



# kontsumoBIDE

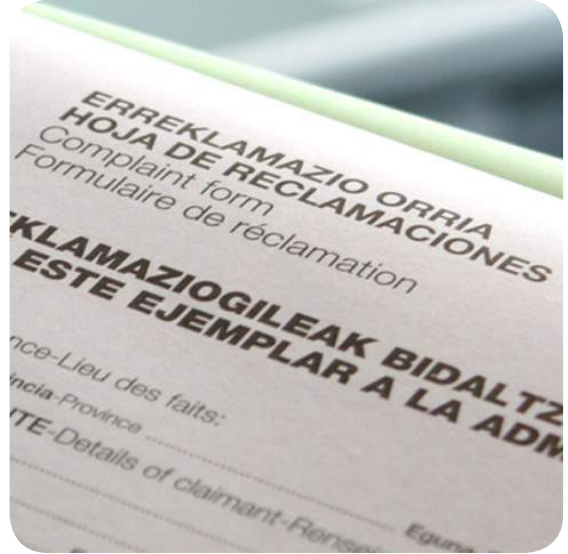
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Eusko Jaurlaritzako Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



# 2014 memoria





**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>		
<b>2. Información</b> .....	<b>5</b>		
<b>2.1. Publicaciones</b> .....	<b>6</b>		
2.1.1. Folletos.....	<b>7</b>		
2.1.2. Revistas.....	<b>8</b>		
2.1.3. Estudios.....	<b>9</b>		
2.1.4. Memoria Kontsumobide 2013.....	<b>9</b>		
<b>2.2. Sensibilización</b> .....	<b>9</b>		
2.2.1. Campaña de difusión del Sistema Arbitral de Consumo.....	<b>9</b>		
2.2.2. Campaña de difusión de Kontsumobide.....	<b>10</b>		
2.2.3. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación.....	<b>10</b>		
<b>2.3. Kontsumobide en la Red</b> .....	<b>11</b>		
2.3.1. Página web.....	<b>11</b>		
2.3.2. Blog y redes sociales.....	<b>12</b>		
2.3.3. APP Kontsumobide.....	<b>12</b>		
<b>3. Formación</b> .....	<b>13</b>		
3.1. Formación en centros de Kontsumobide.....	<b>13</b>		
3.2. Formación en consumo en centros educativos.....	<b>14</b>		
3.3. Formación en consumo para personas mayores.....	<b>16</b>		
3.4. Cursos y jornadas.....	<b>17</b>		
3.4.1. Formación continuada para profesionales.....	<b>17</b>		
<b>4. Resolución de conflictos</b> .....	<b>18</b>		
4.1. Consultas de consumo en Euskadi.....	<b>18</b>		
4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi.....	<b>20</b>		
4.2.1. Kontsumobide.....	<b>23</b>		
4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC).....	<b>27</b>		
4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.).....	<b>29</b>		
4.3. Expedientes sancionadores.....	<b>31</b>		
4.4. Arbitraje de Consumo.....	<b>33</b>		
4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje.....	<b>33</b>		
4.4.2. Solicitudes de arbitraje.....	<b>37</b>		
<b>5. Control de mercado</b> .....	<b>39</b>		
5.1. Campañas de inspección y control.....	<b>39</b>		
5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE.....	<b>40</b>		
5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios.....	<b>40</b>		
5.4. Actuaciones inspectoras.....	<b>41</b>		
<b>6. Cooperación con otros agentes y organismos</b> .....	<b>43</b>		
6.1. Programa de apoyo económico.....	<b>43</b>		
6.1.1. Entidades locales (OMIC).....	<b>43</b>		
6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras.....	<b>46</b>		
6.2. Comisión Consultiva de Consumo.....	<b>47</b>		
6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas.....	<b>48</b>		
<b>Anexos (datos de contacto)</b> .....	<b>49</b>		
<b>Anexo I: Kontsumobide</b> .....	<b>49</b>		
<b>Anexo II: Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC)</b> .....	<b>50</b>		

# 1. Introducción

**D**esde 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 3 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](#)
- ▶ [Plan Estratégico de Kontsumobide 2014-2018](#)
- ▶ [Plan de Euskera \(2013-2017\)](#)
- ▶ [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 2014. 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, AECOSAN, 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).

## 1.1. Plan Estratégico de Kontsumobide 2014-2018

El Consejo de Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo ha aprobado (3 julio 2014) el 'Plan Estratégico de Kontsumobide 2014-2018', que **establece los objetivos y las líneas de actuación para los próximos 4 años**.

El Plan Estratégico es fruto de un trabajo conjunto (de reflexión, coordinación y colaboración) realizado en el seno de Kontsumobide.

De hecho, desde Kontsumobide se ha percibido la necesidad de identificar, y de compartir con las personas consumidoras, el resto de grupos de interés y la sociedad en general, los grandes retos que habrá de afrontar Kontsumobide; estableciendo las bases estratégicas y las nuevas pautas de actuación, objetivos y acciones (actuaciones) en el horizonte del 2018.

## 1.2. Plan específico de normalización del uso del Euskera en Kontsumobide

El Consejo de Dirección de Kontsumobide ha aprobado (3 diciembre 2014) el **'Plan específico de normalización del uso del euskera en Kontsumobide (2013-2017)'**.

El plan se ha elaborado en el contexto del **'Plan Estratégico de Kontsumobide para el período 2014-2018'** (aprobado por el Consejo de Dirección el 3 julio 2014) y del **'Plan General del Uso del euskera en el Gobierno Vasco para el V período de planificación (2013-2017)'**.

El objetivo principal de este plan es atender a la ciudadanía en la lengua oficial (euskera o castellano) de su elección, cumplir los derechos lingüísticos de la ciudadanía y, en consecuencia, utilizar el euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo.



## 2. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2014 por Kontsumobide en el área de información se materializaron a través de las siguientes iniciativas:

- ▶ Publicaciones
- ▶ Sensibilización
- ▶ Kontsumobide en la Red

### 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](#)
- ▶ [Revistas](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Memorias](#)

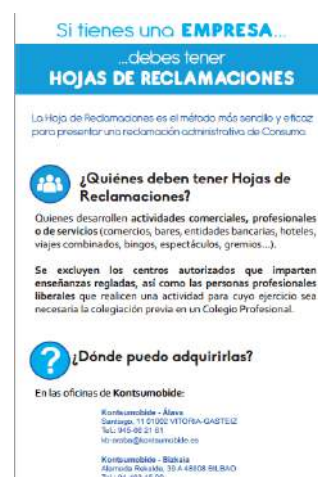


## 2.1.1. Folletos

A lo largo de 2014 se han editado y difundido los siguientes folletos:



[Hoja de reclamaciones](#)



[Hojas de reclamaciones: información para empresas](#)



[Comisiones bancarias. ¡Las cosas claras!](#)



[Comercio electrónico. Compra únicamente en páginas web seguras.](#)



[Comercio electrónico. Pagos seguros y devoluciones.](#)

## 2.1.2. Revistas

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

► **Revista Kontsumobide:** esta publicación hasta el nº 21 ha abordado 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. A partir del nº 22 (2014), se ha modificado su diseño y enriquecido su contenido. Durante el año 2014 se han publicado 3 números:



- **Nº 20:** *Contratación de viajes online*
- **Nº 21:** *Nueva normativa de consumo*
- **Nº 22:** *Revista kontsumoBIDE: ¡Ahorra energía!*

► Enlace: [Revista Kontsumobide](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros educativos”:** en 2014 se ha publicado el **número 9**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2013-2014. 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 2014 se ha publicado el **número 8**, 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'](#)



## 2.1.3. Estudios

Durante 2014, Kontsumobide, a través de sus 3 centros de formación en consumo, y entre las personas usuarias de los mismos, ha realizado 3 sondeos:

- ▶ **Sondeo ‘Las personas mayores en el ámbito del consumo: Dificultades y problemas en torno a los sectores más reclamados en Euskadi’** (Septiembre 2014).
- ▶ **Sondeo ‘Grado de conocimiento sobre el comercio electrónico’** (Julio 2014).
- ▶ **Sondeo ‘Servicios de Kontsumobide. Conocimiento y Valoración’** (Mayo 2014).

Los resultados de estos sondeos se recogen en sendos informes.

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

## 2.1.4. Memoria Kontsumobide 2013

Durante 2014 se ha publicado la [Memoria 2013 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 2014, 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, 32 municipios en Bizkaia, 21 en Gipuzkoa y 3 en Araba.

