

# memoria

# 2017



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>	<b>4. Resolución de conflictos .....</b>	<b>21</b>
<b>2. Información .....</b>	<b>5</b>	4.1. Consultas de consumo en Euskadi .....	21
2.1. Publicaciones .....	5	4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi .....	23
2.1.1. Folletos y hojas informativas .....	6	4.2.1. Kontsumobide.....	26
2.1.2. Revistas .....	8	4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC).....	29
2.1.3. Estudios .....	9	4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras.....	29
2.1.4. Memoria Kontsumobide 2016 .....	9	4.3. Expedientes sancionadores.....	33
2.1.5. Kontsumotegia .....	9	4.4. Arbitraje de Consumo.....	35
2.1.6. Vídeos .....	10	4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje.....	35
2.1.7. Flashes informativos .....	10	4.4.2. Solicitudes de arbitraje.....	39
2.2. Sensibilización .....	11	<b>5. Control de mercado .....</b>	<b>41</b>
2.2.1. Campaña de difusión de KB .....	11	5.1. Campañas de inspección y control .....	41
2.2.2. Intervenciones de KB en medios de comunicación .....	11	5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE ....	42
2.2.3. Kabito, la mascota de Kontsumobide.....	11	5.3. Control de seguridad de los productos no alimenticios .....	42
2.3. Kontsumobide en Internet .....	12	5.4. Actuaciones inspectoras .....	43
2.3.1. Página web .....	12	<b>6. Cooperación con otros agentes y organismos.....</b>	<b>45</b>
2.3.2. Blog .....	13	6.1. Programa de apoyo económico .....	45
2.3.3. Redes sociales.....	13	6.1.1. Entidades locales (OMIC) .....	45
2.3.3.1. Facebook.....	14	6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras .....	48
2.3.3.2. Twitter.....	14	6.2. Comisión Consultiva de Consumo .....	49
2.3.3.3. Instagram .....	14	6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas .....	50
2.3.3.4. YouTube .....	14	<b>Anexos (datos de contacto).....</b>	<b>51</b>
2.3.4. APP Kontsumobide .....	14	Anexo I: Kontsumobide .....	51
<b>3. Formación.....</b>	<b>15</b>	Anexo II: Centros de información y atención a la persona consumidora .....	52
3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide.....	15		
3.2. Formación en consumo en centros educativos.....	17		
3.3. Formación en consumo para personas mayores.....	19		
3.4. Formación para profesionales de consumo.....	20		

# 1. Introducción

---

Desde que el 12 de julio de 2011 se aprobó, mediante el **Decreto 159/2011, la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, han pasado 6 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 Turismo, Comercio y Consumo 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.**

'Conócenos':

- ▶ [Bienvenida de la directora](#)
- ▶ [Objetivo y funciones](#)
- ▶ [Estructura](#)
- ▶ [Plan estratégico](#)
- ▶ [Plan de euskera](#)
- ▶ [Memorias](#)
- ▶ [Transparencia](#)
- ▶ [Blog y redes sociales](#)
- ▶ [Dónde estamos](#)

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 significativos 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 2017. 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 más destacable.

Los datos se dividen 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, 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-): **OMICs y asociaciones de personas consumidoras** (Anexo II).



## 2. Información

Las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017 por Kontsumobide en el área de información se materializaron a través de las siguientes iniciativas:

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

### 2.1. Publicaciones

Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es impulsar la difusión de información a las personas consumidoras y usuarias a través de la edición de **monografías, folletos, guías y materiales diversos** sobre temas de consumo. Debemos destacar que este año se ha hecho un esfuerzo por potenciar **nuevos formatos audiovisuales** con el objetivo de facilitar la recepción de información a las personas consumidoras, básicamente a través de la creación de nuevos vídeos, GIFs y flashes informativos.

Enlaces:

- ▶ [Folletos y hojas informativas](#)
- ▶ [Guías y manuales](#)
- ▶ [Materiales didácticos](#)
- ▶ [Estudios](#)
- ▶ [Revistas](#)



# 2.1.1. Folletos y hojas informativas

A lo largo de 2017 se han editado y difundido los siguientes folletos y hojas informativas:



Nociones básicas



Ahorro familiar



Seguros



Banca



Créditos rápidos



Cuidados al sol



[Garantía de los productos](#)



[Cómo separar la basura](#)



[Transporte: reclamaciones](#)



[Guía de servicios](#)



[Cómo contactar con Kontsumobide](#)

## 2.1.2. Revistas

Kontsumobide ha continuado con la elaboración y edición de revistas sobre temas de consumo. Las publicaciones están disponibles en la [página web](#) del Instituto:

► **Revista Kontsumobide:** en 2017 se han publicado 3 números. En todas ellas se pueden encontrar artículos, noticias de actualidad, consultas, entrevistas, etc. sobre una gran variedad de temas de consumo.

- **Nº 29:** *¿Cómo funcionan las 'cookies'?*
- **Nº 30:** *Aceite de palma, ¿es perjudicial?*
- **Nº 31:** *¿Tienes frío con la calefacción puesta?*

► Enlace: [Revista Kontsumobide](#)



► **Formación en consumo en centros educativos:** en 2017 se ha publicado el **número 12**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2016-2017. La revista se ha distribuido en los centros escolares que han participado en el programa.

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



► **Formación en consumo en centros de mayores:** en 2017 se ha publicado el **número 11**, 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 2017, Kontsumobide ha realizado **un sondeo** entre las personas usuarias a través de sus tres centros de formación en consumo:

- ▶ **Las personas mayores: dificultades y problemas en viajes y desplazamientos** (octubre).

Los resultados de este sondeo se recogen en el siguiente informe:

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

## 2.1.4. Memoria Kontsumobide 2016

Durante 2017 se ha publicado la [Memoria 2016 de Kontsumobide](#).



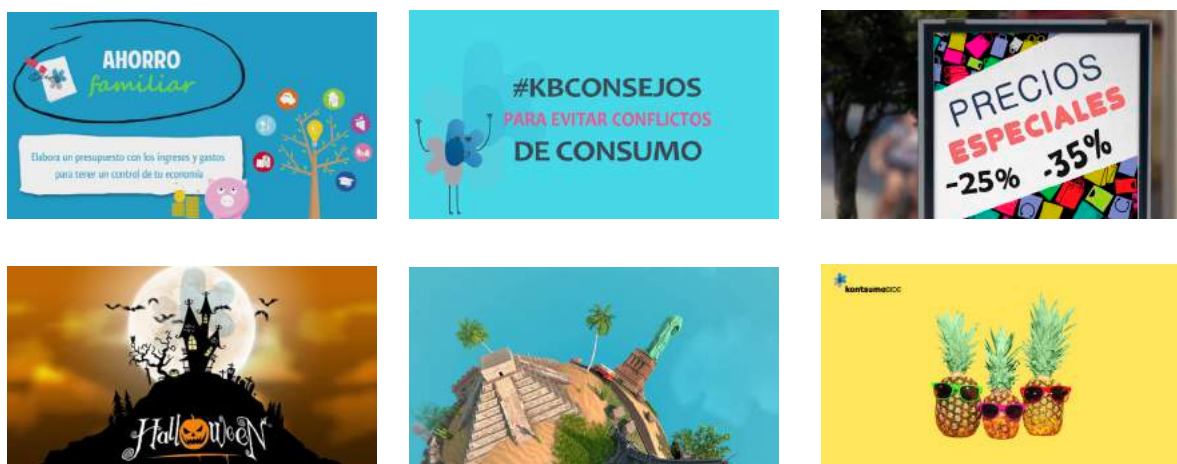
## 2.1.5. Kontsumotegia

Kontsumobide lanzó en 2016 Kontsumotegia, un **boletín informativo semanal** de suscripción voluntaria en el que se difunden los cambios normativos y la información de actualidad relacionados con el área de consumo. Durante 2017, esta herramienta se ha ido afianzando, de forma progresiva. De hecho, si en un primer momento solo se remitía a todo el personal de Kontsumobide, en 2017 el instituto envió una invitación a todas las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMICs) y a las asociaciones de personas consumidoras incluidas en el Registro de asociaciones de personas consumidoras de Euskadi. Gracias a esta difusión y a la inscripción voluntaria de estos agentes, en la actualidad el boletín se manda a **133 correos electrónicos**.

En 2017, se generaron un total de **45 boletines**. La información se elabora a partir, entre otras, de las siguientes fuentes: noticias, notas de prensa y entradas del blog de [kontsumobide.eus](#); boletines oficiales; documentos de la UE; información del poder ejecutivo; jurisprudencia y sentencias; artículos del Centro de Estudios de Consumo (CESCO), y noticias de diferentes webs.

## 2.1.6. Vídeos

Durante 2017, Kontsumobide ha creado **24 nuevos vídeos** que ha publicado en el canal YouTube. Asimismo, ha difundido estos contenidos a través de las redes sociales en las que el instituto está presente.



