



KONSUMO EUSKAL INSTITUTOA
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

PROGRAMA

4432 KONSUMOBIDE

ARDURADUNA

49 KONSUMOBIDE – KONSUMOKO EUSKAL
INSTITUTUA

KONSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA

PROGRAMA

4432 KONSUMOBIDE

RESPONSABLE

49 KONSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE
CONSUMO

DIRECTORA DE KONSUMOBIDE

HELBURUA

1. KOMUNIKAZIOA ETA SENTSIBILIZAZIOA.
2. INFORMAZIOA ETA ARRETA
3. PRESTAKUNTZA
4. ERREKLAMAZIOAK, BITARTEKARITZA ETA ARBITRAJEA
5. MERKATUAREN IKUSKAPENTA ETA KONTROLA
6. KONSUMO AGENTEEN SUSTAPENA ETA KOORDINAZIOA
7. ARAUEN GARAPENA ETA BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN LANKIDETZAN ARITZEA, LANGINTZAK ETA AZTERKETAK EGITEA

BETETZE MAILA

1. KOMUNIKAZIOA ETA SENTSIBILIZAZIOA

Zabaltzea

Telebistako zabaltze-saioen kopurua	7
Irratiko zabaltze-saioen kopurua	447

Komunikabideetan agertzeko aukerak

Prentsa oharrak	18
Prentsa idatzia	210
Prentsaurrekoak	2

2. INFORMAZIOA

Kontsultak

Hiru lurralde bulegoetan erantzundako kontsultak guztira 9.598 izan dira.

Kontsumitzaileen arretarako telefonoan 4.914 kontsulta jaso dira.

Argitalpenak

10 liburuxka eta argitalpen egin dira. Ondoren, 9.000 unitate banatu dira.

Web orria.

1.420 kontsulta egon dira.

Web orrian 33.176 bisita egon dira.

OBJETIVO

1. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
2. INFORMACIÓN
3. FORMACIÓN
4. RECLAMACIONES, MEDIACION ARBITRAJE
5. INSPECCION Y CONTROL DE MERCADO
6. FOMENTO Y COORDINACIÓN DE AGENTES DE CONSUMO
7. DESARROLLO NORMATIVO, PLANIFICACION, ESTUDIOS Y COLABORACION CON OTROS ORGANISMOS

GRADO DE CUMPLIMIENTO

1. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Divulgación

Número de espacios divulgativos en TV	7
Número de espacios divulgativos en radio	447

Presencia en medios

Notas de prensa	18
Nº de impactos en prensa escrita	210
Ruedas de prensa	2

2. INFORMACIÓN

Consultas

Las consultas atendidas, proporcionado información sobre las mismas, en las tres Oficinas Territoriales han sido 9.598

En el teléfono de atención a la persona consumidora se han recibido 4.914 consultas.

Publicaciones

Se han elaborado 10 folletos y publicaciones. Posteriormente se han distribuido 9.000 unidades

Página web.

El número de consultas ha sido de 1.420

El número de visitas a la página web ha sido de 33.176



3. PRESTAKUNTZA

Kontsumobideko trebakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak

165 zentrok hartu zuten parte: horietan 2.044 tailer egin ziren eta 24.948 parte hartzaile egon ziren.

Ikastetxeetako prestakuntza-jarduerak

137 zentrotan 2.775 tailer egin dira; guztira 24.407 parte hartzaile egon dira. Halaber, gurasoen solasaldietan 922 parte hartzaile egon zen.

Adinekoen zentroetako prestakuntza-jarduerak

Kontsumo eta Nagusiak izenekoan prestakuntzako 31 aste eman dira. 3.223 parte hartzaile egon zen.

Prestakuntza-jarduera espezifikoko profesionalentzat

- 30 jardunaldi egin dira hezitzaile edo irakasleentzat.
- 516 pertsona bertaratu ziren.

4. ERREKLAMAZIOAK, BITARTEKARITZA ETA ARBITRAJEA

Erreklamazioen ebazpena

EAEan, kontsumitzaileek 21.421 erreklamazio aurkeztu dituzte guztira; eta honela daude banatuta: Kontsumobideko lurralde bulegoetan 8.451, Kontsumitzailearentzako udaleko informazio-bulegoetan 12.685 eta 285 kontsumitzaileen elkarteetan.

Kontsumo-bitartekotza

Egindako % 45,90 bitartekotzek emaitza positiboa eman zuten.

