

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO  
SAILA

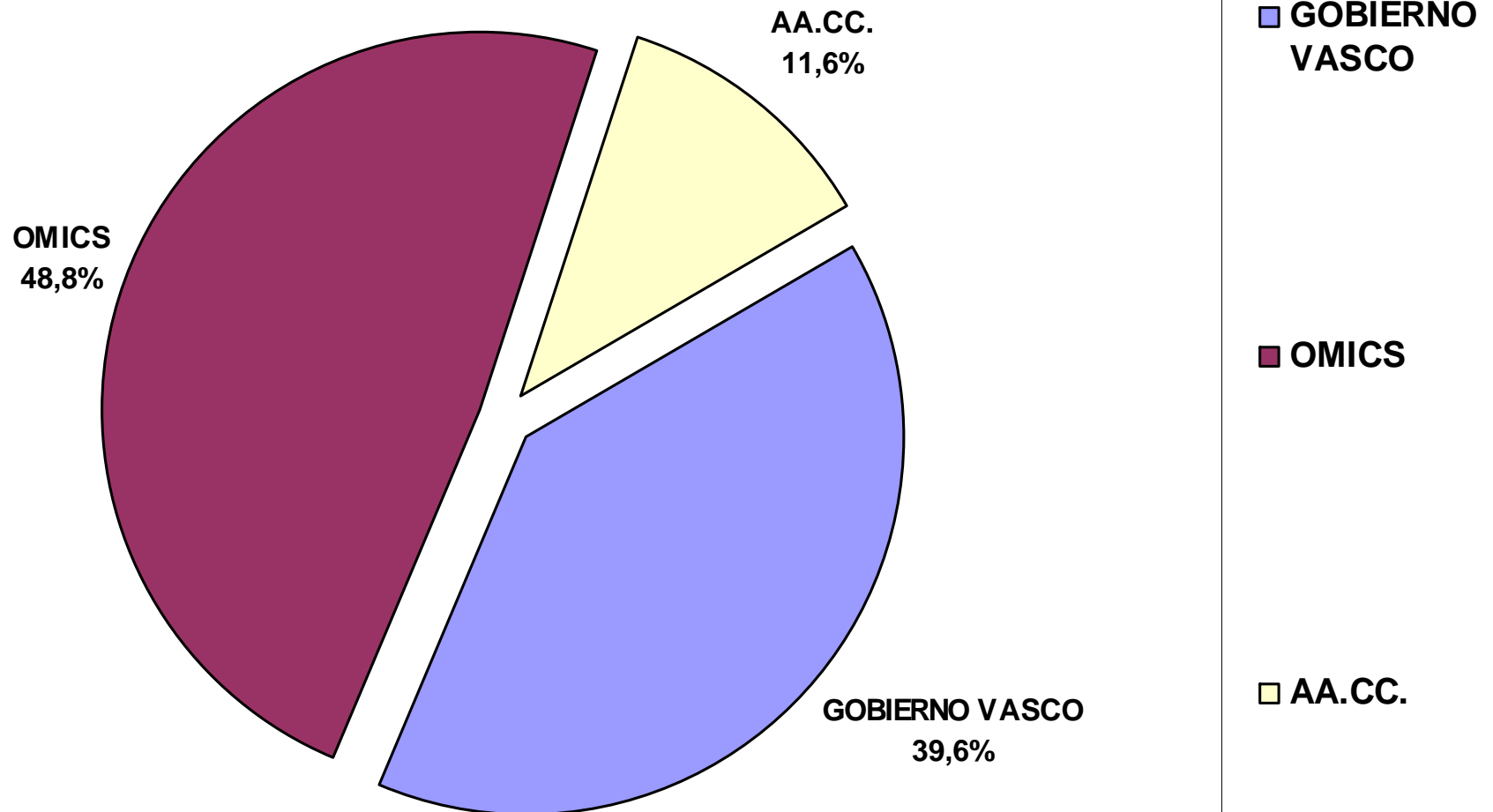
DEPARTAMENTO DE SANIDAD  
Y CONSUMO

# Balance Consumo 2009



# CONSULTAS

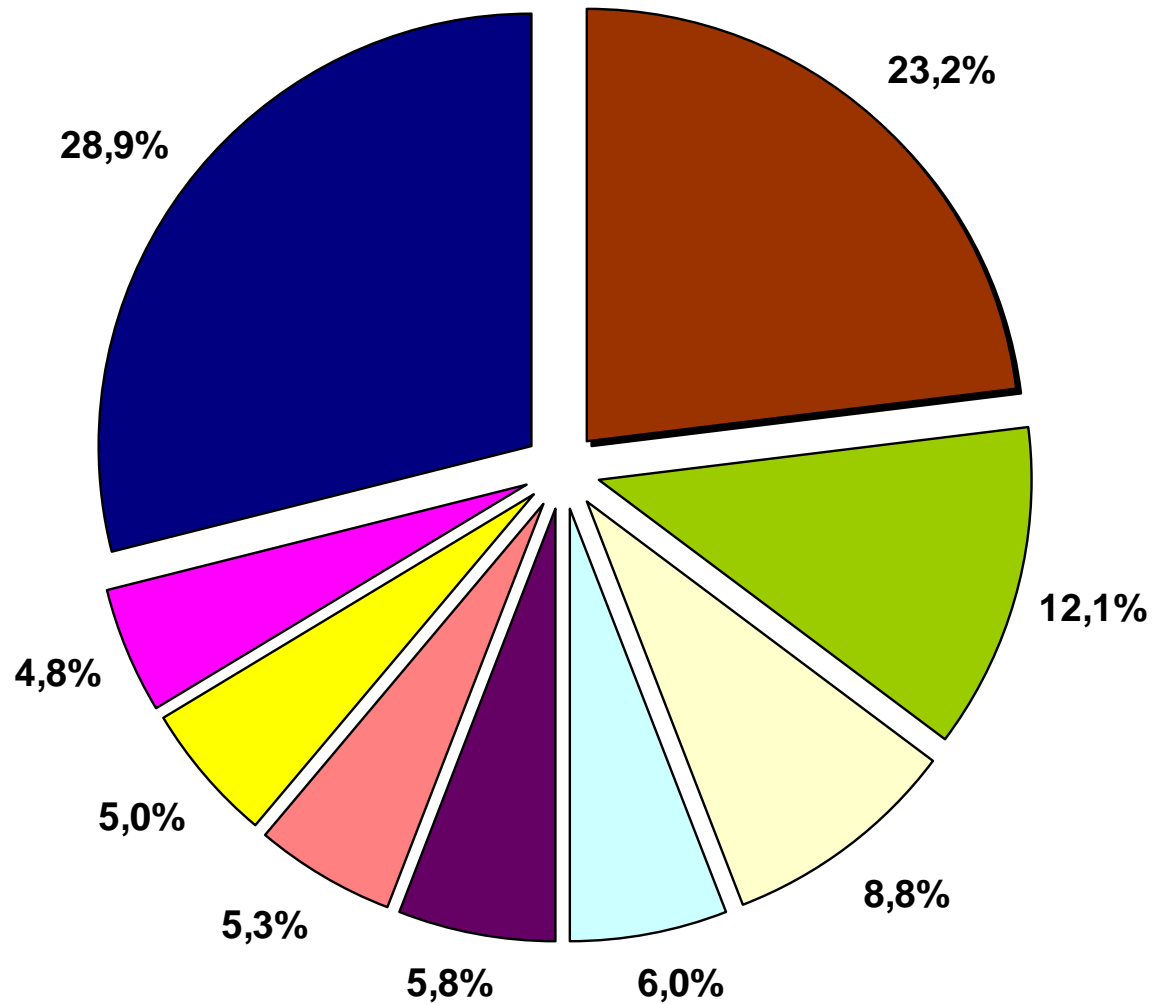
**TOTAL CONSULTAS 60.275**





# CONSULTAS

**TOTAL CONSULTAS 60.275**



■ TELECOMUNICACIONES

■ SERVICIOS ENERGETICOS

■ VIVIENDA: PROMOCIÓN Y REPARACIÓN

■ ELECTRODOMESTICOS, INFORMÁTICA,  
AUDIOVISUAL: VENTA Y REPARACIÓN

■ VEHICULOS: VENTA Y REPARACIÓN

■ TRANSPORTES

■ SEGUROS

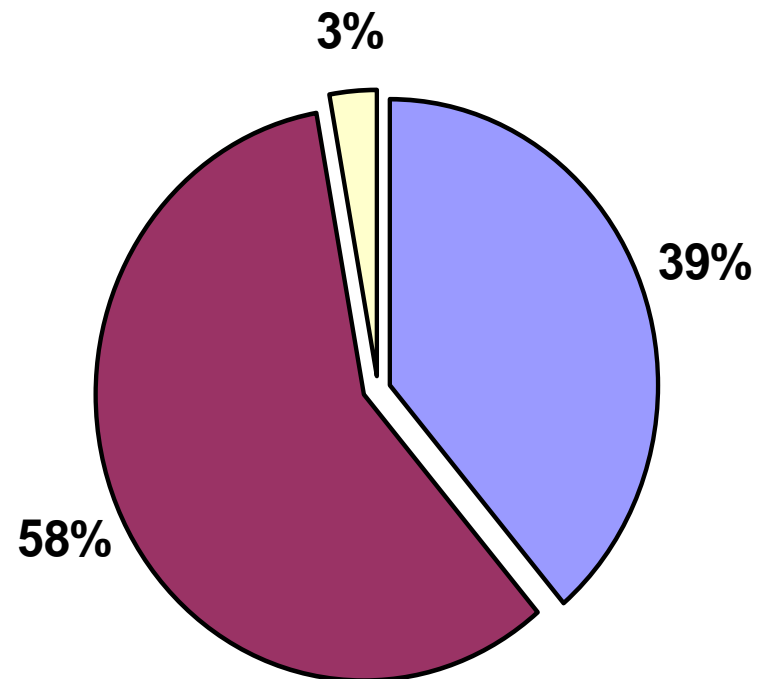
■ SERVICIOS BANCARIOS

■ OTROS SERVICIOS VARIOS



# RECLAMACIONES

Total reclamaciones presentadas: 19.854

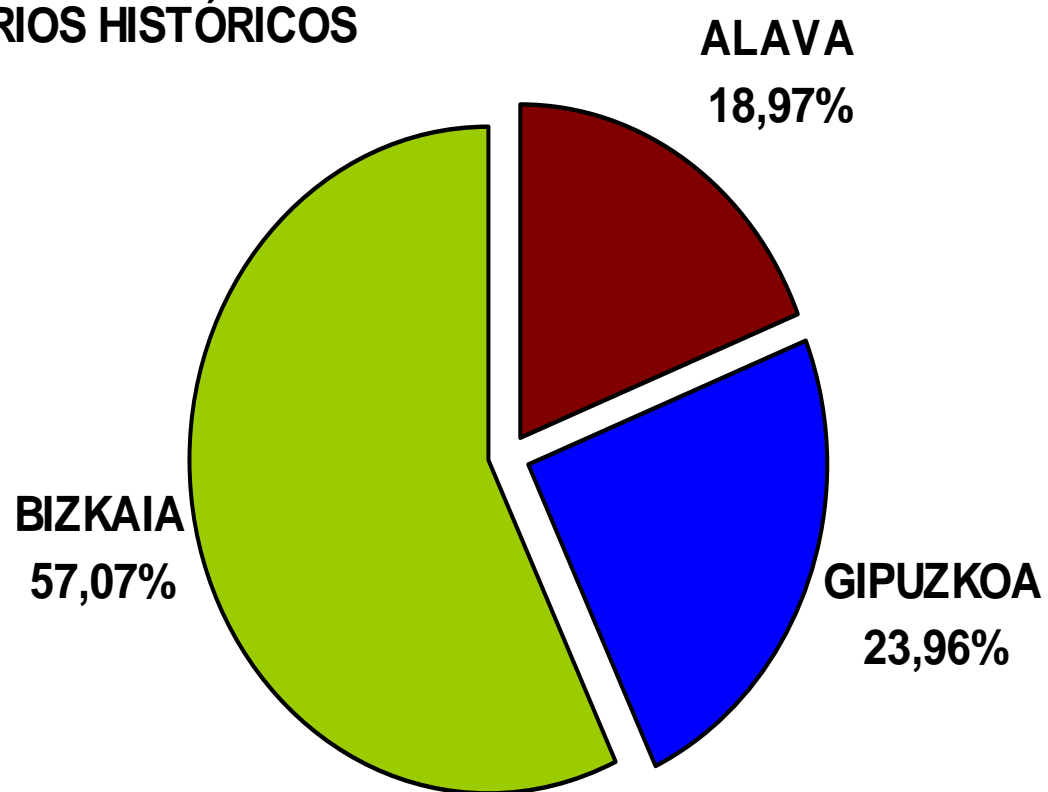


■ Oficinas Territoriales   ■ OMICs   ■ Asociaciones P. Consumidoras



# RECLAMACIONES

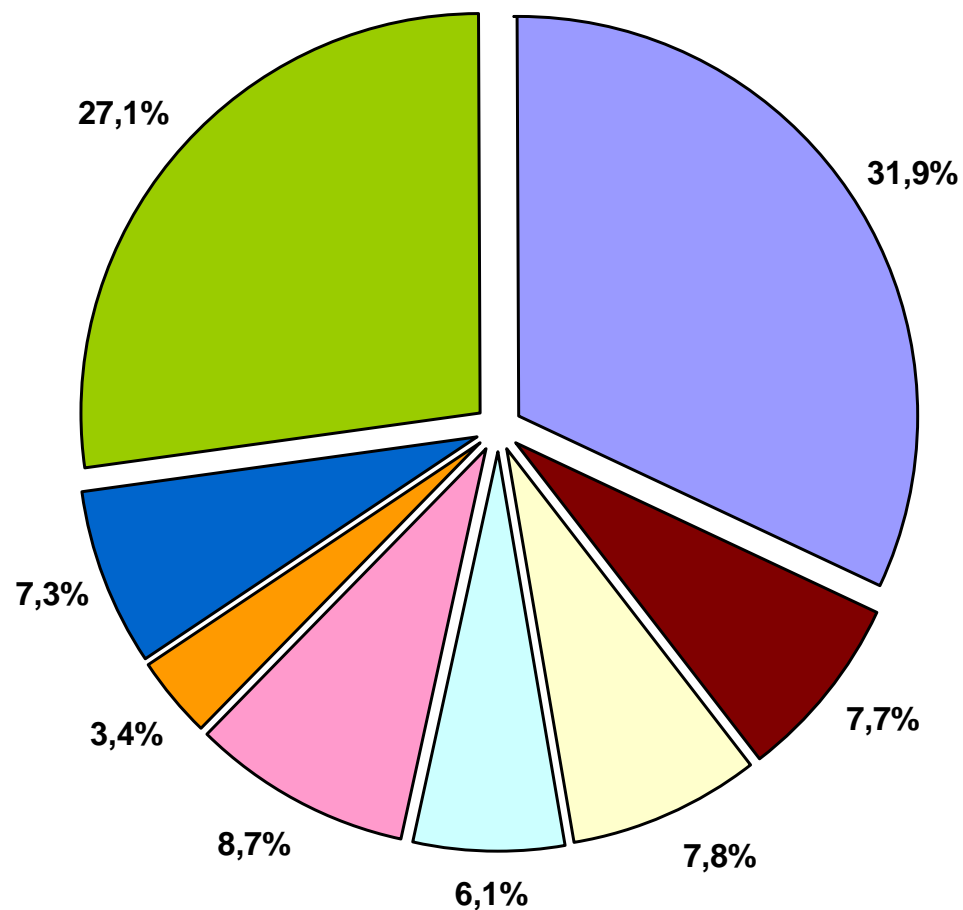