## 2.1.7. Flashes informativos

Dentro de la estrategia digital que ha definido Kontsumobide para las redes sociales, se ha apostado por **reforzar la imagen de marca** del instituto creando **mensajes informativos**. El diseño de estos mensajes sigue una estructura similar diferenciándose por el color y los hashtag corporativos que se han definido para la marca. Estos hashtag son: #kbinforma, #kbforma, #kbalerta y #kbconsejo. Estas palabras clave se utilizan también en las publicaciones que se realizan en las distintas redes sociales.

Durante 2017 se han publicado **84 flashes informativos**.



## 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 ha realizado durante 2017 **una campaña divulgativa en radio**. Se han difundido **recomendaciones** en materia consumo en Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 principales, Onda Cero, Onda Vasca, COPE y Cadena 100.

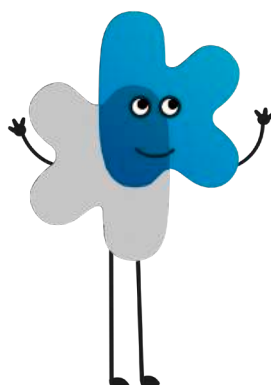
### 2.2.2. Intervenciones de Kontsumobide en medios de comunicación

En total, en 2017, Kontsumobide ha realizado **una rueda de prensa** y ha elaborado **10 notas de prensa** para los medios. Asimismo en 2017 el Instituto ha estado presente **46 veces en prensa escrita, 256 veces en prensa digital, 3 en televisión y 1.777 en radio**.



### 2.2.3. Kabito, la mascota de Kontsumobide

El intenso **trabajo creativo** desarrollado desde la Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación ha desembocado en la gestación de una mascota para Kontsumobide. El personaje, **creado a partir del logo** del instituto, surgió de forma espontánea en abril de 2017, durante la elaboración del vídeo ¿Te vas de viaje? Desde entonces, Kabito —nombre con el que le ha bautizado el personal— ha protagonizado diversos vídeos, algún folleto y los flashes informativos.



## 2.3. Kontsumobide en Internet

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

La web de Kontsumobide ha experimentado en 2017 un incremento considerable en el número de accesos. El portal del Instituto Vasco de Consumo ha logrado atraer a **121.492 personas usuarias**, un 50% más que el año anterior. En total, los y las internautas han iniciado **159.531 sesiones** y han visitado **375.755 páginas**. Los datos revelan un aumento significativo de los accesos a la web de Kontsumobide a través de búsquedas efectuadas en Google, que ya suponen un 75% del total de las sesiones. Le siguen las consultas efectuadas tras teclear directamente la URL de Kontsumobide, con un 17%, y los accesos a través de las redes sociales, con un 4%, donde cobra un especial protagonismo Facebook. Cierran el listado las sesiones iniciadas gracias a otras páginas web que incluyen enlaces al portal del Instituto Vasco de Consumo, con otro 4%.

Los **contenidos más consultados** ofrecían pautas sobre cómo presentar una reclamación y cómo realizar una consulta, los aspectos relevantes sobre las hojas de reclamaciones, los trámites seguidos para resolver conflictos de consumo, la ubicación de las oficinas de Kontsumobide o las claves de las garantías de productos. Entre los **temas y las noticias** publicadas en la web durante 2017 han obtenido una gran acogida las informaciones sobre cómo reclamar los gastos de constitución de hipotecas o las cláusulas suelo.

A lo largo de todo el año, además de publicar información actualizada de los cambios normativos y de los **temas de consumo más interesantes** para la ciudadanía, los esfuerzos de la unidad se han centrado en **adaptar, de forma progresiva, los contenidos y el diseño de la página web con el objeto de dar el salto responsive**, es decir, de publicar a principios de 2018 una nueva web que permita una visualización adecuada en los dispositivos móviles. La adaptación responsive ha sido una aspiración continua del Instituto Vasco de Consumo, dado el **elevado porcentaje de visitas a través de dispositivos móviles y de tablets**, que en 2017 supuso un 38% de los accesos. Con el nuevo diseño, los y las internautas podrán mejorar su experiencia de visualización y la propia página web ganará presencia en su posicionamiento SEO.



Página web de Kontsumobide

## 2.3.2. Blog



El Instituto Vasco de Consumo lanzó en febrero de 2017 su **nuevo blog de consumo**, integrado dentro de la web de [kontsumobide.eus](http://kontsumobide.eus). La bitácora surgió tras un buen número de horas de trabajo en su diseño y configuración, y condicionado por las limitaciones del entorno [euskadi.eus](http://euskadi.eus). Su propósito es abordar de una forma amena y accesible aspectos relevantes para que la ciudadanía conozca sus derechos y deberes, y pueda actuar así de forma crítica y responsable en actos de consumo. Pretende, por tanto, ser un **complemento de la web** de esta institución y de su presencia en las redes sociales, a través de Facebook, Twitter, Instagram o YouTube. Las entradas se encuadran en diez áreas temáticas: nociones básicas, formación, control de mercado, compras, finanzas y seguros, productos, servicios, telefonía e internet, transporte y turismo, y vivienda y suministros.

Durante 2017, Kontsumobide publicó **51 entradas** sobre los temas más variados, que consiguieron **14.370 visitas**. Entre los posts más leídos destacaron los siguientes: "Nuevo bono social electrónico, quién puede pedirlo y cómo hacerlo", "Qué requisitos deben cumplir las viviendas para turistas que se ofertan por internet" o "¿Puede prohibir el cine meter comida y bebidas del exterior?" .



Blog de Kontsumobide

## 2.3.3. Redes sociales

Siendo conscientes del rol que juegan hoy en día las redes sociales a la hora de llegar a la ciudadanía, Kontsumobide ha definido en 2017 un plan basado en una **estrategia digital** de contenido y competencia con el objetivo de **potenciar la visibilidad** del instituto en las redes sociales a partir de la creación de foros, desarrollo del blog y otros métodos que han aumentado el tráfico de personas usuarias.

La presencia en redes sociales del Instituto Vasco de Consumo se fundamenta en los siguientes canales:



### 2.3.3.1. Facebook



La presencia de Kontsumobide en Facebook ha experimentado en 2017 un **incremento del 51,39%**. El perfil del Instituto Vasco de Consumo ha logrado alcanzar **7.891 personas** a las que les gusta la página. Durante el año se han publicado **381 post** y se ha optimizado la presencia en esta red social para llegar mejor al target e interactuar con él, aumentando el engagement de la comunidad. En este sentido se han conseguido un total de **2.140.412 impresiones** totales durante el año 2017 y se han mantenido **15.984 interacciones** con la ciudadanía.



### 2.3.3.2. Twitter



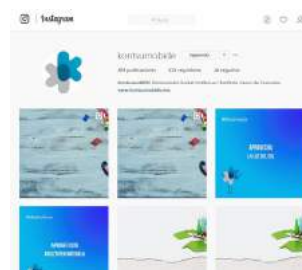
El perfil de Kontsumobide durante 2017 ha conseguido llegar a **1.749 personas seguidoras**. Para ello se han publicado **1.111 tweets** que han conseguido **263.200 impresiones totales**, **391 menciones** y **1.323 interacciones**.



### 2.3.3.3. Instagram



El perfil de Instagram de Kontsumobide durante 2017 ha conseguido **109 personas seguidoras**. Para ello se han publicado **149 posts** que han conseguido **1.166 interacciones**. Cabe destacar que en 2017 se ha modificado el tipo de publicaciones de la red; se ha apostado por intensificar la presencia de **imagen de marca**.



### 2.3.3.4. YouTube



Kontsumobide dispone de un canal YouTube con **73 suscriptores**. Principalmente el instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2017 se han subido **24 nuevos vídeos** al canal.



## 2.3.4. APP Kontsumobide

Durante 2017 Kontsumobide, a través de la APP para dispositivos móviles y tablet, ha seguido ofreciendo información práctica sobre temas de consumo a las personas consumidoras de Euskadi.

# 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:

- ▶ [La 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 2017, en estos 3 programas se han realizado **4.899 acciones formativas que han contado con un total de 77.402 participaciones**.

