



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua
 Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

PROGRAMA	PROGRAMA
4432 KONTSUMOBIDE	4432 KONTSUMOBIDE
ARDURADUNA	RESPONSABLE
49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA	49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE CONSUMO
KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA	DIRECTOR DE KONTSUMOBIDE

HELBURUA

1.- INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA

- 1.1. INFORMAZIOA
- 1.2. PRESTAKUNTZA
- 1.3. AZTERLANAK

2.- KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

- 2.1. Kontsumoko erreklamazioak.
- 2.2. Bitartekotza.
- 2.3. Arbitrajea.
- 2.4. Kontsumoaren gaineko araudia

3.- MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPESTATZEN DITUZTEN ENPRESAK

- Ikuskapen-kanpainak.
- Enpresak

4. - KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOEKIN BAT DATOZEN ALIANTZA SENDOEN SAREA

- 4.1. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB).
- 4.2. Kontsumitzaile-elkarteak.
- 4.3. Konsulta Batzordea.
- 4.4. EJKo beste sail eta erakunde batzuekiko itunak
- 4.5.- Beste erakunde batzuekiko itunak

5.- PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBETUNTZA ETA BERRIKUNTZA

6.- OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

OBJETIVO

1.- INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS

- 1.1. INFORMACIÓN
- 1.2. FORMACIÓN
- 1.3. ESTUDIOS

2.- RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

- 2.1 Reclamaciones de consumo.
- 2.2 Mediación.
- 2.3 Arbitraje.
- 2.4. Normativa sobre consumo

3.- PRESENCIA EN EL MERCADO Y EMPRESAS RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

- Campañas de inspección.
- Empresas

4.- RED DE ALIANZAS FUERTES Y ALINEADAS CON LAS POLÍTICAS DE CONSUMO Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE KONTSUMOBIDE

- 4.1.- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
- 4.2.- Asociaciones de Personas Consumidoras.
- 4.3.- Comisión Consultiva.
- 4.4. Alianzas con otros departamentos y organismos del GV
- 4.5.- Alianzas con otros organismos

5.- EQUIPO DE PROFESIONALES, MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

6.- NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR



BETETZE MAILA

1.- INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZIA, PREMIA ETA JOERA BERRIEN ARABERAKOA

1.1. INFORMAZIOA

- **Kontsultak:**

Hiru lurralde-zerbitzuetan erantzundako kontsultak guztira 8.899 izan dira.

Idatziz aurkeztutako kontsultei 12 egunetan erantzun zaie eta linean egindako kontsultei 4 egunetan.

Webguenean egindako kontsulten 432ko izan da.

- **Argitalpenak:**

16 liburuxka eta argitalpen egin dira.

Web orria eta bloga

Web orrian 89.199 bisita izan dira eta blogean 10.298 sarrera egin dira.

1.2. PRESTAKUNTZA

Prestakuntza-jarduerak prestakuntza-zentroetan.

1.2.1. Osatutako taldeak

- **Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak**

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 2.049 prestakuntza-jarduera egin dira, 5 jardunaldi teoriko-praktikoak hezitzaileentzat eta 33 prestakuntza erakunde publikoentzat. Prestakuntza-zentroa: 829 Bilbon, 841 Gasteizen eta 417 Donostian. Jarduera hauetan 172 taldek parte hartu dute.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 25.464 pertsonen parte hartu dute.

- **Ikastetxeetako prestakuntza-jarduerak**

2.696 prestakuntza ekintza egin dira: 2.621 tailer ikasleentzako eta 75 tailer edo solasaldi gurasoentzako. 137 ikastetxek parte hartu dute, 54.074 ikasle, dagokien irakasleekin eta 989 guraso.

- **Adinekoentzako prestakuntza-jarduerak**

Prestakuntza jarduerak 62 zentrotan eman dira eta 3.025 pertsonen parte hartu dute.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

1.- INFORMACIÓN Y FORMACIÓN ÁGIL Y ORIENTADA A NUEVAS NECESIDADES Y TENDENCIAS

1.1. INFORMACIÓN

- **Consultas:**

Se han atendido un total de 8.899 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

El tiempo de respuesta para las consultas presentadas por escrito ha sido de 12 días y para las presentadas a través de la página web 4 días.

