transportes	81	0,35%
Otros	2	0,70%

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **1.204 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2013 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

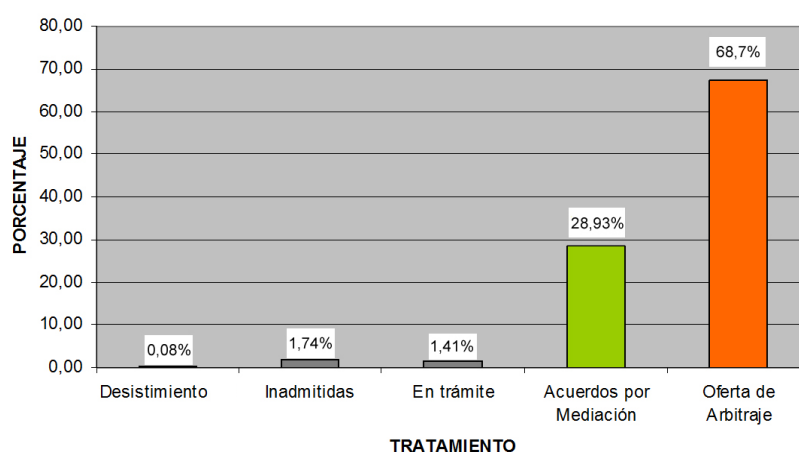
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **1.165 solicitudes (96,76 %) fueron tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 337 Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- ▶ **22 solicitudes (1,82 %) no llegaron a tramitarse** (1 por desistimiento de la persona consumidora y 21 por inadmisión).
- ▶ **17 solicitudes (1,41 %) se encuentran en tramitación a 31 diciembre de 2013.**

Solicitudes de arbitraje (2013)

Sectores	Nº de solicitudes
Actividades recreativas	0
Agencias de viaje	3
Alimentación	1
Automóviles	27
Bazares	0
Comercio electrónico	2
Electrodomésticos, SAT	12
Energía	109
Enseñanza	25
Grandes Superficies	0
Gremios, vivienda	32
Hostelería	1
Informática	7
Joyería, Relojería	3
Muebles	24
Otro comercio por menor	9
Otros	18
Promoción inmobiliaria	1
Seguros	3
Servicios bancarios	3
Telefonía	867
Textil, Calzado	16
Tintorerías	33
Transportes	8
Venta domiciliaria	0
TOTAL	1.204

Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2013)



En 828 casos se propuso a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en 580 se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros 19 casos aceptaron el arbitraje. En el resto, 229 casos (27,66 %), no se aceptó el arbitraje.

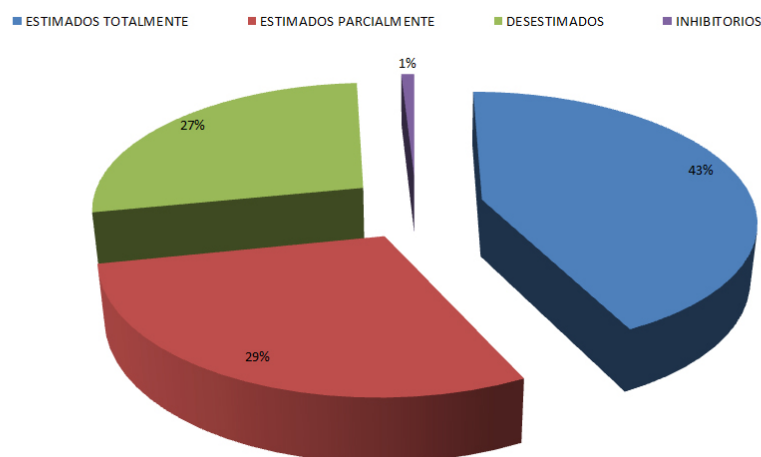
Durante el año 2013 se dictaron **547 laudos**.

El sector en el que más laudos se dictaron fue el de telefonía.

En cuanto a los resultados, **234 laudos fueron favorables totalmente a la persona consumidora y 159 parcialmente**; en 149 el dictamen fue desfavorable a la persona consumidora. En 5 se dictó auto inhibitorio.

Laudos dictados (2013)

por tipo de decisión



5. Control de mercado

La actividad de control de mercado hace referencia al 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.