La **formación dirigida a profesionales del consumo** se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año. En 2017 **han participado 187 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 2017, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **2.093 talleres formativos, 2 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 10 formaciones en entidades públicas**. Por centro de formación se han distribuido así: 823 en Bilbao, 838 en Vitoria-Gasteiz y 432 en Donostia / San Sebastián. En estas acciones han participado 171 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 21.450 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 (2017)

TIPO DE ACCIONES

Nº ACCIONES

### Talleres específicos

Área publicidad	140
Área etiquetado	123
Área compras y servicios	178
Área sostenibilidad	207
Área derechos y deberes	73
Área seguridad	179
Área nuevas tecnologías	105
Área servicios financieros	64
Área alimentación	440

**Total talleres específicos 1.509**

### Talleres otros formatos

Talleres adaptados a necesidades educativas	<b>149</b>
Proyectos específicos	<b>45</b>
KB Txiki Txokoa	<b>72</b>
Focus Group	<b>3</b>
Paquetes formativos	<b>6</b>
Maratones de consumo	<b>90</b>
Talleres familiares	<b>1</b>
Kontsumobide Jolasean (Pascua y Verano)	<b>84</b>
Consumo Aventura	<b>59</b>
Case Study	<b>11</b>
Talleres en inglés	<b>53</b>
Charlas	<b>11</b>

**Total talleres otros formatos 584**

**TOTAL ACCIONES FORMATIVAS 2.093**

### Resto de acciones formativas

Jornadas educadores y educadoras	2
Formación en entidades	10

**Total resto de acciones formativas 12**

**TOTAL ACCIONES FORMATIVAS EN CENTROS DE FORMACIÓN 2.105**



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 2017 se han realizado un total de **20 préstamos de materiales**.

El número de **consultas informativas** a personas consumidoras recibidas en los centros de formación durante el año 2017 ha sido de **1.229**.

## 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, durante el año 2017, **2.650 talleres** sobre consumo: **2.582 para el alumnado** (2.276 de Educación Primaria y 306 de 1er ciclo de la ESO) y **68 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en **128 centros escolares** de Euskadi, han participado **53.190 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **916 padres y madres**.

### Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2017)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA	TOTAL
Derechos y deberes	44	16	60
Alimentación	709	42	751
Consumo sostenible	555	55	610
Ocio, juegos y juguetes	368	24	392
Publicidad	139	59	198
Seguridad	46	2	48
Compra: criterios y etiquetado	235	39	274
Nuevas tecnologías	180	69	249
<b>TOTAL</b>	<b>2.276</b>	<b>306</b>	<b>2.582</b>

Para **los padres y las madres** se han ofertado **7 actividades diferentes**:

- ▶ 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).

Kontsumobide, para facilitar la asistencia de padres y madres a las sesiones formativas del programa, ha ofrecido un servicio de guardería-ludoteca para sus hijos e hijas de entre 2 y 10 años. Se han realizado un total de 23 sesiones y han participado un total de 110 niños y niñas.

### 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 12ª edición del concurso (**Consumópolis12. 'Internet: ¿haces un uso responsable?'**. **Curso 2016/2017**), por lo que se refiere a Euskadi, han completado la fase autonómica **30 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)

### 3.3. Formación en consumo para personas mayores

Como en años anteriores, en 2017 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a personas mayores.

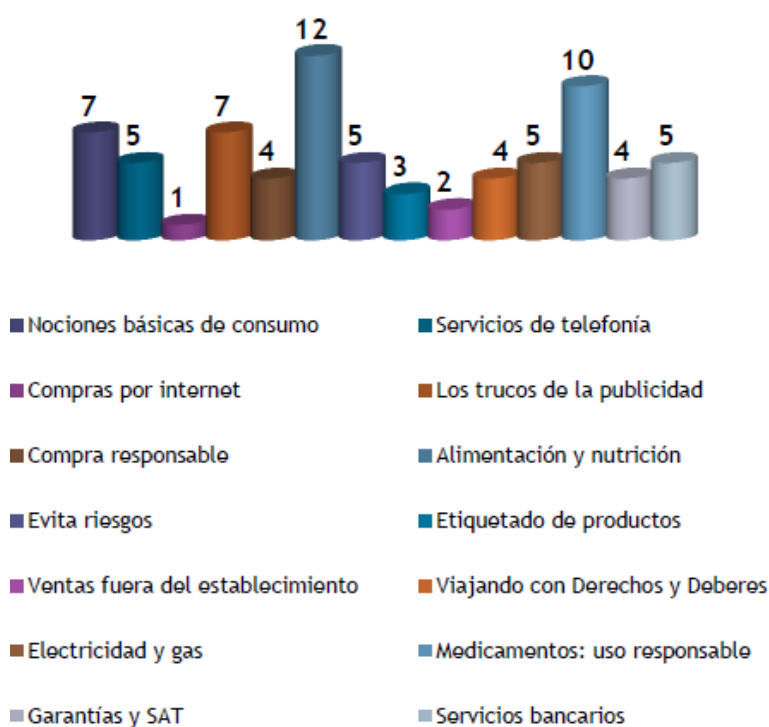
► Enlace: [Formación en consumo para personas mayores](#)



En el programa han participado **2.575 personas (2.000 mujeres y 575 hombres)** distribuidas en **64 grupos**. Se han llevado a cabo un total de **43 conferencias y 78 talleres prácticos**. El tema más demandado ha sido el referido a "Medicamentos: uso responsable", seguido de "Alimentación y Nutrición" y de "Electricidad y gas".

Además, se han realizado un total de **19 visitas**, bien a centros de producción o de servicios o a centros de formación en materia de consumo. Los centros visitados durante el primer semestre de 2017 (durante el segundo semestre no se han realizado visitas) por las personas participantes en el programa de formación para personas mayores han sido Mercabilbao, Ekoetxea Urdaibai (Torremadariaga), Hazi, Cafés la Brasileña, Nestlé, Cementos Rezola Museoa, EITB, MetroBilbao y El Correo.

#### 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 2017 se han organizado e impartido las siguientes acciones formativas dirigidas a profesionales del ámbito de consumo:

### Jornada 'Transposición de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento 524/2013. Sistemas de resolución alternativa de conflictos'. (Bilbao, 6 de marzo)

Duración **5 horas**. El número de profesionales de consumo participantes fue de **39**. La jornada se realizó en la sede del Gobierno Vasco en Bilbao, Gran Vía 85.

### Jornada 'Cómo reclamar los gastos de constitución de hipoteca'. (Bilbao, 5 de abril)

Duración **3 horas y 30 minutos**. Han participado **70** profesionales del ámbito de consumo. La jornada se realizó en la sede del Gobierno Vasco en Bilbao, Gran Vía 85.

### Jornada 'Seguridad de los Juguetes'. (Vitoria-Gasteiz, 16 de octubre)

Duración **4 horas y 30 minutos**. Han participado **18** profesionales de consumo. La jornada se desarrolló en la sede de Kontsumobide en Vitoria-Gasteiz, Avenida de Santiago, 11.

### Curso 'Actualización normativa en materia de consumo'. (Vitoria-Gasteiz, 23, 28 y 30 de noviembre)

Curso presencial de **15 horas** de duración, organizado por Kontsumobide, e impartido a **60** profesionales del ámbito de consumo. El curso tuvo lugar en la sede de Kontsumobide en Vitoria-Gasteiz, Avenida de Santiago, 11.

# 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 2017, **en el conjunto de Euskadi**, se ha respondido a un total de **46.613 consultas de consumo**. De ellas, **10.032 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 también han dado respuesta a las cuestiones planteadas por las personas consumidoras. Así, las **OMIC han respondido durante el año 2017 a 29.982 consultas y las asociaciones a 6.599**.

- ▶ 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 (2017)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	%
Alimentación	28	55	4	87	0,19%
Electrodomést., informát. y audiov.	751	875	32	1.658	3,56%
Estaciones de servicio	1	11	5	17	0,04%
Juguetes	9	21	0	30	0,06%
Material eléctrico	8	23	3	34	0,07%
Muebles	146	302	21	469	1,01%
Productos químicos (cosméticos, droguería, perfumería)	4	11	1	16	0,03%
Productos varios	260	317	20	597	1,28%
Reparación vehículos	594	873	128	1.595	3,42%
Reparación de viviendas, gremios	51	332	63	446	0,96%
Reparación electrodomésticos	214	419	35	668	1,43%
Seguros	380	1.643	250	2.273	4,88%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	891	2.642	226	3.759	8,06%
Servicio sanitario y asistencial	108	295	39	442	0,95%
<b>Servicios bancarios</b>	<b>1.726</b>	<b>8.998</b>	<b>3.626</b>	<b>14.350</b>	<b>30,79%</b>
Servicios varios	1.101	4.571	540	6.212	13,33%
Sin informar	123	0	0	123	0,26%
Telecomunicaciones	1.792	4.339	380	6.511	13,97%
Telefonía y comunicación	23	134	10	167	0,36%
Textil, calzado y complementos	355	603	26	984	2,11%
Tintorerías y lavanderías	37	59	10	106	0,23%
Transportes	393	924	134	1.451	3,11%
Vehículos	230	544	39	813	1,74%
Viajes	223	458	50	731	1,57%
Vivienda, promoción inmobiliaria	584	1.533	957	3.074	6,59%
<b>TOTAL</b>	<b>10.032</b>	<b>29.982</b>	<b>6.599</b>	<b>46.613</b>	<b>100%</b>

