



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
KONTSUMOBIDEKO ZUZENDARIA	DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE

HELBURUA

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

- 1.1. INFORMAZIOA
- 1.2. PRESTAKUNTZA
- 1.3. AZTERLANAK
- 1.4 EUSKARAREN ERABILERA PLANA

2. KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA

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

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-elkartek.
- 4.3. Kontsulta Batzordea.
- 4.4. Itunak EJKo beste sail eta erakunde batzuekin.
- 4.5. Itunak beste erakunde batzuekin.

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBETUNTZA ETA BERRIKUNTZA

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA

OBJETIVO

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

- 1.1. INFORMACIÓN
- 1.2. FORMACIÓN
- 1.3. ESTUDIOS
- 1.4 PLAN DE USO DEL EUSKERA

2. RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS

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

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 jasotako 10.032 kontsultak erantzun zaie.

Aurkeztutako kontsulten batez besteko erantzun-denbora egun 1 izan da. Webgunearen bitartez aurkeztutakoen erantzun-denbora 3 egunekoa izan da.

Webgunearen bitartez 1.264 kontsulta aurkeztu dira.

. Argitalpenak:

22 liburuxka eta argitalpen egin dira.

. Web orria eta bloga:

2017. urtean 60 eduki berri sortu dira eta eguneraketa egin dira Kontsumobideko webgunearan.

Blogari dagokionez, 51 eduki berri argitaratu dira.

. Sare Sozialak:

Institutuak sare sozialetan duen presentzia bultzatu da. 381 post argitaratu dira Facebook-en, 1.111 txio Twitterren eta 149 post Instagramen.

Youtuben 24 bideo berri argitaratu dira.

. Kontsumotegia:

45 buletin argitaratu dira kontsumoaren alorreko albisteak eskura jartzen dituen kontsumitzaileak babesteko zereginetan diharduten profesionalen artean.

Aldizkarira 133 pertsonen egin dute harpidetza.

1.2. PRESTAKUNTZA.

Prestakuntza-jarduerak prestakuntza-zentroetan.

1.2.1. Osatutako taldeak.

- Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 2.093 prestakuntza-jarduera egin dira, 2 jardunaldi teoriko-praktikoak hezitzaileentzat eta 10 prestakuntza erakunde publikoentzat. Prestakuntza-zentroka: 823 Bilbon, 838 Gasteizen eta 432 Donostian. Jarduera hauetan 185 taldek parte hartu dute.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 21.450 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 10.032 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

El tiempo de respuesta promedio para las consultas presentadas ha sido de 1 día. El tiempo de respuesta para las presentadas a través de la página web ha sido de 3 días.

N. de consultas presentadas por la página web ha sido 1.264.

. Publicaciones:

Se han elaborado 22 folletos y publicaciones.

. Página Web y blog:

En el año 2017 se han creado 60 nuevos contenidos y actualizaciones en la página web de Kontsumobide.

En lo que respecta al blog, se han publicado 51 nuevos contenidos.

. Redes Sociales:

Se ha potenciado la presencia del instituto en las redes sociales. Se han publicado 381 post en Facebook, 1.111 tweets en Twitter y 149 post en Instagram.

En YouTube se han publicado 24 nuevos vídeos.

. Kontsumotegia:

Se han publicado 45 boletines sobre la actualidad de consumo a profesionales que trabajan en el ámbito de la protección a las personas consumidoras.

El número de personas suscriptoras al boletín ha sido de 133.

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 2.093 talleres formativos, 2 jornadas teórico-prácticas para educadores y educadoras y 10 formaciones en entidades públicas. Por Centro de Formación: 823 en Bilbao, 838 en Vitoria-Gasteiz y 432 en Donostia-San Sebastián. En las mismas han participado 185 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide ha habido 21.450 participaciones.



- Prestakuntza-jarduerak ikastetxeetan.

2.650 prestakuntza ekintza egin dira: 2.582 tailer ikasleentzako eta 68 tailer edo solasaldi gurasoentzako. 128 ikastetxek parte hartu dute, 53.190 ikasle, dagokien irakasleekin eta 916 guraso.

- Adinekoentzako prestakuntza-jarduerak.

65 zentroetara joan da, 78 prestakuntza-jarduera egin dira, 43 solasaldi eta 19 bisita ekoizpen eta banaketa zentroetara. Bertaratutakoen kopurua 2.575 pertsonetakoa eta parte hartzaileen kopurua 3.290 izan da.

