



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Índice

1. Introducción	3	4. Resolución de conflictos	20
2. Información	5	4.1. Consultas de consumo en Euskadi	20
2.1. Publicaciones	5	4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi	22
2.1.1. Folletos y hojas informativas	6	4.2.1. Kontsumobide	25
2.1.2. Revistas	8	4.2.2. Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)	27
2.1.3. Estudios	9	4.2.3. Asociaciones de personas consumidoras ...	29
2.1.4. Memoria Kontsumobide 2017	9	4.3. Expedientes sancionadores	30
2.1.5. Kontsumotegia	9	4.4. Arbitraje de Consumo	32
2.1.6. Vídeos	10	4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje	32
2.1.7. Flashes informativos	10	4.4.2. Solicitudes de arbitraje	35
2.2. Sensibilización	11	5. Control de mercado	37
2.2.1. Campaña de difusión	11	5.1. Campañas de inspección y control	37
2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación	11	5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE	38
2.2.3. Jornada de puertas abiertas	11	5.3. Control de seguridad de los productos no alimenticios	38
2.2.4. Otras acciones	12	5.4. Actuaciones inspectoras	38
2.2.5. Kabito, la mascota de Kontsumobide	12	6. Cooperación con otros agentes y organismos	41
2.3. Kontsumobide en Internet	12	6.1. Programa de apoyo económico	41
2.3.1. Página web	12	6.1.1. Entidades locales (OMIC)	41
2.3.2. Blog	13	6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras ..	43
2.3.3. Redes sociales	13	6.2. Comisión Consultiva de Consumo	45
2.3.3.1. Facebook	14	6.3. Convenio de colaboración con Autocontrol	45
2.3.3.2. Twitter	14	6.4. Premios de Consumo	46
2.3.3.3. Instagram	14	6.3. AECOSAN y otras comunidades autónomas	46
2.3.3.4. YouTube	14	Anexos (datos de contacto)	47
3. Formación	15	Anexo I: Kontsumobide	47
3.1. Formación en consumo en centros de Kontsumobide	15	Anexo II: Centros de información y atención	48
3.2. Formación en consumo en centros educativos	17		
3.3. Formación en consumo para personas mayores	18		
3.4. Formación para profesionales de consumo	19		

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 7 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, 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.

En 2018 Kontsumobide ha revisado su estrategia para los próximos años y ha aprobado el **Plan Estratégico de Kontsumobide 2018-2020**.

Conócenos a través de nuestra web:

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

La presente memoria quiere acercar a la ciudadanía vasca en general, y 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 protagonizado el Instituto Vasco de Consumo durante el año 2018. 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, campañas informativas, 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 capítulo **'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...

'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.

Finalmente, **'Cooperación con otros agentes y organismos'** recoge información sobre las relaciones con otros organismos de consumo (asociaciones de personas consumidoras, OMICs, Comisión Consultiva de Consumo, AECOSAN, otras comunidades autónomas...).

Completan la memoria sendos **anexos** que 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 2018 por Kontsumobide en el área de información se pueden dividir en las **siguientes secciones**:

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

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 2018 se han editado y difundido los siguientes folletos y hojas informativas:



[Productos locales de temporada](#)



[Ficheros de morosos: cómo salir](#)



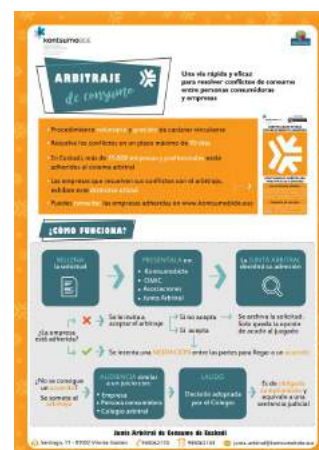
[Material escolar sostenible](#)



[Ojo con las ventas a domicilio](#)



[Devoluciones](#)



[Arbitraje de consumo](#)



[Pescado y marisco: etiqueta](#)

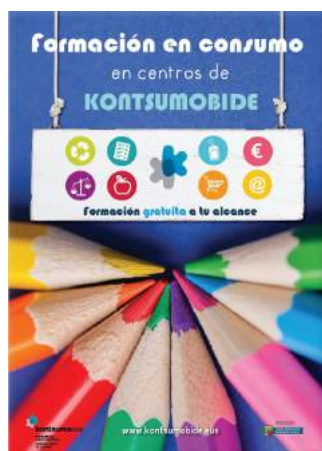


[Arbitraje de consumo. ¡Adhiérete al sistema arbitral!](#)



[Calendario 2018](#)

También se han editado y difundido folletos sobre los **tres programas de formación en consumo**:



[Formación en centros de Kontsumobide](#)



[Formación en centros educativos](#)



[Formación para personas mayores](#)

Además, se han diseñado **cuatro Infokontsumo**. Son documentos en formato digital, que contienen información sobre distintos temas de consumo. Están dirigidos a **los padres y las madres** de los centros educativos.



[Nos vamos a la nieve](#)



[Teléfono móvil](#)



[Vuelta al cole](#)



[Compras online](#)

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 2018 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 31:** *¿Tienes frío con la calefacción puesta?*
 - ▶ **Nº 32:** *Pagos con el móvil: el nuevo monedero*
 - ▶ **Nº 33:** *Comparar precios en el supermercado, ¿es fácil?*
- ▶ Enlace: [Revista Kontsumobide](#)



- ▶ **Formación en consumo en centros educativos:** en 2018 se ha publicado el **número 13**, con artículos, fotos y aportaciones enviadas por los centros que han participado en las acciones formativas durante el curso escolar 2017-2018. 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 2018 se ha publicado el **número 12**, 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 2018, Kontsumobide ha realizado **un sondeo** entre las personas usuarias a través de sus tres centros de formación en consumo:

- ▶ **Personas mayores, devoluciones de compra: ¿A qué tenemos derecho?** (octubre).

En diciembre se ha presentado el estudio realizado mediante encuesta telefónica a hogares de la CAPV:

- ▶ **Hábitos y grado de satisfacción del consumidor en la práctica del comercio electrónico en Euskadi.**

Los resultados se recogen en los siguientes informes:

- ▶ Enlace: [Estudios](#)

2.1.4. Memoria Kontsumobide 2017

En 2018 se ha publicado la [Memoria 2017 de Kontsumobide](#).

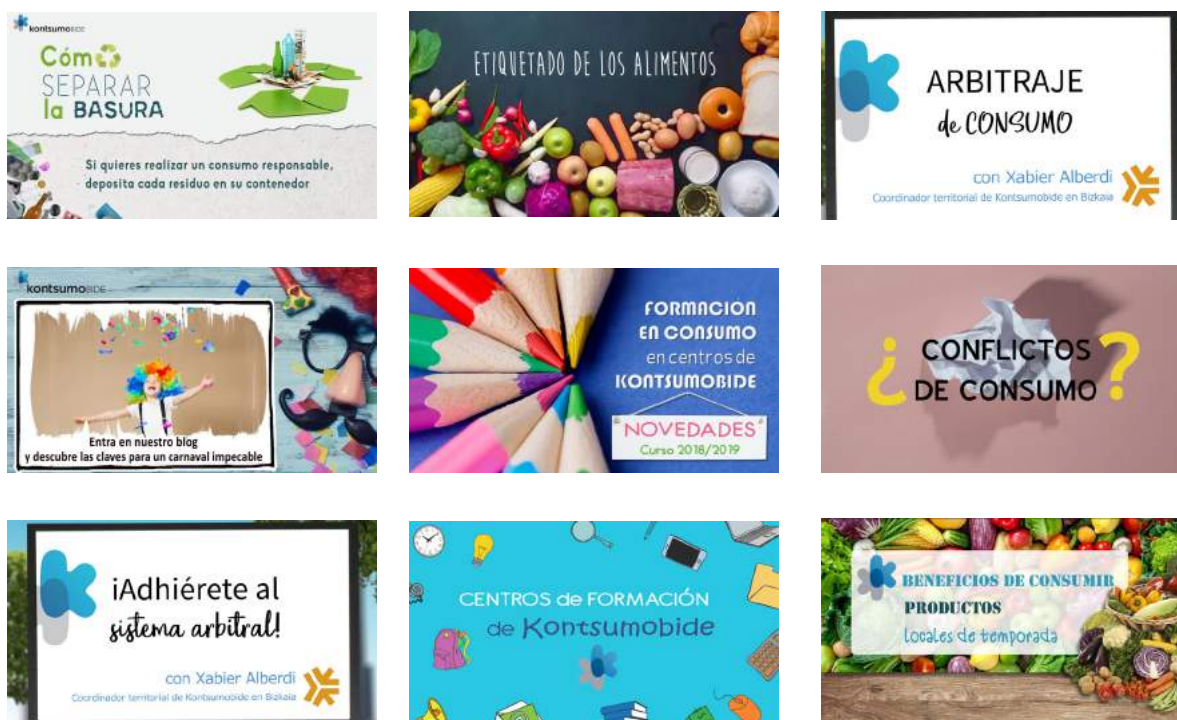


2.1.5. Kontsumotegia

En 2018, se han editado un total de **23 boletines** de Kontsumotegia. Se trata de un **boletín informativo** semanal en el que se difunden los **cambios normativos** y la información de **actualidad** relacionados con el área de consumo. Es un boletín de suscripción voluntaria dirigido al personal de Kontsumobide, de las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMICs) y de las asociaciones de personas consumidoras incluidas en el Registro de asociaciones de personas consumidoras de Euskadi.