5.1. 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 2013 se llevaron a cabo **diversas campañas de inspección**, en cuestiones tales como: **termos, juguetes, carne de vacuno, transporte de ruedas para niños, gafas de sol, etiquetado de eficiencia energética de los electrodomésticos, etc.**



5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2013 también ha realizado una serie de actuaciones coordinadas con el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección y Vigilancia del Comercio Exterior) en relación a la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad y etiquetado de los productos importados (Real Decreto 330/2008).

En la tabla siguiente se reflejan las actuaciones coordinadas con el SOIVRE llevadas a cabo por los servicios de inspección de Kontsumobide en 2013:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2013)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	28	632.776
Juguetes	25	348.348
Equipos Protección Individual (EPIs)	11	188.180
Muebles	6	11.200
Material eléctrico	1	1.300
Otros	1	150.800
TOTAL	72	1.332.604

5.3. 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 Euskadi.

A continuación se adjuntan los cuadros relacionados, por un lado, con las alertas recibidas, y, por otro, con los productos alertados localizados y las unidades retiradas del mercado.

Productos alertados (2013)

Productos	Total
Textil-calzado	737
Juegos y juguetes	771
Material eléctrico	395
Productos varios	428
Vehículos	284
Electrodomésticos	169
Muebles	32
Productos químicos	281
TOTAL	3.097

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2013)

Productos	Localizados	Unidades retiradas
Erremintak eta en general	14	2.684
Juegos y juguetes	37	2.109
Productos Químicos	6	444
Material Eléctrico	12	302
Puericultura	4	150
Electrodomésticos	8	42
Textil, Calzado y complementos	2	18
Artículos decorativos varios	1	12
TOTAL	84	5.761

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** es de **5.849 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 de la actuación y producto/servicio.

Actuaciones de inspección (2013)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Reclamación / Denuncia	761	2.179	1.237	4.177
Red de alerta	130	925	277	1.332
Campaña	83	95	71	249
Otros	4	15	72	91
TOTAL	978	3.214	1.657	5.849

Actuaciones de inspección (2013)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Telefonía y comunicación	405	1.117	627	2.149
Juguetes	89	461	114	664
Electrodomésticos, informática y audiovisual (Venta y reparación)	83	303	166	552
Vehículos (venta y reparación)	55	142	83	280
Textil, calzado y complementos	58	136	71	265
Cosméticos, droguería y perfumería	15	117	28	160
Muebles	56	50	54	160
Material eléctrico	30	62	29	121
Tintorerías/Lavanderías	20	51	29	100
Vivienda (Promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	16	30	36	82
Alimentación	13	16	19	48
Servicios de abastecimiento (energía, agua, otros)	15	5	3	23
Transportes	4	9	3	16
Servicios varios	42	429	169	640
Productos varios	73	252	160	485
Otros	4	34	66	104
TOTAL	978	3.214	1.657	5.849

6. Cooperación con otros agentes y organismos

6.1. Programa de apoyo económico

6.1.1. Entidades locales (OMIC)

Por **Resolución de 4 de diciembre de 2012**, 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 2013**.

- ▶ Enlace: [Programa de ayudas destinadas a Entidades Locales y Entidades promovidas por ellas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.](#)

Las ayudas económicas de apoyo a las entidades locales para el año 2013 ascendieron a **945.581,37 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 OMIC** ascendieron a **859.169,98 euros** en 2013, y se distribuyeron del modo siguiente:

Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2013)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ANDOAINGO UDALA	15.717,75
AYUNTAMIENTO DE BASAURI	23.959,70
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN	38.367,38
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	15.759,23
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	29.974,51
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	14.935,60
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	16.414,61
AYUNTAMIENTO DE GETXO	21.238,20
AYUNTAMIENTO DE IRUN	42.820,74
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	15.663,02
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	22.480,88
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELLA	13.702,63
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	42.820,74
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	42.820,74
AYUNTAMIENTO DE SESTAO	5.079,35
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	3.157,94
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	24.229,40
CUADRILLA DE AÑANA	2.997,45
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	3.497,02
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	11.804,25
ELGOIBARKO UDALA	8.594,17
FORLAN	12.246,73
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	22.344,18
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	31.602,63
INGURALDE	60.000,00
IRAURGI LANTZEN, S.A.	12.127,57
LEKEITIOKO UDALA	13.367,46
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	25.092,95
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	27.114,94
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	28.090,40
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	37.468,14
OARSOALDEA	42.820,74
ONDARROAKO UDALA	3.677,90
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	7.181,03
TOTAL	859.169,98