N. de consultas presentadas por la página web 432

- **Publicaciones:**

Se han elaborado 16 folletos y publicaciones.

Página Web y blog

El número de visitas a la página web ha sido de 89.199 y ha habido 10.298 entradas al blog.

1.2. FORMACIÓN

Actividades formativas en los centros de formación.

1.2.1. Grupos formados

- **Actividades formativas en los centros de formación**

Se han impartido en los centros de formación de Kontsumobide 2.049 talleres formativos, 5 jornadas teórico-prácticas para educadores/as y 33 formaciones en entidades públicas. Por Centro de Formación: 829 en Bilbao, 841 en Vitoria-Gasteiz y 417 en Donostia/San Sebastián. En las mismas han participado 172 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide ha habido 25.464 participaciones.

- **Actividades formativas en centros escolares**

Se han realizado 2.696 acciones formativas: 2.621 talleres para alumnos y alumnas y 75 talleres o charlas para padres y madres. Han participado 137 centros escolares, 54.074 alumnos y alumnas con su respectivo profesorado y 989 padres y madres.

- **Actividades formativas para personas mayores**

Se han impartido acciones formativas en 62 centros y el número de asistentes ha ascendido a 3.025.



• Prestakuntza-jarduera espezifikoak profesionalentzat

9 jardunaldi egin dira hezitzaile edota irakasle eta kontsumoko profesionali zuzenduta. 225 pertsona bertaratu dira.

1.3. AZTERLANAK

Kontsumo-ohiturei buruzko 4 azterketa egin dira:

- "Adinekoak eta teknologia berriak: Telefonía mugikorra" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Telefono bidezko zerbitzuen kontratazioa" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.
- "Publizitatea" galdeketaren emaitzei buruzko txostena.

2.- KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKOR-TASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

2.1. Kontsumoko erreklamazioak.

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioak 8.090 izan da.

Jasotako erreklamazio guztietatik, 124 erreklamazio jaso dira linean.

Bideratzeko onartu ez diren erreklamazioen ehunekoa 5,67 izan da.

Aurkeztutako erreklamazio guztietatik %4,34 inhibizio egon ziren.

Kontsumobideko erreklamazioak 52 egunetan konpondu dira batez beste.

Erreklamazioen %60ei 45 egun baino gutxiagoan erantzun zaie.

Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioen ondorioz 97 zehapen-dosier ireki dira.

2.2. Bitartekotza.

5.274 bitartekotzen %42,34ak emaitza ona izan dute.

2.3. Arbitrajea.

Kontsumoko arbitrajea 765 eskabide jaso dira eta 382 laudo eman dira.

2.4. Kontsumoaren gaineko araudia

Lan-bilera desberdinak izan dira Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatuaren Legea aldatzeko edo Lege berria onartzeko, gaur egun Euskadin indarrean dagoen araudian oraingo aldaketa eta premien arabera egoki dezagun.

• Actividades formativas específicas para profesionales

Se han realizado 9 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o profesorado y a profesionales de consumo. El número de asistentes ha sido de 225 personas.

1.3. ESTUDIOS

Se han realizado 4 estudios sobre hábitos de consumo:

- Informe sobre los resultados del sondeo: "Las personas mayores y las nuevas tecnologías: la telefonía móvil".
- Informe sobre los resultados del sondeo: "Derechos lingüísticos de las personas consumidoras".
- Informe sobre los resultados del sondeo: "Contratación telefónica de servicios".
- Informe sobre los resultados del sondeo. "Publicidad".

2.- RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

2.1 Reclamaciones de consumo.

El número de reclamaciones atendidas en Kontsumobide ha sido de 8.090.

Del total de reclamaciones recibidas 124 se han recibido on-line.

El 5,67% de las reclamaciones presentadas no han sido admitidas a trámite.

Del total de reclamaciones presentadas hubo un 4,34% de inhibiciones.

El tiempo medio utilizado para la resolución de las reclamaciones en Kontsumobide ha sido de 52 días.

El 60% de las reclamaciones se han resuelto en menos de 45 días.

Se han incoado un total de 97 expedientes sancionadores derivados de las reclamaciones interpuestas en Kontsumobide.

2.2 Mediación.

El 42,34 % de las 5.274 mediaciones realizadas tuvieron resultado positivo.