## 4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

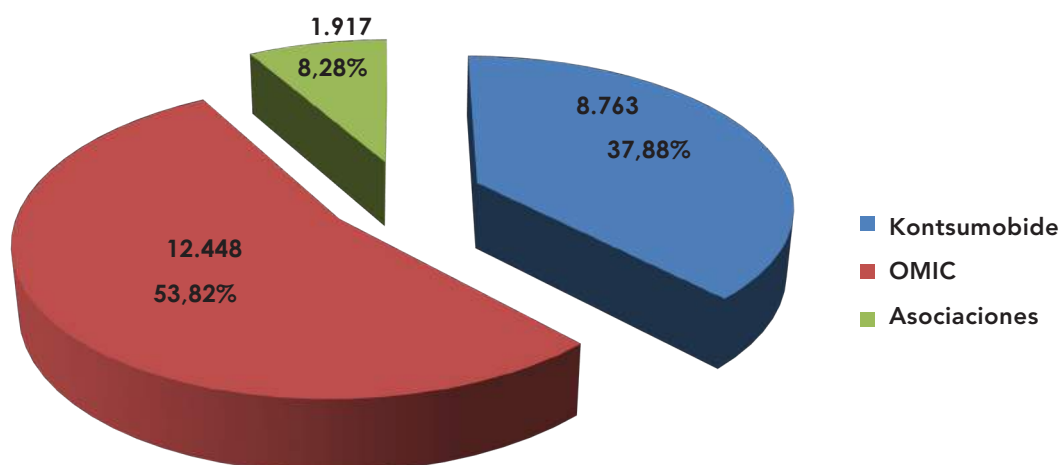
Durante 2017, en **Euskadi se tramitaron 23.128 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **8.763 a través de Kontsumobide, 12.448 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) y 1.917 por las asociaciones de personas consumidoras.**

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 22,16% del total. Los servicios bancarios se sitúan en un segundo lugar con un 18,67%, seguido de las reclamaciones referidas a los servicios de abastecimiento (energía, agua, otros) con un 10,02%. De hecho, estos cuatro sectores acumulan la mitad de todas las reclamaciones (50,85%).

- ▶ Enlace: [Cómo hacer una reclamación de consumo](#)
- ▶ Enlace: [Trámites para la resolución de conflictos de consumo](#)

### Reclamaciones de consumo en Euskadi (2017)

por organismos



## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2017)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		ASOCIACIONES	
Alimentación	48	0,55%	42	0,34%	1	0,05%
Electrodomést., informát. y audiov.	697	7,95%	779	6,26%	27	1,41%
Estaciones de servicio	21	0,24%	6	0,05%	0	0,00%
Juguetes	10	0,11%	12	0,10%	1	0,05%
Material eléctrico	12	0,14%	10	0,08%	0	0,00%
Muebles	199	2,27%	162	1,30%	8	0,42%
Cosméticos, droguería, perfumería...	13	0,15%	6	0,05%	0	0,00%
Productos varios	184	2,10%	134	1,08%	3	0,16%
Reparación de vehículos	574	6,55%	345	2,77%	20	1,04%
Reparación de viviendas, gremios	72	0,82%	71	0,57%	12	0,63%
Reparación electrodomésticos	210	2,40%	247	1,98%	8	0,42%
Seguros	71	0,81%	459	3,69%	67	3,50%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	512	5,84%	1725	13,86%	80	4,17%
Servicio sanitario y asistencial	154	1,76%	80	0,64%	9	0,47%
Servicios bancarios	579	6,61%	2587	20,78%	1152	60,09%
Servicios varios	2021	23,06%	1304	10,48%	85	4,43%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>1883</b>	<b>21,49%</b>	<b>2989</b>	<b>24,01%</b>	<b>254</b>	<b>13,25%</b>
Telefonía y comunicación	188	2,15%	99	0,80%	9	0,47%
Textil, calzado y complementos	309	3,53%	192	1,54%	4	0,21%
Tintorerías, lavanderías	50	0,57%	46	0,37%	2	0,10%
Transportes	522	5,96%	581	4,67%	79	4,12%
Vehículos	115	1,31%	141	1,13%	9	0,47%
Viajes	208	2,37%	292	2,35%	25	1,30%
Vivienda, promoción inmobiliaria	111	1,27%	139	1,12%	62	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>8.763</b>	<b>100%</b>	<b>12.448</b>	<b>100%</b>	<b>1.917</b>	<b>100%</b>



## Reclamaciones de consumo en Euskadi (2017)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	19	0,45%	44	0,41%	28	0,45%	91	0,39%
Electrodomést., informát. y audiov.	304	7,14%	969	10,95%	230	3,70%	1.503	6,50%
Estaciones de servicio	3	0,07%	21	0,18%	3	0,05%	27	0,12%
Juguetes	7	0,16%	11	0,15%	5	0,08%	23	0,10%
Material eléctrico	6	0,14%	10	0,11%	6	0,10%	22	0,10%
Muebles	84	1,97%	239	2,15%	46	0,74%	369	1,60%
Cosméticos, droguería, perfumería	5	0,12%	9	0,09%	5	0,08%	19	0,08%
Productos varios	74	1,74%	173	1,65%	74	1,19%	321	1,39%
Reparación de vehículos	187	4,39%	566	4,09%	186	3,00%	939	4,06%
Reparación de viviendas, gremios	23	0,54%	77	0,84%	55	0,89%	155	0,67%
Reparación electrodomésticos	68	1,60%	256	2,42%	141	2,27%	465	2,01%
Seguros	123	2,89%	324	3,13%	150	2,42%	597	2,58%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	265	6,23%	1.257	11,08%	795	12,80%	2.317	10,02%
Servicio sanitario y asistencial	52	1,22%	113	0,79%	78	1,26%	243	1,05%
Servicios bancarios	1.006	23,63%	2.120	4,68%	1.192	19,19%	4.318	18,67%
Servicios varios	547	12,85%	1.986	15,21%	877	14,12%	3.410	14,74%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>993</b>	<b>23,32%</b>	<b>2.613</b>	<b>20,63%</b>	<b>1.520</b>	<b>24,48%</b>	<b>5.126</b>	<b>22,17%</b>
Telefonía y comunicación	16	0,38%	181	1,22%	99	1,59%	296	1,28%
Textil, calzado y complementos	141	3,31%	296	2,48%	68	1,10%	505	2,18%
Tintorerías, lavanderías	22	0,52%	60	0,76%	16	0,26%	98	0,42%
Transportes	137	3,22%	735	7,31%	310	4,99%	1.182	5,11%
Vehículos	49	1,15%	158	1,68%	58	0,93%	265	1,15%
Viajes	84	1,97%	318	3,04%	123	1,98%	525	2,27%
Vivienda, promoción inmobiliaria	42	0,99%	125	1,27%	145	2,33%	312	1,35%
<b>TOTAL</b>	<b>4.257</b>	<b>100%</b>	<b>12.661</b>	<b>100%</b>	<b>6.210</b>	<b>100%</b>	<b>23.128</b>	<b>100%</b>

## 4.2.1. Kontsumobide

Durante el año 2017, Kontsumobide **recibió un total de 8.763 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: 1.932 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Kontsumobide de Araba, 4.818 por el de Bizkaia y 2.013 por el de Gipuzkoa. Entre ellas se recibieron **282 reclamaciones online**.

Del total de reclamaciones recibidas en Kontsumobide en 2017, cabe destacar, entre otros, los siguientes datos:

- ▶ Se ha dado un **importante impulso a la labor mediadora** realizada por Kontsumobide durante 2017: dicha labor **se realizó en 4.805 casos, de los cuales 2.249 se cerraron con algún tipo de avenencia entre las partes** (total o parcial).
- ▶ **616 reclamaciones** fueron trasladadas, para su resolución, **a otros organismos**, al tratarse de cuestiones sobre las que Kontsumobide no tiene competencia.
- ▶ **284 reclamaciones fueron trasladadas a la Junta Arbitral de Consumo**.
- ▶ Kontsumobide cerró **418 reclamaciones con propuesta de expediente sancionador** contra las empresas denunciadas.
- ▶ El **28,73%** de las reclamaciones recibidas corresponden a compras realizadas a **distancia o a través de Internet**:

### Solicitudes por forma de venta (2017)

A distancia / Internet	28,73%
Establecimiento	59,65%
Fuera del establecimiento	11,27%
Sin informar	0,34%