## 2.2.2. Campaña de difusión de Kontsumobide

Con el objetivo de informar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y aconsejar sobre situaciones de riesgo que pueden darse a la hora de consumir, Kontsumobide realizó durante 2014 **una campaña divulgativa** en distintos medios de comunicación:

- ▶ **En televisión:** se emitieron mensajes de consumo en los programas “Zu hor eta gu hemen” (ETB1) y “Sin ir más lejos” (ETB2).
- ▶ **En radio:** se difundieron recomendaciones en materia consumo en Cadena SER, EITB y Onda Vasca.
- ▶ **En Internet:** se realizaron impresiones RTB (Real Time Bidding) en Elcorreo.com, Diariovasco.com, Deia.com, Noticiasdealava.com, Noticiasdegipuzkoa.com, Naiz.info y Berria.info.

## 2.2.3. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación

En total, en el año 2014, Kontsumobide ha elaborado 15 **notas para los medios**.

Durante el año 2014 Kontsumobide ha estado presente 282 veces en **prensa escrita**, 519 veces en **prensa digital**, 9 en **televisión** y 239 en **radio**. Además, como consecuencia de la campaña de difusión, ha tenido 5.195.691 impresiones en **Internet**.



## 2.3. Kontsumobide en la Red

### 2.3.1. Página web [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

En 2014, la web de Kontsumobide, como ha ocurrido en otros departamentos y organismos del Gobierno Vasco, ha cambiado de dominio (de '.NET' a '.EUS').

- URL actual de la web: <http://www.kontsumobide.eus>

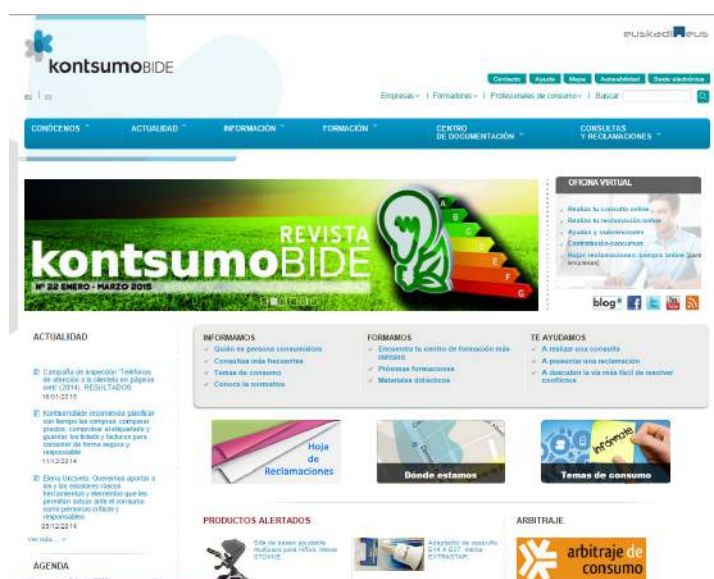
La web se sigue consolidando como referente de información sobre consumo y de difusión de las actividades y documentos de Kontsumobide.

De hecho, se ha incrementado notablemente el número de visitas a la web con respecto al año anterior (**90.792 visitas en el año 2014**, frente a las 77.601 visitas del año 2013).

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 2014, 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.



Página web de Kontsumobide

## 2.3.2. Blog y redes sociales

Durante el año 2014, siendo conscientes de la creciente utilización de las redes sociales por parte de la población vasca, Kontsumobide ha continuado la labor de potenciar su blog y la presencia en Facebook, Twitter y Youtube.

En este sentido se han conseguido **8.724 entradas al blog**, **1.805 “Me gusta” en Facebook** y **1.237 seguidores en Twitter**.

### Pérfiles de Kontsumobide en Facebook y Twitter



## 2.3.3. APP Kontsumobide

Hay que destacar también que durante los últimos meses de 2014 Kontsumobide ha empleado una parte de sus recursos en el desarrollo de una APP para dispositivos con sistemas operativos móviles: Android e IOS.

Esta iniciativa, que estará plenamente operativa a principios de 2015, se ha establecido en coherencia con la creciente utilización por parte de la población vasca de este tipo de dispositivos, y en el marco del compromiso de Kontsumobide de facilitar a las personas consumidoras y usuarias el acceso a la información más básica sobre aspectos de su interés: telefonía, suministro de electricidad, banca, transporte aéreo, compras, etiquetado, presentación de reclamaciones...

## 3. Formación

**K**ontsumobide - 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 3 programas: **Formación en centros de Kontsumobide**, **Formación en consumo en centros educativos** y **Formación en consumo para personas mayores**. En 2014, en estos 3 programas **se han realizado 4.712 acciones formativas que han contado con un total de 82.561 participaciones**.

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2014 **han participado 218 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 2014, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **1.970 acciones formativas** (talleres, charlas, cursos...): 804 en Bilbao, 835 en Vitoria-Gasteiz y 331 en Donostia/San Sebastián. En las mismas han participado 165 centros (103 de enseñanza reglada y 62 de enseñanza no reglada).

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 24.555 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 (2014)

TIPO DE ACCIONES

Nº ACCIONES

TIPO DE ACCIONES	Nº ACCIONES
<b>Talleres específicos</b>	
Área publicidad	141
Área etiquetado	175
Área compras y servicios	134
Área sostenibilidad	225
Área derechos persona consumidora	45
Área seguridad	119
Área nuevas tecnologías	121
Área servicios financieros	72
Área alimentación	337
<b>Total talleres específicos</b>	<b>1.369</b>
Paquete formativo 'aprende a defenderte'	12
Paquete formativo 'Viajar en fácil'	2
Minimaratón	54
Maratón de verano	88
Kontsumobide Jolasean (Pascua y Verano)	42
Educación para la ciudadanía	83
Agenda 21 escolar	116
Talleres adaptados a necesidades educativas especiales	159
Campaña Consumo respeto	16
Acciones en municipios	19
Cursos para personas educadoras	10
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>1.970</b>

## 3.2. Formación en consumo en centros educativos

Este programa está dirigido a los centros escolares de **Educación Primaria** y de **1er 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 **2.680 talleres** sobre consumo: **2.624 para el alumnado** (2.336 de Educación Primaria y 288 de 1er ciclo de la ESO) y **56 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en 126 centros escolares de Euskadi, **han participado 54.088 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **776 padres y madres**.

### Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2014)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA. 1ER CICLO	TOTAL
Derechos y deberes	23	17	40
Alimentación	813	80	893
Consumo sostenible	580	30	610
Ocio, juegos y juguetes	270	43	313
Publicidad	155	17	172
Seguridad	87	0	87
Compra: criterios y etiquetado	205	55	260
Nuevas tecnologías	203	46	249
<b>TOTAL</b>	<b>2.336</b>	<b>288</b>	<b>2.624</b>

Para **los padres y las madres** se han ofertado **8 actividades** diferentes:

- ▶ Charla informativa sobre la experiencia del programa en su centro educativo
- ▶ Taller práctico 'La alimentación también es educación'
- ▶ Taller práctico 'Ante la publicidad, lo mejor es educar'
- ▶ Taller práctico 'Videojuegos. ¿Sabemos a qué jugamos?'
- ▶ Taller práctico 'Menores e Internet'
- ▶ Taller práctico 'Menores y teléfonos móviles'
- ▶ Taller práctico 'Elegir el juguete adecuado'
- ▶ Taller práctico 'Economía familiar' (taller en familia)

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 3er Ciclo de Primaria y de Enseñanza Secundaria Obligatoria y convocado por AECOSAN, en colaboración con Kontsumobide y el resto de comunidades autónomas.

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

En la 9ª edición del concurso (**Consumópolis9. 'Consumir entre pantallas'. Curso 2013/2014**), por lo que se refiere a Euskadi, han participado **51 grupos escolares**. Los equipos ganadores de la fase autonómica han sido los siguientes:

- ▶ 3er ciclo educación primaria: Floreaga Ikastetxea (Azpeitia)
- ▶ 1er ciclo enseñanza secundaria obligatoria: Colegio Madre de Dios (Bilbao)
- ▶ 2º ciclo enseñanza secundaria obligatoria: Colegio Madre de Dios (Bilbao)

Así mismo, el **Colegio Madre de Dios** de Bilbao **ha resultado ganador de la fase estatal del concurso Consumopolis9**, en concreto en el 2º ciclo de la ESO.

Durante el último trimestre del año 2014, se ha venido realizando la 1ª parte de la 10ª edición del concurso (**Consumópolis10: "Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de Consumo". Curso 2014/2015**).

### 3.3. Formación en consumo para personas mayores

Como en años anteriores, en 2014 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a personas mayores.

