



**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





**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>		
<b>2. Información</b> .....	<b>5</b>		
2.1. Publicaciones .....	<b>5</b>		
2.1.1. Folletos y hojas informativas .....	<b>6</b>		
2.1.2. Revistas .....	<b>7</b>		
2.1.3. Materiales didácticos .....	<b>8</b>		
2.1.4. Estudios .....	<b>8</b>		
2.1.5. Memoria Kontsumobide 2014 .....	<b>8</b>		
2.2. Sensibilización .....	<b>9</b>		
2.2.1. Campaña de difusión de Kontsumobide .....	<b>9</b>		
2.2.2. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación .....	<b>9</b>		
2.3. Kontsumobide en la Red .....	<b>10</b>		
2.3.1. Página web .....	<b>10</b>		
2.3.2. Blog y Redes Sociales .....	<b>11</b>		
2.3.3. APP Kontsumobide .....	<b>11</b>		
<b>3. Formación</b> .....	<b>12</b>		
3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide .....	<b>12</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. Formación para profesionales de consumo .....	<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>26</b>		
4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras (AA.CC.) .....	<b>28</b>		
4.3. Expedientes sancionadores .....	<b>30</b>		
4.4. Arbitraje de Consumo .....	<b>32</b>		
4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje .....	<b>32</b>		
4.4.2. Solicitudes de arbitraje .....	<b>36</b>		
<b>5. Control de mercado</b> .....	<b>38</b>		
5.1. Campañas de inspección y control .....	<b>38</b>		
5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE .....	<b>39</b>		
5.3. Control de la seguridad de los productos no alimenticios .....	<b>39</b>		
5.4. Actuaciones inspectoras .....	<b>40</b>		
<b>6. Cooperación con otros agentes y organismos</b> .....	<b>42</b>		
6.1. Programa de apoyo económico .....	<b>42</b>		
6.1.1. Entidades locales (OMIC) .....	<b>42</b>		
6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras .....	<b>45</b>		
6.2. Comisión Consultiva de Consumo .....	<b>46</b>		
6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas .....	<b>47</b>		
<b>Anexos (datos de contacto)</b> .....	<b>48</b>		
<b>Anexo I:</b> Kontsumobide .....	<b>48</b>		
<b>Anexo II:</b> Centros de información y atención a la persona consumidora (Red CIAC) .....	<b>49</b>		

# 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 4 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 2015. 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).

## 2. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2015 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 y hojas informativas](#)
- ▶ [Revistas](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Memorias](#)



## 2.1.1. Folletos y hojas informativas

A lo largo de 2015 se han editado y difundido los siguientes folletos y hojas informativas:



[Catálogo de servicios](#)



[Pescado y marisco: etiquetado](#)



[Talleres de reparación de vehículos](#)



[Obsolescencia programada: 5 consejos para reducir su impacto](#)



[Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias: respetarlos es mejorar tu servicio](#)



[Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias: Decreto 123/2008](#)

## 2.1.2. Revistas

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

► **Revista Kontsumobide:** en 2015 se han publicado 3 números de esta revista. En todas ellas se pueden encontrar artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas, etc. sobre una gran variedad de temas de consumo. Las revistas se han difundido tanto a la plantilla de Gobierno Vasco como a profesionales de consumo.

- **Nº 23:** *Productos locales y de temporada*
- **Nº 24:** *Obsolescencia programada*
- **Nº 25:** *Redes de compra*

► Enlace: [Revista Kontsumobide](#)

► **Revista “Formación en consumo en centros educativos”:** en 2015 se ha publicado el **número 10**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2014-2015. 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 2015 se ha publicado el **número 9**, 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. Materiales didácticos

A lo largo de 2015 se han editado **dos** nuevos **materiales educativos** sobre consumo, en **inglés**:

- ▶ ['Healthy diet and nutrition labels'](#)
- ▶ ['Advertising. Bring out your critical side'](#)



## 2.1.4. Estudios

Durante 2015, Kontsumobide, a través de sus 3 centros de formación en consumo, y entre las personas usuarias de los mismos, ha realizado **4 sondeos**:

- ▶ **Sondeo 'Las personas mayores y las nuevas tecnologías: La telefonía móvil'** (Diciembre 2015).
- ▶ **Sondeo 'Derechos lingüísticos de las personas consumidoras'** (Septiembre 2015).
- ▶ **Sondeo 'Contratación telefónica de servicios'** (Julio 2015).
- ▶ **Sondeo 'Publicidad'** (Abril 2015).

Los resultados de estos sondeos se recogen en sendos informes.

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

## 2.1.5. Memoria Kontsumobide 2014

Durante 2015 se ha publicado la [Memoria 2014 de Kontsumobide](#).





## 2.2. Sensibilización

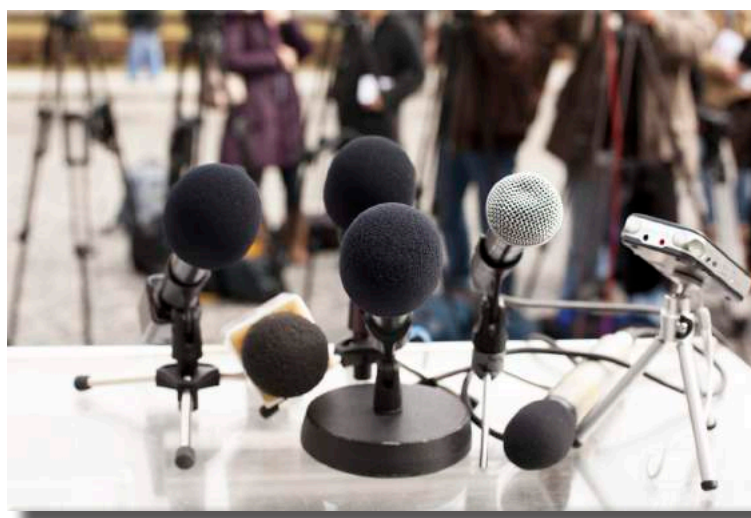
### 2.2.1. Campaña de difusión de Kontsumobide

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 2015 **una campaña divulgativa en radio**. Se difundieron **recomendaciones** en materia consumo en Cadena SER, EITB, 40 principales, Onda Cero y Onda Vasca.

### 2.2.2. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación

En total, en el año 2015, Kontsumobide ha realizado **3 ruedas de prensa** y ha elaborado **13 notas de prensa** para los medios.

Durante el año 2015 Kontsumobide ha estado presente **91** veces en **prensa escrita**, **2.001** veces en **prensa digital**, **3** en **televisión** y **1.229** en **radio**.