Las ayudas económicas destinadas a **gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMIC** ascendieron en 2013 a **6.411,50 euros**:

Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2013)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN	752,29
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	598,34
AYUNTAMIENTO DE IRUN	4.820,87
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	240,00
TOTAL	6.411,50

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** ascendieron en el año 2013 a **79.999,89 euros**:

Ayudas económicas destinadas a actividades de inspección de OMIC (2013)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	17.740,96
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	10.153,32
AYUNTAMIENTO DE IRUN	5.828,33
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	13.039,60
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	13.305,72
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	17.740,96
FORLAN	2.191,00
TOTAL	79.999,89

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.)

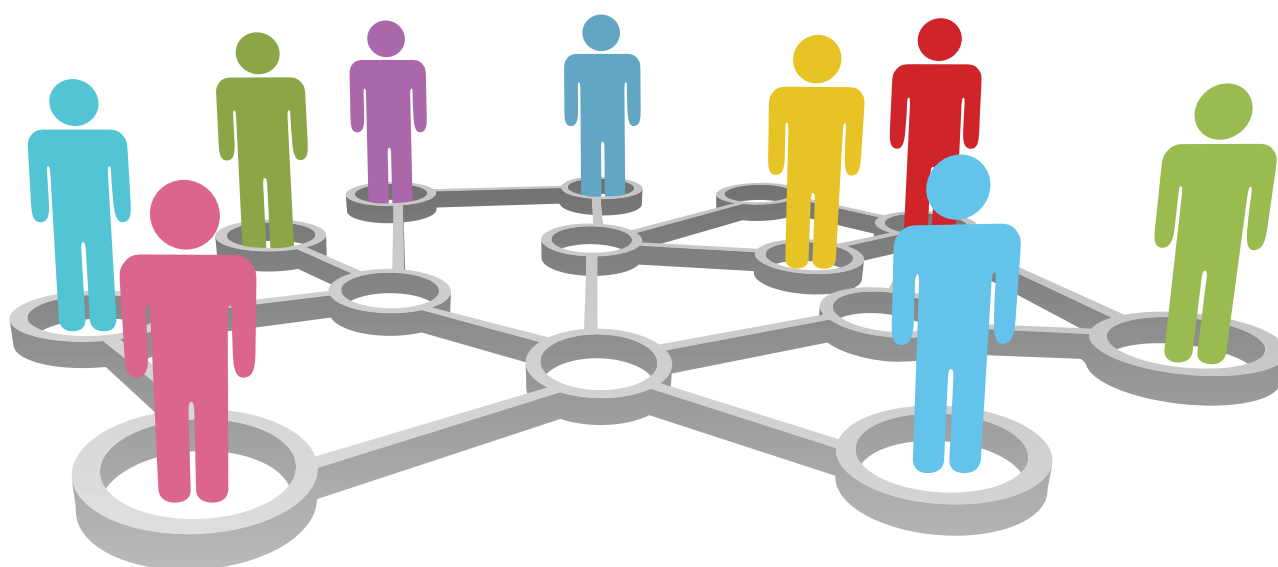
El apoyo de las actividades que llevan a cabo las asociaciones de personas consumidoras y usuarias es una pieza clave para la defensa de éstas.

Kontsumobide tiene suscritos sendos convenios con las tres federaciones de personas consumidoras de Euskadi: Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA/ECUV), Unión de Consumidores de Euskadi (UCE/EHK) y Federación de Consumidores de Euskadi (EKE). El objetivo de estos convenios es fomentar el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias, así como colaborar y aunar esfuerzos entre la esfera pública y la privada para conseguir personas consumidoras y usuarias responsables e impulsar su protección, entre otras acciones, por medio del asesoramiento y defensa jurídica.

Las citadas federaciones de personas consumidoras cuentan con delegaciones en cada uno de los tres territorios históricos y, junto con Kontsumobide y las OMIC, forman parte de la red CIAC (centros de información y atención a las personas consumidoras y usuarias de Euskadi) coordinada por Kontsumobide.