2.3 Arbitraje.

En Arbitraje de consumo se han recibido 765 solicitudes, se han emitido 382 laudos.

2.4. Normativa sobre consumo

Se han mantenido diferentes reuniones de trabajo para avanzar en la modificación o aprobación de la nueva Ley del Estatuto de Personas Consumidoras y Usuarías de Euskadi, con el objetivo de adaptar la normativa actualmente en vigor en Euskadi a los cambios y necesidades actuales.



3.- MERKATUAN IZAN DEN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPECTATZEN DITUZTEN ENPRESAK

- Ikuskapen-kanpainak.

3.1 Egindako-kanpaina

Honako hamar ikuskapen-kanpaina hauek egin dira:

- Abusuzko klausulak hipoteka bermea duten mailegu kontratuetan.
- Nutrizio eta propietate osasungarri adierazpenak dituzten elikagaiak.
- Telefonia: kontratatu aurretiko informazioa.
- Iruzurrezko jardunak arrainaren eta eztiaren merkaturatzean.
- Laktosarik gabeko esnea.
- Eskularruak (NBEak).
- Hatzetako pintura.
- Laser-depilazio guneak.
- Baja eskaera dela-eta telefonia operadoreen erantzunak.
- "BEZik gabe"-ko eskaintzen ikuskapena.

Erreklamazio gehien bereganatu dituzten sektoreekin erlazionaturik egin diren kanpainak 3 izan dira.

3.2 Ikuskatze-jarduerak

Ikuskaritzak 4.017 ikuskatze-jarduera egin ditu, hauek arrazoituta: erreklamazioak/salaketak, 2.246, alerta-sareak 1.575, ikuskatze-kampainak 154 eta beste arrazoi batzuk 42.

3.3 Alerta-sarea

Alerta duten 58 produktu aurkitu dira jasotako 2.951 alerten artean.

3.4 SOIVREK egindako lankidetzaren eskaera

SOIVREekin koordinatuta 73 irregularitasunen zuzenketa eta 13 inportazioen errefusatzeko kontrolaren eskaera izan dira.

3.5 Kontrolatutako Unitateak

SOIVREekin koordinatuta irregularitasunak zuzentzeko 294.964 unitate eta inportazioen errefusatzeko ondorioz 46.383 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 9.216 unitate baztertu dira.

3.- PRESENCIA EN EL MERCADO Y EMPRESAS RESPETUOSAS CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

- Campañas de inspección.

3.1 Campañas realizadas

Se han realizado las siguientes diez campañas de inspección:

- Cláusulas suelo contratos de préstamo con garantía hipotecaria.
- Alimentos con declaraciones nutricionales y propiedades saludables.
- Telefonía: información precontractual.
- Prácticas fraudulentas en la comercialización de pescado y mieles.
- Leche sin lactosa.
- Guantes EPIs
- Pintura de dedos.
- Centros de depilación láser
- Respuesta de las operadoras de telefonía ante una solicitud de baja.
- Inspección promociones "precios sin IVA"

El número total de campañas relacionadas con los sectores más reclamados ha sido 3.

3.2 Actuaciones de inspección

La inspección ha realizado 4.017 actuaciones inspectoras, motivadas: 2.246 por reclamaciones/denuncias, 1.575 por redes de alerta, 154 por campañas de inspección y 42 por otros motivos.

3.3 Red de alerta

Se han localizado 58 productos alertados de las 2.951 alertas recibidas.

3.4 Solicitudes de colaboración por SOIVRE

En colaboración con el SOIVRE ha habido 73 solicitudes de control de subsanación de irregularidades y 13 de control de rechazo de importaciones.

3.5 Unidades Controladas

En coordinación con el SOIVRE se han controlado, 294.964 unidades para subsanación de irregularidades y 46.383 unidades por haber sido rechazada su importación. Como resultado, las unidades retiradas por red de alerta han ascendido a 9.216 unidades.



3.6 Zehapen-espedituentak.

11 zehapen-espedituentak kudeatu dira.

3.7 Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekiko kolaborazioa

7 Udal-bulegok egiten dute ikuskaritza lana.

- **Enpresak**

Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen kopurua 14.080koa izan zen.

25 enpresekin mantendu da lankidetzak.

2014 urtetik 2015era Kontsumobiden aurkeztutako erreklamazioen kopurua %19,07 gutxitu da.