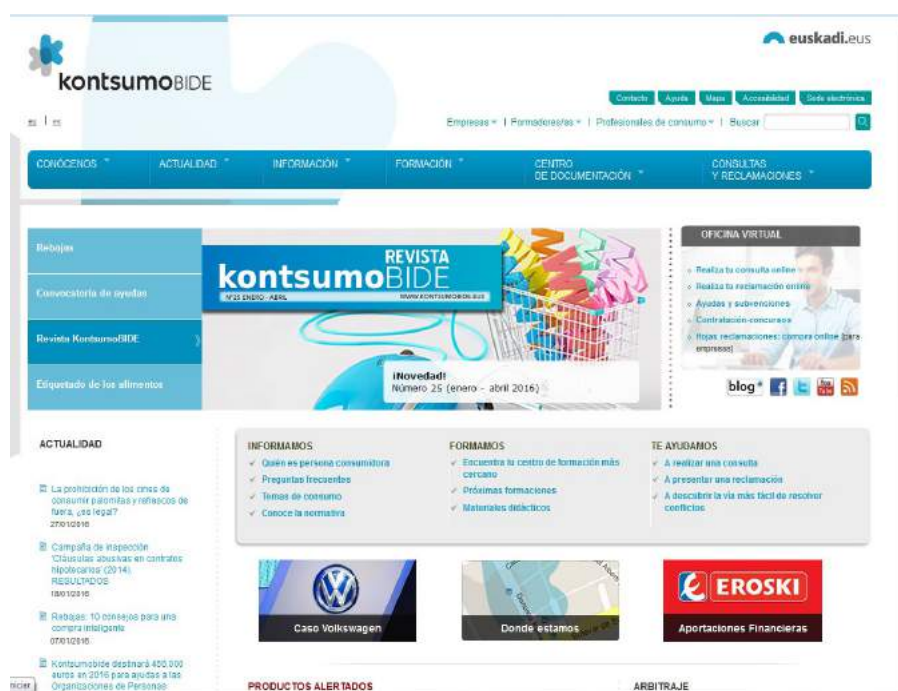
## 2.3. Kontsumobide en la Red

### 2.3.1. Página web www.kontsumobide.eus

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

Durante el año 2015 ha recibido **89.199 visitas**. 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.



Página web de Kontsumobide

## 2.3.2. Blog y Redes Sociales

Durante el año 2015, 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 **10.298 entradas al blog**, **2.765 “Me gusta” en Facebook** y **1.497 seguidores en Twitter**.

### Perfiles de Kontsumobide en Facebook y Twitter



## 2.3.3. APP Kontsumobide

Durante 2015 Kontsumobide ha puesto en marcha una **APP para dispositivos móviles y tablet** con el objetivo de ofrecer una **información útil e inmediata** sobre consumo a todas las personas consumidoras y usuarias de Euskadi. La aplicación, desarrollada en euskera y castellano, está operativa para dispositivos Android e IOS.

Con la APP Kontsumobide **pone al servicio de las personas consumidoras de Euskadi un nuevo canal para ofrecer la información práctica** a la que se puede acceder de forma fácil y directa y de esta forma **amplía las vías de acceso a la información que disponía hasta este momento** (web, blog, redes sociales, además de la atención presencial y telefónica en sus sedes territoriales).

# 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 2015, en estos 3 programas **se han realizado 4.905 acciones formativas que han contado con un total de 83.552 participaciones**.

La **formación dirigida a profesionales del consumo**, se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2015 **han participado 135 personas**.

## 3.1. Formación en consumo 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 2015, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **2.049 talleres formativos, 5 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 33 formaciones en entidades públicas**. Por centro de formación se han distribuido: 829 en Bilbao, 841 en Vitoria-Gasteiz y 417 en Donostia/San Sebastián. En estas acciones han participado 172 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 25.464 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 (2015)

TIPO DE ACCIONES

Nº ACCIONES

### Talleres específicos

Área publicidad	158
Área etiquetado	78
Área compras y servicios	202
Área sostenibilidad	368
Área derechos persona consumidora	47
Área seguridad	131
Área nuevas tecnologías	117
Área servicios financieros	52
Área alimentación	355

**Total talleres específicos 1.508**

### Talleres otros formatos

Talleres adaptados a necesidades educativas	<b>149</b>
Agenda 21 escolar	<b>63</b>
Campaña Consumo respeto	<b>55</b>
Educación para la ciudadanía	<b>42</b>
Paquetes formativos	<b>16</b>
Maratones de consumo	<b>117</b>
Kontsumobide Jolasean (Pascua y Verano)	<b>99</b>

**Total talleres otros formatos 541**

### TOTAL TALLERES

**2.049**

### Resto de acciones formativas

Jornadas padres y madres	4
Jornadas educadores y educadoras	1
Jornadas institucionales	33

**Total resto de acciones formativas 38**

**TOTAL ACCIONES FORMATIVAS  
EN CENTROS DE FORMACIÓN**

**2.087**

Los Centros de Formación de Kontsumobide disponen de materiales didácticos en régimen de préstamo: Materiales en inglés (también disponibles en la web), material didáctico para el aula, Maleta para Asociaciones, materiales mediateca y expomediateca.

Durante el año 2015 se han realizado un total de **39 préstamos de materiales**.

## 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 **2.696 talleres** sobre consumo: **2.621 para el alumnado** (2.231 de Educación Primaria y 390 de 1er ciclo de la ESO) y **75 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en 137 centros escolares de Euskadi, **han participado 54.074 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **989 padres y madres**.

### Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2015)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA	TOTAL
Derechos y deberes	82	10	92
Alimentación	859	105	964
Consumo sostenible	523	68	591
Ocio, juegos y juguetes	247	34	281
Publicidad	153	31	184
Seguridad	41	7	48
Compra: criterios y etiquetado	151	54	205
Nuevas tecnologías	175	81	256
<b>TOTAL</b>	<b>2.231</b>	<b>390</b>	<b>2.621</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 dosieres 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 10ª edición del concurso (**Consumópolis10. 'Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de Consumo'. Curso 2014/2015**), por lo que se refiere a Euskadi, han participado **65 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)

Durante el último trimestre del año 2015, se ha venido realizando la 1ª parte de la 11ª edición del concurso (**Consumópolis11: "Tu consumes ¿lo hacen igual en todas partes?. Curso 2015/2016**).

### 3.3. Formación en consumo para personas mayores

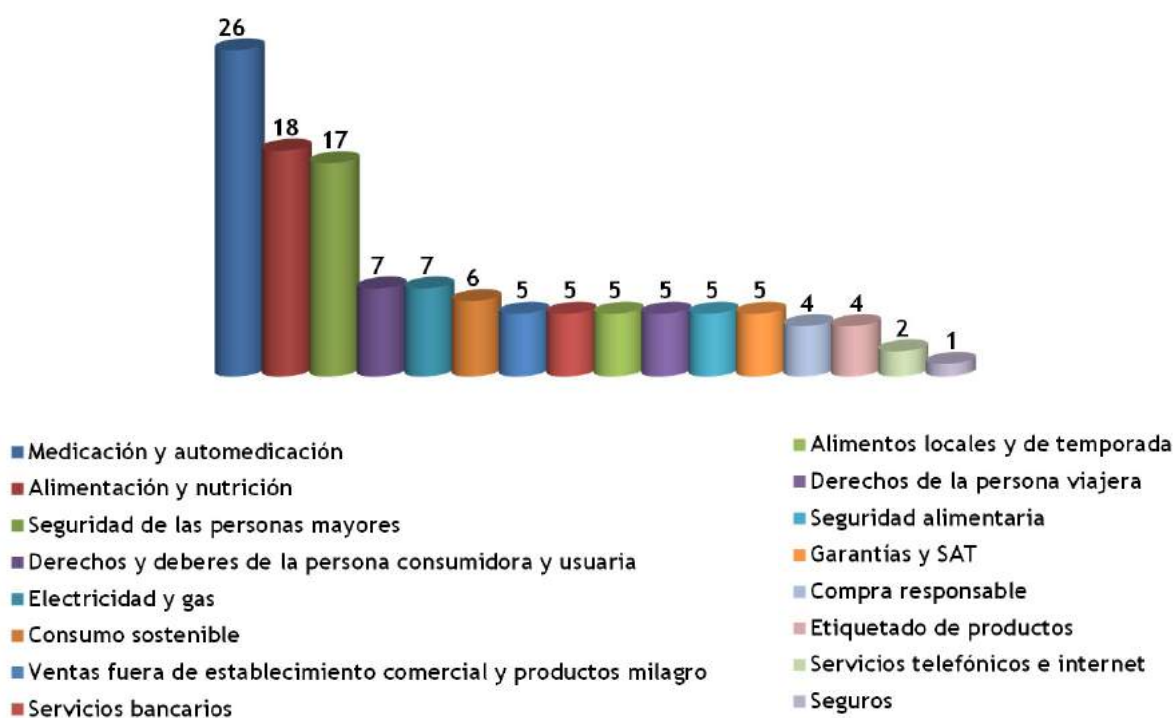
Como en años anteriores, en 2015 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a personas mayores.

