



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua  
 Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

<b>PROGRAMA</b>	<b>PROGRAMA</b>
<b>4432 KONTSUMOBIDE</b>	<b>4432 KONTSUMOBIDE</b>
<b>ARDURADUNA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA</b>	<b>49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE CONSUMO</b>
<b>KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA</b>	<b>DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE</b>

**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. ARBITRAJEA.
- 2.3. KONTSUMOAREN GAINEKO ARAUDIA.
- 2.4. ZEHEPEN-ESPEDIENTEAK.

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

- 3.1 IKUSKAPEN-KANPAINAK.
- 3.2 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. 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 KANPORAKO 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 ARBITRAJE.
- 2.3. NORMATIVA SOBRE CONSUMO
- 2.4. EXPEDIENTES SANCIONADORES.

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

- 3.1 CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.
- 3.2 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 8.470 kontsultak erantzun zaie.

##### . Argitalpenak:

22 liburuxka eta argitalpen egin dira.

##### . Web orria eta bloga:

2019. urtean 119 eduki berri sortu dira eta eguneraketa egin dira Kontsumobideko webgunean.

Blogari dagokionez, 28 eduki berri argitaratu dira.

##### . Sare Sozialak:

Institutuak sare sozialetan duen presentzia bultzatu da. 712 post argitaratu dira Facebook-en, 2.600 interakzio herritarrekin Twitterren eta 606 post Instagramen.

Youtuben 32 bideo berri argitaratu dira.

##### . Kontsumotegia:

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

#### 1.2. PRESTAKUNTZA.

Prestakuntza-jarduerak prestakuntza-zentroetan.

##### 1.2.1. Osatutako taldeak.

- Kontsumobideko prestakuntza-zentroetako prestakuntza-jarduerak.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan 2.290 prestakuntza-jarduera egin dira, jardunaldi teoriko-praktiko 4 hezitzaileentzat eta 31 prestakuntza erakunde publikoentzat. Jarduera hauetan 177 taldek parte hartu dute.

Kontsumobideko prestakuntza zentroetan egin diren prestakuntza-jardueretan 23.472 pertsonak parte hartu dute.

- Prestakuntza-jarduerak ikastetxeetan.

2.577 prestakuntza ekintza egin dira: 2.502 tailer ikasleentzako eta 75 tailer edo solasaldi gurasoentzako. 117 ikastetxek parte hartu dute, 49.842 ikasle, dagokien irakasleekin eta 868 guraso.

- Adinekoentzako prestakuntza-jarduerak.

64 zentroetara joan da eta 122 prestakuntza-jarduera egin dira. Bertaratutakoen kopurua 2.570 pertsonetakoa izan da.

## 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 8.470 consultas recibidas en los tres Servicios Territoriales.

##### . Publicaciones:

Se han elaborado 22 folletos y publicaciones.

##### . Página Web y blog:

En el año 2019 se han creado 119 nuevos contenidos y actualizaciones en la página web de kontsumobide.

En lo que respecta al blog, se han publicado 28 nuevos contenidos.

##### . Redes Sociales:

Se ha potenciado la presencia del instituto en las redes sociales. Se han publicado 712 post en Facebook, 2.600 interacciones con la ciudadanía en Twitter y 606 post en Instagram.

En YouTube se han publicado 32 nuevos vídeos.

##### . Kontsumotegia:

Se han publicado 37 boletines sobre la actualidad de consumo a profesionales que trabajan en el ámbito de la protección a las personas consumidoras.

#### 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 2.290 talleres formativos, 4 jornada teórico-práctica para educadores y educadoras y 31 formaciones en entidades públicas. En las mismas han participado 177 grupos.

En el conjunto de las acciones formativas desarrolladas en los centros de formación de Kontsumobide ha habido 23.472 participaciones.

- Actividades formativas en centros escolares.

Se han realizado 2.577 acciones formativas: 2.502 talleres para alumnos y alumnas y 75 talleres o charlas para padres y madres. Han participado 117 centros escolares, 49.842 alumnos y alumnas con su respectivo profesorado y 868 padres y madres.