- ▶ Enlace: [Formación en consumo para personas mayores](#)

Nº Acciones formativas para personas mayores (2014)	
ÁREAS TEMÁTICAS	Nº CONFERENCIAS Y AULAS FORMATIVAS
Publicidad	2
Compras y servicios	16
Sostenibilidad	3
Derechos y deberes	4
Seguridad	22
Servicios financieros	6
Alimentación	9
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

El programa se ha desarrollado en **31 centros** y asociaciones de personas mayores de Euskadi, con **una participación de 3.142 personas**. El tema más solicitado ha sido el referido a Seguridad, seguido de Electricidad y Gas (compras y servicios).

Los centros de producción, u otros, visitados durante 2014 por las personas participantes en el programa de formación para personas mayores fueron Cafés la Brasileña, Vicrila, Nestle, El Correo, Torremadariaga, Museo Cementos Rezola, EITB (Bilbao), Centro de Formación Kontsumobide, Hazi y Fundación Cristina Enea.

## 3.4. Cursos y jornadas

### 3.4.1. Formación continuada para profesionales

Durante 2014 se han organizado e impartido 2 cursos y 2 jornadas para profesionales en el ámbito de consumo:

#### Curso 'Protección de las personas consumidoras en el ámbito financiero'

Curso presencial, de **16 horas de duración**, organizado con la colaboración de AECOSAN, e **impartido a 52 profesionales del ámbito del consumo** en el Centro de Formación de Kontsumobide de Bilbao (26 de mayo, 3 y 4 de junio de 2014).

#### Curso 'Actualización normativa en materia de consumo'

1. Reforma de la ley general para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Reglamento 1169/2011 sobre la información alimentaria facilitada a la persona consumidora.

Curso de **16 horas de duración**, organizado con la colaboración de AECOSAN, e **impartido a 69 profesionales del ámbito del consumo** en el centro de Formación de Kontsumobide de Bilbao (8, 9 y 13 de octubre de 2014).

#### Jornada formativa e informativa: 'Nuevo sistema de fijación del precio voluntario al pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación'

Jornada de **5 horas de duración**, a la que **asistieron 48 profesionales del ámbito del consumo**. Tuvo lugar en los locales del Centro de Formación de Kontsumobide de Bilbao (12 de mayo de 2014).

#### Jornada formativa e informativa: 'Jornada informativa sobre el sector eléctrico/gasista'

Jornada de **5 horas de duración**, a la que **asistieron un total de 49 personas**. El lugar de celebración fue la sede de EDP de Bilbao (17 de noviembre de 2014).

## 4. Resolución de conflictos

**K**ontsumobide – 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 2014, **en el conjunto de Euskadi**, se ha respondido a un total de **39.272 consultas de consumo**. De ellas, **7.635 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).

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 2014 a 26.368 consultas** y las **AA.CC. a 5.269**.

- ▶ 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 (2014)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	%
Alimentación	29	86	3	118	0,30%
Electrodomést., informát. y audiov.	588	1.237	89	1.914	4,87%
Juguetes	6	11	1	18	0,05%
Material eléctrico	6	24	1	31	0,08%
Muebles	112	269	47	428	1,09%
Cosméticos, droguería, perfumería...	9	21	2	32	0,08%
Textil, calzado y complementos	185	445	39	669	1,70%
Productos telefonía y comunicación	54	145	11	210	0,53%
Vehículos	210	400	29	639	1,63%
Productos varios	285	350	33	668	1,70%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	156	429	84	669	1,70%
Suministros (gas, electricidad, agua)	795	2.873	389	4.057	10,33%
Vivienda, promoción inmobiliaria	330	1.328	1.135	2.793	7,11%
Reparaciones de viviendas, gremios	112	260	82	454	1,16%
Reparación de vehículos	230	693	84	1.007	2,56%
Viajes	140	466	87	693	1,76%
Transportes	279	783	219	1.281	3,26%
Telecomunicaciones	2.175	8.036	884	11.095	28,25%
Servicios bancarios	521	1.664	924	3.109	7,92%
Servicio sanitario y asistencial	60	228	41	329	0,84%
Tintorerías y lavanderías	25	91	25	141	0,36%
Seguros	325	1.748	406	2.479	6,31%
Estaciones de servicio	9	8	0	17	0,04%
Servicios varios	994	4.773	654	6.421	16,35%
<b>TOTAL</b>	<b>7.635</b>	<b>26.368</b>	<b>5.269</b>	<b>39.272</b>	<b>100%</b>

## 4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

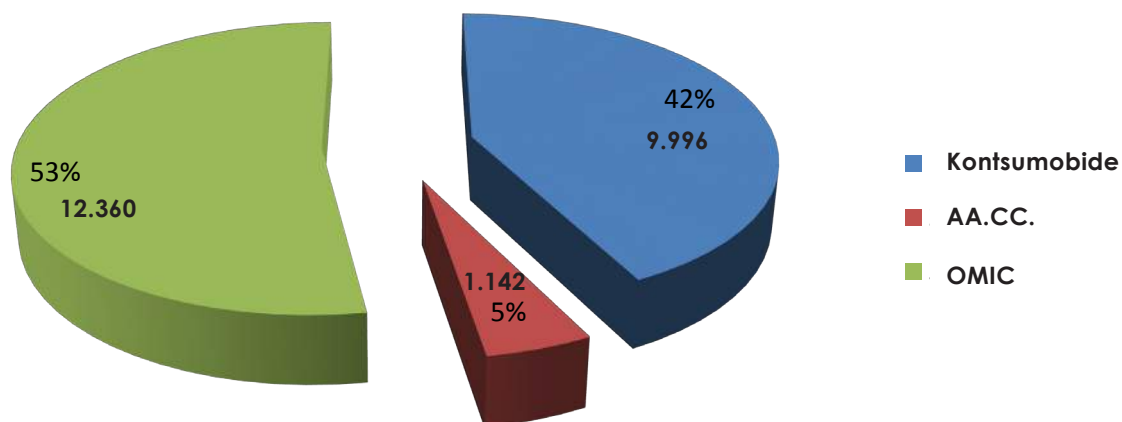
Durante 2014, **en Euskadi se tramitaron 23.498 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **9.996 a través de Kontsumobide**, **12.360 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)** y **1.142 por las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.)**.

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 39,05% del total. El sector de servicios energéticos se sitúa en un segundo lugar con un 8,90%, seguido de las reclamaciones de electrodomésticos/equipos informáticos (5,91%) y de las reclamaciones referidas a servicios bancarios (5,85%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (59,72%).

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

### Reclamaciones de consumo en Euskadi (2014)

por organismos



## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2014)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		A.A.C.C.	
Alimentación	31	0,31%	39	0,32%	12	1,05%
Electrodomést., informát. y audiov.	382	3,82%	995	8,05%	1	0,09%
Juguetes	13	0,13%	6	0,05%	0	0%
Material eléctrico	14	0,14%	11	0,09%	12	1,05%
Muebles	179	1,79%	182	1,47%	0	0%
Cosméticos, droguería, perfumería...	15	0,15%	16	0,13%	6	0,53%
Textil, calzado y complementos	206	2,06%	201	1,63%	2	0,18%
Productos telefonía y comunicación	699	6,99%	129	1,04%	4	0,35%
Vehículos	140	1,40%	68	0,55%	10	0,88%
Productos varios	174	1,74%	119	0,96%	18	1,58%
Servicios de asistencia técnica (SAT)	113	1,13%	181	1,46%	105	9,19%
Suministros (gas, electricidad, agua)	716	7,16%	1271	10,28%	42	3,68%
Vivienda, promoción inmobiliaria	89	0,89%	152	1,23%	18	1,58%
Reparaciones de viviendas, gremios	52	0,52%	78	0,63%	21	1,84%
Reparación de vehículos	314	3,14%	267	2,16%	28	2,45%
Viajes	119	1,19%	254	2,06%	150	13,13%
Transportes	510	5,10%	490	3,96%	0	0%
Telecomunicaciones	3.178	31,79%	5631	45,56%	368	32,22%
Servicios bancarios	695	6,95%	555	4,49%	124	10,86%
Servicio sanitario y asistencial	140	1,40%	44	0,36%	6	0,53%
Tintorerías y lavanderías	94	0,94%	66	0,53%	2	0,18%
Seguros	94	0,94%	471	3,81%	81	7,09%
Estaciones de servicio	56	0,56%	4	0,03%	0	0%
Servicios varios	1939	19,40%	1128	9,13%	132	11,56%
Otros	34	0,34%	2	0,02%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9.996</b>	<b>100%</b>	<b>12.360</b>	<b>100%</b>	<b>1.142</b>	<b>100%</b>

## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2014)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Alimentación	16	0,36%	31	0,23%	23	0,40%	0	0%	70	0,30%
Electrodomést., informát. y audiov.	308	7,00%	861	6,51%	215	3,74%	5	3,60%	1.389	5,91%
Juguetes	12	0,27%	7	0,05%	1	0,02%	0	0%	20	0,09%
Material eléctrico	8	0,18%	13	0,10%	4	0,07%	0	0%	25	0,11%
Muebles	165	3,75%	130	0,98%	78	1,36%	0	0%	373	1,59%
Cosméticos, droguería, perfumería...	13	0,30%	13	0,10%	5	0,09%	0	0%	31	0,13%
Textil, calzado y complementos	120	2,73%	194	1,47%	99	1,72%	0	0%	413	1,76%
Productos telefonía y comunicación	126	2,87%	149	1,13%	550	9,58%	5	3,60%	830	3,53%
Vehículos	50	1,14%	97	0,73%	64	1,11%	1	0,72%	212	0,90%
Productos varios	85	1,93%	120	0,91%	97	1,69%	1	0,72%	303	1,29%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	45	1,02%	215	1,63%	51	0,89%	1	0,72%	312	1,33%
Suministros (gas, electricidad, agua)	267	6,07%	1.203	9,10%	612	10,66%	10	7,19%	2.092	8,90%
Vivienda, promoción inmobiliaria	74	1,68%	124	0,94%	85	1,48%	0	0%	283	1,20%
Reparaciones de viviendas, gremios	20	0,45%	76	0,57%	50	0,87%	2	1,44%	148	0,63%
Reparación de vehículos	119	2,71%	380	2,87%	99	1,72%	4	2,88%	602	2,56%
Viajes	83	1,89%	238	1,80%	79	1,38%	1	0,72%	401	1,71%
Transportes	140	3,18%	795	6,01%	198	3,45%	17	12,23%	1.150	4,89%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>1.815</b>	<b>41,28%</b>	<b>5.026</b>	<b>38,02%</b>	<b>2.301</b>	<b>40,07%</b>	<b>35</b>	<b>25,18%</b>	<b>9.177</b>	<b>39,05%</b>
Servicios bancarios	347	7,89%	668	5,05%	352	6,13%	7	5,04%	1.374	5,85%
Servicio sanitario y asistencial	28	0,64%	112	0,85%	49	0,85%	1	0,72%	190	0,81%
Tintorerías y lavanderías	38	0,86%	97	0,73%	27	0,47%	0	0%	162	0,69%
Seguros	118	2,68%	396	3,00%	130	2,26%	2	1,44%	646	2,75%
Estaciones de servicio	11	0,25%	44	0,33%	5	0,09%	0	0%	60	0,26%
Servicios varios	378	8,60%	2.216	16,76%	562	9,79%	43	30,94%	3.199	13,61%
Otros	11	0,25%	15	0,11%	6	0,10%	4	2,88%	36	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>4.397</b>	<b>100%</b>	<b>13.220</b>	<b>100%</b>	<b>5.742</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>23.498</b>	<b>100%</b>

## 4.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2014, **Kontsumobide recibió un total de 9.996 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: 2.298 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Kontsumobide de Araba, 5.289 por el de Bizkaia, 2.270 por el de Gipuzkoa. También se recibieron 139 reclamaciones on-line.

Del total de reclamaciones recibidas en Kontsumobide en 2014, cabe destacar, entre otros, los siguientes datos:

- ▶ Se ha dado un **importante impulso a la labor mediadora** realizada por Kontsumobide durante 2014: dicha labor **se realizó en 6.094 casos, de los cuales 2.683 se cerraron con algún tipo de avenencia entre las partes** (total o parcial).
- ▶ 424 reclamaciones fueron trasladadas, para su resolución, a otros organismos, al tratarse de cuestiones sobre las que Kontsumobide no tiene competencia.
- ▶ **204 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral de Consumo.**
- ▶ Kontsumobide **cerró 484 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador** contra las empresas denunciadas. En otros 628 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 (2014)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	TOTAL	%
Alimentación	12	9	10	0	31	0,31%
Electrodomést., informát. y audiov.	94	153	130	5	382	3,82%
Juguetes	11	2		0	13	0,13%
Material eléctrico	6	6	2	0	14	0,14%
Muebles	93	35	51	0	179	1,79%
Cosméticos, droguería, perfumería...	7	4	4	0	15	0,15%
Textil, calzado y complementos	56	78	72	0	206	2,06%
Productos telefonía y comunicación	97	90	507	5	699	6,99%
Vehículos	34	49	56	1	140	1,40%
Productos varios	58	46	69	1	174	1,74%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	9	99	4	1	113	1,13%
Suministros (gas, electricidad, agua)	138	351	217	10	716	7,16%
Vivienda, promoción inmobiliaria	16	51	22	0	89	0,89%
Reparaciones de viviendas, gremios	5	30	15	2	52	0,52%
Reparación de vehículos	52	207	51	4	314	3,14%
Viajes	26	70	22	1	119	1,19%
Transportes	44	354	95	17	510	5,10%
<b>Telecomunicaciones</b>						
Aspectos generales	85	209	8	4	306	3,06%
Telefonía fija	142	98	40	4	284	2,84%
Telefonía móvil	668	1.166	309	25	2.168	21,69%
Internet	243	123	52	2	420	4,20%
Servicios bancarios	157	342	189	7	695	6,95%
Servicio sanitario y asistencial	13	91	35	1	140	1,40%
Tintorerías y lavanderías	22	57	15	0	94	0,94%
Seguros	5	69	18	2	94	0,94%
Estaciones de servicio	11	40	5	0	56	0,56%
Servicios varios	184	1.446	266	43	1.939	19,40%
Otros	10	14	6	4	34	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>2.298</b>	<b>5.289</b>	<b>2.270</b>	<b>139</b>	<b>9.996</b>	<b>100%</b>

## Reclamaciones resueltas con mediación (2014)

por tipo de decisión y territorios históricos

DECISIÓN	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Archivo avenencia	690	45,48%	1146	38,73%	540	35,02%	2	2,63%	2.378	39,02%
Archivo avenencia parcial	143	9,43%	89	3,01%	73	4,73%	0	0%	305	5,00%
Archivo con apercibimiento	7	0,46%	18	0,61%	7	0,45%	38	50,00%	70	1,15%
Archivo con proposición de arbitraje	31	2,04%	128	4,33%	42	2,72%	3	3,95%	204	3,35%
Archivo con proposición de expediente sancionador	110	7,25%	192	6,49%	176	11,41%	6	7,89%	484	7,94%
Archivo no avenencia tras mediación	526	34,67%	993	33,56%	453	29,38%	26	34,21%	1.998	32,79%
Archivo no avenencia y traslado	0	0%	1	0,03%	26	1,69%	0	0%	27	0,44%
Archivo sin infracción	10	0,66%	392	13,25%	225	14,59%	1	1,32%	628	10,31%
<b>TOTAL</b>	<b>1.517</b>	<b>100%</b>	<b>2.959</b>	<b>100%</b>	<b>1.542</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>6.094</b>	<b>100%</b>

## Reclamaciones resueltas sin mediación (2014)

por tipo de decisión y territorios históricos

DECISIÓN	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		ONLINE		TOTAL	
Archivo denuncia	1	0,31%	0	0%	2	0,49%	0	0%	3	0,13%
Archivo no admitida a trámite	72	22,50%	339	22,30%	85	20,78%	11	28,95%	507	22,17%
Archivo no localizado	13	4,06%	79	5,20%	16	3,91%	1	2,63%	109	4,77%
Archivo por desistimiento	25	7,81%	51	3,36%	29	7,09%	5	13,16%	110	4,81%
Archivo por no presentar documentación	20	6,25%	101	6,64%	16	3,91%	1	2,63%	138	6,03%
Archivo queja	125	39,06%	340	22,37%	58	14,18%	1	2,63%	524	22,91%
Inclusión red de alerta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Inhibición a otros organismos no consumo	13	4,06%	317	20,86%	132	32,27%	10	26,32%	472	20,64%
Traslado a otros organismos de consumo	51	15,94%	293	19,28%	71	17,36%	9	23,68%	424	18,54%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>	<b>1.520</b>	<b>100%</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>2.287</b>	<b>100%</b>

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 **suministros energéticos** y los **servicios bancarios**.