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

El programa han participado **3.025 personas** (2.356 mujeres y 669 hombres) distribuidas en **62 grupos**. Se han llevado a cabo un total de **58 conferencias** y **64 talleres prácticos**. El tema más demandado ha sido el referido a “Medicación y automedicación”, seguido de “Alimentación y Nutrición” y de “Seguridad de las Personas Mayores”.

Además, se han realizado un total de **28 visitas**, bien a centros de producción, de servicios o de formación en materia de consumo. Los centros visitados durante 2015 por las personas participantes en el programa de formación para personas mayores fueron Cafés la Brasileña, Vicrila, Nestle, El Correo, Torremadariaga, Cementos Rezola Museoa, EITB (Bilbo), Giezberri, Mercabilbao, Centro de Formación Kontsumobide, Hazi y Fundación Cristina Enea.

#### Temas tratados





## 3.4. Formación para profesionales de consumo

Kontsumobide se encarga de la **programación y organización de cursos, seminarios y jornadas de formación** dirigidos a los profesionales del mundo del consumo y los agentes económicos.

- ▶ Enlace: [Formación para profesionales de consumo](#)

Durante 2015 se han organizado e impartido **1 jornada y 2 cursos** para profesionales en el ámbito de consumo:

### Jornada formativa e informativa: 'Jornada Autoridad Vasca de la Competencia'

Jornada de **4 horas de duración**, a la que asistieron **47 profesionales del ámbito del consumo**. Tuvo lugar en los locales de la Bolsa de Bilbao (23 de abril de 2015).

### 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 32 profesionales del ámbito del consumo** en el centro de Formación de Kontsumobide de Vitoria-Gasteiz (6, 7 y 14 de octubre de 2015).

### Curso 'La persona consumidora ante el comercio minorista. La venta a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles. El Comercio Electrónico'

Jornada de **10 horas de duración**, organizado con la colaboración de AECOSAN, e **impartido a 56 profesionales del ámbito del consumo** en el Salón de Actos del Gobierno Vasco en Bilbao (2 y 3 de diciembre de 2015).

# 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 2015, **en el conjunto de Euskadi**, se ha respondido a un total de **41.548 consultas de consumo**. De ellas, **8.899 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 online.

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 2015 a 27.758 consultas** y **las AA.CC. a 4.891**.

- ▶ 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 (2015)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	%
Alimentación	24	97	7	128	0,30%
Electrodomést., informát. y audiov.	603	1.333	117	2.053	4,94%
Juguetes	10	16	0	26	0,06%
Material eléctrico	9	27	1	37	0,09%
Muebles	136	371	49	556	1,33%
Cosméticos, droguería, perfumería...	1	11	2	14	0,03%
Textil, calzado y complementos	290	474	53	817	1,96%
Productos telefonía y comunicación	43	154	12	209	0,50%
Vehículos	191	652	88	931	2,24%
Productos varios	242	395	26	663	1,59%
Reparación electrodomésticos	201	519	88	808	1,94%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	955	3.092	369	4.416	10,62%
Vivienda, promoción inmobiliaria	494	1.531	1.147	3.172	7,63%
Reparaciones de viviendas, gremios	89	367	102	558	1,34%
Reparación de vehículos	464	985	200	1.649	3,97%
Viajes	195	582	116	893	2,15%
Transportes	359	949	207	1.515	3,64%
Telecomunicaciones	2.609	7.737	863	11.209	26,98%
Servicios bancarios	367	1.570	520	2.457	5,91%
Servicio sanitario y asistencial	79	257	46	382	0,92%
Tintorerías y lavanderías	44	84	10	138	0,33%
Seguros	408	1.838	342	2.588	6,22%
Estaciones de servicio	3	12	1	16	0,03%
Servicios varios	1.083	4.705	525	6.313	15,19%
<b>TOTAL</b>	<b>8.899</b>	<b>27.758</b>	<b>4.891</b>	<b>41.548</b>	<b>100%</b>

## 4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

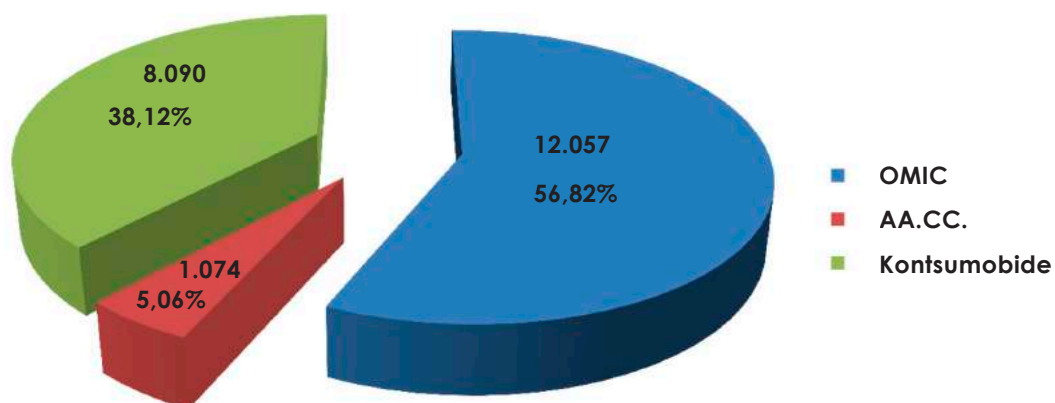
Durante 2015, **en Euskadi se tramitaron 21.221 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **8.090 a través de Kontsumobide**, **12.057 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)** y **1.074 por las Asociaciones de Personas Consumidoras (AA.CC.)**.

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 37,28% del total. El sector de servicios energéticos se sitúa en un segundo lugar con un 10,31%, seguido de las reclamaciones de electrodomésticos/equipos informáticos (6,86%) y de las reclamaciones referidas a transportes (5,36%). De hecho, estos cuatro sectores acumulan más de la mitad de todas las reclamaciones (59,81%).