## Reclamaciones de consumo presentadas en Kontsumobide (2017)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	13	0,19%	20	0,42%	15	0,75%	48	0,55%
Electrodomést., informát. y audiov.	233	12,67%	349	7,24%	115	5,71%	697	7,95%
Estaciones de servicio	1	0,19%	17	0,35%	3	0,15%	21	0,24%
Juguetes	3	0,37%	7	0,15%	0	0,00%	10	0,11%
Material eléctrico	3	0,06%	5	0,10%	4	0,20%	12	0,14%
Muebles	55	2,72%	127	2,64%	17	0,84%	199	2,27%
Cosméticos, droguería, perfumería	4	0,31%	4	0,08%	5	0,25%	13	0,15%
Productos varios	50	1,67%	85	1,76%	49	2,43%	184	2,10%
Reparación de vehículos	128	7,05%	363	7,53%	83	4,12%	574	6,55%
Reparación de viviendas, gremios	13	0,37%	33	0,68%	26	1,29%	72	0,82%
Reparación electrodomésticos	18	1,92%	139	2,89%	53	2,63%	210	2,40%
Seguros	15	0,68%	45	0,93%	11	0,55%	71	0,81%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	100	8,59%	260	5,40%	152	7,55%	512	5,84%
Servicio sanitario y asistencial	28	0,87%	70	1,45%	56	2,78%	154	1,76%
Servicios bancarios	146	3,71%	296	6,14%	137	6,81%	579	6,61%
Servicios varios	311	17,18%	1.250	25,94%	460	22,85%	2.021	23,06%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>555</b>	<b>29,42%</b>	<b>884</b>	<b>18,35%</b>	<b>444</b>	<b>22,06%</b>	<b>1.883</b>	<b>21,49%</b>
Telefonía y comunicación	4	0%	112	2,32%	72	3,58%	188	2,15%
Textil, calzado y complementos	107	3,96%	161	3,34%	41	2,04%	309	3,53%
Tintorerías, lavanderías	11	0,37%	30	0,62%	9	0,45%	50	0,57%
Transportes	67	4,26%	305	6,33%	150	7,45%	522	5,96%
Vehículos	11	0,37%	70	1,45%	34	1,69%	115	1,31%
Viajes	36	2,35%	132	2,74%	40	1,99%	208	2,37%
Vivienda, promoción inmobiliaria	20	0,74%	54	1,12%	37	1,84%	111	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.932</b>	<b>100%</b>	<b>4.818</b>	<b>100%</b>	<b>2.013</b>	<b>100%</b>	<b>8.763</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 electrodomésticos**.

### Motivos de las reclamaciones

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

#### Telecomunicaciones (2017)

Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet		Servicios de telefonía	
Altas	0,22%	Altas	0,11%	Altas	0,66%	Altas	0,05%
Bajas	0,99%	Bajas	1,54%	Bajas	2,31%	Bajas	0,16%
Cobros por servicios no contratados	1,76%	Cobertura	0,16%	Cobros por servicios no contratados	1,04%	Cobros por servicios no contratados	0,93%
Facturación	5,28%	Cobros por servicios no contratados	6,32%	Facturación	13,52%	Facturación	3,08%
Incumplimiento contrato/oferta	2,53%	Facturación	18,20%	Incumplimiento contrato/oferta	11,16%	Incumplimiento contrato/oferta	2,31%
Información deficiente	0,16%	Incumplimiento contrato/oferta	9,02%	Información deficiente	0,49%	Información deficiente	0,16%
Interrupciones	0,22%	Información deficiente	0,55%	Interrupciones	1,70%	Interrupciones	0,11%
Otros	1,26%	Interrupciones	0,66%	Otros	1,15%	Otros	1,32%
Portabilidad	0,71%	Liberación de línea	0,27%	Publicidad engañosa	0,16%	Portabilidad	0,38%
Publicidad engañosa	0,05%	Otros	6,49%			Publicidad engañosa	0,05%
		Portabilidad	2,31%				
		Publicidad engañosa	0,16%				
		SMS	0,22%				

#### Electrodomésticos (2017)

Deficiencias del servicio	8,94%
Facturación	2,73%
Garantías	22,73%
Hojas reclamaciones: no tienen o negativa	0,15%
Incumplimiento contrato/oferta	11,06%
Incumplimiento plazos de entrega	5,30%
Información deficiente	1,67%
Montaje incorrecto	0,91%
Otros	11,06%
Producto defectuoso	24,85%
Publicidad engañosa	0,91%
Reparación defectuosa	9,70%

#### Servicios bancarios (2017)

Cláusulas suelo/techo	4,23%
Comisiones	16,54%
Cuentas corrientes	1,54%
Deficiencias del servicio	5,38%
Hipotecas: Gastos de constitución (STS 705/2015)	48,27%
Información deficiente	1,35%
Otros	15,19%
Préstamos hipotecarios	2,69%
Publicidad engañosa	0,58%
Tarjetas	4,23%

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

Las OMIC recibieron un total de **12.448 reclamaciones**: 1.918 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.065 en Bizkaia y 3.465 en Gipuzkoa.

### Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2017)

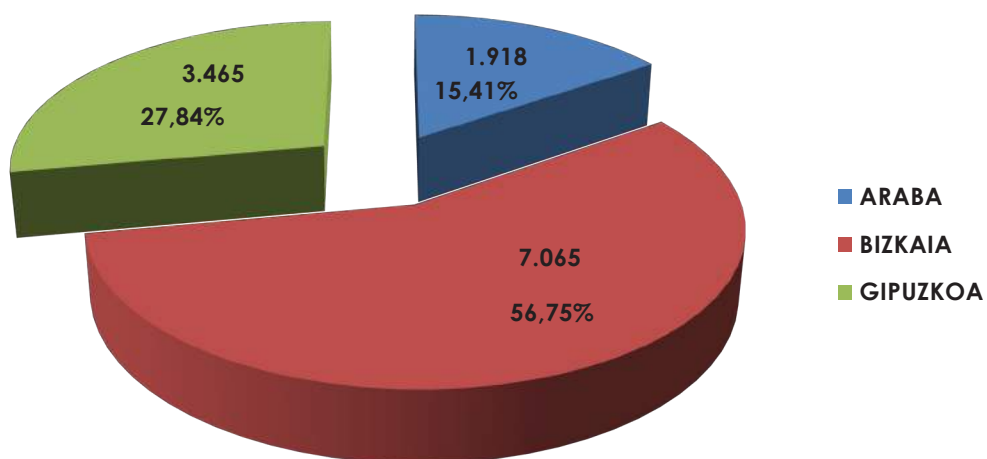
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	5	24	13	42	0,34%
Electrodomést., informát. y audiov.	68	602	109	779	6,26%
Estaciones de servicio	2	4	0	6	0,05%
Juguetes	4	4	4	12	0,10%
Material eléctrico	3	5	2	10	0,08%
Muebles	24	111	27	162	1,30%
Cosméticos, droguería, perfumería	1	5	0	6	0,05%
Productos varios	23	87	24	134	1,08%
Reparación de vehículos	52	194	99	345	2,77%
Reparación de viviendas, gremios	10	41	20	71	0,57%
Reparación electrodomésticos	49	111	87	247	1,98%
Seguros	101	244	114	459	3,69%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	163	941	621	1.725	13,86%
Servicio sanitario y asistencial	20	40	20	80	0,64%
Servicios bancarios	527	1.491	569	2.587	20,78%
Servicios varios	230	689	385	1.304	10,48%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>419</b>	<b>1.546</b>	<b>1.024</b>	<b>2.989</b>	<b>24,01%</b>
Telefonía y comunicación	10	62	27	99	0,80%
Textil, calzado y complementos	34	131	27	192	1,54%
Tintorerías y lavanderías	11	28	7	46	0,37%
Transportes	61	377	143	581	4,67%
Vehículos	35	85	21	141	1,13%
Viajes	44	173	75	292	2,35%
Vivienda, promoción inmobiliaria	22	70	47	139	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1.918</b>	<b>7.065</b>	<b>3.465</b>	<b>12.448</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 (2017)

por territorios históricos



## 4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras

Las asociaciones de personas consumidoras realizan labores de información, asesoramiento, mediación y defensa jurídica. En 2017, las asociaciones tramitaron **1.917 reclamaciones**: 407 en Araba, 778 en Bizkaia y 732 en Gipuzkoa.