### Motivos de las reclamaciones

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

Telecomunicaciones (2014)					
Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet	
Altas	1,29%	Altas	0,71%	Altas	2,25%
Bajas	10,05%	Bajas	7,50%	Bajas	14,61%
Facturación	29,15%	Facturación	30,12%	Facturación	25,72%
Incumplimiento contrato/oferta	21,98%	Incumplimiento contrato/oferta	13,08%	Incumplimiento contrato/oferta	22,85%
Información deficiente	2,28%	Información deficiente	2,28%	Información deficiente	1,87%
Interrupciones	2,88%	Interrupciones	1,23%	Interrupciones	4,06%
Portabilidad	4,68%	Portabilidad	3,86%	Liberación de línea	0,62%
Publicidad engañosa	0,69%	Publicidad engañosa	0,42%	Publicidad engañosa	0,87%
Cobros por servicios no contratados	11,38%	Cobros por servicios no contratados	14,43%	Cobros por servicios no contratados	14,29%
Otros	15,63%	Cobertura	1,13%	Otros	12,86%
		Liberación de línea	2,02%		
		SMS	9,70%		
		Otros	13,50%		

### Suministros (gas, electricidad, agua) (2014)

Cortes de suministro	7,06%
Deficiencias del servicio	8,77%
Disconformidad con lecturas	7,87%
Facturación	39,10%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,33%
Incumplimiento contrato/oferta	7,06%
Información deficiente	5,25%
Reclamaciones a la empresa sin resolver	2,81%
Otros	21,75%

### Servicios bancarios (2014)

Comisiones	16,71%
Cuentas corrientes	4,68%
Deficiencias del servicio	12,10%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,58%
Información deficiente	2,88%
Prestamos hipotecarios	8,72%
Publicidad engañosa	1,87%
Tarjetas	7,71%
Aportaciones financieras subordinadas (AFS)	13,18%
Clausulas suelo-techo	12,97%
Otros	18,59%

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

Las OMIC recibieron un total de **12.360 reclamaciones**: 1.993 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.163 en Bizkaia y 3.204 en Gipuzkoa.

### Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2014)

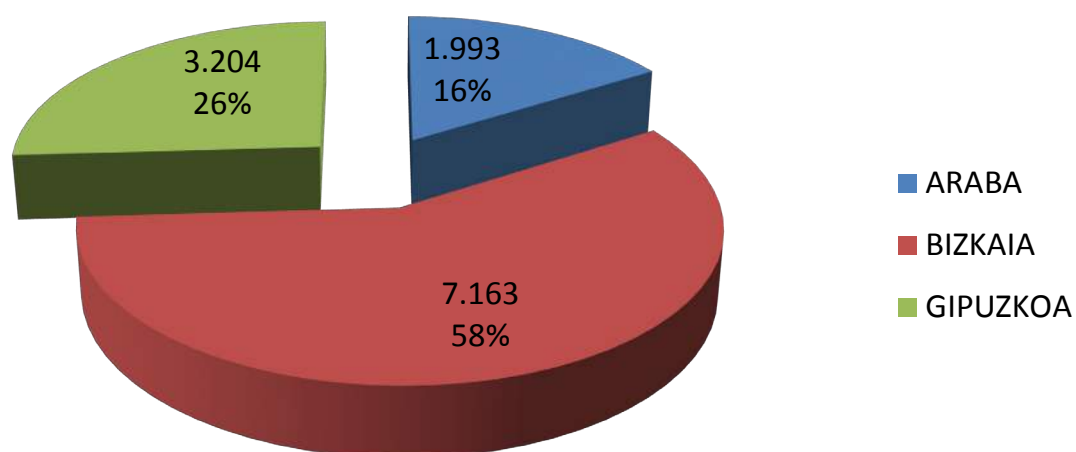
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	4	22	13	39	0,32%
Electrodomést., informát. y audiov.	209	701	85	995	8,05%
Juguetes	1	4	1	6	0,05%
Material eléctrico	2	7	2	11	0,09%
Muebles	66	90	26	182	1,47%
Cosméticos, droguería, perfumería...	6	9	1	16	0,13%
Textil, calzado y complementos	63	111	27	201	1,63%
Productos telefonía y comunicación	28	58	43	129	1,04%
Vehículos	15	46	7	68	0,55%
Productos varios	26	68	25	119	0,96%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	33	103	45	181	1,46%
Suministros (gas, electricidad, agua)	123	778	370	1.271	10,28%
Vivienda, promoción inmobiliaria	55	69	28	152	1,23%
Reparaciones de viviendas, gremios	14	40	24	78	0,63%
Reparación de vehículos	67	162	38	267	2,16%
Viajes	50	149	55	254	2,06%
Transportes	87	313	90	490	3,96%
<b>Telecomunicaciones</b>					
Aspectos generales	3	17	1	21	0,17%
Telefonía fija	243	916	772	1.931	15,62%
Telefonía móvil	304	1.504	737	2.545	20,59%
Internet	112	727	295	1.134	9,17%
Servicios bancarios	159	261	135	555	4,49%
Servicio sanitario y asistencial	11	19	14	44	0,36%
Tintorerías y lavanderías	16	39	11	66	0,53%
Seguros	109	271	91	471	3,81%
Estaciones de servicio	0	4	0	4	0,03%
Servicios varios	186	674	268	1.128	9,13%
Otros	1	1	0	2	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1.993</b>	<b>7.163</b>	<b>3.204</b>	<b>12.360</b>	<b>100%</b>

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 (2014)

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 2014, las asociaciones tramitaron **1.142 reclamaciones**: 106 en Araba, 768 en Bizkaia y 268 en Gipuzkoa.

### Reclamaciones de consumo presentadas en las AACC (2014)

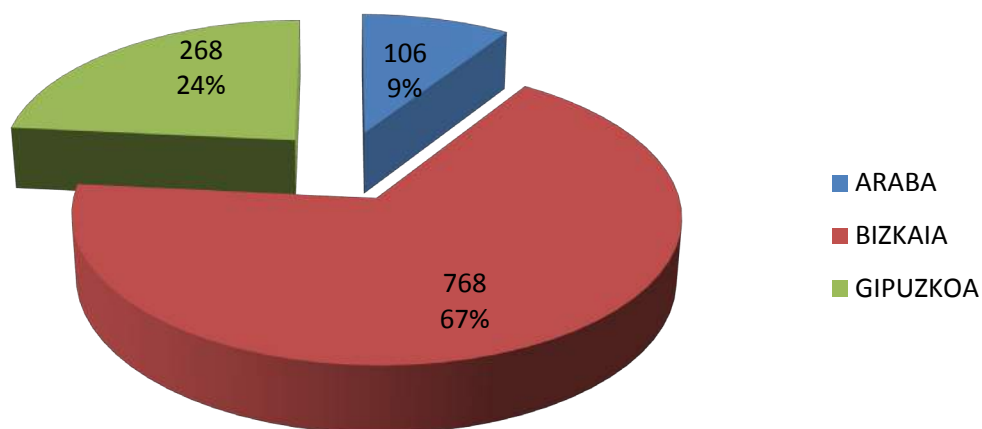
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	5	7	0	12	1,05%
Juguetes	0	1	0	1	0,09%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	6	5	1	12	1,05%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	1	5	0	6	0,53%
Productos telefonía y comunicación	1	1	0	2	0,18%
Vehículos	1	2	1	4	0,35%
Productos varios	1	6	3	10	0,88%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	3	13	2	18	1,58%
Suministros (gas, electricidad, agua)	6	74	25	105	9,19%
Vivienda, promoción inmobiliaria	3	4	35	42	3,68%
Reparaciones de viviendas, gremios	1	6	11	18	1,58%
Reparación de vehículos	0	11	10	21	1,84%
Viajes	7	19	2	28	2,45%
Transportes	9	128	13	150	13,13%
<b>Telecomunicaciones</b>					
Aspectos generales	0	0	0	0	0%
Telefonía fija	7	54	42	103	9,02%
Telefonía móvil	2	186	32	220	19,26%
Internet	6	26	13	45	3,94%
Servicios bancarios	31	65	28	124	10,86%
Servicio sanitario y asistencial	4	2	0	6	0,53%
Tintorerías y lavanderías	0	1	1	2	0,18%
Seguros	4	56	21	81	7,09%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Servicios varios	8	96	28	132	11,56%
Otros	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>768</b>	<b>268</b>	<b>1.142</b>	<b>100%</b>



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. (2014) por territorios históricos