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

### Reclamaciones de consumo en Euskadi (2015)

por organismos



## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2015)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		AA.CC.	
Alimentación	32	0,40%	41	0,34%	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	414	5,11%	1.009	8,37%	32	3,00%
Juguetes	29	0,36%	14	0,12%	0	0%
Material eléctrico	7	0,08%	11	0,10%	0	0%
Muebles	110	1,36%	170	1,41%	15	1,40%
Cosméticos, droguería, perfumería...	10	0,12%	8	0,06%	0	0%
Textil, calzado y complementos	264	3,26%	148	1,23%	2	0,18%
Productos telefonía y comunicación	189	2,33%	106	0,88%	2	0,18%
Vehículos	152	1,90%	110	0,91%	14	1,30%
Productos varios	125	1,54%	134	1,11%	4	0,38%
Reparación electrodomésticos	207	2,55%	258	2,14%	12	1,11%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros.)	578	7,14%	1.520	12,60%	89	8,30%
Vivienda, promoción inmobiliaria	105	1,29%	147	1,22%	71	6,61%
Reparaciones de viviendas, gremios	64	0,80%	106	0,88%	15	1,40%
Reparación de vehículos	364	4,50%	293	2,43%	25	2,32%
Viajes	126	1,55%	325	2,70%	37	3,44%
Transportes	475	5,87%	549	4,55%	114	10,61%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>2.527</b>	<b>31,23%</b>	<b>5.024</b>	<b>41,67%</b>	<b>361</b>	<b>33,61%</b>
Servicios bancarios	346	4,27%	396	3,28%	102	9,50%
Servicio sanitario y asistencial	69	0,85%	66	0,54%	10	0,93%
Tintorerías y lavanderías	82	1,01%	48	0,40%	0	0%
Seguros	60	0,74%	425	3,51%	81	7,54%
Estaciones de servicio	30	0,37%	9	0,07%	0	0%
Servicios varios	1.720	21,26%	1.144	9,49%	88	8,20%
Otros	5	0,06%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8.090</b>	<b>100%</b>	<b>12.057</b>	<b>100%</b>	<b>1.074</b>	<b>100%</b>

## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2015)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPIZKOA		ONLINE		TOTAL	
Alimentación	14	0,42%	38	0,23%	19	0,33%	2	1,61%	73	0,34%
Electrodomést., informát. y audiov.	208	6,27%	1.031	6,51%	211	3,67%	5	4,03%	1.455	6,86%
Juguetes	24	0,72%	11	0,05%	8	0,14%	0	0%	43	0,20%
Material eléctrico	4	0,12%	6	0,10%	8	0,14%	0	0%	18	0,08%
Muebles	46	1,39%	184	0,98%	64	1,11%	1	0,81%	295	1,39%
Cosméticos, droguería, perfumería...	5	0,15%	8	0,10%	5	0,09%	0	0%	18	0,08%
Textil, calzado y complementos	132	3,98%	219	1,47%	60	1,04%	3	2,42%	414	1,95%
Productos telefonía y comunicación	49	1,48%	127	1,13%	118	2,05%	3	2,42%	297	1,40%
Vehículos	40	1,21%	185	0,73%	50	0,87%	1	0,81%	276	1,30%
Productos varios	62	1,87%	139	0,91%	60	1,04%	2	1,61%	263	1,24%
Reparación electrodomésticos	97	2,93%	272	1,63%	97	1,69%	7	5,65%	473	2,23%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	256	7,72%	1.184	9,10%	744	12,95%	3	2,42%	2.187	10,31%
Vivienda, promoción inmobiliaria	71	2,14%	146	0,94%	104	1,81%	2	1,61%	323	1,52%
Reparaciones de viviendas, gremios	29	0,87%	95	0,57%	60	1,04%	1	0,81%	185	0,87%
Reparación de vehículos	134	4,04%	378	2,87%	162	2,82%	8	6,45%	682	3,21%
Viajes	114	3,44%	278	1,80%	89	1,55%	7	5,65%	488	2,30%
Transportes	139	4,19%	700	6,01%	292	5,08%	7	5,65%	1.138	5,36%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>1.125</b>	<b>33,93%</b>	<b>4.317</b>	<b>38,02%</b>	<b>2.418</b>	<b>42,08%</b>	<b>52</b>	<b>41,94%</b>	<b>7.912</b>	<b>37,28%</b>
Servicios bancarios	141	4,25%	464	5,05%	236	4,11%	3	2,42%	844	3,98%
Servicio sanitario y asistencial	44	1,33%	60	0,85%	41	0,71%	0	0%	145	0,68%
Tintorerías y lavanderías	38	1,15%	72	0,73%	20	0,35%	0	0%	130	0,61%
Seguros	107	3,23%	311	3,00%	146	2,54%	2	1,61%	566	2,67%
Estaciones de servicio	2	0,06%	30	0,33%	7	0,12%	0	0%	39	0,18%
Servicios varios	434	13,09%	1.778	16,76%	726	12,63%	14	11,29%	2.952	13,91%
Otros	1	0,03%	2	0,11%	1	0,02%	1	0,81%	5	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>3.316</b>	<b>100%</b>	<b>12.035</b>	<b>100%</b>	<b>5.746</b>	<b>100%</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>21.221</b>	<b>100%</b>

## 4.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2015, Kontsumobide **recibió un total de 8.090 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: 1.596 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Kontsumobide de Araba, 4.133 por el de Bizkaia, 2.237 por el de Gipuzkoa. También se recibieron **124 reclamaciones online**.

Del total de reclamaciones recibidas en Kontsumobide en 2015, cabe destacar, entre otros, los siguientes datos:

- ▶ Se ha dado un **importante impulso a la labor mediadora** realizada por Kontsumobide durante 2015: dicha labor **se realizó en 5.274 casos, de los cuales 2.233 se cerraron con algún tipo de avenencia entre las partes** (total o parcial).
- ▶ **531 reclamaciones** fueron trasladadas, para su resolución, **a otros organismos**, al tratarse de cuestiones sobre las que Kontsumobide no tiene competencia.
- ▶ **244 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral de Consumo**.
- ▶ Kontsumobide **cerró 233 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador** contra las empresas denunciadas.



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## Reclamaciones de consumo presentadas en Kontsumobide (2015)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ONLINE	TOTAL	%
Alimentación	8	13	9	2	32	0,40%
Electrodomést., informát. y audiov.	103	222	84	5	414	5,12%
Juguetes	21	5	3	0	29	0,36%
Material eléctrico	3	0	4	0	7	0,09%
Muebles	28	56	25	1	110	1,36%
Cosméticos, droguería, perfumería...	4	5	1	0	10	0,12%
Textil, calzado y complementos	106	119	36	3	264	3,26%
Productos telefonía y comunicación	28	79	79	3	189	2,34%
Vehículos	28	82	41	1	152	1,88%
Productos varios	36	56	31	2	125	1,55%
Reparación electrodomésticos	23	146	31	7	207	2,56%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	124	229	222	3	578	7,14%
Vivienda, promoción inmobiliaria	14	59	30	2	105	1,30%
Reparaciones de viviendas, gremios	8	33	22	1	64	0,79%
Reparación de vehículos	71	191	94	8	364	4,50%
Viajes	30	64	25	7	126	1,56%
Transportes	51	266	151	7	475	5,87%
<b>Telecomunicaciones</b>						
Aspectos generales	200	134	22	5	361	4,46%
Telefonía fija	78	141	152	18	389	4,81%
Telefonía móvil	205	685	477	25	1.392	17,21%
Internet	110	144	127	4	385	4,76%
Servicios bancarios	37	208	98	3	346	4,28%
Servicio sanitario y asistencial	16	32	21	0	69	0,85%
Tintorerías y lavanderías	28	41	13	0	82	1,01%
Seguros	9	27	22	2	60	0,74%
Estaciones de servicio	0	23	7	0	30	0,37%
Servicios varios	226	1.071	409	14	1.720	21,26%
Otros	1	2	1	1	5	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>4.133</b>	<b>2.237</b>	<b>124</b>	<b>8.090</b>	<b>100%</b>