2.1.6. Vídeos

Durante 2018, Kontsumobide ha producido **18 nuevos vídeos** que ha publicado en el canal YouTube y 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**. Los *hashtags* #kbinforma, #kbforma, #kbalerta y #kbconsejo y sus colores distintivos indican el objetivo de cada mensaje.

Durante 2018 se han publicado **70 flashes informativos**.



2.2. Sensibilización

2.2.1. Campaña de difusión

Kontsumobide ha realizado distintas campañas informativas durante 2018: **una campaña divulgativa en radio** con el objetivo de informar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y aconsejar sobre distintas situaciones que pueden darse a la hora de consumir. Los mensajes se han difundido en Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, Euskadi Gaztea, Cadena SER Euskadi, 40 principales, Onda Cero, Onda Vasca, Radio Nervión, COPE y Cadena 100.

Además, se ha realizado una campaña, **“OJO con las ventas a domicilio”**, para concienciar sobre los derechos de las personas consumidoras y las precauciones a tomar ante la visita de comerciales puerta a puerta. Se han distribuido 66.000 ejemplares del folleto explicativo, y se han organizado charlas informativas dirigidas especialmente a personas mayores. La campaña se ha difundido también en radio y televisión.

También se ha llevado a cabo una campaña en relación a las **compras online**, para incrementar la confianza, la seguridad y el conocimiento de las personas consumidoras en Internet. Se han emitido consejos específicos en Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Gaztea Irratia, Radio Vitoria, Tele Bilbao y Tele7.

Asimismo, en relación a las compras por Internet, se ha promovido en Donostia / San Sebastián el primer **Foro de Consumo online y Seguridad digital**, en el que personas expertas han dado consejos y buenas prácticas para evitar situaciones indeseadas en este tipo de compras.

2.2.2. Intervenciones en medios de comunicación

En total, en 2018, Kontsumobide ha participado en **9 ruedas de prensa** y ha elaborado **17 notas de prensa**. Asimismo, el Instituto ha estado presente **69 veces en prensa escrita, 147 veces en prensa digital, 17 en televisión y 1.917 en radio**. Esta presencia en medios se suma a las campañas de comunicación mencionadas.

Kontsumobide también colabora desde octubre en el **Consultorio sobre consumo** de El Correo y hasta el 31 de diciembre se han publicado 11 consultas de personas consumidoras. El Instituto participa, además, en tertulias del programa Consumidores de Radio Vitoria y Radio Euskadi y del programa Atsalde Pasa de la radio Onda Vasca.

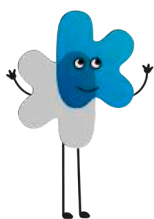
2.2.3. Jornada de puertas abiertas en los centros de formación

Con el objetivo de **dar a conocer la formación** que se realiza en los centros y mostrar las novedades del curso, Kontsumobide ha organizado al comienzo del curso escolar una jornada de puertas abiertas.

2.2.4. Otras acciones

Kontsumobide **sale a la calle** para estar más cerca de la ciudadanía. Para ello, ha colocado stands informativos en los que se han repartido folletos y material divulgativo los días 15 de marzo (Día de la Persona Consumidora), 15 de mayo y 21 de diciembre. Además, el 15 de marzo se han llevado a cabo actividades sobre consumo responsable en el mercado de la Ribera, en Bilbao.

2.2.5. Kabito, la mascota de Kontsumobide



La mascota de Kontsumobide, personaje creado a partir del logo del instituto, ha seguido protagonizando diversos vídeos, algún folleto y los flash informativos.

2.3. Kontsumobide en Internet

2.3.1. Página web www.kontsumobide.eus



Página web de Kontsumobide

La web de Kontsumobide ha logrado atraer a **111.664 personas usuarias**, que han iniciado **150.702 sesiones** y han visitado **333.169 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 71% del total de las sesiones. Le siguen las consultas efectuadas tras teclear directamente la URL de Kontsumobide, con un 18%, y los accesos a través de las redes sociales, con un 5%, donde cobra un especial protagonismo Facebook, con un 92% de los accesos. Cierran el listado las sesiones iniciadas gracias a otras páginas web que incluyen enlaces al portal del Instituto Vasco de Consumo, con otro 6%. Las visitas que acceden a través de dispositivos móviles y de tablets han supuesto un 43% de los accesos en 2018.

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, las claves de las garantías de productos o la información sobre el arbitraje de consumo. Entre los **temas y las noticias** publicadas en la web durante 2018 han tenido una gran acogida las informaciones sobre **inspecciones y revisiones de las instalaciones de gas**.

2.3.2. Blog



El **blog de consumo** está integrado dentro de la web www.kontsumobide.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 2018, Kontsumobide ha publicado **27 entradas** sobre los temas más variados, que consiguieron **30.220 visitas**. Entre los posts más leídos han destacado los siguientes: "¿Cuánto dura la garantía de un producto? ¿A quién y cómo reclamar?", "Qué hacer si no te entregan la hoja de reclamaciones?" y "¿Qué requisitos deben cumplir las viviendas que se ofertan por Internet?".



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 2018 un plan basado en una **estrategia digital** de contenido y competencia. El objetivo es **potenciar la visibilidad** del instituto en las redes sociales, 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 2018 un **incremento del 10,38%**. El perfil del Instituto Vasco de Consumo ha logrado alcanzar **8.701 personas** a las que les gusta la página. Durante el año se han publicado **735 posts** 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 **1.638.198 impresiones** totales durante el año 2018 y se han mantenido **38.272 interacciones** con la ciudadanía.



2.3.3.2. Twitter

El perfil de Kontsumobide durante 2018 ha conseguido llegar a **2.132 personas seguidoras**, un **21,55%** más que el año anterior. Para ello se han publicado **1.164 tweets** que han conseguido **583.700 impresiones totales**, **693 menciones** y **2.590 interacciones**.



2.3.3.3. Instagram

El perfil de Instagram de Kontsumobide durante 2018 ha conseguido **220 personas seguidoras**. Para ello se han publicado **150 posts** que han conseguido **996 interacciones**.



2.3.3.4. YouTube

Kontsumobide dispone de un canal YouTube con **94 suscriptores**. Principalmente el instituto utiliza este canal como banco de información para el resto de redes sociales. Durante 2018 se han subido **18 nuevos vídeos** al canal.



3. Formación

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

Enlaces:

- ▶ [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 2018, en estos 3 programas se han realizado **4.887 acciones formativas** que han contado con un total de **77.202 participaciones**.

La formación dirigida a **profesionales del consumo** se lleva a cabo mediante un programa de formación continua a lo largo del año.

3.1. Formación en centros de Kontsumobide

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

Enlaces:

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



Durante el año 2018, se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide **2.067 talleres formativos**. En estas acciones han participado 166 entidades.

También se ha realizado una jornada teórico-práctica para educadores/as y 8 formaciones en entidades públicas dentro de la Campaña "Kontsumobide cerca de ti".

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide **han tomado parte 20.849 personas**.

Las áreas más solicitadas para el desarrollo de dichas acciones formativas han sido: **"Alimentación"** y **"Sostenibilidad"**.

Acciones formativas en centros de formación de Kontsumobide (2018)

TIPO DE ACCIONES	Nº ACCIONES
Talleres específicos	
Área publicidad	162
Área etiquetado	190
Área compras y servicios	140
Área sostenibilidad	232
Área derechos y deberes	57
Área seguridad	118
Área nuevas tecnologías	85
Área servicios financieros	49
Área alimentación	335
Total talleres específicos	1.368
Talleres otros formatos	
Talleres adaptados a necesidades educativas	196
Proyectos específicos	47
KB Txiki Txokoa	81
Focus Group	12
KB Formación Profesional	20
Maratones de consumo	69
Kontsumobide Jolasean (Pascua y Verano)	102
Consumo Aventura	95
Case Study	10
Talleres en inglés	59
Charlas	8
Total talleres otros formatos	699
TOTAL TALLERES	2.067
Resto de acciones formativas	
Jornadas educadores y educadoras	1
Formación en entidades públicas	
Campaña 'Kontsumobide cerca de ti'	8
Total resto de acciones formativas	9
TOTAL ACCIONES FORMATIVAS EN CENTROS DE FORMACIÓN	2.076

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 2018 se han realizado un total de **11 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**.