Kontsumoko arbitrajea

Kontsumoko arbitrajean 1.019 eskabide jaso dira eta 498 laudo eman dira. Bestalde, hau da kontsumoko arbitrajeari atxikita dauden enpresa-kopurua: 15.074.

5. MERKATUA IKUSKATZEA ETA KONTROLATZEA

Ikuskatze-kanpainak

10 ikuskapen-kanpaina egin dira:

- Pizgarrien laginak hartzea: kakaoa eta txokolata.
- Jatorri izendapena duen aparteko oliba-olio birjinaren laginak hartzea.
- Irina eta horren eratorrietan oinarritutako gluten gabeko jakien laginak hartzea.
- 36 hilabetetik gorako umeei zuzendutako jostailuen laginak hartzea.
- Igeri egiten laguntzen duten produktuen laginak hartzea (uretako mahukak).
- Prezioa kontrolatzea eta erreklamazio-orriak.
- "Gluten gabekoa" etiketa duten haragi-produktuen laginak hartzea.
- Aluminio-paperekin laginak hartzea.
- Elikadura-adierazpenak dituzten gaila eta opilen laginak hartzea.
- 36 hilabetetik gorako umeentzat diren jostailuen etiketak ikuskatzea.

3. FORMACIÓN

Actividades formativas en los centros de formación de Kontsumobide

El número de centros participantes fue 165, realizándose en ellos 2.044 talleres a los que asistieron 24.948 participantes.

Actividades formativas en Centros escolares

Se han realizado 2.775 talleres en 137 centros ascendiendo el número de participantes a las mismas de 24.407. Así mismo, a las charlas de padres y madres asistieron 922 participantes.

Actividades formativas en Centros de mayores

Se han impartido 31 semanas formativas en Kontsumo eta Nagusiak. El número de participantes ascendió a 3.223

Actividades formativas específicas para profesionales

- Se han realizado 30 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o a profesorado.
- El número de asistentes fue de 516 personas.

4. RECLAMACIONES, MEDIACION ARBITRAJE

Resolución de reclamaciones

En el ámbito de la Comunidad Autónoma se han presentado un total de 21.421 reclamaciones por parte de las personas consumidoras, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 8.451 en las oficinas territoriales de Kontsumobide, 12.685 en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y 285 en las Asociaciones de Consumidores.

Mediación en consumo

El 45,90 % de las mediaciones realizadas tuvieron resultado positivo.

Arbitraje de consumo

En Arbitraje de consumo se han recibido 1.019 solicitudes, se han emitido 498 laudos. Por otro lado, el número de empresas adheridas al arbitraje de consumo ascendió a 15.074.

5. INSPECCION Y CONTROL DE MERCADAO

Campañas de inspección

Se han realizado 10 campañas de inspección:

- Toma de muestras de productos estimulantes: cacao y chocolate.
- Toma de muestras de aceite de oliva virgen extra con denominación de origen.
- Toma de muestras de alimentos sin gluten basados en harinas y derivados
- Toma de muestras de juguetes destinados a niños mayores de 36 meses.
- Toma de muestras de productos de ayuda a la flotación (manguitos).
- Control de PVP y hojas de reclamaciones.
- Toma de muestras productos cárnicos con etiqueta "sin gluten".
- Toma de muestras de papel aluminio.
- Toma de muestras de galletas y bollería con declaraciones nutricionales.
- Inspección del etiquetado de juguetes para niños mayores de 36 meses.



Ikuskatze-jarduerak

Ikuskaritzak 7.053 ikuskatze-jarduera egin ditu, hauek arrazoituta: erreklamazioak 4.987, alerta-sareak 1.045, ikuskatze-kanpainak 811 eta beste arrazoi batzuk 210.

Alerta-sarea

Alerta duten 92 produktu aurkitu dira jasotako 3.030 alerten artean. 25.950 unitate baztertu dira.

Zehapen-espedienteak

180 zehapen-espediente hasi dira.

6. KONTSUMO-AGENTEAK SUSTATZEA ETA KOORDINATZEA

Koordinazio-bilerak.

Irizpideak batzeko asmoz, kontsumitzaileen arreta-bulegoekin 13 koordinazio-bilera egin dira lurralde historiko bakoitzean.

KIUBeko eta elkarteetako arreta-bulegoak

Kontsumitzaileen arreta-bulegoak zituzten tokiko entitateei eman zaie laguntza, dagokien eskabidea aurkeztu eta gero. Gauzak horrela, egun udaleko 35 bulegori eman zaio 2012ko diru-laguntza.