Jardunbide onen kodigo bat lantzen hasi da.

Honako enpresekin egindako hitzarmen edo elkarlanak hauek dira:

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

4. - KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOEKIN BAT DATOZEN ALIANTZA SENDOEN SAREA

4.1. Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak (KIUB).

Kontsumitzaileen arreta-bulegoak zituzten tokiko entitateei eman zaie laguntza, dagokien eskabidea aurkeztu eta gero. Gauzak horrela, egun udaleko 37 bulegori eman zaió 2015eko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.057koa izan da.

Erantzundako kontsulten kopurura 27.758koa izan da.

4.2. Kontsumitzaile-elkartek.

Kontsumitzaileen Elkarrekin dagokienez, 3 federazioekin sinatutako lankidetzak-hitzarmenaren bitartez, apustu egiten jarraitu da doako laguntza juridikoaren alde, kontsumitzaileek epaimahaietara joateko aukera izan dezaten.

3 kontsumitzaile-elkartek 9 bulego dituzte irekita jendearentzako.

3.6 Expedientes sancionadores

Se han gestionado 11 expedientes sancionadores.

3.7 Colaboración con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)

7 Oficinas Municipales de Información al Consumidor realizan labores de inspección.

- **Empresas**

El número de empresas adheridas al arbitraje de consumo es de 14.080.

Existe un canal de comunicación con 25 empresas.

Las reclamaciones presentadas en 2015 en Kontsumobide has disminuido un 19,07 % con respecto a las presentadas en 2014.

Se han iniciado los trabajos de un código de buenas prácticas

Los convenios o colaboraciones con empresas han sido:

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

4. - RED DE ALIANZAS FUERTES Y ALINEADAS CON LAS POLÍTICAS DE CONSUMO Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE KONTSUMOBIDE

4.1.- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

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 37 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en el 2015.

El número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas ha sido 12.057.

El número de consultas atendidas ha sido de 27.758.

4.2.- Asociaciones de Personas Consumidoras.

En el ámbito de las Asociaciones de Personas Consumidoras, 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.

Las 3 federaciones tienen un total de 9 oficinas abiertas al público.



4.891 kontsulta eta 1.074 erreklamazio erantzun dituzte.

Han atendido un total de 4.891 consultas y 1.074 reclamaciones.

2015eko akzio judizialen kopurura 90ekoa izan da.

El número de acciones judiciales ejercidas en 2015 ha sido de 90

4.3. Kontsulta Batzordea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei arauari buruzko kontsultak direla-eta, 11 txosten egin dira.

4.3.- Comisión Consultiva.

Se han emitido 11 informes en relación a consultas de disposiciones y normas que regulan materias que afectan o puedan afectar a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

4.4. EJko beste sail eta erakunde batzuekiko itunak

Lehiaren Euskal Agintariarekin, Emakunderekin, Osasun, Enplegua eta Gizarte Politikoak, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailekin lan bilerak izan dira eta hainbat akordioak lortu dira.

4.4. Alianzas con otros departamentos y organismos del GV

Se han mantenido reuniones de trabajo y se han llegado a acuerdos con la Autoridad Vasca de la Competencia, Departamento de Salud, Departamento de Empleo y Políticas Sociales, Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura y Emakunde.

4.5.- Beste erakunde batzuekiko itunak

Kontsumobide NEPIMen, Europako eskualdeetan kontsumoaren garapen jasangarria sustatzeko sare europarrean sartu da. UPV-EHUrekin hitzarmena sinatu du eta Kataluniako Kontsumo Agentziarekin hainbat elkarlan-bilera izan ditu.

4.5.- Alianzas con otros organismos

Kontsumobide se ha incorporado a la NEPIM, la red europea para la promoción del desarrollo sostenible del consumo en las regiones europeas, ha firmado un Convenio de Colaboración con la UPV-EHU y ha mantenido reuniones de colaboración con la Agencia Catalana de Consumo.

5.- PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBETUNTZA ETA BERRIKUNTZA

Kontsumobideko ekipamendu informatiko guztietan mantenamendua eta/edo eguneraketa egin da.

Honako informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

- 16 Renting berriak.
- 9 Hardware propio berriak.
- 2 PCak renting renove 2015.
- 16 Bajan emandako Hardware.
- 1 Software Lizentziarako urteko harpidetza (Adobe Creative Cloud)
- 4 Altan eta 1 bajan emandako Software Lizentzia (Adobe Acrobat Profesionala).