- Actividades formativas para personas mayores.

Se ha acudido a 64 centros y se han realizado 122 talleres. El número de asistentes ha ascendido a 2.570 personas.



- Prestakuntza-jarduera espezifikoak profesionalentzat.

3 jardunaldi egin dira kontsumoko adituentzat

### 1.3. AZTERLANAK.

Kontsumo-ohiturei buruzko azterlan 1 egin da:

- "Adinekoen kontsumo-ohiturak".

### 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 12.084 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso dira.

Bitartekariei esker, kasuen % 57,33an adostasuna lortu da, partziala edo osoa.

### 2.2. ARBITRAJEA.

Kontsumoko arbitrajea 1.045 eskabide jaso dira eta 482 laudo eman dira.

### 2.3. KONTSUMOAREN GAINEKO ARAUDIA.

Kontsumoko kontsulta batzordearen osaera eta eginkizunak arautzen dituen dekretu berria onartu eta argitaratu da.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektua egin da, eta Legebiltzarrean izapidetzen hasi da

### 2.4. ZEHEPEN-ESPEDIENTEAK.

583 zehapen-espeditente proposamen egin dira.

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

### 3.1 IKUSKAPEN-KANPAINAK.

3.1.1 Egindako kanpainak:

Honako ikuskapen-kanpainak egin dira:

- Arautu gabeko ikastetxeak
- Koste baxuko jostailuak
- Aisialdian erabilitako norbera babesteko ekipamendua
- Arrain freskoaren etiketen kontrola

- *Actividades formativas específicas para profesionales.*

*Se han realizado 3 jornadas dirigidas a profesionales del consumo.*

### 1.3. ESTUDIOS.

*Se ha realizado 1 estudio sobre hábitos de consumo:*

*- " Hábitos de consumo de las personas mayores ".*

### 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 12.084 reclamaciones, quejas y denuncias por parte de las personas consumidoras.*

*Gracias a los mediadores, en el 57,33 % de los casos se ha logrado un acuerdo, bien parcial o total.*

### 2.2. ARBITRAJE.

*En arbitraje de consumo se han recibido 1.045 solicitudes y se han emitido 482 laudos.*

### 2.3. NORMATIVA SOBRE CONSUMO.

*Se ha aprobado y publicado el nuevo Decreto por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión Consultiva de Consumo.*

*Se ha elaborado el anteproyecto de Ley de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, y se ha iniciado su tramitación parlamentaria.*

### 2.4. EXPEDIENTES SANCIONADORES.

*Se han realizado 583 propuestas de expediente sancionador.*

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

### 3.1 CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.

3.1.1 Campañas realizadas:

*Se han realizado las siguientes campañas de inspección:*

- *Centros de enseñanza no reglada*
- *Juguetes de bajo coste*
- *Equipos de protección individual utilizados durante el ocio*
- *Control de etiquetado de pescado fresco*



Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua  
Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

- Kontsumitzaileari eraikinen eraginkortasun energetikoari buruzko informazioa emateko betebeharren kontrola

- Internet bidezko erosketak

- Ibilgailuak konpontzeko tailerren kontrola

### 3.1.2. Ikuskatze-jarduerak.

Ikuskaritzak 2.980 ikuskatze-jarduera egin ditu; alerta-sareak eragindako 1.988, kanpainak eragindako 823 eta 219 beste arrazoi batzuegatik.

### 3.1.3. Alerta-sarea.

Alerta-sareak 3.054 izan dira.

### 3.1.4. SOIVREK egindako lankidetzak eskaera.

SOIVREKin lankidetzak egin da 55 eskaeratan.

### 3.1.5. Kontrolatutako Unitateak.

SOIVREekin koordinatuta 393.914 unitate kontrolatu dira. Horren ondorioz, alerta-sareak dela eta 10.570 unitate (79 produktu) baztertu dira.