Por sectores, los que más reclamaciones han recibido son similares a los de los últimos años. Las dos primeras posiciones las ocupan los **servicios de telefonía** 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 (2015)					
Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet	
Altas	2,52%	Altas	1,41%	Altas	2,41%
Bajas	8,38%	Bajas	7,18%	Bajas	11,76%
Facturación	21,00%	Facturación	31,03%	Facturación	25,06%
Incumplimiento contrato/oferta	20,93%	Incumplimiento contrato/oferta	18,66%	Incumplimiento contrato/oferta	24,38%
Información deficiente	1,79%	Información deficiente	2,02%	Información deficiente	1,79%
Interrupciones	16,40%	Interrupciones	3,18%	Interrupciones	14,05%
Portabilidad	5,10%	Portabilidad	4,09%	Liberación de línea	0,25%
Publicidad engañosa	0,33%	Publicidad engañosa	0,40%	Publicidad engañosa	0,50%
Cobros por servicios no contratados	9,31%	Cobros por servicios no contratados	12,06%	Cobros por servicios no contratados	6,62%
Otros	14,24%	Cobertura	0,92%	Otros	13,18%
		Liberación de línea	0,89%		
		SMS	3,39%		
		Otros	14,78%		

### Suministros: gas, electricidad, agua (2015)

Cortes de suministro	5,99%
Deficiencias del servicio	11,48%
Disconformidad con lecturas	7,91%
Facturación	41,02%
Incumplimiento contrato/oferta	5,94%
Información deficiente	5,35%
Otros	19,48%
Publicidad engañosa	0,73%
Reclamaciones a la empresa sin resolver	2,10%

### Electrodomésticos (2015)

Deficiencias del servicio	15,33%
Facturación	20,00%
Garantías	28,80%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,27%
Incumplimiento contrato/oferta	4,40%
Incumplimiento plazos de entrega	1,92%
Información deficiente	1,44%
Montaje incorrecto	1,24%
Otros	8,93%
Producto defectuoso	12,37%
Publicidad engañosa	1,44%
Reparación defectuosa	3,85%

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

Las OMIC recibieron un total de **12.057 reclamaciones**: 1.609 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.199 en Bizkaia y 3.249 en Gipuzkoa.

### Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2015)

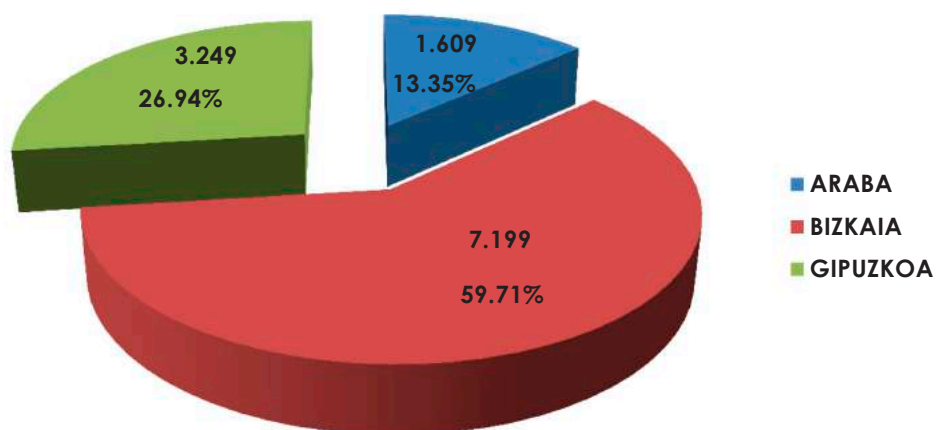
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	6	25	10	41	0,34%
Electrodomést., informát. y audiov.	99	784	126	1.009	8,37%
Juguetes	3	6	5	14	0,12%
Material eléctrico	1	6	4	11	0,09%
Muebles	16	115	39	170	1,41%
Cosméticos, droguería, perfumería...	1	3	4	8	0,07%
Textil, calzado y complementos	26	98	24	148	1,23%
Productos telefonía y comunicación	21	46	39	106	0,88%
Vehículos	11	90	9	110	0,91%
Productos varios	25	80	29	134	1,11%
Reparación electrodomésticos	73	116	65	254	2,11%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	127	897	496	1.520	12,61%
Vivienda, promoción inmobiliaria	56	73	18	147	1,22%
Reparaciones de viviendas, gremios	20	55	31	106	0,88%
Reparación de vehículos	58	177	58	293	2,43%
Viajes	81	188	56	325	2,70%
Transportes	72	344	133	549	4,55%
<b>Telecomunicaciones</b>					
Aspectos generales	7	8	1	16	0,13%
Telefonía fija	352	1.295	710	2.357	19,55%
Telefonía móvil	91	1.038	508	1.637	13,58%
Internet	51	616	347	1.014	8,41%
Servicios bancarios	91	188	117	396	3,28%
Servicio sanitario y asistencial	24	25	17	66	0,55%
Tintorerías y lavanderías	10	31	7	48	0,40%
Seguros	90	231	104	425	3,52%
Estaciones de servicio	2	7	0	9	0,07%
Servicios varios	195	657	292	1.144	9,49%
Otros	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.609</b>	<b>7.199</b>	<b>3.249</b>	<b>12.057</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 (2015)

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 2015, las asociaciones tramitaron **1.074 reclamaciones**: 111 en Araba, 703 en Bizkaia y 260 en Gipuzkoa.

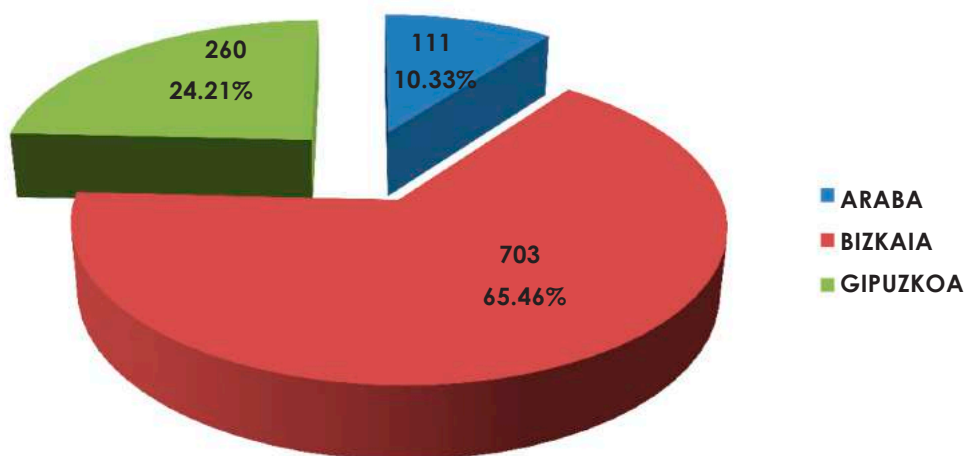
### Reclamaciones de consumo presentadas en las AACC (2015)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	6	25	1	32	2,98%
Juguetes	0	0	0	0	0%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	2	13	0	15	1,40%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	0	2	0	2	0,19%
Productos telefonía y comunicación	0	2	0	2	0,19%
Vehículos	1	13	0	14	1,30%
Productos varios	1	3	0	4	0,37%
Reparación electrodomésticos	1	10	1	12	1,12%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	5	58	26	89	8,29%
Vivienda, promoción inmobiliaria	1	14	56	71	6,61%
Reparaciones de viviendas, gremios	1	7	7	15	1,40%
Reparación de vehículos	5	10	10	25	2,33%
Viajes	3	26	8	37	3,45%
Transportes	16	90	8	114	10,61%
<b>Telecomunicaciones</b>					
Aspectos generales	0	0	1	1	0,09%
Telefonía fija	12	94	38	144	13,41%
Telefonía móvil	13	74	27	114	10,61%
Internet	6	88	8	102	9,50%
Servicios bancarios	13	68	21	102	9,50%
Servicio sanitario y asistencial	4	3	3	10	0,93%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0%
Seguros	8	53	20	81	7,54%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Servicios varios	13	50	25	88	8,19%
Otros	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>703</b>	<b>260</b>	<b>1.074</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. (2015) por territorios históricos