5.- EQUIPO DE PROFESIONALES, MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

Todos los equipos informáticos de Kontsumobide se han mantenido y/o actualizado.

El número de cambios en equipos informáticos o en licencias ha sido:

- 16 nuevos renting.
- 9 nuevos Hardware propios.
- 2 PCs renting renove 2015.
- 16 Hardware dado de baja.
- 1 Licencia de Software suscripción anual (Adobe Creative Cloud)
- 4 altas y 1 baja de licencia Software (Adobe Acrobat Profesional).

Kontsumobideko aplikazioetan ere egin dugu mantenamendua eta eguneraketa. Beharrezko eguneraketa tekniko eta teknologikoak egin ditugu, eta funtzionalitate berri batzuk ere sartu ditugu, kudeaketa-premiei erantzutearren.

También se han mantenido y actualizado las aplicaciones de Kontsumobide, con las actualizaciones técnicas y tecnológicas necesarias, además de incorporar nuevas funcionalidades para satisfacer necesidades de gestión.

Informatika aplikazio berria erabiltzen hasi da eta honen aplikazioaren modulu berriei kudeaketa hasi da beren eraikuntzaren kudeaketarekin jarraitu da. Beste alde batetik, barneko elkar lanerako sharepoint berri baten egitura eta eduki orokorrak planifikatu dira.

Se ha empezado a utilizar una nueva aplicación informática y se ha continuado con la gestión de nuevos módulos de dicha aplicación. Por otro lado, se ha planificado la estructura y contenidos básicos de un nuevo sharepoint para el trabajo colaborativo.

Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen zeharkako

Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras



prestakuntza 28 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu dira.

Herri Arduraritzaren Euskal Erakundeak programatu eta garatu dira, Kontsumo, Elikagaien Segurtasun eta Nutriziorako Espainiako Agentziak (AECOSAN) lagunduta, honako bi ikastaro: "Kontsumitzailea babestu nahian finantza arloan" eta Kontsumitzaileak txikizkako saltokien aurrean. Merkataritza-establezimenduetatik kanpoko urrutiko salmenta. Merkataritza elektronikoa". Ikastaro bakoitzean 32 eta 56 langilek parte hartu zuten hurrenez hurren.

Aldi berean, Jardunaldi hau antolatu egin da: "Lehiaren Euskal Agintaritza". Ikastaro honetan 47 kontsumo arloko langilek, parte hartu zuten.

Ikastaro hauek guztietan Kontsumobideko lan-arloen xede diren gaiak aztertu dira.

6.- OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO HEDADURA

Kontsumobidek telebistan 3 presentzia izan ditu eta 1.229 irratian.

3 prentsaurreko eman dira eta 13 prentsa-ohar egin dira; ondorioz, prentsa idatzian 91 inpaktu egon dira eta prentsa digitalean berriz 2.001 inpaktu.

Facebook-en 2.765 jarraitzaile izatea lortu da eta Twitter-en 1.497.

Kontsumobideko weberako lotura 12 kanpoko webguneetan agertzen da.

acciones necesarias para la realización de 28 cursos de formación transversal del personal de Kontsumobide.

Se han programado y desarrollado dos cursos específicos, en colaboración con la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) sobre: "La protección de las personas consumidoras en el ámbito financiero" y la "La persona consumidora ante el comercio minorista. La venta a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles. El comercio electrónico". En ellos han participado 32 y 56 trabajadores de Kontsumobide respectivamente.

Así mismo, se ha organizado una jornada sobre "La Autoridad Vasca de la Competencia", participando 47 trabajadores profesionales de consumo.

En todos estos cursos se ha analizado especialmente las áreas objeto de trabajo de Kontsumobide.

6.- NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR

Kontsumobide ha tenido 3 presencias en televisión y 1.229 en radio.

Se han realizado 3 ruedas de prensa y se han elaborado 13 notas de prensa; como consecuencia, el número de impactos en prensa escrita ha sido de 91 y en prensa digital de 2.001.

En Facebook se han conseguido 2.765 personas seguidoras y en Twitter 1.497.

El enlace a la web de Kontsumobide aparece en 12 webs ajenas.