## POR TERRITORIOS HISTÓRICOS





# RECLAMACIONES

## Reclamaciones por Sectores



■ Telecomunicaciones

■ Transportes

■ Electrodomésticos, informática, audiovisual:venta y reparación

■ Vehículos: venta y reparación

■ Servicios energéticos

■ Vivienda: promoción y reparación

■ Servicios bancarios y seguros

■ Productos y Servicios varios



# RECLAMACIONES

Telecomunicaciones/Telefonía	
MOTIVOS	PORCENTAJE
Reparación defectuosa	25,8
Garantías	19,8
Facturación indebida	19,1
Bajas, altas fraudulentas, incumplimientos, ofertas ...	15,3
Fallos funcionamiento Internet, falta de cobertura, costes línea,...	9,0
Portabilidad	6,5
Publicidad engañosa	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Electrodomésticos	
MOTIVOS	PORCENTAJE
Incumplimiento de garantías	41,20
Información / publicidad engañosa	19,30
Reparaciones / instalaciones incorrectas	11,20
Retrasos reparaciones / instalaciones	10,55
Facturación excesiva / indebida	5,40
Incumplimiento de plazos de entrega	4,40
Otros	7,95
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>

Transportes	
	PORCENTAJE
Cancelaciones-retrasos	53,0
Pérdidas-deterioro equipajes	16,6
Emisión de billetes	12,7
Calidad deficiente del servicio	12,0
Información a las personas consumidoras	3,5
Overbooking	2,2
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>



# RECLAMACIONES

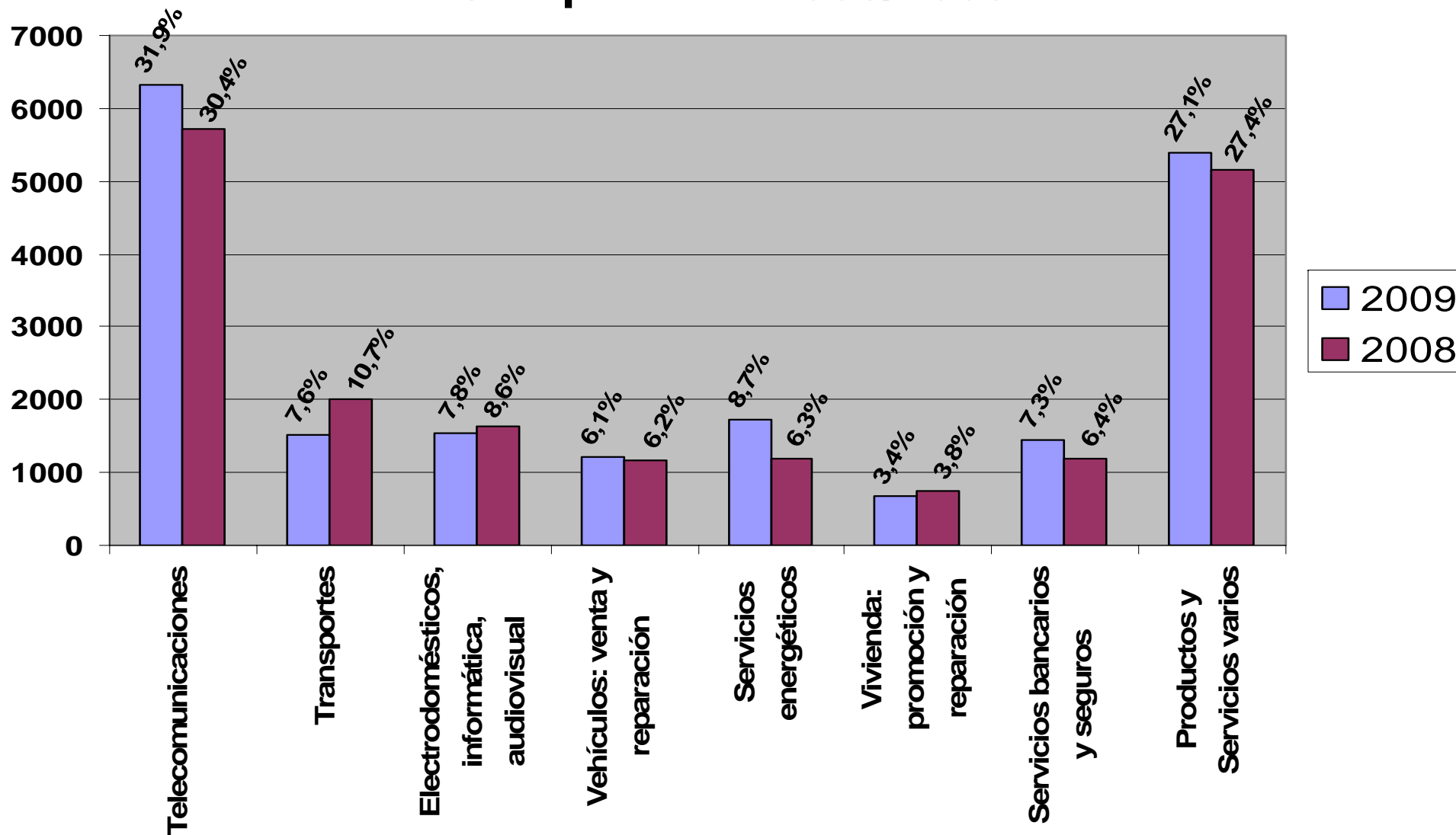
Venta y reparación de vehículos	
MOTIVOS	PORCENTAJE
Incumplimiento de garantías	24,7
Reparación incorrecta	24,0
Retraso en reparación / desperfectos en vehículos	11,5
Información /publicidad engañosa	10,6
Facturación excesiva / indebida	8,2
Incumplimiento de plazos de entrega	8,2
Falta de presupuesto / factura	4,5
Otros	8,3
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>