KIUBeko kanpoko aholkularitza-zerbitzua

Era berean, Kontsumobidek aholkularitza- eta laguntza-lanak betetzen ditu bulego horietarako, izan ere, beraiek egindako informazio eta kontsultarako 470 eskaerei erantzun baitzaie.

Laguntza juridikoa elkarten bitartez

Kontsumitzaileen Elkartei dagokienez, 3 federazioekin sinatutako lankidetzak hitzarmenaren bitartez, apustu egiten jarraitu da doako laguntza juridikoaren alde, kontsumitzaileek epaimahaietara joateko aukera izan dezaten. 2012an, kontsumitzaileen elkarte horiek 144 eskabide aurkeztu zituzten guztira eta Kontsumobidek diruz lagundu zituen.

7. ARAUAK GARATZEA, PLANGINTZA, AZTERKETAK ETA BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN LANKIDETZA IZATEA

Prestakuntza-arauak eta kontsumitzailea defendatzea.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexei eta erreklamazioei erantzuteko prozedura eta kontsumoko erreklamazio-orriak arautzen dituen Dekretua tramitatzen hasi da.

Kontsumo-ohiturak aztertzea:

- Kontsumoa krisialdian.
- KONTSUMOBIDEKO prestakuntzako hiru zentroetako erabiltzaileek argiaren eta gasaren hornidurei buruz jakitea.
- Adinduen artean aztertzea energia-hornidurako zerbitzuen inguruan.

Beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzea:

- Aparejadoreen Elkargoarekin hitzarmenak sinatzea.
- Telefono-operadoreekin hitzarmenak sinatzea: Vodafone, Orange, Movistar eta Euskaltel.
- Euskadiko Zeliakoen Elkartearen eta Jaurlaritzaren beste sail batzuekin lankidetzan aritzea.

Actuaciones de inspección

La inspección ha realizado 7.053 actuaciones inspectoras, motivadas: 4.987 por reclamaciones, 1.045 por redes de alerta, 811 por campañas de inspección y 210 por otros motivos.

Red de alerta

Se han localizado 92 productos alertados de las 3.030 alertas recibidas. Las unidades retiradas han ascendido a 25.950 unidades.

Expedientes sancionadores

Se han iniciado 180 expedientes sancionadores.

6. FOMENTO Y COORDINACIÓN DE AGENTES DE CONSUMO

Reuniones de coordinación.

Con el fin de aunar criterios se han celebrado con las oficinas de atención a las personas consumidoras 13 reuniones de coordinación por territorio histórico.

Oficinas de Atención de OMICs y Asociaciones

Se han otorgado ayudas a aquellas entidades locales que disponiendo de una oficina de atención a las personas consumidoras han presentado la correspondiente solicitud. Así, en la actualidad existen un total de 35 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en el 2012.

Servicio de asesoramiento externo OMICs

Asimismo, desde Kontsumobide se realiza una función de asesoramiento y acompañamiento de estas oficinas atendiendo 470 demandas de información y consulta que las mismas nos plantean.

Asistencia Jurídica a través de Asociaciones

En el ámbito de las Asociaciones de Consumidores, a través del convenio de colaboración suscrito con las 3 federaciones, se ha seguido apostando por apoyar la asistencia jurídica gratuita con el fin de que las personas consumidoras puedan acudir a los tribunales. En el año 2012 dichas asociaciones de consumidores han presentado un total de 144 demandas que han sido apoyadas económicamente por Kontsumobide.

7. DESARROLLO NORMATIVO, PLANIFICACION, ESTUDIOS Y COLABORACION CON OTROS ORGANISMOS

Normativa de formación y defensa de la persona consumidora.

Se ha iniciado la tramitación del Decreto, por el que se regula el procedimiento de atención de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias y las hojas de reclamaciones de Consumo.

Estudios hábitos de Consumo:

- Consumo en época de crisis.
- Conocimiento entre las personas usuarias de los tres centros de formación de KONTSUMOBIDE sobre los suministros de luz y gas
- Estudio entre las personas mayores sobre los servicios de suministro energético.

Colaboración con otros organismos:

- Convenio con Colegio de aparejadores.
- Convenios con la operadoras telefónicas: Vodafone, Orange, Movistar y Euskaltel.
- Colaboraciones entre la Asociación de celíacos de Euskadi y otros Departamentos de Gobierno.