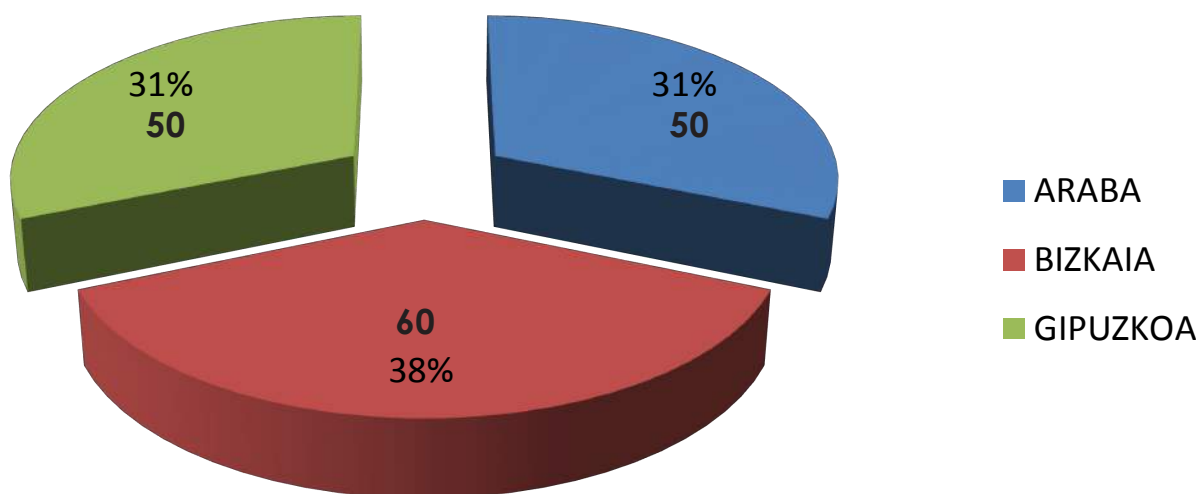
## 4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2014, **se incoaron 160 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 50 expedientes sancionadores, en Bizkaia 60 y en Gipuzkoa 50.

### Expedientes sancionadores incoados (2014)

por territorios históricos



Las empresas de telefonía móvil acaparan la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (27,50% del total).

## Expedientes sancionadores incoados (2014)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	1	5	6	12	7,50%
Juguetes	0	0	1	1	0,63%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	0	3	0	3	1,88%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	1	1	1	3	1,88%
Productos telefonía y comunicación	1	3	7	11	6,88%
Vehículos	0	1	2	3	1,88%
Productos varios	3	3	3	9	5,63%
Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	0	1	1	2	1,25%
Suministros (gas, electricidad, agua)	4	8	5	17	10,63%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	2	0	2	1,25%
Reparaciones de viviendas, gremios	0	1	0	1	0,63%
Reparación de vehículos	0	3	3	6	3,75%
Viajes	1	1	1	3	1,88%
Transportes	0	4	0	4	2,50%
<b>Telecomunicaciones</b>					
General	2	0	0	2	1,25%
Telefonía fija	2	0	0	2	1,25%
<b>Telefonía móvil</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>27,50%</b>
Internet	6	0	0	6	3,75%
Servicios bancarios	8	4	3	15	9,38%
Servicio sanitario y asistencial	0	0	0	0	0%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0%
Seguros	0	0	0	0	0%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Servicios varios	2	8	4	14	8,75%
Otros	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

## 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.](#)

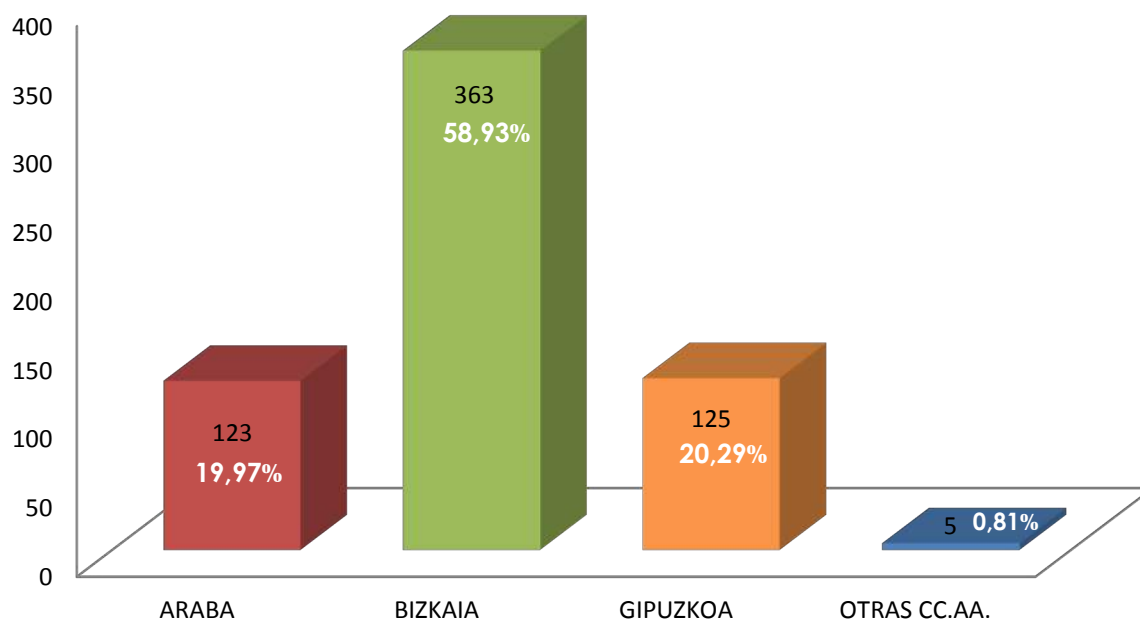
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las empresas, profesionales y comercios vascos adheridos, al confiar en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias.

Una vez más el balance es positivo: en 2014, **616 nuevas empresas aceptaron adherirse al sistema de arbitraje**. Y, a fecha de **31 diciembre 2014**, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **asciende a 14.879**.

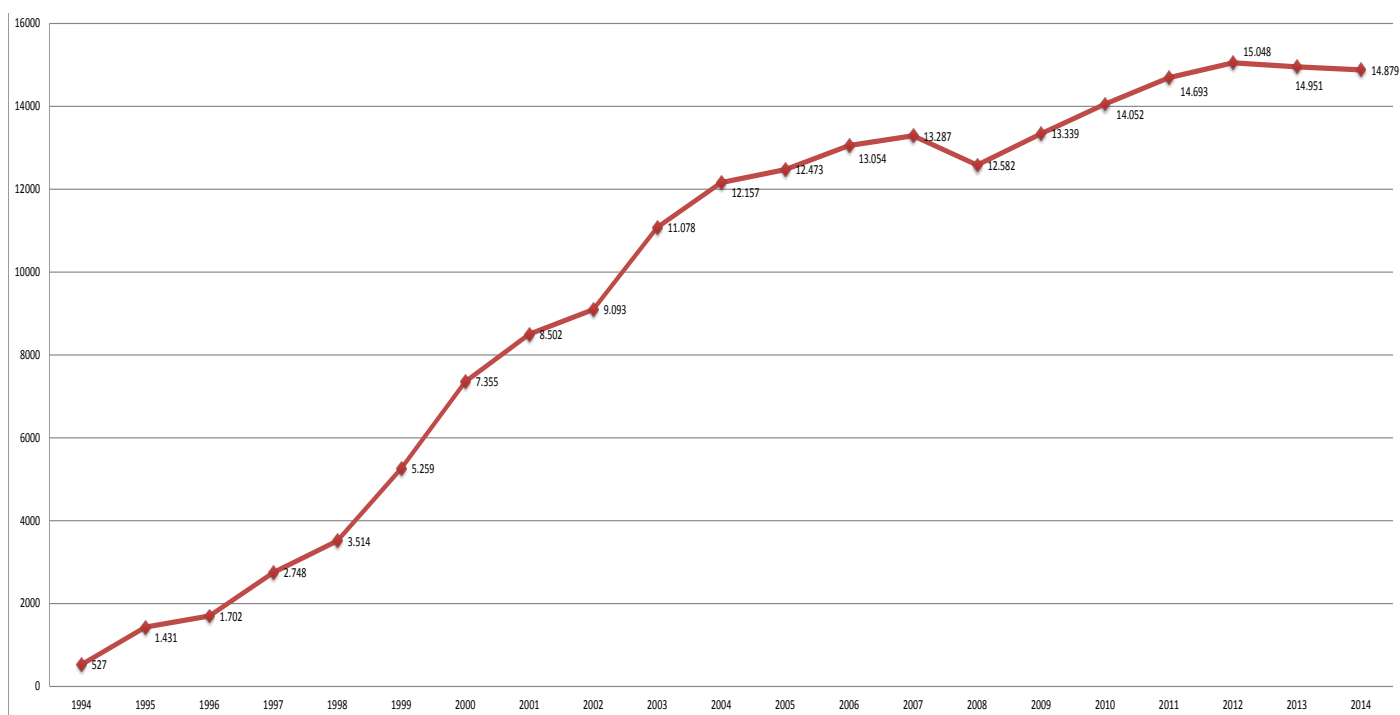
Las nuevas adhesiones realizadas durante el año 2014 se distribuyen por territorio histórico según el grafico:

### Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2014)

por territorios históricos



## EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE EVOLUCIÓN 1994 - 2014



Durante el año 2014, 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.



## Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 diciembre 2014)

por sectores de actividad

	EMPRESAS ADHERIDAS	% ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI
Actividades recreativas	56	0,38%
Agencias de viaje	44	0,30%
Alimentación	990	6,65%
Automóviles	1.101	7,40%
Bazares	48	0,32%
Comercio electrónico	12	0,08%
Electrodomésticos, SAT	457	3,07%
Energía	19	0,13%
Enseñanza	281	1,89%
Gremios, vivienda	1.926	12,94%
Hostelería	474	3,19%
Informática	185	1,24%
Joyería, Relojería	369	2,48%
Muebles	926	6,22%
Otro comercio por menor	2.381	16,00%
Otros	2.454	16,49%
Promoción inmobiliaria	163	1,10%
Publicidad	7	0,05%
Seguros	47	0,32%
Telefonía	104	0,70%
Textil, Calzado	2.657	17,86%
Tintorerías	96	0,65%
Transportes	82	0,55%
<b>TOTAL</b>	<b>14.879</b>	<b>100%</b>

## 4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **982 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2014 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

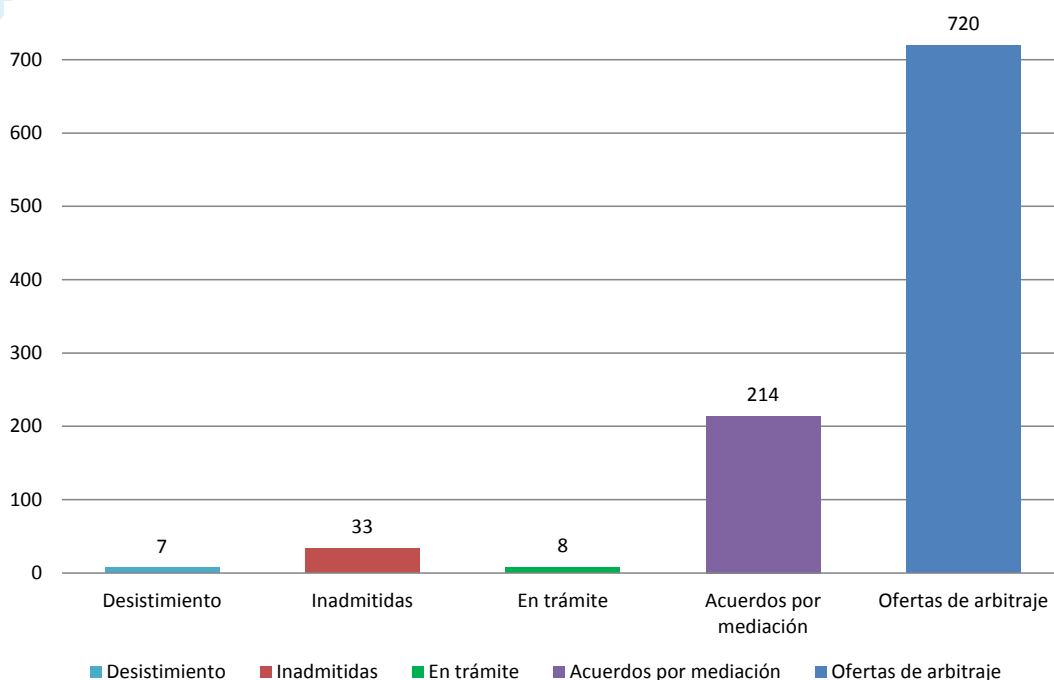
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **934 solicitudes (95,11%) fueron tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 214 Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- ▶ **40 solicitudes (4,07%) no llegaron a tramitarse** (7 por desistimiento de la persona consumidora y 33 por inadmisión).
- ▶ **8 solicitudes (0,8%) se encuentran en tramitación a 31 diciembre de 2014.**

### Solicitudes de arbitraje (2014)

Sectores	Nº de solicitudes
Actividades recreativas	1
Agencias de viaje	3
Alimentación	1
Automóviles	18
Bazares	0
Comercio electrónico	1
Electrodomésticos, SAT	10
Energía	83
Enseñanza	16
Grandes Superficies	0
Gremios, vivienda	26
Hostelería	1
Informática	2
Joyería, Relojería	4
Muebles	18
Otro comercio por menor	20
Otros	13
Promoción inmobiliaria	3
Seguros	4
Servicios bancarios	4
Telefonía	720
Textil, Calzado	6
Tintorerías	22
Transportes	6
Venta domiciliaria	0
<b>TOTAL</b>	<b>982</b>

## Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2014)



En 720 casos se propuso a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en 432 se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros 15 casos aceptaron el arbitraje. En el resto, 273 casos (37,91 %), no se aceptó el arbitraje.

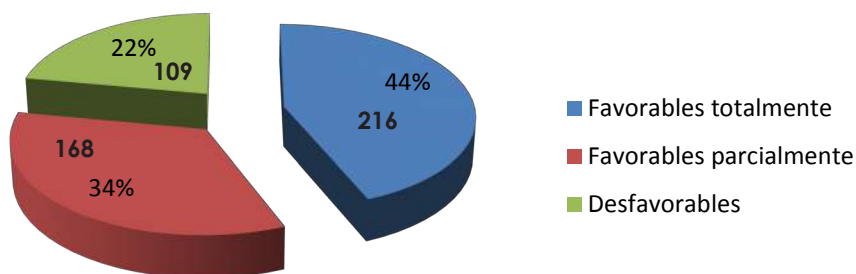
Durante el año 2014 se dictaron **493 laudos**.

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

En cuanto a los resultados, **216 laudos fueron favorables totalmente a la persona consumidora y 168 parcialmente**; en 109 el dictamen fue desfavorable a la persona consumidora.

## Laudos dictados (2014)

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 2014 se llevaron a cabo **diversas campañas de inspección**, en cuestiones tales como: **productos alimenticios comercializados y/o etiquetados, tronas, materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos, ropa infantil, termos con DEWAR de vidrio, teléfonos de atención a la clientela, etc.**

- ▶ Enlace: [Campañas de inspección \(año 2014\). Resultados.](#)



## 5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2014 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 2014:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2014)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	48	225.942
Juguetes	23	105.670
Equipos Protección Individual (EPIs)	11	599.435
Muebles	8	11.628
Material eléctrico	2	4.394
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>947.069</b>

## 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.

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 (2014)	
Productos	Total
Textil-calzado	676
Juegos y juguetes	919
Material eléctrico	378
Productos varios	420
Vehículos	325
Electrodomésticos	175
Muebles	17
Productos químicos	239
<b>TOTAL</b>	<b>3.149</b>

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2014)		
	Localizados	Unidades retiradas
Juegos y juguetes	30	2.936
Productos Químicos	1	173
Material Eléctrico	13	2.249
Puericultura	5	335
Electrodomésticos	4	97
Textil, Calzado y complementos	2	28
Artículos decorativos varios	7	36
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>5.854</b>

## 5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2014 es de **5.810 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 (2014)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Reclamación / Denuncia	842	2.056	1.050	3.948
Red de alerta	122	924	291	1.337
Campaña	97	224	142	463
Otros	7	28	27	62
<b>TOTAL</b>	<b>1.068</b>	<b>3.232</b>	<b>1.510</b>	<b>5.810</b>

## Actuaciones de inspección (2014)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Telefonía y comunicación	469	1.106	481	2.056
Juguetes	71	542	98	711
Eelectrodomésticos, informática y audiovisual (Venta y reparación)	64	122	169	355
Vehículos (venta y reparación)	43	139	106	288
Textil, calzado y complementos	46	114	95	255
Cosméticos, droguería y perfumería	12	45	15	72
Muebles	67	27	46	140
Material eléctrico	33	106	59	198
Tintorerías/Lavanderías	18	44	15	77
Vivienda (Promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	7	18	32	57
Alimentación	21	29	29	79
Servicios de abastecimiento (energía, agua, otros)	2	7	6	15
Transportes	5	14	7	26
Servicios bancarios	24	87	39	150
Servicios varios	117	592	153	862
Productos varios	69	240	160	469
<b>TOTAL</b>	<b>1.068</b>	<b>3.232</b>	<b>1.510</b>	<b>5.810</b>

# 6. Cooperación con otros agentes y organismos

## 6.1. Programa de apoyo económico

### 6.1.1. Entidades locales (OMIC)

Por **Resolución de 3 de diciembre de 2013**, 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 2014**.