Son 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 2018, **2.690 talleres** sobre consumo: **2.631 para el alumnado** (2.347 de Educación Primaria y 284 de 1er ciclo de la ESO) y **59 para padres y madres**.

En los talleres, que se han impartido en **136 centros escolares** de Euskadi, han participado **53.968 alumnos y alumnas**, con su respectivo profesorado, y **720 padres y madres**.

Nº Talleres en centros educativos para el alumnado (2018)

por áreas temáticas y nivel escolar

ÁREAS TEMÁTICAS	EDUCACIÓN PRIMARIA	EDUCACIÓN SECUNDARIA	TOTAL
Derechos y deberes	29	17	46
Alimentación	724	33	757
Consumo sostenible	572	64	636
Ocio, juegos y juguetes	381	7	388
Publicidad	141	52	193
Seguridad	77	9	86
Compra: criterios y etiquetado	218	50	268
Nuevas tecnologías	205	52	257
TOTAL	2.347	284	2.631

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.

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 ha demandado por un total de 23 centros y han participado un total de 115 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 organismos de consumo de otras comunidades autónomas.

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

En la 13ª edición del concurso **Consumópolis13. 'Publicidad: ¿todo vale?'**. Curso 2017/2018, el equipo *Pitagóricos* del Colegio Nuestra Señora de Begoña de Bilbao ha resultado ganador de la fase estatal y recibió el Premio del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

3.3. Formación en consumo para personas mayores

Como en años anteriores, en 2018 se han realizado actividades formativas dirigidas exclusivamente a personas mayores.

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



En el programa han participado **2.306 personas (1.817 mujeres y 489 hombres)** distribuidas en **56 grupos**. Se han llevado a cabo un total de **118 talleres prácticos**. El tema más demandado ha sido el referido a “Alimentación y Nutrición”, seguido de “Medicamentos y uso responsable” y de “Los trucos de la publicidad”.

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 2018 se han organizado e impartido las siguientes acciones formativas dirigidas a profesionales del ámbito de consumo:

- **Jornada ‘Nuevo Bono Social’.** (Vitoria-Gasteiz, 15 de enero)
- **Curso ‘Nuevos modelos de consumo’.** (Bilbao, 22, 25 y 30 de octubre)

4. Resolución de conflictos

Kontsumobide tiene entre sus objetivos **potenciar la mediación y el arbitraje** como formas de resolución de conflictos de consumo así como la protección legal y efectiva de las personas consumidoras. Para lograr estos objetivos Kontsumobide promueve actuaciones de información y trámites para la resolución de conflictos.

4.1. Consultas de consumo en Euskadi

Durante el año 2018, **en el conjunto de Euskadi**, se han respondido a un total de **44.194 consultas de consumo**. De ellas, **8.894 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. Las **OMIC han respondido a 29.742 consultas y las asociaciones a 5.558**.

- ▶ 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 (2018)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE	OMIC	AACC	TOTAL	
Alimentación	35	76	7	118	0,27%
Electrodomést., informát. y audiov.	683	1.252	70	2.005	4,54%
Estaciones de servicio	4	3	2	9	0,02%
Juguetes	1	42	9	52	0,12%
Material eléctrico	17	34	4	55	0,12%
Muebles	152	352	41	545	1,23%
Productos químicos (cosméticos, droguería, perfumería)	8	16	2	26	0,06%
Productos varios	161	390	31	582	1,32%
Reparación vehículos	621	1.143	148	1.912	4,33%
Reparación de viviendas, gremios	63	600	99	762	1,72%
Reparación electrodomésticos	166	484	79	729	1,65%
Seguros	397	2.010	357	2.764	6,25%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	898	2.989	320	4.207	9,52%
Servicio sanitario y asistencial	104	373	51	528	1,19%
Servicios bancarios	489	2.126	1.342	3.957	8,95%
Servicios varios	958	5.587	674	7.219	16,33%
Telecomunicaciones	2.169	6.321	607	9.097	20,58%
Telefonía y comunicación	20	109	6	135	0,31%
Textil, calzado y complementos	355	601	62	1.018	2,30%
Tintorerías y lavanderías	22	111	19	152	0,34%
Transportes	548	1.992	253	2.793	6,32%
Vehículos	210	613	54	877	1,98%
Viajes	266	776	100	1.142	2,58%
Vivienda, promoción inmobiliaria	547	1.742	1.221	3.510	7,94%
TOTAL	8.894	29.742	5.558	44.194	100%

4.2. Reclamaciones de consumo en Euskadi

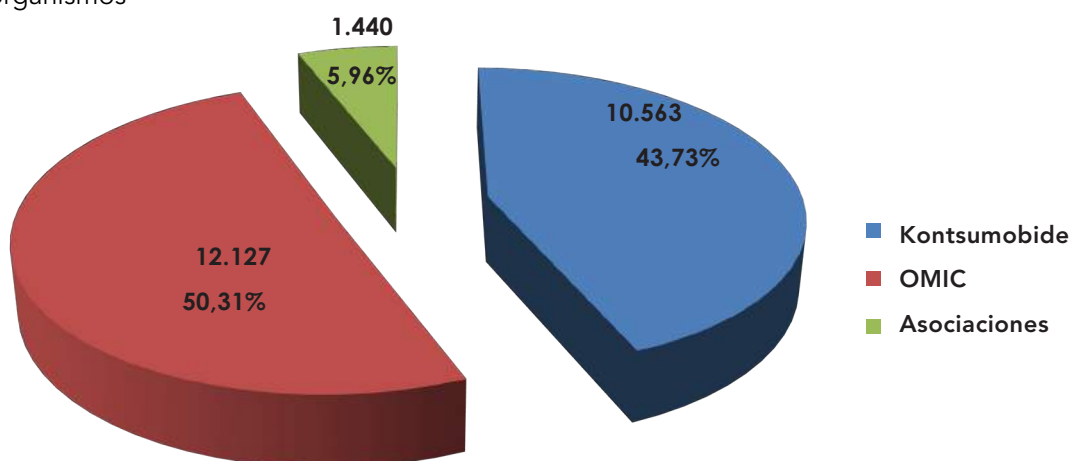
Durante 2018, en Euskadi se tramitaron **24.130 reclamaciones** a través de las diferentes oficinas de consumo: **10.563** a través de **Kontsumobide**, **12.127** por las **Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)** y **1.440** por las **asociaciones de personas consumidoras**.

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 que más reclamaciones genera**, con un 30,10% del total. Los **servicios de abastecimiento** (energía, agua, otros) se sitúan en un segundo lugar con un 9,62%, seguidos de las reclamaciones referidas a los **electrodomésticos** (incluyendo equipos informáticos y audiovisual) con un 7,56%. De hecho, estos tres sectores acumulan casi la mitad de todas las reclamaciones (47,28%).

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

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2018)

por organismos



Reclamaciones de consumo en Euskadi (2018)

por sectores y organismos

PRODUCTO / SERVICIO	KONTSUMOBIDE		OMIC		AACC	
Alimentación	89	0,84%	35	0,29%	1	0,07%
Electrodomést., informát. y audiov.	1.016	9,63%	787	6,48%	21	1,46%
Estaciones de servicio	13	0,12%	3	0,02%	0	0,00%
Juguetes	42	0,40%	10	0,08%	0	0,00%
Material eléctrico	23	0,22%	17	0,14%	1	0,07%
Muebles	308	2,92%	180	1,49%	8	0,56%
Cosméticos, droguería, perfumería...	25	0,24%	13	0,11%	0	0,00%
Productos varios	292	2,76%	168	1,39%	5	0,35%
Reparación de vehículos	546	5,15%	381	3,16%	24	1,60%
Reparación de viviendas, gremios	74	0,70%	137	1,13%	15	1,04%
Reparación electrodomésticos	162	1,53%	224	1,85%	18	1,25%
Seguros	89	0,84%	522	4,30%	73	5,07%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	649	6,12%	1.583	13,06%	89	6,18%
Servicio sanitario y asistencial	201	1,90%	95	0,78%	13	0,90%
Servicios bancarios	339	3,21%	769	6,33%	476	33,08%
Servicios varios	1.877	17,78%	1.311	10,81%	134	9,31%
Sin informar	0	0,00%	2	0,02%	0	0,00%
Telecomunicaciones	2.947	27,92%	4.030	33,19%	288	20,01%
Telefonía y comunicación	280	2,65%	63	0,52%	4	0,28%
Textil, calzado y complementos	377	3,57%	228	1,88%	5	0,35%
Tintorerías, lavanderías	48	0,45%	50	0,41%	0	0,00%
Transportes	529	5,01%	826	6,80%	136	9,45%
Vehículos	179	1,69%	184	1,52%	12	0,83%
Viajes	324	3,07%	352	2,90%	28	1,95%
Vivienda, promoción inmobiliaria	134	1,26%	157	1,31%	89	6,18%
TOTAL	10.563	100%	12.127	100%	1.440	100%