- Prestakuntza-jarduera espezifikoak profesionalentzat.

2 jardunaldi egin dira hezitzaile edota irakasleei zuzenduta. 46 pertsona bertaratu dira.

1.3. AZTERLANAK.

Kontsumo-ohiturei buruzko azterlana bat egin da:

"Adinekoak: zailtasunak eta arazoak bidaia eta joan-etorrietan" galdeketa emaitzei buruzko txostena.

1.4. EUSKARAREN ERABILERA PLANA.

Hainbat jarduera bideratu dira (1- Euskalduntze eta berariazko ikastaroak langileekin; 2- Sentsibilizazio kanpainak; 3- Mintzasaioak...) kontsumitzaileei eta erabiltzaileei arreta elebietan (edo dagokionean euskaraz) ematen dela bermatzeko. Arreta elebiduna gutxi gorabehera % 90 ean bermatu da.

2. KONTSUMO-GATAZKAK ERAGINKORTASUNEZ ETA EFIZIENTZIAZ KONPONTZEA.

2.1. Kontsumoko erreklamazioak.

Kontsumitzaileengandik 8.763 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso dira honela banatuta:

- Erreklamazioak: 7.756
- Salaketak: 144
- Kexak: 863

Jasotako eskaera guztietatik, 282 eskaera online jaso dira.

Aurkeztutako erreklamazioetatik % 4,7 ez dira izapidetzako onartu.

Kontsumobiden erreklamazioak ebazteko batez besteko denbora 48 egunekoa da.

2.2. Bitartekotza.

4.805 bitartekaritza egin dira. Kasuen % 46,8an adostasuna lortu da, partziala edo osoa.

2.3. Arbitrajea.

- *Actividades formativas en centros escolares.*

Se han realizado 2.650 acciones formativas: 2.582 talleres para alumnos y alumnas y 68 talleres o charlas para padres y madres. Han participado 128 centros escolares, 53.190 alumnos y alumnas con su respectivo profesorado y 916 padres y madres.

- *Actividades formativas para personas mayores.*

Se ha acudido a 65 centros, se han realizado 78 talleres, se han impartido 43 charlas y 19 visitas a centros de producción, distribución, etc. El número de asistentes ha ascendido a 2.575 personas y el de participantes 3.290.

- *Actividades formativas específicas para profesionales.*

Se han realizado 2 jornadas dirigidas a personas educadoras y/o profesorado. El número de asistentes ha sido de 46 personas.

1.3. ESTUDIOS.

Se ha realizado 1 estudio sobre hábitos de consumo:

"Informe sobre los resultados del sondeo: Las personas mayores: dificultades y problemas en viajes y desplazamientos".

1.4. PLAN DE USO DEL EUSKERA.

Se han realizado diversas actuaciones (1- cursos específicos y de euskaldunización con los/as empleados/as; 2- Campañas de sensibilización; 3 - Mintzasaioak...) para garantizar la atención bilingüe (o en euskera cuando corresponde) a las personas consumidoras y usuarias, lográndose dicha atención bilingüe en aproximadamente un 90,0 % de los datos.

2. RESOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DE CONFLICTOS.

2.1. Reclamaciones de consumo.

Se han recibido un total de 8.763 reclamaciones, quejas y denuncias por parte de las personas consumidoras, distribuidas de la siguiente manera:

- Reclamaciones: 7.756
- Denuncias 144
- Quejas 863

Del total de solicitudes recibidas 282 se han recibido online.

El 4,7 % de las reclamaciones presentadas no han sido admitidas a trámite.

El tiempo medio utilizado para la resolución de las reclamaciones en Kontsumobide ha sido de 48 días.

2.2. Mediación.

Se han realizado 4.805 mediaciones. En el 46,8 % de los casos se ha logrado un acuerdo, bien parcial o total.

2.3. Arbitraje.



Kontsumoko arbitrajeen 743 eskabide jaso dira eta 394 laudo eman dira.

Arbitraje-eskabideak telematikoki aurkezteko beharrezko aplikazioa garatu da.

2.4. Kontsumoaren gaineko araudia.

Kontsumoko Kontsulta Batzordeko osaera eta eginkizunak arautzen dituen Dekretu berria izapidetzen hasi da.

2.5. Zehepen-espedienteak.

143 zehapen-espedientei hasiera eman zaie.