### Reclamaciones de consumo presentadas en las asociaciones (2017)

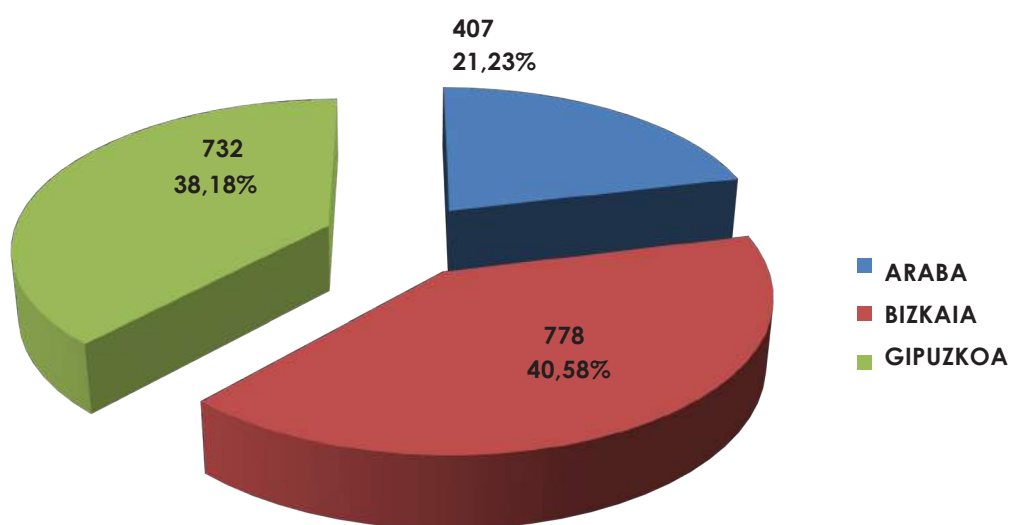
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	1	0	0	1	0,05%
Electrodomést., informát. y audiov.	3	18	6	27	1,41%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0,00%
Juguetes	0	0	1	1	0,05%
Material eléctrico	0	0	0	0	0,00%
Muebles	5	1	2	8	0,42%
Cosméticos, droguería, perfumería	0	0	0	0	0,00%
Productos varios	1	1	1	3	0,16%
Reparación de vehículos	7	9	4	20	1,04%
Reparación de viviendas, gremios	0	3	9	12	0,63%
Reparación electrodomésticos	1	6	1	8	0,42%
Seguros	7	35	25	67	3,50%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	2	56	22	80	4,17%
Servicio sanitario y asistencial	4	3	2	9	0,47%
<b>Servicios bancarios</b>	<b>333</b>	<b>333</b>	<b>486</b>	<b>1.152</b>	<b>60,09%</b>
Servicios varios	6	47	32	85	4,43%
Telecomunicaciones	19	183	52	254	13,25%
Telefonía y comunicación	2	7	0	9	0,47%
Textil, calzado y complementos	0	4	0	4	0,21%
Tintorerías y lavanderías	0	2	0	2	0,10%
Transportes	9	53	17	79	4,12%
Vehículos	3	3	3	9	0,47%
Viajes	4	13	8	25	1,30%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	1	61	62	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>778</b>	<b>732</b>	<b>1.917</b>	<b>100%</b>

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

### Reclamaciones de consumo presentadas en las asociaciones (2017)

por territorios históricos





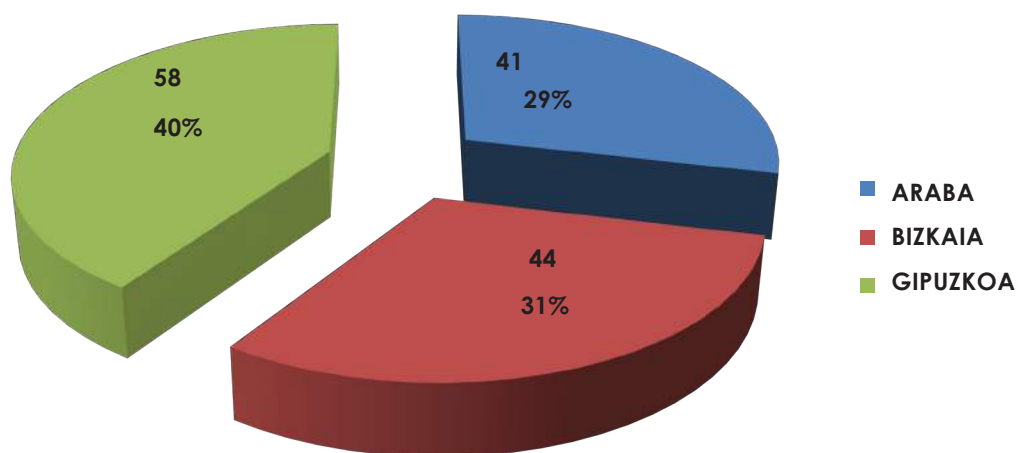
## 4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2017, **se incoaron 143 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 41 expedientes sancionadores, en Bizkaia 44 y en Gipuzkoa 58.

### Expedientes sancionadores incoados (2017)

por territorios históricos



Las telecomunicaciones acaparan **la mayoría de los expedientes sancionadores incoados (18,18% del total)**.

## Expedientes sancionadores incoados (2017)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	%
Alimentación	1	0	0	1	0,70%
Electrodomést., informát. y audiov.	2	4	3	9	6,29%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Juguetes	0	0	0	0	0%
Material eléctrico	0	0	0	0	0%
Muebles	1	1	1	3	2,10%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Productos varios	1	1	1	3	2,10%
Reparación de vehículos	5	1	0	6	4,20%
Reparación de viviendas, gremios	0	1	2	3	2,10%
Reparación electrodomésticos	1	1	3	5	3,50%
Seguros	0	0	0	0	0%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	5	1	9	15	10,49%
Servicio sanitario y asistencial	0	1	0	1	0,70%
Servicios bancarios	6	5	3	14	9,79%
Servicios varios	3	16	14	33	23,08%
Sin informar	0	3	0	3	2,10%
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>18,18%</b>
Telefonía y comunicación	0	1	0	1	0,70%
Textil, calzado y complementos	3	0	0	3	2,10%
Tintorerías y lavanderías	0	0	1	1	0,70%
Transportes	1	3	4	8	5,59%
Vehículos	1	0	1	2	1,40%
Viajes	2	1	0	3	2,10%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	1	2	3	2,10%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>143</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](#)



### 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: [Adhesión empresarial al arbitraje](#)

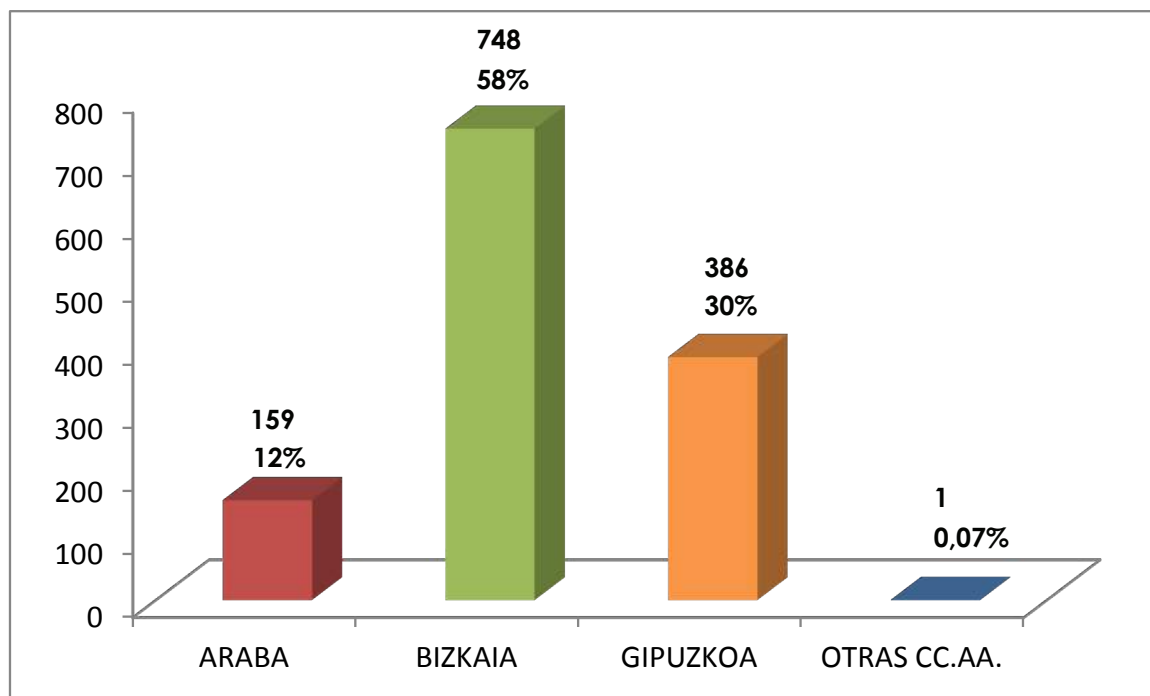
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las empresas, profesionales y comercios vascos adheridos, al confiar en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias.

Una vez más el balance es positivo: en 2017, **1.294 nuevas empresas aceptaron adherirse** al sistema de arbitraje. Y, a fecha de 31 diciembre 2017, el **número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo asciende a 14.878**.