Reclamaciones de consumo en Euskadi (2018)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	17	0,41%	68	0,50%	40	0,63%	125	0,52%
Electrodomést., informát. y audiov.	336	8,11%	1238	9,10%	250	3,92%	1.824	7,56%
Estaciones de servicio	3	0,07%	10	0,07%	3	0,05%	16	0,07%
Juguetes	16	0,39%	25	0,18%	11	0,17%	52	0,22%
Material eléctrico	4	0,10%	22	0,16%	15	0,24%	41	0,17%
Muebles	75	1,81%	352	2,59%	69	1,08%	496	2,06%
Cosméticos, droguería, perfumería	12	0,29%	20	0,15%	6	0,09%	38	0,16%
Productos varios	82	1,98%	271	1,99%	112	1,76%	465	1,93%
Reparación de vehículos	188	4,54%	543	3,99%	220	3,45%	951	3,94%
Reparación de viviendas, gremios	34	0,82%	126	0,93%	66	1,04%	226	0,94%
Reparación electrodomésticos	58	1,40%	237	1,74%	109	1,71%	404	1,67%
Seguros	113	2,73%	448	3,29%	123	1,93%	684	2,83%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	290	7,00%	1236	9,08%	795	12,47%	2.321	9,62%
Servicio sanitario y asistencial	47	1,13%	185	1,36%	77	1,21%	309	1,28%
Servicios bancarios	240	5,79%	846	6,22%	498	7,81%	1.584	6,56%
Servicios varios	604	14,58 %	1870	13,74%	848	13,30%	3.322	13,77%
Sin informar	0	0,0%	2	0,01%	0	0,0%	2	0,01%
Telecomunicaciones	1466	35,38%	3799	27,91%	2.000	31,37%	7.265	30,11%
Telefonía y comunicación	4	0,10%	116	0,85%	227	3,56%	347	1,44%
Textil, calzado y complementos	103	2,49%	402	2,95%	105	1,65%	610	2,53%
Tintorerías, lavanderías	18	0,43%	66	0,48%	14	0,22%	98	0,41%
Transportes	257	6,20%	844	6,20%	390	6,12%	1.491	6,18%
Vehículos	28	0,68%	278	2,04%	69	1,08%	375	1,55%
Viajes	103	2,49%	457	3,36%	144	2,26%	704	2,92%
Vivienda, promoción inmobiliaria	46	1,11%	150	1,10%	184	2,89%	380	1,57%
TOTAL	4.144	100%	13.611	100%	6.375	100%	24.130	100%

4.2.1. Kontsumobide

Kontsumobide **recibió un total de 10.563 reclamaciones**: 2.400 fueron tramitadas por el Servicio Territorial de Araba, 5.749 por el de Bizkaia y 2.414 por el de Gipuzkoa.

El **39,36%** de ellas corresponden a compras realizadas a **distancia o a través de Internet**.

Reclamaciones de consumo presentadas en Kontsumobide (2018)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
Alimentación	12	0,50%	49	0,85%	28	1,16%	89	0,84%
Electrodomést., informát. y audiov.	282	11,75%	590	10,27%	144	5,98%	1.016	9,63%
Estaciones de servicio	3	0,13%	9	0,16%	1	0,04%	13	0,12%
Juguetes	16	0,67%	18	0,31%	8	0,33%	42	0,40%
Material eléctrico	3	0,13%	12	0,21%	8	0,33%	23	0,22%
Muebles	59	2,46%	214	3,72%	35	1,45%	308	2,92%
Cosméticos, droguería, perfumería	9	0,38%	12	0,21%	4	0,17%	25	0,24%
Productos varios	56	2,33%	161	2,78%	75	3,11%	292	2,76%
Reparación de vehículos	123	5,09%	304	5,29%	119	4,90%	546	5,15%
Reparación de viviendas, gremios	18	0,75%	38	0,66%	18	0,75%	74	0,70%
Reparación electrodomésticos	31	1,29%	106	1,84%	25	1,04%	162	1,53%
Seguros	16	0,67%	58	1,01%	15	0,62%	89	0,84%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	133	5,54%	297	5,17%	219	8,97%	649	6,12%
Servicio sanitario y asistencial	24	1,00%	127	2,21%	50	2,08%	201	1,90%
Servicios bancarios	56	2,33%	196	3,41%	87	3,61%	339	3,21%
Servicios varios	387	16,13%	1.071	18,62%	419	17,40%	1.877	17,78%
Telecomunicaciones	886	36,93%	1.507	26,22%	554	23,01%	2.947	27,92%
Telefonía y comunicación	3	0,13%	88	1,53%	189	7,85%	280	2,65%
Textil, calzado y complementos	78	3,25%	232	4,04%	67	2,78%	377	3,57%
Tintorerías, lavanderías	10	0,42%	31	0,54%	7	0,29%	48	0,45%
Transportes	111	4,63%	251	4,37%	167	6,94%	529	5,01%
Vehículos	11	0,46%	126	2,19%	42	1,70%	179	1,69%
Viajes	54	2,25%	197	3,43%	73	3,03%	324	3,07%
Vivienda, promoción inmobiliaria	19	0,79%	55	0,96%	60	2,45%	134	1,26%
TOTAL	2.400	100%	5.749	100%	2.414	100%	10.563	100%

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 (2018)

Telefonía fija		Telefonía móvil		Internet		Servicios de telefonía	
Altas	0,03%	Altas	0,17%	Altas	0,54%	Altas	0,07%
Bajas	1,22%	Bajas	1,49%	Bajas	2,71%	Bajas	0,07%
Cobros por servicios no contratados	1,49%	Cobertura	0,10%	Cobros por servicios no contratados	3,05%	Cobertura	0,03%
Facturación	8,59%	Cobros por servicios no contratados	5,50%	Facturación	18,12%	Cobros por servicios no contratados	0,27%
Incumplimiento contrato/oferta	3,90%	Facturación	10,76%	Incumplimiento contrato/oferta	14,39%	Facturación	0,41%
Información deficiente	0,54%	Incumplimiento contrato/oferta	7,16%	Información deficiente	1,12%	Incumplimiento contrato/oferta	0,44%
Interrupciones	0,48%	Información deficiente	0,61%	Interrupciones	0,88%	Interrupciones	0,17%
Otros	2,07%	Interrupciones	0,48%	Liberación de línea	0,10%	Otros	0,44%
Portabilidad	1,26%	Liberación de línea	0,07%	Otros	2,71%	Portabilidad	0,03%
Publicidad engañosa	0,51%	Otros	3,70%	Publicidad engañosa	0,61%		
Sin definir	0,03%	Portabilidad	3,39%				
		Publicidad engañosa	0,24%				
		SMS	0,03%				

Electrodomésticos (2018)

Deficiencias del servicio	11,12%
Facturación	3,84%
Garantías	13,98%
Incumplimiento contrato/oferta	8,86%
Incumplimiento plazos de entrega	5,22%
Información deficiente	2,85%
Montaje incorrecto	0,98%
Otros	9,84%
Producto defectuoso	27,26%
Publicidad engañosa	5,31%
Reparación defectuosa	10,73%

Servicios de abastecimiento (2018)

Cortes de suministro	4,47%
Deficiencias del servicio	15,10%
Disconformidad con lecturas	4,47%
Facturación	34,51%
Incumplimiento contrato/oferta	9,40%
Información deficiente	4,62%
Otros	15,72%
Publicidad engañosa	8,47%
Reclamaciones a la empresa sin resolver	3,24%

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

Las OMIC recibieron un total de **12.127 reclamaciones**: 1.463 se tramitaron en el Territorio Histórico de Araba, 7.289 en Bizkaia y 3.375 en Gipuzkoa.

Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2018)

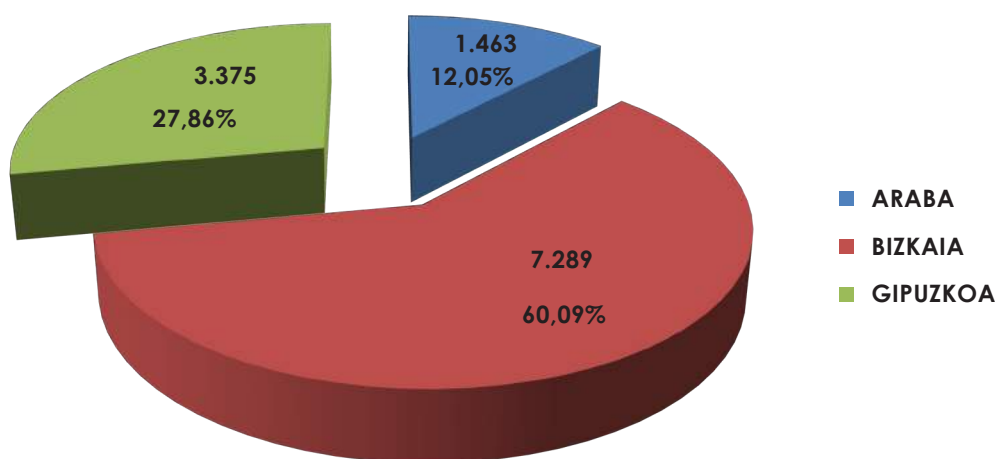
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	5	19	11	35	0,29%
Electrodomést., informát. y audiov.	50	636	101	787	6,48%
Estaciones de servicio	0	1	2	3	0,02%
Juguetes	0	7	3	10	0,08%
Material eléctrico	1	10	6	17	0,14%
Muebles	15	131	34	180	1,49%
Cosméticos, droguería, perfumería	3	8	2	13	0,11%
Productos varios	23	108	37	168	1,39%
Reparación de vehículos	60	229	92	381	3,16%
Reparación de viviendas, gremios	14	88	35	137	1,13%
Reparación electrodomésticos	26	118	80	224	1,85%
Seguros	84	352	86	522	4,30%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	152	895	536	1.583	13,06%
Servicio sanitario y asistencial	17	56	22	95	0,78%
Servicios bancarios	74	500	195	769	6,33%
Servicios varios	196	745	370	1.311	10,81%
Sin informar	0	2	0	2	0,02%
Telecomunicaciones	537	2.140	1.353	4.030	33,19%
Telefonía y comunicación	1	27	35	63	0,52%
Textil, calzado y complementos	23	167	38	228	1,88%
Tintorerías y lavanderías	8	35	7	50	0,41%
Transportes	92	548	186	826	6,80%
Vehículos	16	143	25	184	1,52%
Viajes	42	241	69	352	2,90%
Vivienda, promoción inmobiliaria	24	83	50	157	1,31%
TOTAL	1.463	7.289	3.375	12.127	100%

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

Reclamaciones de consumo presentadas en las OMIC (2018)

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 2018, las asociaciones tramitaron **1.430 reclamaciones**: 281 en Araba, 573 en Bizkaia y 586 en Gipuzkoa.

Reclamaciones de consumo presentadas en las asociaciones (2018)

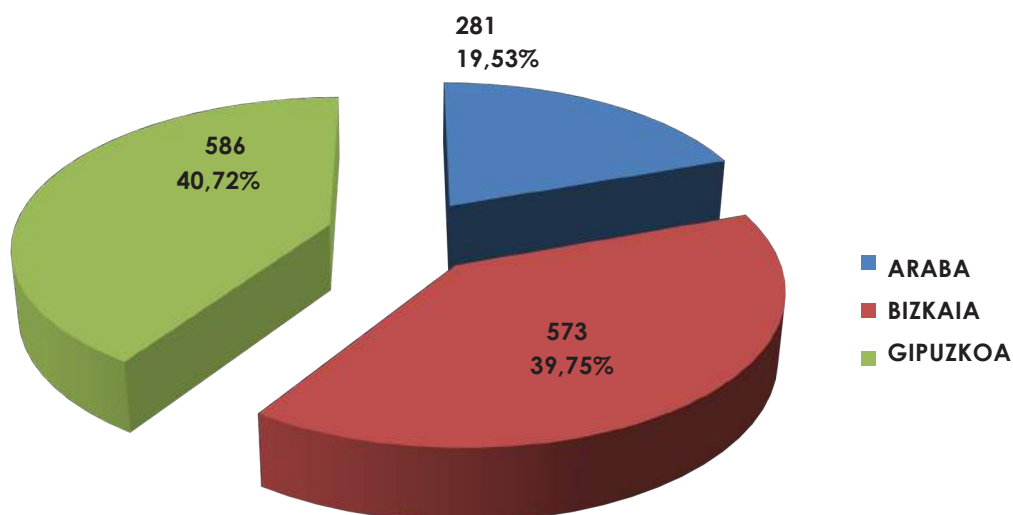
por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	0	0	1	1	0,07%
Electrodomést., informát. y audiov.	4	12	5	21	1,46%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0,00%
Juguetes	0	0	0	0	0,00%
Material eléctrico	0	0	1	1	0,07%
Muebles	1	7	0	8	0,56%
Cosméticos, droguería, perfumería	0	0	0	0	0,00%
Productos varios	3	2	0	5	0,35%
Reparación de vehículos	5	10	9	24	1,60%
Reparación de viviendas, gremios	2	0	13	15	1,04%
Reparación electrodomésticos	1	13	4	18	1,25%
Seguros	13	38	22	73	5,07%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	5	44	40	89	6,18%
Servicio sanitario y asistencial	6	2	5	13	0,90%
Servicios bancarios	110	150	216	476	33,08%
Servicios varios	21	54	59	134	9,31%
Telecomunicaciones	43	152	93	288	20,01%
Telefonía y comunicación	0	1	3	4	0,28%
Textil, calzado y complementos	2	3	0	5	0,35%
Tintorerías y lavanderías	0	0	0	0	0,00%
Transportes	54	45	37	136	9,45%
Vehículos	1	9	2	12	0,83%
Viajes	7	19	2	28	1,95%
Vivienda, promoción inmobiliaria	3	12	74	89	6,18%
TOTAL	281	573	586	1.440	100%

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

Reclamaciones de consumo presentadas en las asociaciones (2018)

por territorios históricos



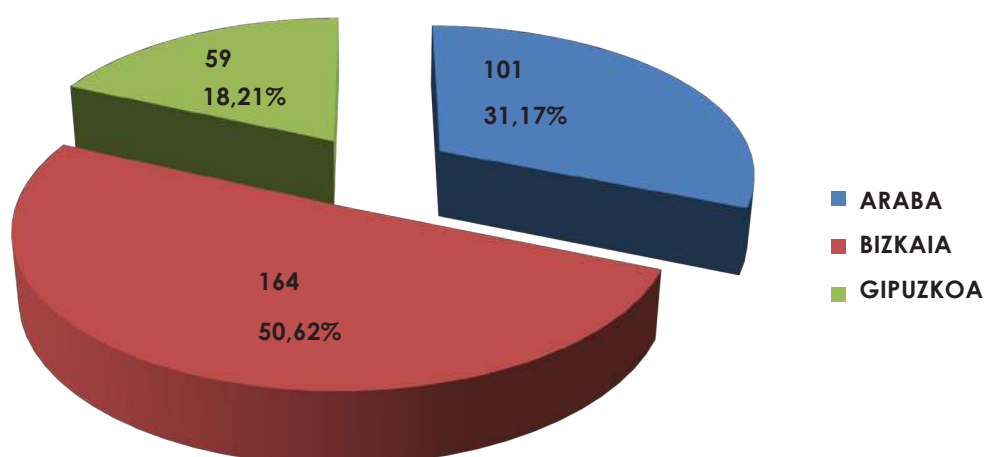
4.3. Expedientes sancionadores

Durante el año 2018, **se incoaron 324 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 101 expedientes sancionadores, en Bizkaia 164 y en Gipuzkoa 59.

Expedientes sancionadores incoados (2018)

por territorios históricos



Las **telecomunicaciones** acaparan la mayoría de los **expedientes sancionadores** incoados (**9,88%** del total).

Expedientes sancionadores incoados (2018)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	
Alimentación	0	2	2	4	1,23%
Electrodomést., informát. y audiov.	9	10	2	21	6,48%
Estaciones de servicio	0	0	0	0	0%
Juguetes	3	0	1	4	1,23%
Material eléctrico	1	1	1	3	0,93%
Muebles	1	6	1	8	2,47%
Cosméticos, droguería, perfumería...	0	0	0	0	0%
Productos varios	6	6	0	12	3,70%
Reparación de vehículos	2	12	2	16	4,94%
Reparación de viviendas, gremios	1	3	2	6	1,85%
Reparación electrodomésticos	1	5	1	7	2,16%
Seguros	0	0	0	0	0%
Serv. abastecimiento (energía, agua, otros)	2	7	0	9	2,78%
Servicio sanitario y asistencial	3	15	0	18	5,56%
Servicios bancarios	8	12	1	21	6,48%
Servicios varios	40	39	34	113	34,88%
Sin informar	1	4	4	9	2,78%
Telecomunicaciones	16	15	1	32	9,88%
Telefonía y comunicación	0	1	1	2	0,62%
Textil, calzado y complementos	1	7	0	8	2,47%
Tintorerías y lavanderías	1	1	0	2	0,62%
Transportes	4	7	0	11	3,40%
Vehículos	1	4	4	9	2,78%
Viajes	0	3	0	3	0,93%
Vivienda, promoción inmobiliaria	0	4	2	6	1,85%
TOTAL	101	164	59	324	100%

4.4. Arbitraje de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es la vía más sencilla y rápida para **resolver los conflictos que puedan surgir** 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](#)



La Junta Arbitral de Consumo del País Vasco ha sido **acreditada como ADR**, de acuerdo a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, siendo incluida en el listado nacional de entidades acreditadas.