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

- Ikuskapen-kanpainak.

3.1. Egindako kanpainak:

Honako ikuskapen-kanpainak egin dira:

- Abusuzko klausulak kreditu azkarretan.
- Ekologiko gisa etiketatutako elikagai produktuak: etiketak eta osaera.
- Adinekoen egoitzetan zerbitzuak emateko kontratuak: kontratuko edukiaren legezotasuna eta abusuzko klausulak.
- Ustezko osasun helburua duten produktuak.
- Pneumatikoetako eraginkortasun energetikoko etiketak.
- Plastikozko jostailuen etiketak eta haiek markatzea.
- Kafe kafeinagabea: etiketak, edukiak, eduki garbia eta kafeina.
- 14 urteko beherakoen haurrentzako arropak: estutu daitezkeen lokarriak eta sokak.
- Ontziratutako oliba-olioen eta oliba-uxuelen etiketak kontrolatzea.
- Jostailuen segurtasun kontrola.

Kanpainetako bat erreklamazio gehien jaso duen sektore batekin lotuta dago.

3.2. Ikuskatze-jarduerak.

Ikuskaritzak 1.805 ikuskatze-jarduera egin ditu; alerta-sareak eragindako 1.320, kanpainak eragindako 321 eta 164 beste arrazoi batzuenengatik.

3.3. Alerta-sarea.

Alerta-sareak 2.908 izan dira.

3.4. SOIVREK egindako lankidetzaren eskaera.

SOIVREKin lankidetzaren eskaera 169 eskaeratan.

En arbitraje de consumo se han recibido 743 solicitudes y se han emitido 394 laudos.

Se ha desarrollado la aplicación informática necesaria para la presentación telemática de solicitudes de arbitraje.

2.4. Normativa sobre consumo.

Se ha iniciado la tramitación del nuevo Decreto que regula la composición y funciones de la Comisión Consultiva de Consumo.

2.5. Expedientes sancionadores.

Se han incoado 143 expedientes sancionadores.

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 campañas de inspección:

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

Una de las campañas está relacionada con uno de los sectores más reclamados.

3.2. Actuaciones de inspección.

La inspección ha realizado 1.805 actuaciones de inspección; 1.320 derivadas de alertas, 321 derivadas de campañas y 164 derivadas de otras razones.

3.3. Red de alerta.

Las redes de alerta han sido 2.908.

3.4. Solicitudes de colaboración por SOIVRE.

Se ha colaborado con el SOIVRE en 169 solicitudes.



3.5. Kontrolatutako Unitateak.

SOIVREren lankidetzarekin 728.755 unitate kontrolatu dira. Alerta-sareen bidez 4.273 unitate (73 produktu) atera ditugu merkatutik.

3.6. Lankidetzak kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekin.

7 Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegok egiten dute ikuskaritza lana.

- Enpresak.

Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen kopurua 14.878koa 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.

Jardunbide Egokien kodeak lortzeko bilerak izan dira.

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 zaio 2017ko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.448koa izan da.

Erantzundako kontsulten kopurura 29.982koa izan da.

4.2. Kontsumitzaile-elkartek.

Kontsumitzaileen Elkartei dagokienez, Kontsumitzaileen 3 federaziori diru-laguntza eman zaie. Hiru Kontsumitzaile-federazio horiek jendearentzako 9 bulego irekita dituzte irekita.

6.599 kontsulta eta 1.150 erreklamazio, kexak eta salaketa erantzun dituzte.

4.3. Kontsulta Batzordea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei araei buruzko kontsultak direla-eta, 16 txosten egin dira.

3.5. Unidades Controladas.

Se han controlado 728.755 unidades derivadas de la colaboración con el SOIVRE. El número de unidades retiradas del mercado por redes de alerta han sido: 4.273 (73 productos).

3.6. Colaboraciones con las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras.

7 Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras realizan labores de inspección.

- Empresas.

El número de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo es de 14.878.

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.

Se han mantenido reuniones para la obtención de códigos de buenas prácticas.

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 2017.

El número de reclamaciones, quejas y denuncias informadas, atendidas y tramitadas ha sido de 12.448.

El número de consultas atendidas ha sido de 29.982.

4.2. Asociaciones de Personas Consumidoras.

En el ámbito de las Asociaciones de Personas Consumidoras se han otorgado ayudas a 3 federaciones de personas consumidoras. Las 3 federaciones de personas consumidoras tienen un total de 9 oficinas abiertas al público.