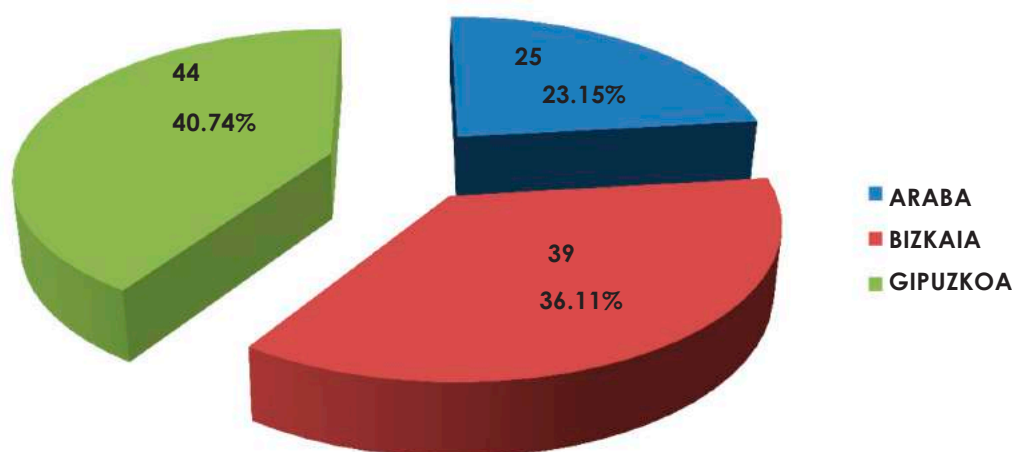
## 4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2015, **se incoaron 108 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 25 expedientes sancionadores, en Bizkaia 39 y en Gipuzkoa 44.

### Expedientes sancionadores incoados (2015)

por territorios históricos



Las empresas de telefonía acaparan la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (21,29% del total).

## Expedientes sancionadores incoados (2015)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	0	0	0	0	0%
Electrodomést., informát. y audiov.	0	3	4	7	6,50%
Juguetes	0	0	1	1	0,92%
Material eléctrico	1	0	2	3	2,77%
Muebles	0	0	1	1	0,92%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Textil, calzado y complementos	0	1	0	1	0,92%
Productos telefonía y comunicación	4	3	3	10	9,30%
Vehículos	0	1	2	3	2,77%
Productos varios	0	0	1	1	0,92%
Reparación electrodomésticos	0	1	0	1	0,92%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	1	4	1	6	5,55%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	1	0	1	0,92%
Reparaciones de viviendas, gremios	0	0	0	0	0%
Reparación de vehículos	0	1	0	1	0,92%
Viajes	0	1	0	1	0,92%
Transportes	0	2	1	3	2,77%
<b>Telecomunicaciones</b>					
General	1	2	0	3	2,77%
Telefonía fija	0	1	0	1	0,92%
Telefonía móvil	1	3	11	15	13,90%
Acceso a Internet	2	1	1	4	3,70%
Servicios bancarios	9	2	3	14	13,00%
Servicio sanitario y asistencial	0	1	1	2	1,85%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0%
Seguros	0	1	0	1	0,92%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Servicios varios	4	8	12	24	22,22%
Otros	2	2	0	4	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>108</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.

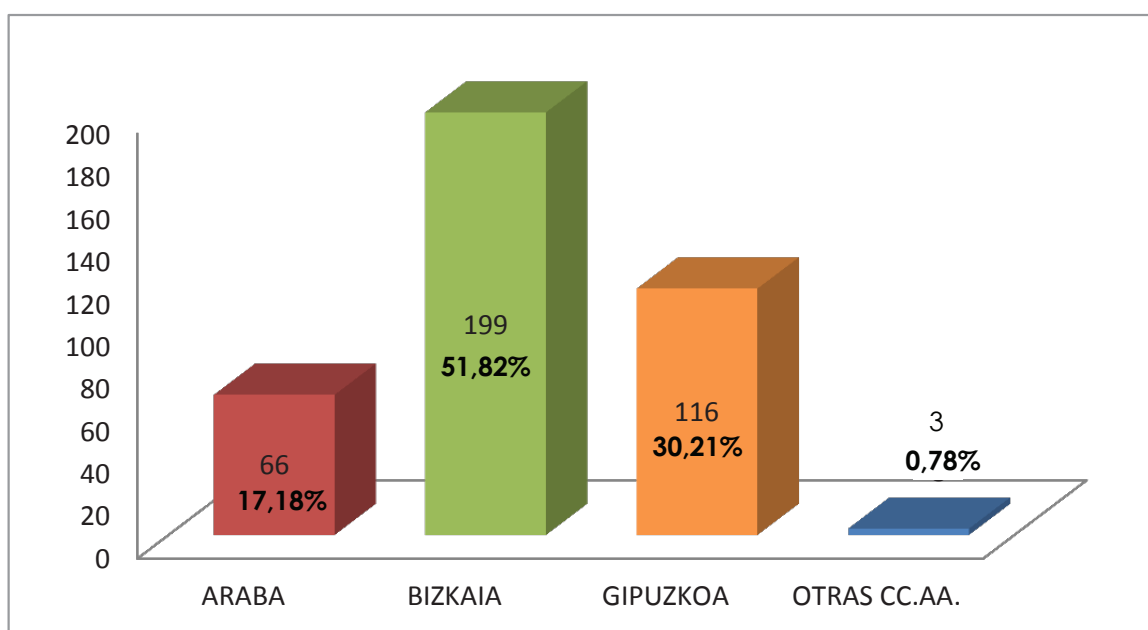
Una vez más el balance es positivo: en 2015, **384 nuevas empresas aceptaron adherirse al sistema de arbitraje**. Y, a fecha de 31 diciembre 2015, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **asciende a 14.080**.