Servicios energéticos	
MOTIVOS	PORCENTAJE
Facturación indebida	36,90
Mala atención usuarios/as	15,20
Revisión de instalaciones	11,80
Bajas / altas de contrato	9,50
Desperfectos por cortes de suministro/ picos de tensión	7,60
Suspensión de suministro por problemas con pagos	7,22
Migraciones de contrato	6,84
Ampliaciones de potencia no atendida	2,66
Retrasos en entregas de gas	2,28
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>



# RECLAMACIONES

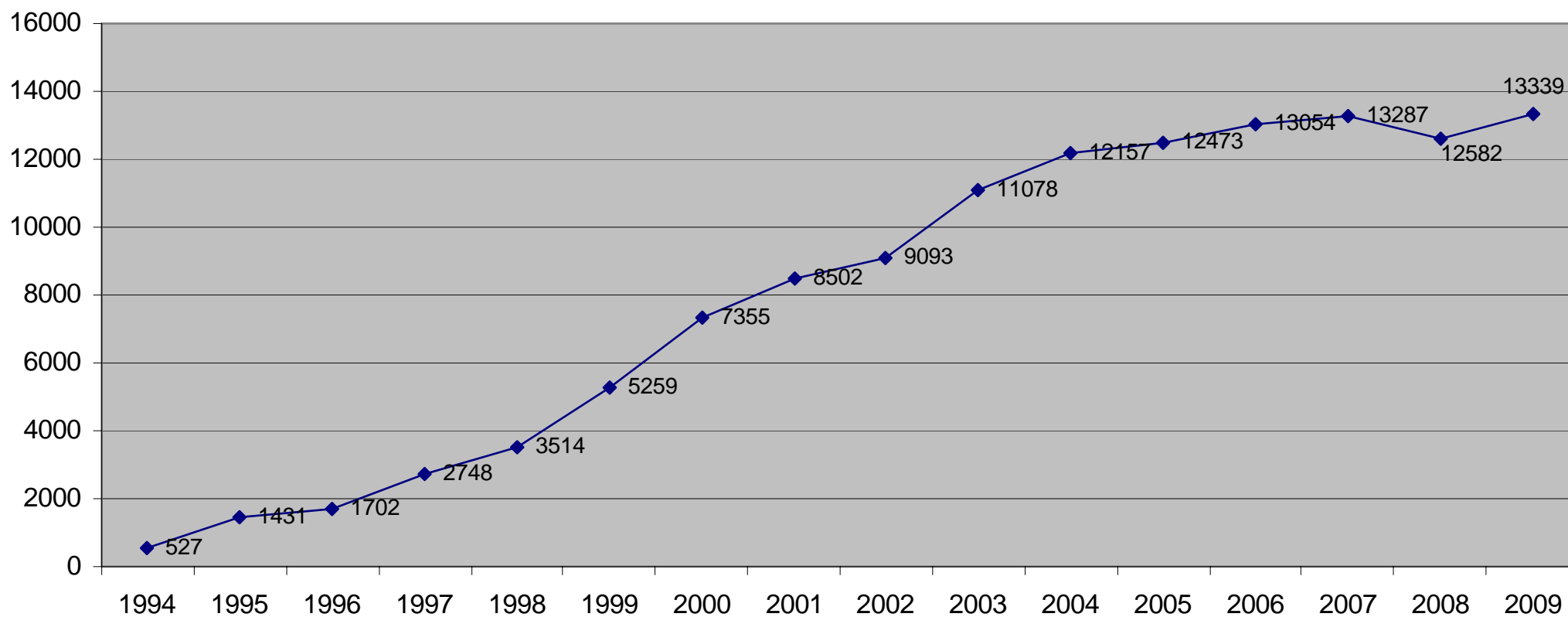
## Comparativa 2008/2009





# EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE

## Evolución del número de empresas adheridas





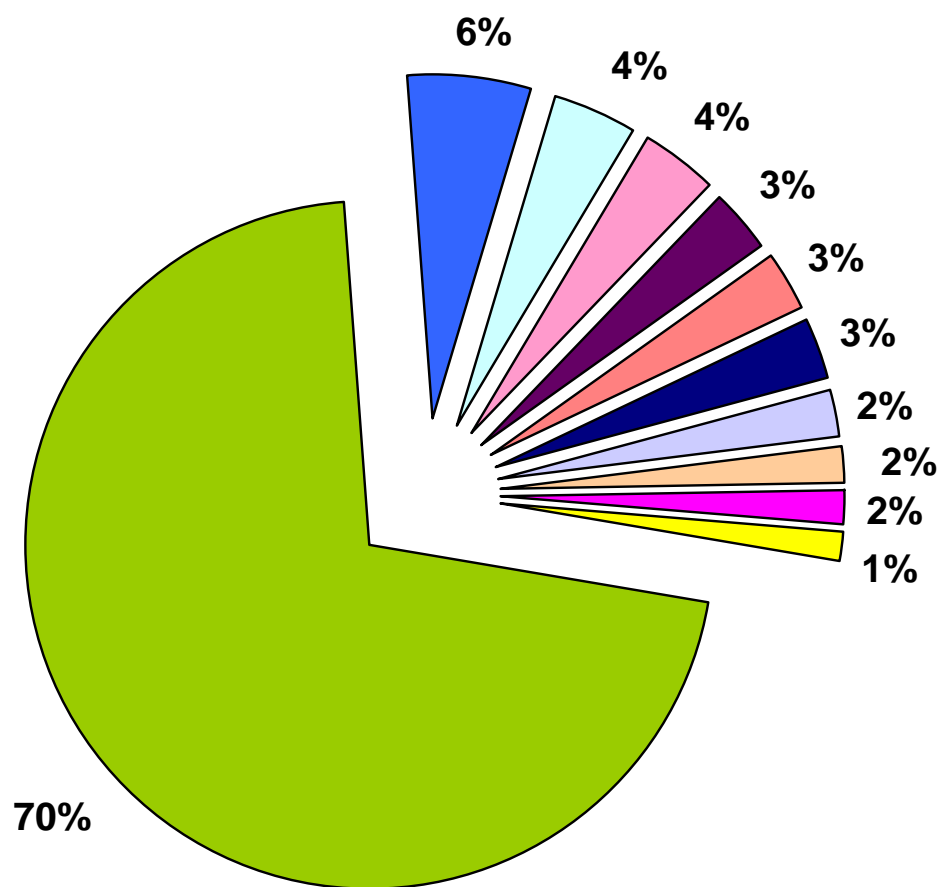
# EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA DE ARBITRAJE

ACTIVIDAD	EMPRESAS ADHERIDAS	% EMPRESAS DE EUSKADI
Telecomunicaciones	91	54,82
Joyería, relojería	396	47,31
Informática	202	36,14
Textil, calzado	2809	36,48
Muebles	1022	31,78
Tintorerías	110	30,47
Venta y reparación de vehículos	1062	28,49
Vivienda, reparación hogar	5063	12,40
Energía	12	12,31
Alimentación	778	9,16
Actividades diversas de servicio	467	18,16
Agencias de viaje	58	9,15
Enseñanza	255	6,04
Hostelería	469	3,28
Seguros	37	1,53
Transportes	47	0,35
Otros	461	--
<b>Total</b>	<b>13.339</b>	<b>--</b>