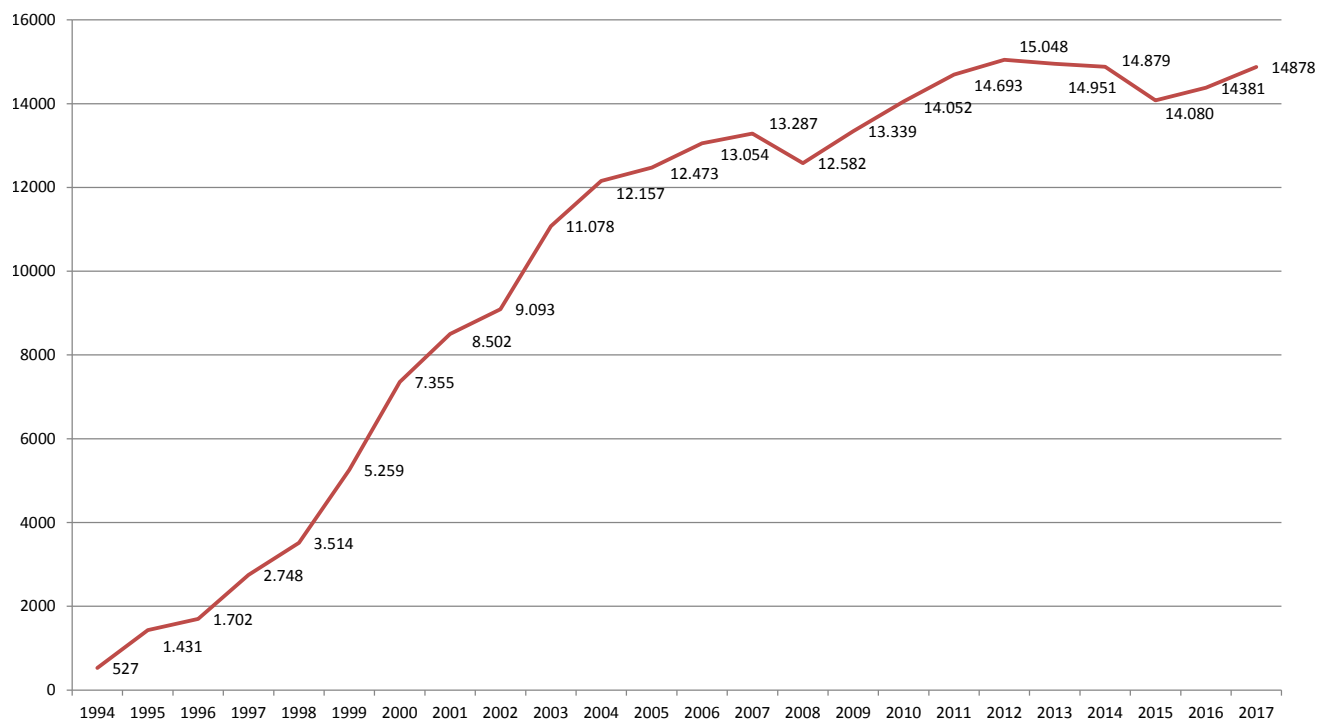
Las **nuevas adhesiones** realizadas durante el año 2017 se distribuyen por territorio histórico según el gráfico:

### Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2017)

por territorios históricos



## EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE EVOLUCIÓN 1994 - 2017



## Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 diciembre 2017)

por sectores de actividad

	EMPRESAS ADHERIDAS	% ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI
Actividades recreativas	60	0,40%
Agencias de viaje	39	0,26%
Alimentación	1.304	8,76%
Automóviles	1.012	6,80%
Bazares	49	0,33%
Comercio electrónico	11	0,07%
Electrodomésticos, SAT	401	2,70%
Energía	20	0,13%
Enseñanza	327	2,20%
Gremios, vivienda	1.860	12,50%
Hostelería	600	4,03%
Informática	167	1,12%
Joyería, relojería	329	2,21%
Muebles	860	5,78%
Otro comercio por menor	2.596	17,45%
Otros	2.674	17,97%
Promoción inmobiliaria	218	1,47%
Publicidad	7	0,05%
Seguros	65	0,44%
Telefonía	117	0,79%
Textil, calzado	1.975	13,27%
Tintorerías	107	0,72%
Transportes	80	0,54%
<b>TOTAL</b>	<b>14.878</b>	<b>100%</b>

## 4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **743 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2017 se distribuyeron por sectores según el cuadro siguiente:

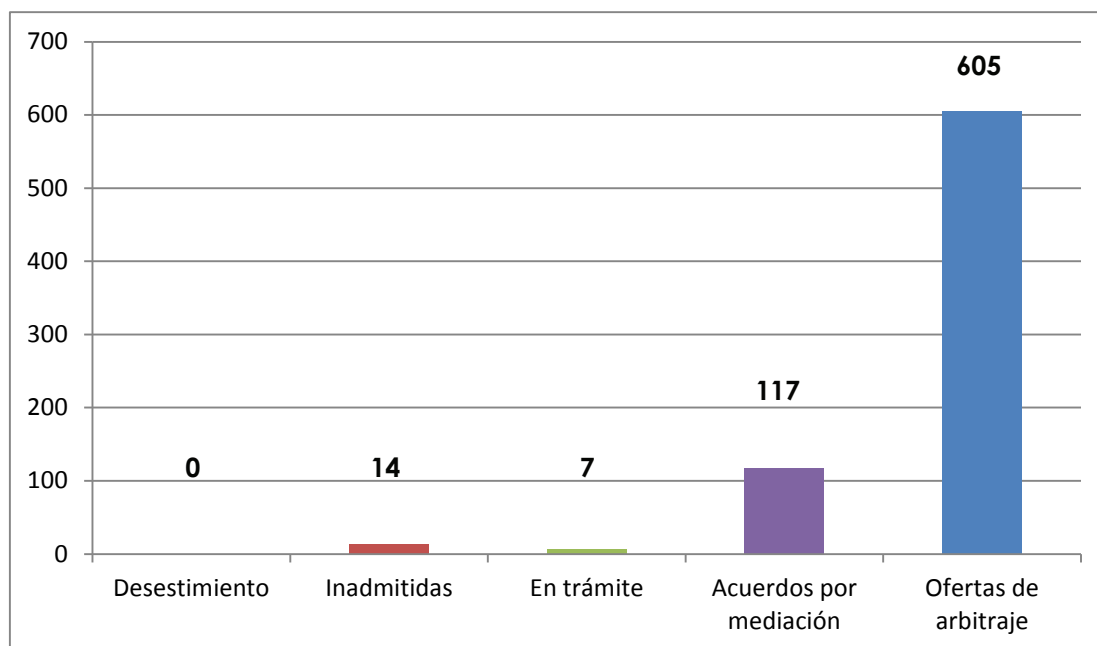
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **722 solicitudes (97,17%) fueron tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 117 Kontsumobide medió con las empresas y se lograron acuerdos previos sin necesidad de acudir al arbitraje.
- ▶ **14 solicitudes (1,88%) no llegaron a tramitarse** por inadmisión.
- ▶ **7 solicitudes (0,94%) se encuentran en tramitación** a 31 diciembre de 2017.

### Solicitudes de arbitraje (2017)

Sectores	Nº de solicitudes
Actividades recreativas	0
Agencias de viaje	6
Alimentación	4
Automóviles	31
Comercio electrónico	4
Electrodomésticos, SAT	24
Energía	78
Enseñanza	5
Gremios, vivienda	44
Hostelería	1
Informática	4
Joyería, relojería	2
Muebles	23
Otro comercio por menor	15
Otros	46
Promoción inmobiliaria	3
Publicidad	0
Seguros	6
Servicios bancarios	25
Telefonía	389
Textil, Calzado	6
Tintorerías	21
Transportes	5
Venta domiciliaria	0
<b>TOTAL</b>	<b>743</b>

## Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2017)



En **605 casos** se propuso a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en 358 se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros 42 casos aceptaron el arbitraje. En el resto, 205 casos, no se aceptó el arbitraje.

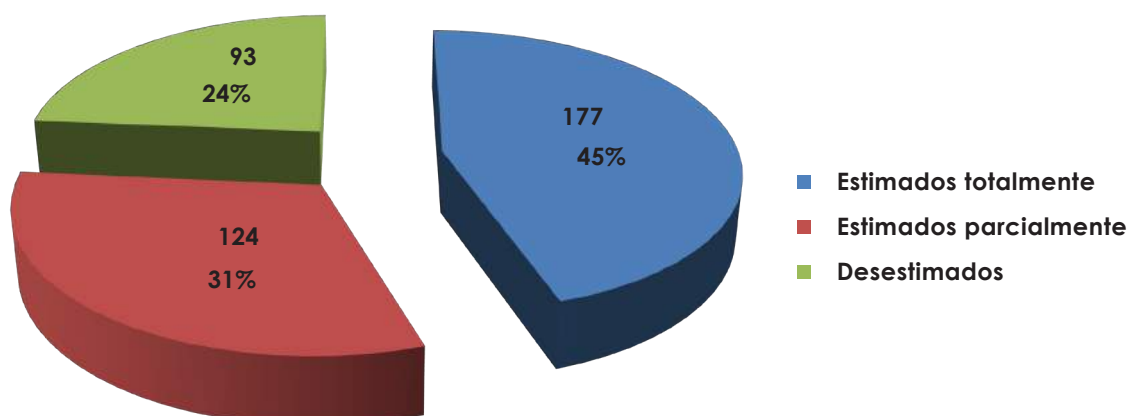
Durante el año 2017 se dictaron **394 laudos**.

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

En cuanto a los resultados, **177 laudos fueron favorables totalmente** a la persona consumidora y **124 parcialmente**; en 93 el dictamen fue **desfavorable** a la persona consumidora.