- ▶ 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 2014 ascendieron a **946.202,65 euros, divididas en 3 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 **859.170,04 euros** en 2014, y se distribuyeron del modo siguiente:

## Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2014)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.849,06 €
ANDOAINGO UDALA	16.985,81 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	39.695,73 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	21.974,56 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	30.719,80 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	17.915,20 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	14.540,70 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	25.591,50 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	43.885,44 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	14.047,72 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	23.039,85 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELLA	14.043,34 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	43.885,44 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	43.885,44 €
AYUNTAMIENTO DE SESTAO	6.034,16 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	2.053,86 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	24.123,79 €
CUADRILLA DE AÑANA	3.071,98 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	2.779,41 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	11.512,61 €
ELGOIBARKO UDALA	7.036,18 €
FORLAN	11.980,72 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	22.184,82 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	29.885,98 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.667,93 €
LEKEITIOKO UDALA	10.110,34 €
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	24.952,54 €
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	30.941,79 €
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	30.719,80 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	38.399,76 €
OARSOALDEA	43.885,44 €
ONDARROAKO UDALA	3.769,34 €
<b>TOTAL</b>	<b>859.170,04 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a **gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMIC** ascendieron en 2014 a **7.032,72 euros**:

#### Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2014)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	3.574,80 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	936,59 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	828,73 €
FORLAN	1.692,60 €
<b>TOTAL</b>	<b>7.032,72 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** ascendieron en el año 2014 a **79.999,89 euros**:

#### Ayudas económicas destinadas a actividades de inspección de OMIC (2014)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	15.845,72 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	7.773,73 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	13.961,47 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	12.121,97 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	12.597,34 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	15.845,72 €
FORLAN	1.853,94 €
<b>TOTAL</b>	<b>79.999,89 €</b>

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

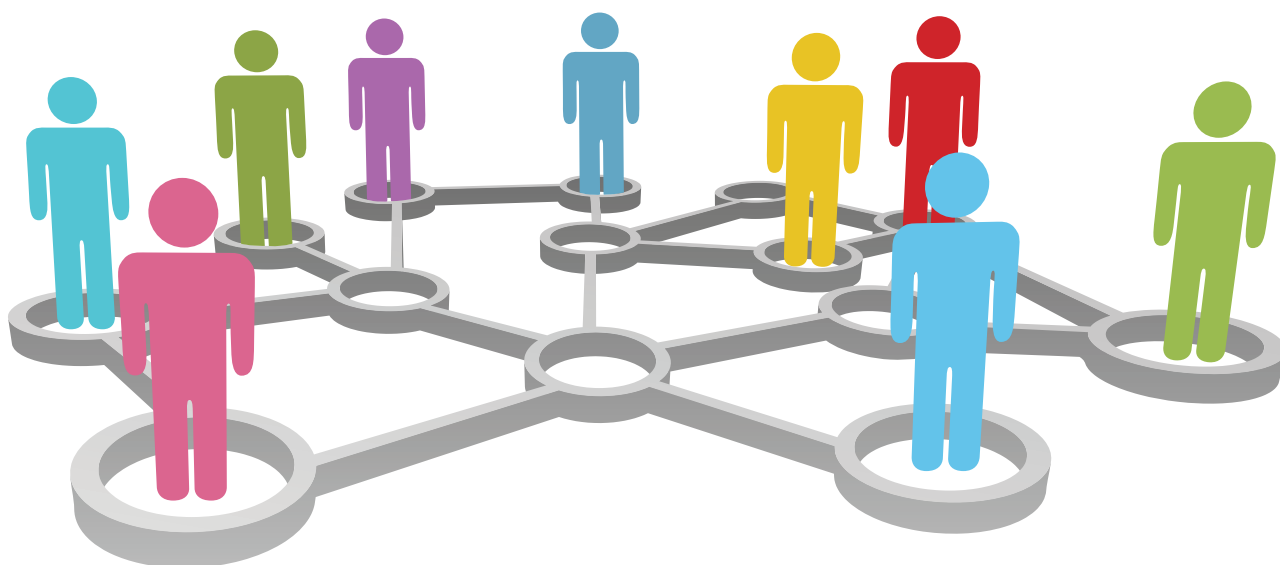
El apoyo de las actividades que llevan a cabo las asociaciones de personas consumidoras y usuarias es una pieza clave para la defensa de éstas.

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 2014 se ha destinado una cuantía económica de 454.650 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 2014 emitió los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos** :

- ▶ Anteproyecto de ley de espectáculos y actividades recreativas.
- ▶ [ORDEN de 14 de abril de 2014, del Consejero de Salud, de creación de la Comisión de seguimiento de estudios y del Comité de calidad, dependientes del Comité Ético de Investigación Clínica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.](#)
- ▶ [ORDEN de 28 de febrero de 2014, del Consejero de Salud, por la que se suprimen los incentivos aprobados mediante Orden de 12 de septiembre de 2008 y que se modificaron mediante Orden de 5 de abril de 2011, para los directivos del Ente Público Osakidetza-Servicio vasco de salud.](#)
- ▶ [ORDEN de 20 de marzo de 2014, del Consejero de Salud, sobre el uso del cigarrillo electrónico en los centros y establecimientos sanitarios, centros docentes y en las dependencias destinadas a la atención ciudadana de la Administración General e Institucional de Euskadi.](#)
- ▶ [ORDEN de 24 de marzo 2014, del Consejero de Salud, por la que se modifica la Orden de 7 de septiembre de 2011, que crea el Consejo Asesor de Vacunaciones de Euskadi.](#)
- ▶ [ORDEN de 5 de marzo 2014, del Consejero de Salud, por la que se modifica la Orden de 14 de enero de 2009, que crea el Consejo Asesor de Cribado Neonatal de Enfermedades Congénitas de Euskadi.](#)
- ▶ Anteproyecto de ley de la Administración Pública Vasca.
- ▶ Proyecto de Ley de cuarta modificación de la ley de la Actividad.
- ▶ [DECRETO 226/2014, de 9 de diciembre, de certificación de la eficiencia energética de los edificios.](#)
- ▶ [DECRETO 5/2015, de 27 de enero, por el que se crea la Mesa de Turismo de Euskadi.](#)
- ▶ [DECRETO 6/2015, de 27 de enero, de segunda modificación del Decreto por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, y de tercera modificación del Decreto por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.](#)



- ▶ Orden de de 2014, de la Consejera de Desarrollo Económico y Competitividad, por la que se regula el control y el registro de los Certificados de Eficiencia Energética
- ▶ [DECRETO 209/2014, de 28 de octubre, por el que se regula el control de calidad en la construcción.](#)
- ▶ Decreto .....por el que se regula la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Proyecto de Ley sobre adicciones.
- ▶ [DECRETO 14/2015, de 10 de febrero, de quinta modificación del reglamento del juego del bingo de la Comunidad Autónoma de Euskadi.](#)
- ▶ Decreto de... de 2014, por el que se establecen los requisitos de autorización y funcionamiento de biobancos con fines de investigación biomédica en la Comunidad Autónoma de Euskadi
- ▶ [ORDEN de 15 de diciembre de 2014, de la Consejera de Medio Ambiente y Política Territorial, por la que se aprueban las nuevas tarifas de los servicios de transporte público interurbano de viajeros en automóviles de turismo, dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.](#)

## 6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas

Desde AECOSAN 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.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)  
<http://www.kontsumobide.eus>

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

Santiago, 11  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945062170 / 945062171  
Fax: 945062143  
[junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

### ► **Servicios territoriales de Kontsumobide**

#### **Servicio Territorial Araba**

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

#### **Servicio Territorial Bizkaia**

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

#### **Servicio Territorial Gipuzkoa**

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

### ► **Centros de Formación en Consumo**

#### **Vitoria-Gasteiz**

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

#### **Bilbao**

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

#### **Donostia/San Sebastián**

Paseo Zarategi, 82-84 bis  
20015 Donostia/San Sebastián  
Tfno.: 943022590  
Fax: 943022592  
[formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

# 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 \(AA.CC.\)](#)