# SOLICITUDES DE ARBITRAJE

**TOTAL SOLICITUDES: 1.215**

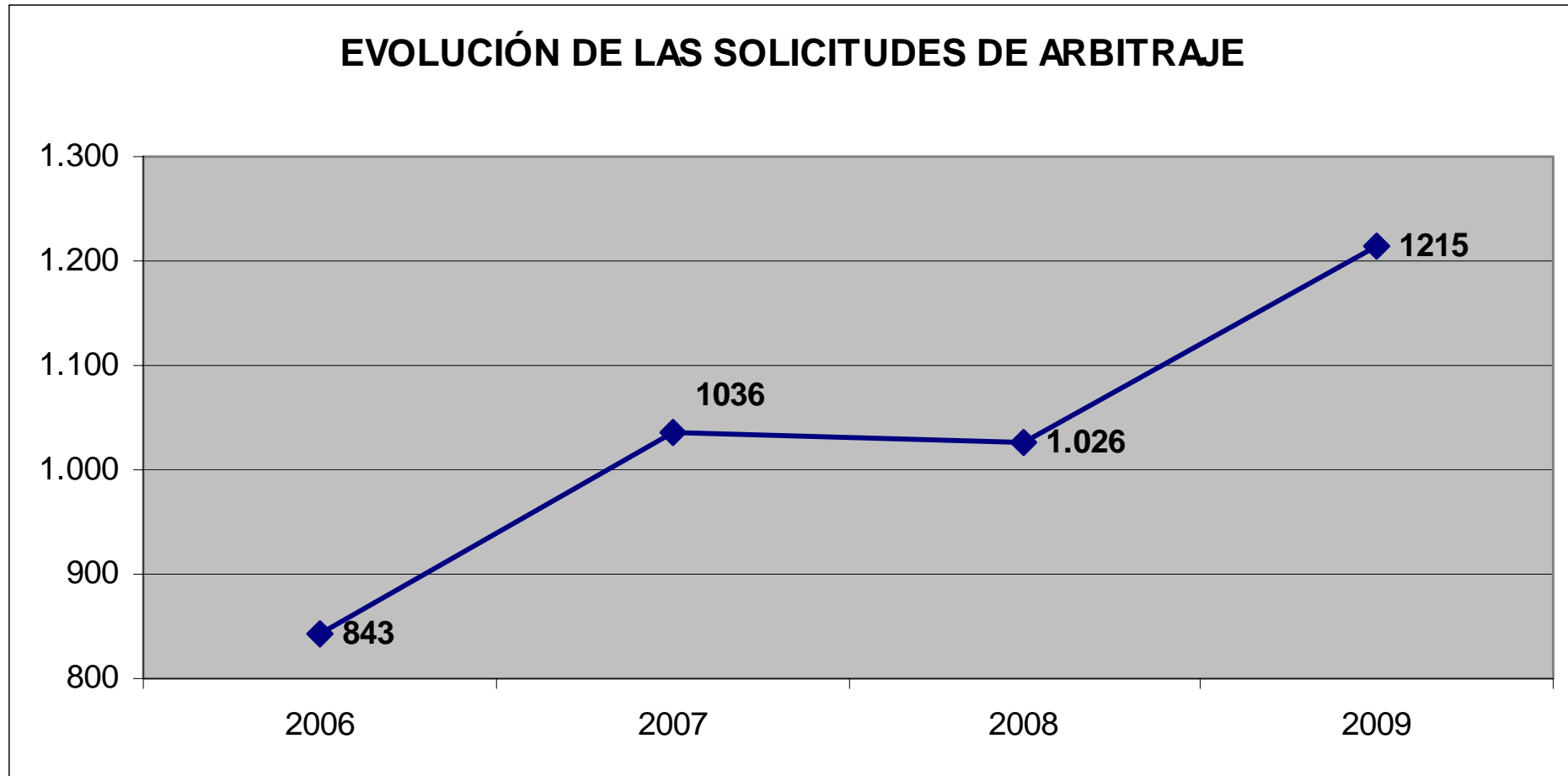


- Telefonía
- Otros
- Tintorerías
- Gremios, vivienda
- Muebles
- Automóviles
- Electrodomésticos, SAT
- Enseñanza
- Textil, Calzado
- Agencia de viajes
- Energía