4.4.1. Adhesión empresarial al arbitraje

La empresa o comercio que se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo consigue atraer la confianza de potenciales clientes, 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](#)

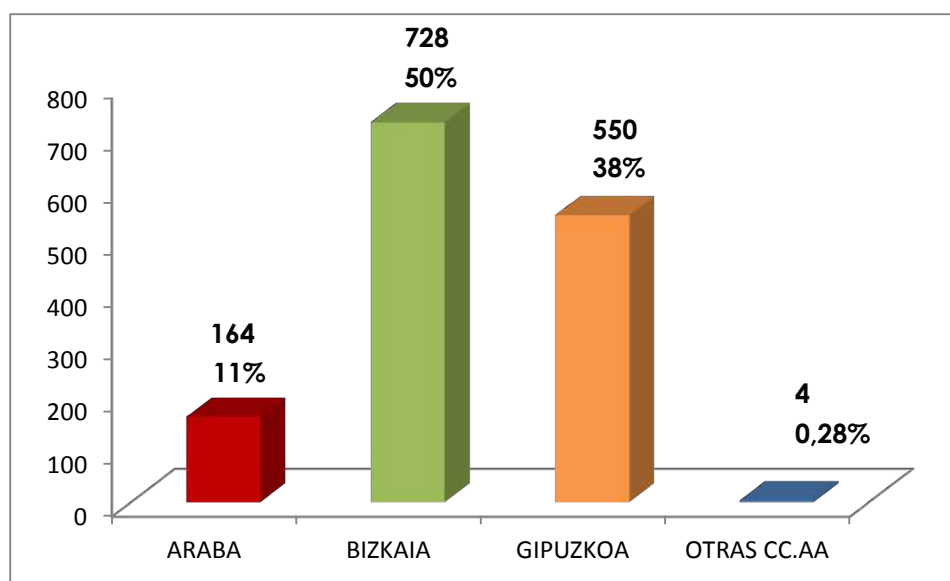
El Sistema Arbitral de Consumo continúa consolidándose, ya que cada año son más las **empresas, profesionales y comercios vascos adheridos**, al confiar en esta vía para la resolución de los posibles conflictos con las personas consumidoras y usuarias.

Una vez más el balance es positivo: en 2018, **1.446 nuevas empresas** aceptaron adherirse al sistema de arbitraje. Y, a fecha de 31 diciembre 2018, el número total de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo **ascendía a 15.567**.

Las **nuevas adhesiones** realizadas durante el año 2018 se distribuyen por territorio histórico según el grafico:

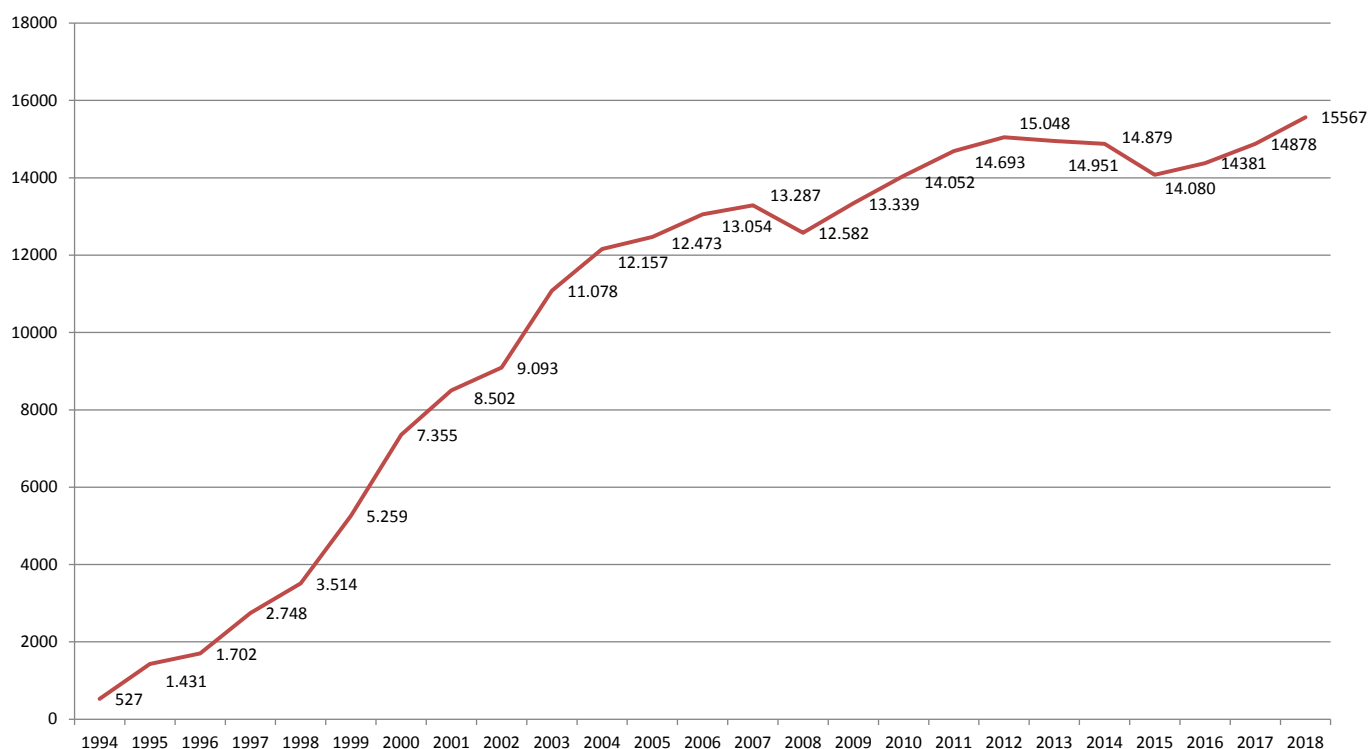
Nuevas adhesiones al sistema de arbitraje (2018)

por territorios históricos



EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE

EVOLUCIÓN 1994 - 2018



Adhesión empresarial al arbitraje de consumo (a 31 de diciembre de 2018) por sectores de actividad

EMPRESAS ADHERIDAS		%ADHESIÓN EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE EUSKADI
Actividades recreativas	63	0,40%
Agencias de viaje	44	0,28%
Alimentación	1.423	9,14%
Automóviles	994	6,39%
Bazares	49	0,31%
Comercio electrónico	11	0,07%
Electrodomésticos, SAT	381	2,45%
Energía	21	0,13%
Enseñanza	356	2,29%
Gremios, vivienda	1.891	12,15%
Hostelería	829	5,33%
Informática	165	1,06%
Joyería, relojería	329	2,09%
Muebles	888	5,70%
Otro comercio por menor	2.754	17,69%
Otros	2.810	18,05%
Promoción inmobiliaria	254	1,63%
Publicidad	8	0,05%
Seguros	64	0,41%
Telefonía	113	0,73%
Textil, calzado	1.933	12,42%
Tintorerías	108	0,69%
Transportes	82	0,53%
TOTAL	15.567	100%

4.4.2. Solicitudes de arbitraje

Las **863 solicitudes de arbitraje** recibidas en el año 2018 se han distribuido por sectores según el cuadro siguiente:

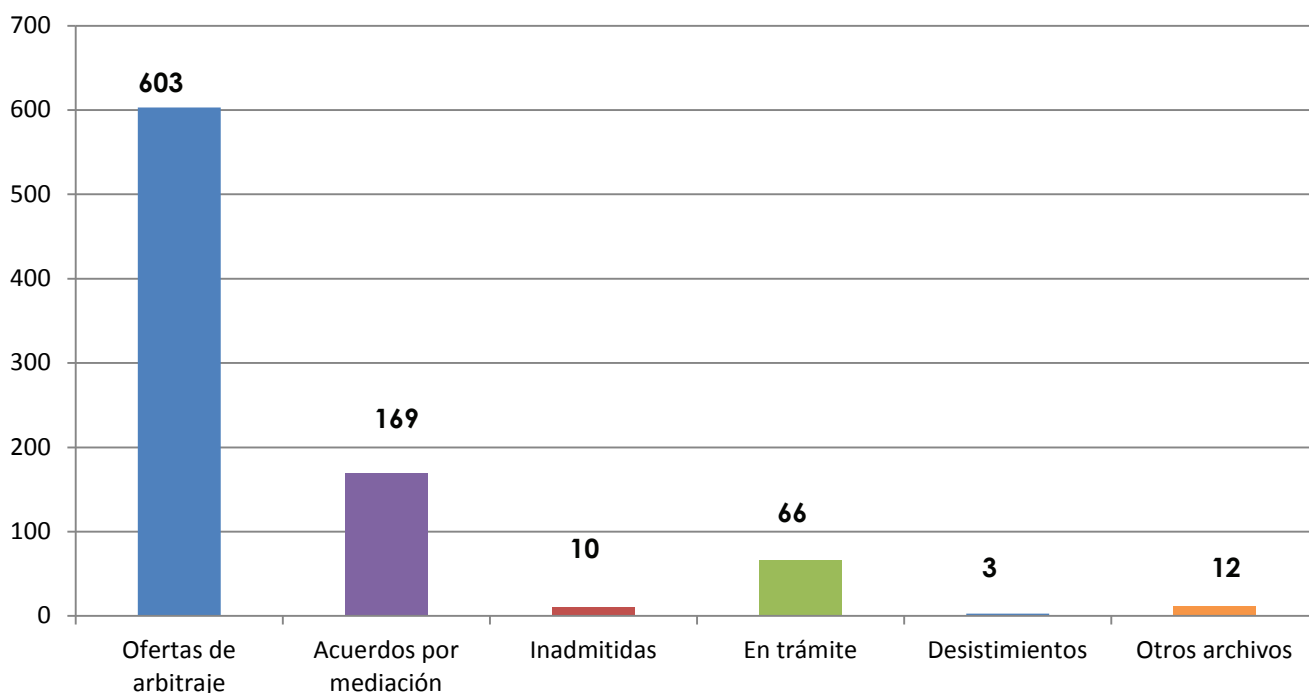
Del total de las solicitudes recibidas:

- ▶ **772** solicitudes han sido **tramitadas** por la Junta Arbitral. De ellas, en 169 Kontsumobide ha mediado con las empresas y se han logrado acuerdos previos sin necesidad de dictar laudo.
- ▶ **10** solicitudes han sido **inadmitidas** (no ser persona consumidora final, lesiones, delitos...).
- ▶ **66** solicitudes se encuentran **en tramitación** a 31 diciembre de 2018.
- ▶ **3** solicitudes han sido **desistidas** por la parte consumidora.
- ▶ **12** solicitudes han sido **archivadas** por diversas razones (acumulación de expedientes, caducidad, traslado, etc.).

Solicitudes de arbitraje (2018)

Sectores	Nº de solicitudes
Agencias de viaje	9
Alimentación	4
Automóviles	31
Bazares	1
Comercio electrónico	4
Electrodomésticos, SAT	43
Energía	79
Enseñanza	12
Gremios, vivienda	37
Hostelería	1
Muebles	23
Otro comercio por menor	18
Otros	27
Promoción inmobiliaria	1
Seguros	1
Servicios bancarios	10
Telefonía	534
Textil, Calzado	9
Tintorerías	12
Transportes	6
TOTAL	863

Tratamiento realizado ante solicitud de arbitraje (2018)



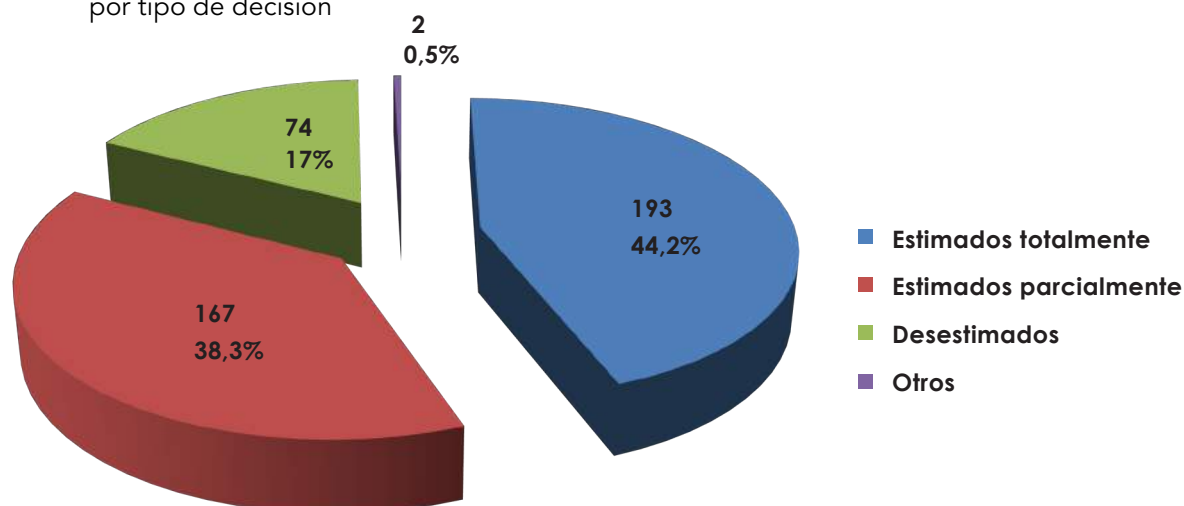
En **603 casos** se ha propuesto a las empresas la realización del arbitraje. De ellos, en **416** se trataba de empresas que estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo y en otros **20 casos** aceptaron el arbitraje. En el resto, **167 casos**, no se aceptó el arbitraje.

Durante el año 2018 se han dictado **436 laudos** y el sector en el que **más laudos** se han dictado ha sido el de **telefonía**.

En cuanto a los resultados, **193 laudos** han sido **favorables totalmente** a la persona consumidora; **167** han sido **favorables parcialmente**; en **74** el dictamen ha sido **desfavorable**; y **dos laudos inhibitorios**.

Laudos dictados (2018)

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 2018 se han llevado a cabo **diversas campañas de inspección** en cuestiones tales como:

- Disfraces para menores de 14 años: etiquetado y seguridad.
- Panes de molde: etiquetado y composición.
- Control de precios y hojas de reclamaciones en hostelería.
- Inspección y control de mercado de conservas de tñidos.
- Control de etiquetado de pescado fresco.
- Comisión por posiciones deudoras en préstamos hipotecarios.
- Compra de productos por Internet.
- Campaña conjunta Europa-USA (Navidad 2018).

- ▶ Enlace: [Resultados de las campañas de inspección realizadas en 2018](#)

5.2. Actuaciones inspectoras coordinadas con el SOIVRE

Kontsumobide a lo largo de 2018 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 2018:

Actuaciones coordinadas con el SOIVRE en Euskadi (2018)		
Productos	Actuaciones	Unidades controladas
Textil, calzado y complementos	47	145.614
Material eléctrico	3	38.352
Juguetes	21	57.600
Muebles	7	1.063
Equipos Protección Individual (EPIs)	7	93.056
Otros	4	47.931
TOTAL	89	383.616

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 (2018)

Productos	Total
Juegos y juguetes	1.026
Vehículos	562
Material eléctrico	306
Textil-calzado	301
Productos químicos	245
Electrodomésticos	142
Productos varios	420
TOTAL	3.002

Productos alertados localizados y retirados en Euskadi (2018)

Productos	Localizados	Unidades retiradas
Juegos y juguetes	40	2.167
Material eléctrico	7	96
Textil, calzado y complementos	5	26
Electrodomésticos	2	17
Artículos varios	19	3.809
TOTAL	73	6.115

5.4. Actuaciones inspectoras

El resultado global de las **inspecciones realizadas desde Kontsumobide** en 2018 es de **2.166 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 (2018)

por motivos y territorios históricos

MOTIVO DE LA ACTUACIÓN	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Red de alerta	185	673	434	1.292
Campaña	172	337	238	747
Reclamación / Denuncia	24	25	49	98
Otros	1	6	22	29
TOTAL	382	1.041	743	2.166

Actuaciones de inspección (2018)

por sectores y territorios históricos

PRODUCTO / SERVICIO	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Juguetes	125	496	248	869
Alimentación	70	151	110	331
Material eléctrico	48	79	115	242
Textil, calzado y complementos	27	38	33	98
Electrodomésticos (incluye equipos informáticos y audiovisual)	11	21	32	64
Muebles	4	5	6	15
Productos varios	45	120	115	280
Servicios varios	52	131	84	267
TOTAL	382	1.041	743	2.166

6. Cooperación con otros agentes y organismos

6.1. Programa de apoyo económico

6.1.1. Entidades locales (OMIC)

En Euskadi contamos con una red de 38 OMIC (5 en Araba, 21 en Bizkaia y 12 en Gipuzkoa). En 2018 se ha abierto una nueva oficina en Trapagaran.