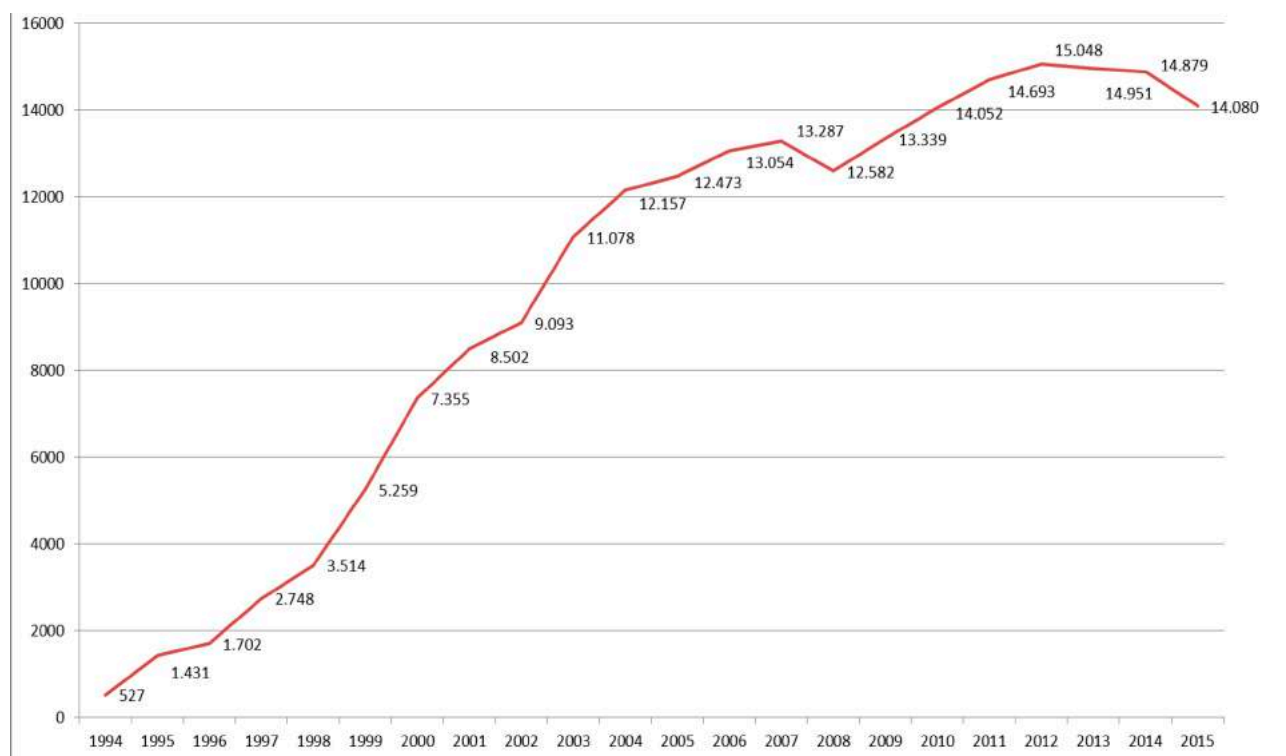
Las **nuevas adhesiones** realizadas durante el año 2015 se distribuyen por territorio histórico según el grafico:

### Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2015)

por territorios históricos



## EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE EVOLUCIÓN 1994 - 2015



## Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 diciembre 2015)

por sectores de actividad

	EMPRESAS ADHERIDAS	% ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI
Actividades recreativas	49	0,35%
Agencias de viaje	37	0,26%
Alimentación	987	7,01%
Automóviles	1.106	7,86%
Bazares	47	0,33%
Comercio electrónico	10	0,07%
Electrodomésticos, SAT	434	3,08%
Energía	21	0,15%
Enseñanza	294	2,09%
Gremios, vivienda	1.851	13,15%
Hostelería	455	3,23%
Informática	186	1,32%
Joyería, Relojería	377	2,68%
Muebles	953	6,77%
Otro comercio por menor	2.319	16,47%
Otros	2.387	16,95%
Promoción inmobiliaria	167	1,19%
Publicidad	7	0,05%
Seguros	50	0,36%
Telefonía	102	0,72%
Textil, Calzado	2.058	14,62%
Tintorerías	98	0,70%
Transportes	85	0,60%
<b>TOTAL</b>	<b>14.080</b>	<b>100%</b>

## 4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **765 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2015 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

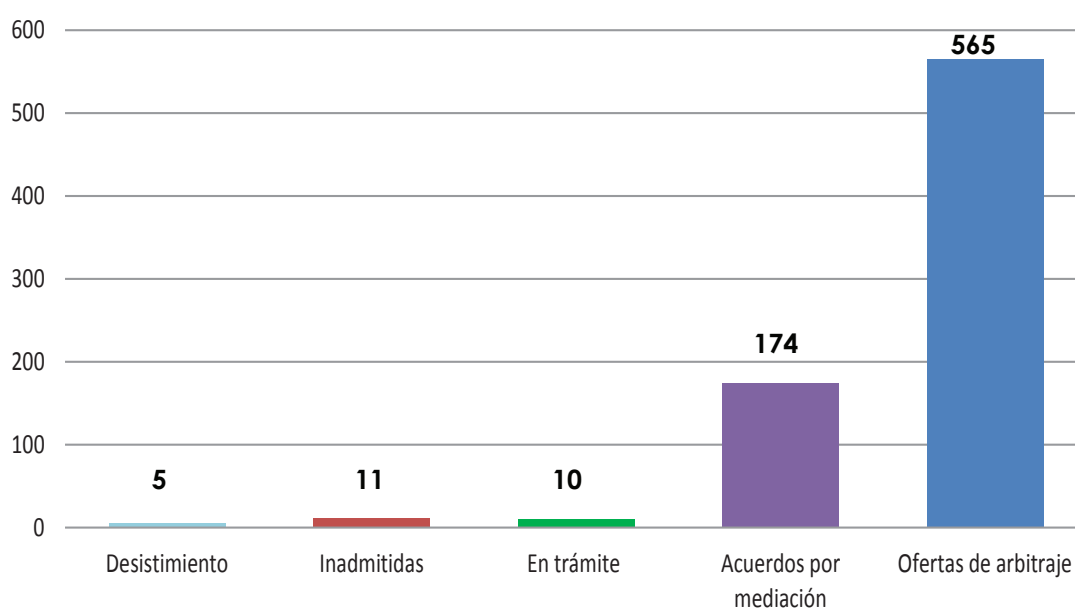
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **739 solicitudes (96,60%) fueron tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 174 Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- ▶ **16 solicitudes (2,09%) no llegaron a tramitarse** (5 por desistimiento de la persona consumidora y 11 por inadmisión).
- ▶ **10 solicitudes (1,30%) se encuentran en tramitación a 31 diciembre de 2015.**

### Solicitudes de arbitraje (2015)

Sectores	Nº de solicitudes
Actividades recreativas	1
Agencias de viaje	4
Alimentación	1
Automóviles	27
Comercio electrónico	1
Electrodomésticos, SAT	8
Energía	63
Enseñanza	8
Gremios, vivienda	37
Hostelería	1
Joyería, Relojería	4
Muebles	22
Otro comercio por menor	24
Otros	20
Promoción inmobiliaria	1
Publicidad	1
Servicios bancarios	1
Telefonía	504
Textil, Calzado	8
Tintorerías	26
Transportes	3
<b>TOTAL</b>	<b>765</b>

## Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2015)



En 565 casos se propuso a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en 372 se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros 26 casos aceptaron el arbitraje. En el resto, 167 casos (29,55 %), no se aceptó el arbitraje.

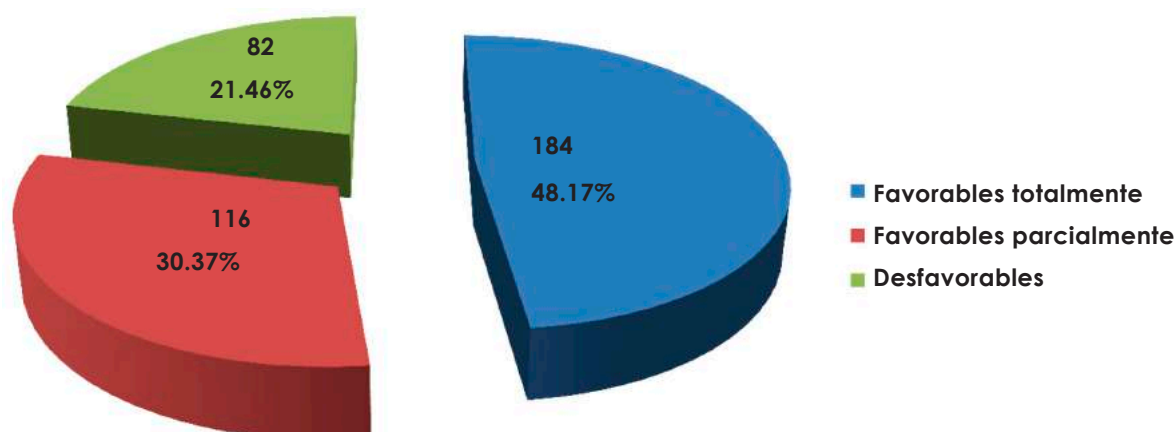
Durante el año 2015 se dictaron **382 laudos**.