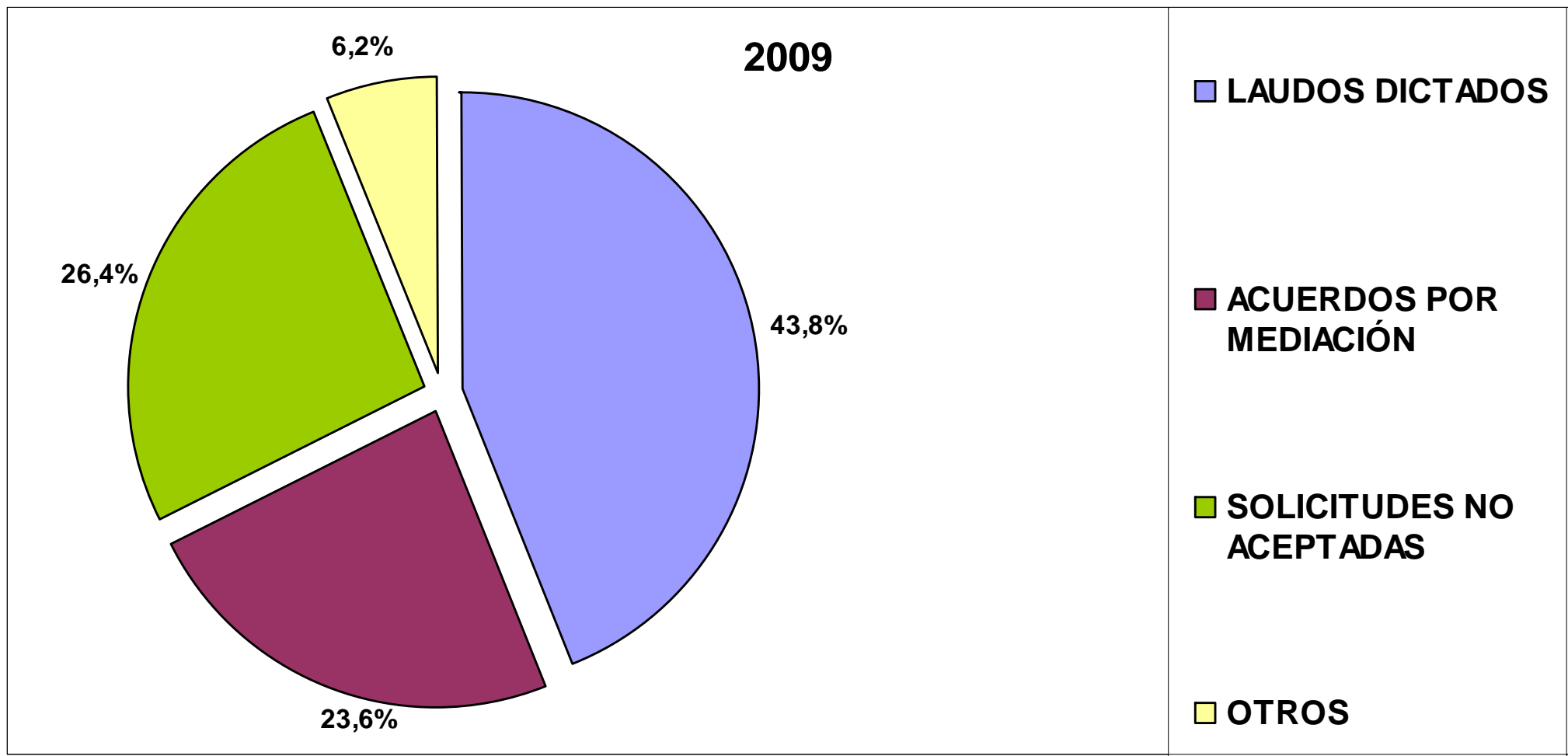
# SOLICITUDES DE ARBITRAJE

## EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE



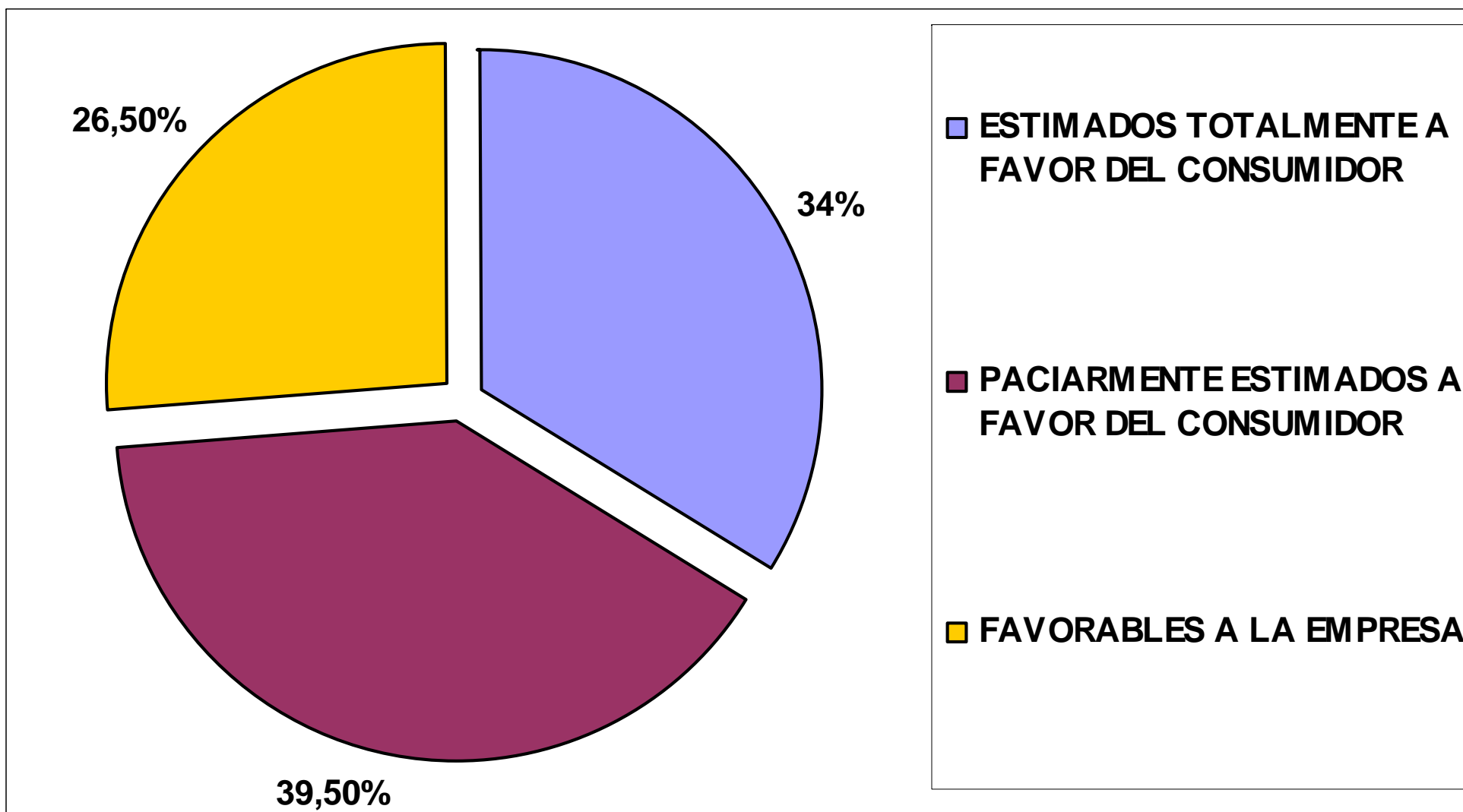


# RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE





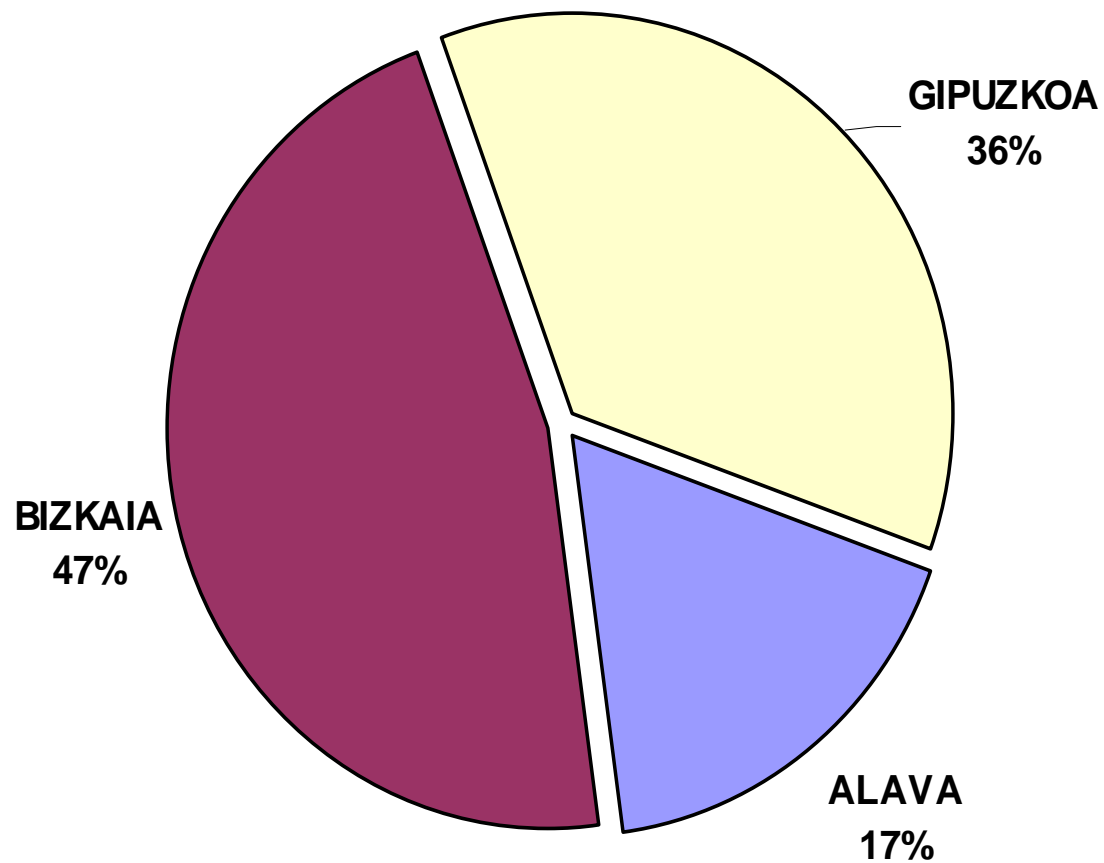