Por Resolución de **11 de diciembre de 2017** 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 2018.

- ▶ 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 2018 han ascendido a **958.568,48** 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** han ascendido a **859.170,80 euros** en 2018, y se han distribuido del modo siguiente:

Ayudas económicas destinadas a gastos de funcionamiento y realización de actividades de OMIC (2018)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
ABANTO ZIERBENA ZERBITZUAK, S.L.	11.571,29 €
AYUNTAMIENTO DE ANDOAIN	16.000,92 €
AYUNTAMIENTO DE VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARÁN	3.818,44 €
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA	43.665,26 €
AYUNTAMIENTO DE EIBAR	23.263,20 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	30.565,68 €
AYUNTAMIENTO DE ERMUA	19.355,47 €
AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	13.070,47 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	21.609,99 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	43.665,26 €
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA	14.785,20 €
AYUNTAMIENTO DE LEKEITIO	8.541,72 €
AYUNTAMIENTO DE LLODIO	24.743,65 €
AYUNTAMIENTO DE ORTUUELLA	12.881,25 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	43.665,26 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	43.665,26 €
AYUNTAMIENTO DE SESTAO	7.229,20 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	60.000,00 €
AYUNTAMIENTO DE ZIERBENA	3.119,27 €
BERMEOKO GIZARTE ONGIZATERAKO UDAL PATRONATUA	17.605,99 €
CUADRILLA DE AÑANA	3.798,87 €
CUADRILLA DE CAMPEZO-MONTAÑA ALAVESA	1.892,16 €
CUADRILLA DE LAGUARDIA-RIOJA ALAVESA	7.743,30 €
ELGOIBARKO UDALA	7.284,02 €
FORLAN	15.064,51 €
GOIERRIKO EKIMENA, S.A.	18.265,76 €
HERNANIKO UDALA	30.401,45 €
INGURALDE	43.665,26 €
IRAURGI LANTZEN, S.A.	13.541,97 €
MANCOMUNIDAD UROLA GARAIA	24.867,37 €
MANCOMUNIDAD DE MERINDAD DE DURANGO	38.843,39 €
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES	38.207,10 €
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA	38.207,10 €
OARSOALDEA	42.851,24 €
ONDARROAKO UDALA	4.912,59 €
TOLOSALDEA GARATZEN S.A.	6.828,93 €
TOTAL	859.170,80 €

Las ayudas económicas destinadas a **gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de centros y servicios destinados a las OMIC** han ascendido en 2018 a **19.397,98 euros**:

Ayudas económicas destinadas a gastos de instalación, ampliación, equipamiento o cambio de ubicación de OMIC (2018)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE COSTA	1.191,31 €
AYUNTAMIENTO DE VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARÁN	14.646,03 €
AYUNTAMIENTO DE GETXO	447,80 €
AYUNTAMIENTO DE LAS ENCARTACIONES	594,77 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	2.518,07 €
TOTAL	19.397,98 €

Las ayudas económicas destinadas a **actividades de inspección realizadas por las OMIC** han ascendido en el año 2018 a **79.999,70 euros**:

Ayudas económicas destinadas actividades de inspección de OMIC (2018)

ENTIDAD BENEFICIARIA	AYUDA CONCEDIDA
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	15.812,61 €
AYUNTAMIENTO DE ERANDIO	10.334,99 €
AYUNTAMIENTO DE IRUN	10.272,55 €
AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE	12.096,65 €
AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI	14.231,35 €
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	15.812,61 €
FORLAN	1.438,94 €
TOTAL	79.999,70€

6.1.2. Asociaciones de personas consumidoras

El Censo de Organizaciones de Personas Consumidoras del País Vasco se ha digitalizado en 2018. La tramitación electrónica permite tramitar las **altas, bajas, modificación** de datos y solicitud del **certificado** de inscripción en el Censo, a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco.

► Enlace: [Trámites online para organizaciones de personas consumidoras y usuarias](#)

Por **Resolución de 20 de diciembre de 2017** 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 2018.

Las ayudas económicas de apoyo a las **organizaciones de personas consumidoras** para el año 2018 han ascendido a **388.887,24 euros**, distribuidas de la siguiente manera:

Federación de Consumidores de Euskadi - EKE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	58.177,52 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	18.331,50 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	0 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	
Rediseño y mejora de la web	10.000,00 €
TOTAL	86.509,02€

Unión de Consumidores de Euskadi - UCE

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	93.411,24 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	39.438,00 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	3.570,00 €
Los créditos hipotecarios análisis comparativo	3.570,00 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	4.961,00 €
Rendimiento redes sociales	4.961,00 €
TOTAL	141.380,24€

Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías Vasca - ACUV/EKA

LÍNEA 1: FUNCIONAMIENTO	93.411,24 €
LÍNEA 2: ASISTENCIA JURÍDICA	52.486,74 €
LÍNEA 3: PROYECTOS DE CONSUMO	2.100,00 €
Formación superior derecho del consumo	2.100,00 €
LÍNEA 4: PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	13.000,00 €
Nuevas tecnologías	13.000,00 €
TOTAL	160.997,98€

6.2. Comisión Consultiva de Consumo

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi es un **órgano adscrito Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**. La integran representantes de intereses sociales, profesionales y económicos; administraciones públicas vinculadas al sector del consumo, y asociaciones de personas consumidoras y usuarias. A lo largo de 2018 la comisión ha emitido los correspondientes **informes en relación a los siguientes proyectos normativos**:

- ▶ [Decreto 166/2018, de 20 de noviembre, de modificación del Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de la Comunidad Autónoma del País Vasco.](#)
- ▶ [Orden de 25 de junio de 2018, del Consejero de Salud, por la que se crea el Consejo Asesor de Atención Primaria de Euskadi.](#)
- ▶ Decreto por el que se modifica el Reglamento General del Juego.
- ▶ Proyecto de Decreto de certificación de la eficiencia energética de los edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, su procedimiento de control y registro.
- ▶ Orden por la que se aprueban las normas técnicas específicas que establecen las condiciones higiénico sanitarias flexibilizadas de los establecimientos del sector de origen vegetal.
- ▶ Orden por la que se aprueban las normas técnicas específicas que establecen las condiciones higiénico sanitarias flexibilizadas del sector de productos de panadería, pastelería y harinas.
- ▶ [Orden de 2 de octubre de 2018, del Consejero de Turismo, Comercio y Consumo, por la que se deroga la Orden de 17 de febrero de 2010, del Consejero de Sanidad y Consumo, que desarrolla el programa de ayudas económicas 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.](#)
- ▶ Decreto de segunda modificación del decreto por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del sistema sanitario de Euskadi.

6.3. Convenio de colaboración con Autocontrol

En 2018 se ha firmado un convenio de colaboración con la **Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)**, con el objetivo de establecer un marco de cooperación mutuo que **facilite** el seguimiento de la **publicidad**. El acuerdo permite a Kontsumobide incrementar los mecanismos de protección de las personas consumidoras ante prácticas comerciales desleales.

6.4. Premios de Consumo

Kontsumobide ha convocado, por primera vez, los Premios de Consumo en Euskadi 2018. Se han premiado las trayectorias profesionales y las actuaciones en defensa de los derechos de las personas consumidoras. Las distinciones han sido:

- ▶ **Premio a la trayectoria profesional:** Celina Menaza Ezenarro, por su dilatada carrera en el mundo del consumo y su aportación al desarrollo de la protección de las personas consumidoras y usuarias del País Vasco y por ser pionera en ello.
- ▶ **Premio a las actuaciones** a favor de lograr una mayor protección de las personas consumidoras y su formación como personas consumidoras responsables a la Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Irún, inaugurada en 1984. Esta oficina es pionera en la formación escolar en materia de consumo y una institución muy activa en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

6.5. 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 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

Datos de contacto

► Sede central de Kontsumobide

Avenida Santiago, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno.: 945062140
Fax: 945062141
kontsumobide@kontsumobide.eus
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

► Servicios territoriales de Kontsumobide

Servicio Territorial Araba

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

Servicio Territorial Bizkaia

Alameda Recalde 39 A, bajo
48008 Bilbao
Tfno.: 944032436
Fax: 944031967
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Servicio Territorial Gipuzkoa

Easo, 10-5ª
20006 Donostia / San Sebastián
Tfno.: 943022547
Fax: 943022572
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

Bilbao

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

Donostia / San Sebastián

Paseo Zarategi, 82-84 bis
20015 Donostia / San Sebastián
Tfno.: 943022590
Fax: 943022592
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](#)