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

En cuanto a los resultados, **184 laudos fueron favorables totalmente** a la persona consumidora y **116 parcialmente**; en **82** el dictamen fue **desfavorable** a la persona consumidora.

## Laudos dictados (2015)

por tipo de decisión



# 5. Control de mercado

La actividad de control de mercado hace referencia al **conjunto de actividades** 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 2015 se llevaron a cabo **diversas campañas de inspección**, en cuestiones tales como: cláusulas suelo en contratos de préstamo con garantía hipotecaria, alimentos con declaraciones nutricionales y propiedades saludables, telefonía: información precontactual, prácticas fraudulentas en la comercialización de pescado y mieles, leche sin lactosa, guantes EPIs, pintura de dedos, etc.

- ▶ Enlace: [Campañas de inspección \(año 2015\)](#).



## 5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2015 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 2015:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2015)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	51	60.743
Juguetes	16	55.790
Equipos Protección Individual (EPIs)	12	216.239
Muebles	5	295
Material eléctrico	1	5.400
Otros	1	2.880
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>341.347</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 **dos 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 (2015)	
Productos	Total
Textil-calzado	467
Juegos y juguetes	825
Material eléctrico	377
Vehículos	350
Electrodomésticos	220
Productos químicos	172
Productos varios	540
<b>TOTAL</b>	<b>2.951</b>

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2015)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Juegos y juguetes	19	1.174
Productos Químicos	2	294
Material Eléctrico	23	7.448
Electrodomésticos	4	41
Textil, Calzado y complementos	2	7
Artículos varios	8	252
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>9.216</b>

## 5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2015 es de **4.017 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 (2015)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Reclamación / Denuncia	382	1.233	631	2.246
Red de alerta	129	1.037	409	1.575
Campaña	38	53	63	154
Otros	6	23	13	42
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>2.346</b>	<b>1.116</b>	<b>4.017</b>

## Actuaciones de inspección (2015)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Telefonía y comunicación	202	568	303	1.073
Juguetes	30	333	120	483
Electrodomésticos, informática y audiovisual (Venta y reparación)	25	123	76	224
Vehículos (venta y reparación)	22	70	45	137
Textil, calzado y complementos	15	58	37	110
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	2	5	16	23
Muebles	7	12	21	40
Material eléctrico	79	545	161	785
Tintorerías/Lavanderías	16	27	11	54
Vivienda (Promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	2	24	19	45
Alimentación	8	12	40	60
Servicios de abastecimiento (energía, agua, otros)	2	5	7	14
Transportes	7	15	5	27
Servicios bancarios	10	10	5	25
Servicios varios	87	421	122	630
Productos varios	41	118	128	287
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>2.346</b>	<b>1.116</b>	<b>4.017</b>

# 6. Cooperación con otros agentes y organismos

## 6.1. Programa de apoyo económico

### 6.1.1. Entidades locales (OMIC)

Por **Resolución de 30 de diciembre de 2014**, 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 2015**.

- ▶ 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 2015 ascendieron a **943.733,42 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 **859.170,51 euros** en 2015, y se distribuyeron del modo siguiente:

## Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2015)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.397,66 €
ANDOAINGO UDALA	15.422,05 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	38.336,36 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	20.315,05 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	29.881,53 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	16.858,56 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	15.822,98 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	26.691,29 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	42.687,90 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	14.317,10 €
AYUNTAMIENTO DE LEIOA	13.541,39 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	6.702,00 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	22.411,14 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA	13.660,12 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	42.687,90 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	42.687,90 €
AYUNTAMIENTO DE SESTAO	6.592,71 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	1.920,95 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	23.627,89 €
CUADRILLA DE AÑANA	3.543,09 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	1.707,51 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	10.657,74 €
ELGOIBARKO UDALA	7.585,12 €
FORLAN	14.727,32 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	18.993,54 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	28.726,60 €
INGURALDE	60.000,00 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.952,97 €
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	25.036,45 €
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	27.462,42 €
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	27.981,91 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	37.351,91 €
OARSOALDEA	42.687,90 €
ONDARROAKO UDALA	3.880,48 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	9.313,07 €
<b>TOTAL</b>	<b>859.170,51 €</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 2015 a **4.563 euros**:

### Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2015)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	1.421,93 €
FORLAN	761,07 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	2.380,00€
<b>TOTAL</b>	<b>4.563,00 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** ascendieron en el año 2015 a **79.999,91 euros**:

### Ayudas económicas destinadas a actividades de inspección de OMIC (2015)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	15.374,94 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	8.817,52 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	13.434,13 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	14.068,07 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	11.531,20 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	15.374,94 €
FORLAN	1.399,11 €
<b>TOTAL</b>	<b>79.999,91€</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 2015 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 2015 emitió los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos**:

- ▶ [DECRETO 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi.](#)
- ▶ [DECRETO 9/2015, de 27 de enero, por el que se regula la instalación y uso de desfibriladores externos automáticos y semiautomáticos y se establece la obligatoriedad de su instalación en determinados espacios de uso público externos al ámbito sanitario.](#)
- ▶ [DECRETO 203/2015, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 5/2012, de 23 de febrero, sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria.](#)
- ▶ [RESOLUCIÓN de 20 de enero de 2015, de la Directora de Política Financiera y Recursos Institucionales, por la que se somete a información pública el Anteproyecto de Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias de la Comunidad Autónoma de Euskadi.](#)
- ▶ [DECRETO 146/2015, de 21 de julio, de colaboración financiera entre las entidades de crédito y la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de vivienda y suelo.](#)
- ▶ [RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2015, de la Directora de Turismo, por la que se somete a información pública el anteproyecto de Ley de Turismo.](#)
- ▶ [ORDEN de 13 de octubre de 2015, del Consejero de Salud, por la que se incorporan nuevas variables al conjunto Mínimo Básico de Datos del Alta Hospitalaria y se establece el calendario de su incorporación a las actividades de Atención Sanitaria Especializada.](#)
- ▶ [RESOLUCIÓN de 8 de septiembre de 2015, de la Directora de Régimen Jurídico, Económico y Servicios Generales, por la que se somete a información pública el Proyecto de Decreto sobre medidas de seguridad de pacientes que reciban asistencia sanitaria en los centros, servicios y establecimientos sanitarios ubicados en Euskadi.](#)

- ▶ [ORDEN de 21 de enero de 2016, del Consejero de Salud, por la que se que modifican los anexos del Decreto 312/1996, de 24 de diciembre, por el que se crea el sistema de Vigilancia Epidemiológica en la Comunidad Autónoma del País Vasco.](#)
- ▶ Orden que desarrolla el Decreto 9/2015, de 27 de enero, por el que se regula la instalación y uso de desfibriladores automáticos y semiautomáticos y se establece la obligatoriedad de su instalación en determinados espacios de uso público externos al ámbito sanitario.
- ▶ [ORDEN de 22 de diciembre de 2015, 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)  
[www.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 \(AA.CC.\)](#)