## RESOLUCIÓN DE LOS LAUDOS 2009





# ACTUACIONES INSPECTORAS

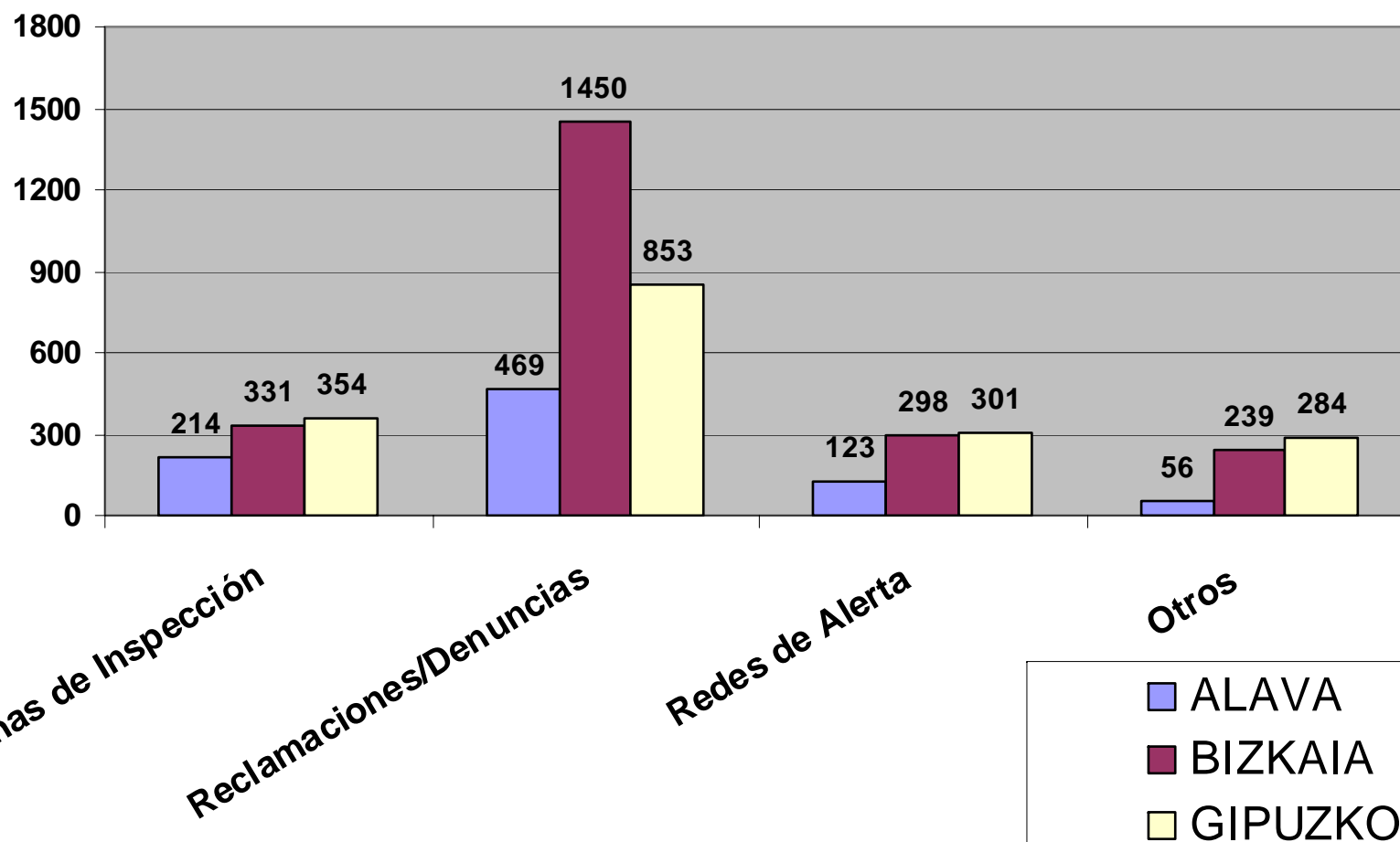
**TOTAL ACTUACIONES: 4.972**





# ACTUACIONES INSPECTORAS

**TOTAL ACTUACIONES: 4.972**





# ACTUACIONES INSPECTORAS

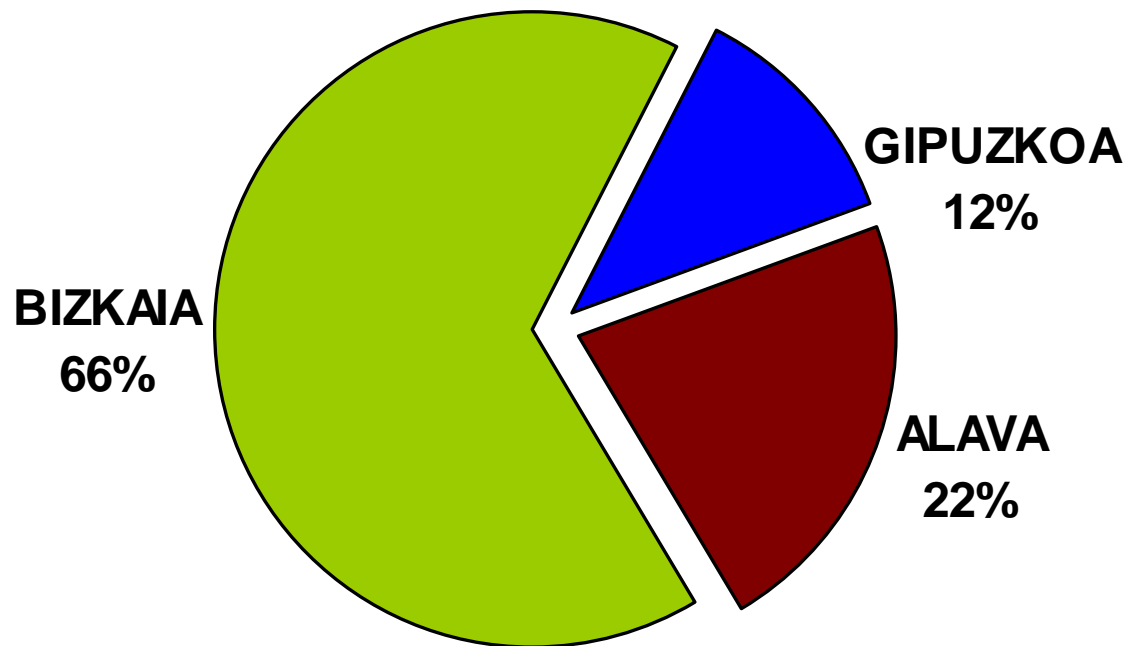
## PRODUCTOS ALERTADOS LOCALIZADOS Y RETIRADOS