## Laudos dictados (2017)

por tipo de decisión





# 5. Control de mercado

El 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 alertados 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 2017 se llevaron a cabo **diversas campañas de inspección** en cuestiones tales como:

- Cláusulas abusivas en créditos rápidos formalizados a distancia.
- Productos alimenticios etiquetados como ecológicos: etiquetado y composición.
- Contratos de prestación de servicios en residencias de la tercera edad: legalidad del contenido del contrato y cláusulas abusivas.
- Productos con pretendida finalidad sanitaria.
- Etiquetado de eficiencia energética en neumáticos.
- Etiquetado y marcado de juguetes plásticos.
- Café descafeinado: etiquetado, contenido neto y cafeína.
- Prendas infantiles de menores de 14 años: cordones y cuerdas ajustables.
- Control de seguridad de los juguetes.
- Control del etiquetado de aceites de oliva y orujos de oliva envasados.

- ▶ Enlace: [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2017](#)

## 5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2017 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 2017:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2017)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	100	201.241
Material eléctrico	12	10.900
Juguetes	24	175.908
Muebles	5	728
Equipos Protección Individual (EPIs)	28	339.978
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>728.755</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 (2017)	
Productos	Total
Juegos y juguetes	925
Textil-calzado	334
Material eléctrico	356
Vehículos	533
Electrodomésticos	120
Productos químicos	191
Productos varios	449
<b>TOTAL</b>	<b>2.908</b>

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2017)		
Productos	Localizados	Unidades retiradas
Juegos y juguetes	29	2.578
Material eléctrico	12	197
Electrodomésticos	3	13
Textil, calzado y complementos	7	501
Artículos varios	22	984
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>4.273</b>

## 5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2017 es de **1.805 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 (2017)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Red de alerta	139	815	366	1.320
Campaña	118	103	100	321
Reclamación / Denuncia	38	75	28	141
Otros	8	6	9	23
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>999</b>	<b>503</b>	<b>1.805</b>

## Actuaciones de inspección (2017)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Material eléctrico	22	99	104	225
Juguetes	107	406	154	667
Electrodomésticos, informática y audiovisual (venta y reparación)	7	16	11	34
Vehículos (venta y reparación)	1	2	4	7
Textil, calzado y complementos	44	94	42	180
Alimentación	34	18	20	72
Vivienda (promoción inmobiliaria, gremios-reparación)	1	1	0	2
Muebles	0	0	5	5
Productos químicos (incluye cosméticos, droguería y perfumería)	1	3	0	4
Productos varios	80	350	147	577
Servicios varios	6	10	16	32
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>999</b>	<b>503</b>	<b>1.805</b>

# 6. Cooperación con otros agentes y organismos

## 6.1. Programa de apoyo económico

### 6.1.1. Entidades locales (OMIC)

Por Resolución de **16 de diciembre de 2016** 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 2017.

- ▶ 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 2017 ascendieron a 943.728,32 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 **859.169,99 euros en 2017**, y se distribuyeron del modo siguiente:

## Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2017)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.030,36 €
AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN	13.480,42 €
AYUNTAMIENTO DE BALMASEDA	8.588,86 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	43.598,28 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	24.081,85 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	30.518,79 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	17.661,22 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	11.655,27 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	35.655,80 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	43.598,28 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	15.068,19 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	6.648,73 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	24.705,69 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUELLA	13.951,44 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	42.440,37 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	43.598,28 €
AYUNTAMIENTO DE SESTAO	5.910,08 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	1.919,41 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	18.324,32 €
CUADRILLA DE AÑANA	4.904,80 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	2.296,17 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	9.373,63 €
ELGOIBARKO UDALA	7.335,75 €
FORLAN	15.041,40 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	20.713,01 €
HERNANI OSASUN ETA GIZARTE ONGINTZARAKO UDAL PATRONATUA	31.234,69 €
INGURALDE	43.598,28 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	14.489,93 €
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	25.570,39 €
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	28.900,92 €
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	30.518,79 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	35.605,26 €
OARSOALDEA	42.512,99 €
ONDARROAKO UDALA	4.888,86 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	9.749,48 €
<b>TOTAL</b>	<b>859.169,99 €</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 2017 a **4.558,40 euros**:

### Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2017)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	708,40 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	3.150,00 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE COSTA	700,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>4.558,40 €</b>

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** ascendieron en el año 2017 a **79.999,93 euros**:

### Ayudas económicas destinadas a actividades de inspección de OMIC (2017)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	15.499,74 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	9.820,66 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	10.102,30 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	13.717,26 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	13.949,76 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	15.499,74 €
FORLAN	1.410,47 €
<b>TOTAL</b>	<b>79.999,93€</b>

## 6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras

Por **Resolución de 16 de diciembre de 2016** de la directora de Kontsumobide, se hizo pública la convocatoria de **ayudas económicas** destinadas a las organizaciones de personas consumidoras para sufragar los gastos de funcionamiento, de asistencia jurídica, de realización de proyectos de consumo y de realización de proyectos de innovación tecnológica para el ejercicio 2017.

Las ayudas económicas de apoyo a las organizaciones de personas consumidoras para el año 2017 ascendieron a **367.065,81 euros**, distribuidas de la siguiente manera:

### Federación de Consumidores de Euskadi - EKE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	63.542,08 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	6.385,00 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	5.600,00 €
Estudio sobre tendencias de alimentación: productos ecológicos	3.500,00 €
Indicadores que influyen en los hábitos de compra de las personas consumidoras	2.100,00 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	14.500,00 €
Modernización de la web	14.500,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>90.027,08€</b>

### Unión de Consumidores de Euskadi - UCE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	79.919,92 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	22.344,81 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	4.598,00 €
Las comisiones bancarias análisis comparativo de entidades	4.598,00 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5.590,00 €
Renovación sitio web	5.590,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>112.452,73€</b>

### Asociación de Personas Consumidoras y Usuaris Vasca - ACUV/EKA

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	102.453,48 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	44.752,52 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	2.380,00 €
Formación superior derecho del consumo	2.380,00 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	15.000,00 €
Plan de marketing online	15.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>164.586,00€</b>



## 6.2. Comisión Consultiva de Consumo

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi es un **órgano adscrito Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo** e integrada por representantes de diferentes ámbitos de organización o entidades de intereses sociales, profesionales y económicos; administraciones públicas vinculadas al sector del consumo, y asociaciones de personas consumidoras y usuarias. A lo largo de 2017 la comisión emitió los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos**:

- ▶ Proyecto de Decreto sobre requisitos en el servicio de suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público desatendidas en la Comunidad Autónoma de Euskadi
- ▶ [Orden de 2 de mayo de 2017, de la Consejera de Seguridad, de modificación de la Orden de 17 de marzo de 2017, por la que se regulan los requisitos y características técnicas de las máquinas de juego y sus condiciones de interconexión.](#)
- ▶ Decreto de modificación del Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Decreto que regula el régimen de autorización sanitaria y comunicación de empresas y establecimientos alimentarios y crea el registro de establecimientos alimentarios de la Comunidad Autónoma de Euskadi (RECAV).
- ▶ Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- ▶ Orden del Consejero de Salud, por la que se desarrollan los comités de seguridad al o la paciente de centros y servicios sanitarios ubicados en Euskadi
- ▶ Decreto de modificación del Decreto por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por el personal del Sistema Sanitario de Euskadi.
- ▶ Decreto 2017, de de , por el que se desarrolla el dispositivo institucional contenido en la Ley 1/2016, de 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias.
- ▶ [Orden de 11 de diciembre de 2017, del Consejero de Salud, por la que se desarrolla el sistema de notificación de incidentes en los centros y servicios sanitarios ubicados en Euskadi.](#)
- ▶ [Orden de 21 de noviembre de 2017, de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características de los locales dedicados a Salones de Juego y a Salones Recreativos.](#)

- ▶ Proyecto de Decreto por el que se deroga el Decreto 235/2000, de 21 de noviembre, por el que se regulan, en la CAPV las medidas de aplicación de un sistema de etiquetado facultativo de la carne de vacuno y de los productos a base de carne de vacuno.
- ▶ Decreto que crea el banco de leche humana donada de Euskadi y establece los requisitos para la captación, extracción, procesamiento, distribución y administración de leche materna para uso del propio hijo o hija y para su donación.
- ▶ Decreto, por el que se modifica el Decreto 270/2003, de 4 noviembre, por el que se crea y regula el Registro Vasco de Voluntades Anticipadas.
- ▶ Proyecto de Decreto de viviendas y habitaciones de viviendas particulares para uso turístico.
- ▶ Decreto sobre requisitos que deben cumplir las instalaciones desatendidas para suministro a vehículos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Proyecto de Decreto, de modificación del Decreto 202/2004, de 19 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de sanidad mortuoria de la Comunidad Autónoma de País Vasco.

## 6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas

Desde la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (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

### ► Sede central de Kontsumobide

Avenida 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)

Avenida 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

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

#### Servicio Territorial Bizkaia

Alameda Recalde 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](#)