### 3.1.6. Lankidetzak kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegoekin.

7 Kontsumitzaileen informaziorako Udal-bulegok egiten dute ikuskaritza lana.

## 3.2 ENPRESAK.

Kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitako enpresen kopurua 15.480koa da.

Honako enpresa edo enpresen-elkarketekin egindako hitzarmen edo elkarlanak hauek izan dira:

- Lankidetzak telefono-operadore eta hornidura-enpresekin.

- Lankidetzak hitzarmena merkataritza komunikazioaren autoerregulaziorako Elkarte (Autokontrola).

- Hitzarmena Euskal Herriko unibertsitatearekin

## 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 38 bulegori eman zaio 2019ko diru-laguntza.

Jakinarazitako, erantzundako eta izapidetutako erreklamazio kopurua 12.211koa izan da.

Bulego hauetan erantzundako kontsulten kopurua 29.923koa izan da.

- Control del cumplimiento de las obligaciones de información a la persona consumidora sobre la eficiencia energética de los edificios

- Compras por internet

- Control de talleres de reparación de vehículos

### 3.1.2. Actuaciones de inspección.

La inspección ha realizado 2.980 actuaciones de inspección; 1.988 derivadas de alertas, 823 derivadas de campañas y 219 derivadas de otras razones.

### 3.1.3. Red de alerta.

Las redes de alerta han sido 3.054.

### 3.1.4. Solicitudes de colaboración por SOIVRE.

Se ha colaborado con el SOIVRE en 55 solicitudes.

### 3.1.5. Unidades Controladas.

Se han controlado 393.914 unidades derivadas de la colaboración con el SOIVRE. El número de unidades retiradas del mercado por redes de alerta han sido: 10.570 (79 productos).

### 3.1.6. Colaboraciones con las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras.

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

## 3.2 EMPRESAS.

El número de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo es de 15.480.

Los convenios o colaboraciones con empresas y asociaciones empresariales han sido:

- Colaboración con operadoras telefónicas y empresas de suministros.

- Convenio de colaboración con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).

- Convenio con la Universidad del País Vasco

## 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 38 oficinas municipales a las que se les ha otorgado una ayuda económica en 2019.

El número de reclamaciones, quejas y denuncias informadas, atendidas y tramitadas ha sido de 12.211.

El número de consultas atendidas en estas oficinas han sido de 29.923.



Elkarrekin antolatutako hitzaldiak eta ekintzak antolatu dira.

#### 4.2. KONTSUMITZAILE-ELKARTEAK.

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

5.852 kontsulta eta 1.574 erreklamazio, kexak eta salaketa erantzun dituzte.

Elkarrekin antolatutako hitzaldiak eta ekintzak antolatu dira.

#### 4.3. KONTSULTA BATZORDEA.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesei eragiten dieten gaiak arautzen dituzten xedapenei araei buruzko kontsultak direla-eta, 9 txosten egin dira.

#### 4.4. ITUNAK EJKO BESTE SAIL ETA ERAKUNDE BATZUEKIN.

Lan bilerak egin dira Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko Sailekoekin, eta beste Eusko Jaurlaritzako sail desberdinekin: Osasuna; Enplegua eta Gizarte Politikak; Hezkuntza, Kultura eta Hizkuntza Politika; eta, Ogasun eta Ekonomia saila.

#### 4.5. ITUNAK BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN.

2.019an NEPIM, Europako eskualdeetan kontsumoaren garapen jasagarria sustatzeko sare europarraren itxierangatik, erakunde horrekin ezarritako aliantza amaitu egin da.

Bestalde, Komunikazioaren Autoerregulaziorako Elkartearekin (Autokontrola) sinatutako hitzarmenarekin jarraitzen da.

#### 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:

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

Institutua kudeatzeko aplikazio berriaren garapena amaitu da, arlo hauek hartzen dituena: Arbitraje-espeditzeak, kontsumitzaileen eskabideak telematikoki izapidetzeko aukera emanez. Aplikazio honetako modulo berriak ere ezarri dira.