En el marco de los convenios de colaboración en vigor suscritos entre Kontsumobide y las asociaciones de personas consumidoras, **en 2013 se ha destinado una cuantía económica de 456.000 euros para el apoyo de las acciones a desarrollar por dichas asociaciones**; en particular: servicio de información y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias; defensa jurídica en juicios verbales y proyectos de consumo.

- ▶ Enlace: [Asociaciones de personas consumidoras \(AA.CC.\)](#)



6.2. Comisión Consultiva de Consumo

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi —adscrita a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, e integrada por representantes de intereses sociales, profesionales y económicos, representantes de las administraciones públicas vinculadas al sector del consumo y representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias— a lo largo de 2013 emitió los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos** :

- ▶ [DECRETO 473/2013, de 30 de diciembre](#), de creación y funcionamiento del Registro de Enfermedades Raras de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ [DECRETO 195/2013, de 9 de abril](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud.
- ▶ [ORDEN de 4 de julio de 2013](#), del Consejero de Salud, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Euskadi a las personas que no tienen la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud, y se regula el documento identificativo y el procedimiento para su emisión.
- ▶ [DECRETO 400/2013, de 30 de julio](#), de espectáculos con artificios pirotécnicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Proyecto de Orden por la que se regulan las Hojas de Reclamaciones de Consumo y el procedimiento de atención de quejas y reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- ▶ [ORDEN de 12 de noviembre de 2013](#), del Consejero de Salud, por la que se regulan los requisitos técnicos aplicables a los centros y servicios sanitarios en los que se realicen actividades quirúrgicas y/o procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos invasivos sin internamiento.
- ▶ Proyecto de Decreto de modificación de decreto sobre la producción artesanal alimentaria de Euskadi.
- ▶ [DECRETO 447/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi.
- ▶ [DECRETO 44/2014, de 25 de marzo](#), por el que se regulan los seguros de responsabilidad civil exigibles para la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- ▶ [DECRETO 14/2014, de 11 de febrero](#), de tercera 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.

6.3. Instituto Nacional de Consumo (INC) y otras comunidades autónomas

Desde el Instituto Nacional de Consumo se promueven diversas actuaciones de coordinación en materias de consumo entre las comunidades autónomas. En este sentido, Kontsumobide, además de participar en las **conferencias sectoriales** y en la **Comisión de Cooperación de Consumo**, ha tomado parte en distintos **grupos de trabajo** establecidos:

- ▶ Grupo de trabajo de **Normativa**, de la Comisión de Cooperación de Consumo.
- ▶ Grupo de trabajo de **Información, Formación y Educación**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Arbitraje**.
- ▶ Grupo de trabajo de **Control de Mercado**.



ANEXO I

Kontsumobide. Datos de contacto.

► **Kontsumobide (sede central)**

Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062140
Fax: 945062141
kontsumobide@kontsumobide.es
<http://www.kontsumobide.net>

► **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi** (Órgano adscrito a Kontsumobide)

Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945062170 / 945062171
Fax: 945062143
junta-arbitral@kontsumobide.es

► **Servicios territoriales de Kontsumobide**

Servicio Territorial Araba

Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062161
Fax: 945062142
kb-araba@kontsumobide.es

Servicio Territorial Bizkaia

Alameda Rekalde 39 A, bajo
48008 Bilbao
Tfno.: 944031500
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Servicio Territorial Gipuzkoa

Easo, 10-5ª
20006 Donostia/San Sebastián
Tfno.: 943022547
Fax: 943022572
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

► **Centros de Formación en Consumo**

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20 - 1º
01008 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945016600
Fax: 945016601
formacion-araba@kontsumobide.es

Bilbao

Nicolás Alkorta, 2
48003 Bilbao
Tfno.: 944032220
Fax: 944032221
formacion-bizkaia@kontsumobide.es

Donostia/San Sebastián

Paseo Zarategi, 82-84 bis
20015 Donostia/San Sebastián
Tfno.: 943022590
Fax: 943022592
formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es

ANEXO II

Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC). Datos de contacto.

- ▶ **Enlace:** [Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora \(OMIC\)](#)
- ▶ **Enlace:** [Asociaciones de personas consumidoras \(AA.CC.\)](#)