Han atendido un total de 6.599 consultas y 1.150 reclamaciones, quejas y denuncias.

4.3. Comisión Consultiva.

Se han emitido 16 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. Itunak EJko beste sail eta erakunde batzuekin.

Lan bilerak egin dira Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko Saileko, halaber; Elikarekin eta beste Eusko Jaurilaritzako sail desberdinekin: Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak; Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza, Osasuna; Enplegua eta Gizarte Politikak; Hezkuntza, Kultura eta Hizkuntza Politika; eta, eta Ogasun eta Ekonomia saila.

4.5. Itunak beste erakunde batuekin.

Kontsumobide NEPIM sarean parte hartzen jarraitzen du, Europako eskualdeetan kontsumoaren garapen jasagarria sustatzeko sare europarrean. Foro horren esparruan Kataluniako Kontsumo Agentziarekin jarraitu dugu elkarlanean, UPV-EHUrekin hitzarmena indarrean mantentzen da eta lankidetzarako bilera izan ditu.

5. PROFESIONAL-TALDEA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA

Kontsumobideko ekipamendu informatiko guztietan mantentze-lanak eta/edo eguneraketa egin da.

Honako informatika ekipo berri hauek hartu egin dira:

- 10 Renting berriak.
- 2 Hardware propio berriak.
- 3 renting renove.
- 8 Bajan emandako Hardware.
- 1 Software Lizentziarako urteko harpidetza (Adobe Creative Cloud)
- 2 EJIEk emandako Software Lizentzia (Adobe Acrobat Profesionala).

Institutua kudeatzeko aplikazio berri bat garatu da, arlo hauek hartzen dituena: Arbitraje-espeditateak, kontsumitzaileen eskabideak telematikoki izapidetzeko aukera emanez. Aplikazio honetako modulo berriak ere aztertu dira.

Bestalde, merkatua kontrolatzeko moduluaren azterketa egin dugu (eta modulua sortzen hasi gara) eta izapidetzearen digitalizazioan aurrera egiteko beharrezko funtzionalitateak sortu dira, baita erakundearen zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen asetasun-maila neurtzeko ere. Webgunea egokitu da gailu mugikorrenentzako.

2017an prestakuntza beharren galdetegia bidali zaido erakundeko langile orori.

Kontsumoaren gaineko 3 jardunaldi programatu eta garatu dira:

- "Hipotekak eratzeko gastuak erreklamatzeari buruzkoa". Iraupena: 3 ordu eta 30 minutu. Bertan, 70 kontsumo alorreko profesionalak parte hartu dute.

4.4. Alianzas con otros departamentos y organismos del GV.

Se han mantenido reuniones de trabajo con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, así como; con Erika y otros departamentos del Gobierno Vasco: Desarrollo Económico e Infraestructuras; Medio Ambiente, Planif. Terri. y Vivienda; Salud; Empleo y Políticas Sociales; Educación, Cultura y Política Lingüística; y Hacienda y Economía.

4.5. Alianzas con otros organismos.

Kontsumobide sigue presente en NEPIM, la red europea para la promoción del desarrollo sostenible del consumo en las regiones europeas. En el ámbito de este foro se ha seguido colaborado con la Agencia Catalana de Consumo. Sigue vigente el Convenio de Colaboración con la UPV-EHU y se han mantenido reuniones de colaboración.

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:

- 10 nuevos renting.
- 2 nuevos Hardware propios.
- 3 renting renove.
- 8 Hardware dado de baja.
- 1 Licencia de Software suscripción anual (Adobe Creative Cloud).
- 2 Licencias de EJIE de Software (Adobe Acrobat Profesional).

Se ha desarrollado la nueva aplicación de gestión del Instituto que incluye las áreas de arbitraje, incluyendo la posibilidad de teletramitar las solicitudes y se han analizado nuevos módulos de esta aplicación.

Por otro lado, se ha realizado el análisis (e inicio de la construcción) del módulo de control de mercado y se han elaborado funcionalidades necesarias para la evolución en la digitalización de la tramitación y para la medición de la satisfacción de las personas que utilizan los servicios del organismo. Se ha adaptado la página web a dispositivos móviles

Durante el año 2017 se ha enviado un cuestionario de necesidades formativas a todo el personal del organismo.