*Se han organizado charlas y actividades de difusión conjuntas.*

#### 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 5.852 consultas y 1.574 reclamaciones, quejas y denuncias.*

*Se han organizado charlas y actividades de difusión conjuntas.*

#### 4.3. COMISIÓN CONSULTIVA.

*Se han emitido 9 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. 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 otros departamentos del Gobierno Vasco: Salud; Empleo y Políticas Sociales; Educación, Cultura y Política Lingüística; y Hacienda y Economía.*

#### 4.5. ALIANZAS CON OTROS ORGANISMOS.

*A consecuencia del cierre en 2.019 de NEPIM, la red europea para la promoción del desarrollo sostenible del consumo en las regiones europeas, se termina la alianza con este organismo.*

*Por otro lado, se continúa con el convenio con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).*

#### 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:*

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

*Se ha finalizado el desarrollo de la nueva aplicación de gestión del Instituto que incluye las áreas de arbitraje, incluyendo la posibilidad de teletramitar las solicitudes y se han implantado nuevos módulos de esta aplicación.*





Bestalde, merkatua kontrolatzeko moduluan hobekuntzak egin dira.

2019an prestakuntza beharren galdetegia bidali zaio erakundeko langile orori.

Horren ondorioz, kontsumoaren gaineko 3 ekintza programatu eta garatu dira:

- "Kontsumoa udalerrietan: Merkataritza elektronikoa eta banku zerbitzuak" jardunaldia.
- "Hitzezko epaiketa (prozedura zibilaren legea 437-447 artikulua)" jardunaldia.
- "Kontsumoaren arloko araudian eguneratzea" kurtsoa.

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

## 6. OSPEA, IRUDIA ETA KANPORAKO PROIEKZIOA.

Kontsumobidek 13 presentzia izan ditu telebistan, eta 1.005 irratan.

9 prentsaurreko eman dira eta 28 prentsa-ohar egin dira; ondorioz, prentsa idatzian 91 inpaktu egon dira eta prentsa digitalean berriz 178 inpaktu.

Horrez gain, elkarrekin lan egiten da astero irрати-etxe batekin eta egunkari digital batekin.

Facebook-en 9.235 eko komunitatea izatea lortu da eta Twitter-en 2.500koa.

Instagram sare sozialean 488 jarraitzaile izatea lortu da eta YouTube 110.

2019 urtean webgunerako saioen kopurua 173.363koa izan da. Saio horiek 130.241 erabiltzaileek zabaldu dituzte 339.680 web orrietara sartuz. 339.680 web orri sarrera horietatik, 34.514 bisita blogera izan dira.

*Por otro lado, se han realizado mejoras en el módulo de control de mercado*

*Durante el año 2019 se ha enviado un cuestionario de necesidades formativas a todo el personal del organismo.*

*En consecuencia, se han programado y realizado 3 acciones sobre:*

- *Jornada sobre 'Consumo en los municipios: comercio electrónico y servicios bancarios'.*
- *Jornada sobre 'El juicio verbal (arts. 437 a 447 de la ley de enjuiciamiento civil -LEC)'.*
- *Curso sobre "Actualización Normativa en Materia 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 61 cursos de formación transversal del personal de Kontsumobide.*

## 6. NOTORIEDAD, IMAGEN Y PROYECCIÓN EXTERIOR.

*Kontsumobide ha tenido 13 presencias en televisión y 1.005 en radio*

*Se han realizado 9 ruedas de prensa y se han elaborado 28 notas de prensa; como consecuencia, el número de impactos en prensa escrita ha sido de 91 y en prensa digital de 178.*

*Además, se colabora de forma semanal con una emisora de radio y un periódico digital.*

*En Facebook se ha conseguido una comunidad de 9.235 personas seguidoras y en Twitter de 2.500.*

*En Instagram se han conseguido 488 personas seguidoras y en YouTube 110.*

*En el año 2019 el número de sesiones a la página web ha sido de 173.363. Esas sesiones han sido iniciadas por un total de 130.241 usuarios, que han accedido a 339.680 páginas. De esas 339.680 páginas, 34.514 visitas se refieren al blog.*