Se han programado y realizado 3 jornadas sobre:

- "Como reclamar los gastos de constitución de hipoteca". Duración 3 horas y 30 minutos. En la misma han participado 70 profesionales del ámbito de consumo.



- “2013/11/UE Direktibaren eta 524/2013 Erregelamenduaren transposizioa. Auziak konpontzeko sistema alternatiboak”. Iraupena: 5 ordu. Kontsumo alorreko profesionalen parte-hartzaileko kopurua 39 izan zen.
- “Jostailuen Segurutasunari Buruzko Jardunaldia”. Iraupena: 4 ordu eta 30 minutu. Bertan, 18 kontsumo-profesionalak parte hartu dute.

Kontsumoko alorreko ikastaro espezifikoak egin da:

“Kontsumo-alorreko arauak gaurkotzeari buruzko ikastaroa” 15 orduko iraupenarekin. Bertan, 60 kontsumo alorreko profesionalak parte hartu dute.

Jardunaldi eta ikastaro guzti hauetan Kontsumobideko lan-arloen xede diren gaiak aztertu dira.

Prestakuntza ekintza hauetan parte hartu duten pertsona guztiak dira Kontsumobideko profesionalak, Kontsumo Informaziorako Udal Bulegoetakoak eta Kontsumitzaileen Elkarteak.

Beste alde batetik, Kontsumobideko langileen zeharkako prestakuntza 40 ikastaro-matrikula, baita beste beharrezko ekintza batzuk ere, kudeatu dira. Haietako euskera prestakuntzari dagozkion 8 ikastaro izan dira.

6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA.

Kontsumobidek 3 presentzia izan ditu telebistan, eta 1.777 irradian; horietatik, 1.736 zabalkunde-kanpainari dagokie, eta, 41 beste parte-hartzei.

Prensaurreko bat eman da eta 10 prentsa-ohar egin dira; ondorioz, prentsa idatzian 46 inpaktu egon dira eta prentsa digitalean berriz 256 inpaktu.

Facebook-en 7.891eko komunitatea izatea lortu da eta Twitter-en 1.749koa.

Instagram sare sozialean 109 jarraitzaile izatea lortu da eta YouTube 73.

2017 urtean webgunerako saioen kopurua 159.531koa izan da. Saio horiek 121.492 erabiltzaileek zabaldu dituzte 375.755 web orrietara sartuz. 375.755 web orri sarrera horietatik, 14.370 bisita blogera izan dira, otsailaren 15ean argitaratu zen lehenengoz.

Kontsumobideko weberako lotura 12 kanpoko webguneetan agertzen da.

- “Transposición directiva 2013/11/UE y Reglamento 524/2013. Sistemas de resolución alternativa de conflictos”. Duración 5 horas. El número de profesionales de consumo participantes fue de 39.

- “Jornada sobre Seguridad de los Juguetes”. Duración 4 horas y 30 minutos. En la misma han participado 18 profesionales de consumo.

Se ha realizado un curso específico de formación:

“Actualización normativa en materia de consumo” con una duración de 15 horas. En el mismo han participado un total de 60 profesionales del ámbito de consumo.

En todas estas jornadas y cursos se han analizado especialmente las áreas objeto de trabajo de Kontsumobide.

Las personas participantes en estas acciones formativas son profesionales de Kontsumobide, de Oficinas Municipales de Información y Consumo y de Asociaciones de personas consumidoras.

Por otro lado, se han gestionado las matrículas y otras acciones necesarias para la realización de 40 cursos de formación transversal del personal de Kontsumobide. De ellos, 8 son del área de formación lingüística (euskera).

6. NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR.

Kontsumobide ha tenido 3 presencias en televisión y 1.777 en radio; 1.736 corresponden a campañas de difusión y 41 a otras intervenciones.

Se ha realizado 1 rueda de prensa y se han elaborado 10 notas de prensa; como consecuencia, el número de impactos en prensa escrita ha sido de 46 y en prensa digital de 256.

En Facebook se ha conseguido una comunidad de 7.891 personas seguidoras y en Twitter de 1.749.

En Instagram se han conseguido 109 personas seguidoras y en YouTube 73.

En el año 2017 el número de sesiones a la página web ha sido de 159.531. Esas sesiones han sido iniciadas por un total de 121.492 usuarios, que han accedido a 375.755 páginas. De esas 375.755 páginas, 14.370 visitas se refieren al blog, que entró en funcionamiento el 15 de febrero.

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