TIPO PRODUCTO	Unidades Retiradas	Productos Localizados
PUERICULTURA	1637	12
MATERIAL ELECTRICO	1314	15
PRODUCTOS QUIMICOS	769	10
ARTICULOS DEPORTIVOS Y DE OCIO	639	2
JUEGOS Y JUGUETES	428	17
TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS	323	16
ELECTRODOMESTICOS	139	6
ARTICULOS DECORATIVOS VARIOS	128	4
HERRAMIENTAS Y FERRETERIA EN GENERAL	10	3
VEHICULOS	10	2
OTROS	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>5403</b>	<b>88</b>



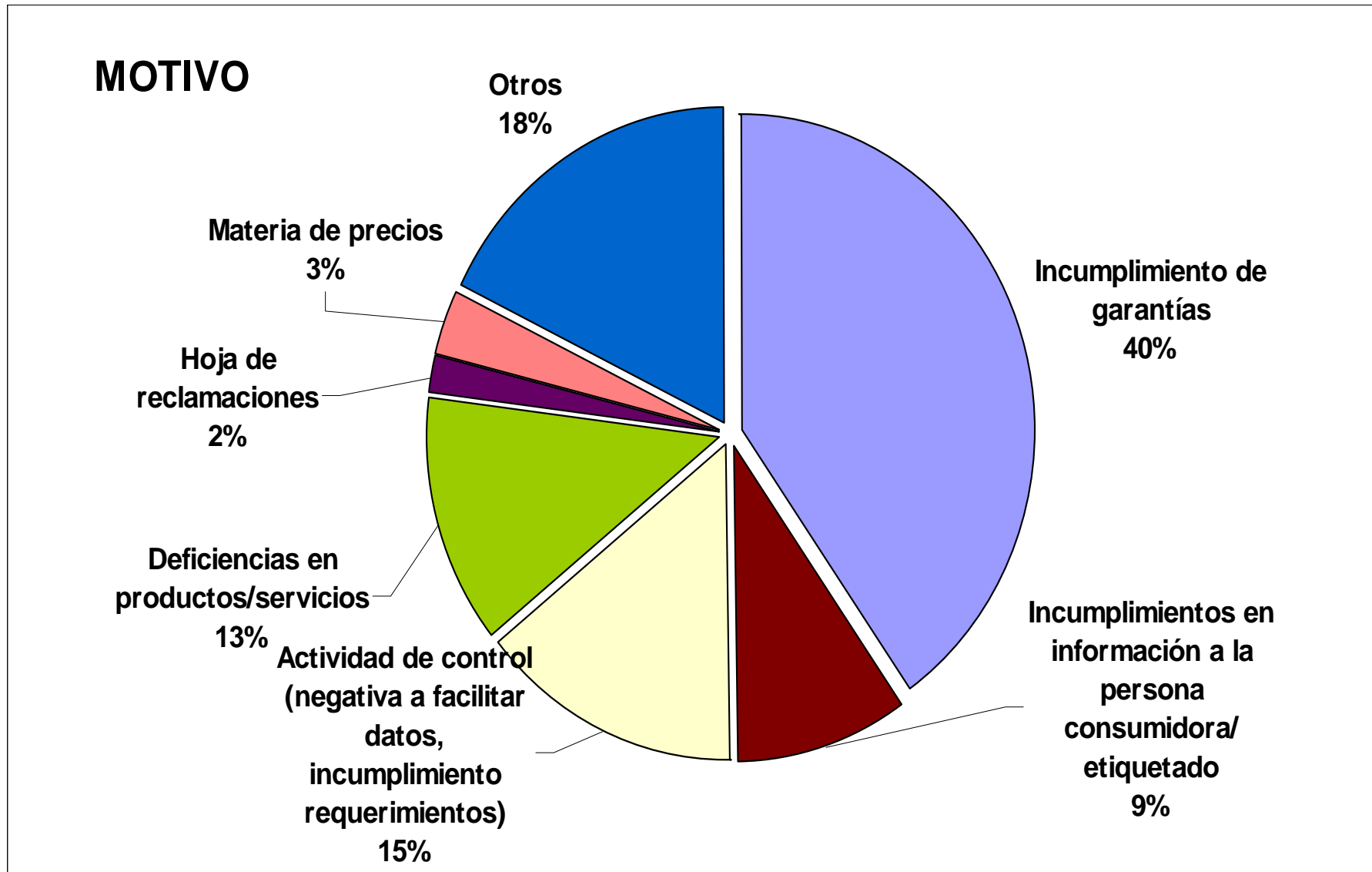
## EXPEDIENTES SANCIONADORES 2009

**TOTAL EXP. SANCIONADORES: 151**





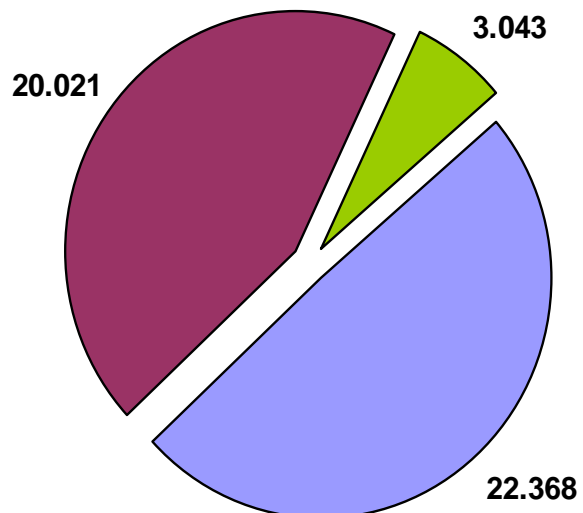
# MOTIVO EXPEDIENTES SANCIONADORES 2009



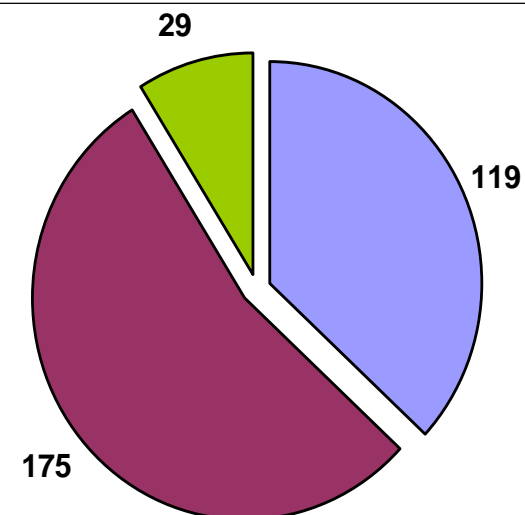


# FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

Nº TOTAL DE PERSONAS 45.432



Nº TOTAL DE CENTROS 323



■ Kontsumo Gelak ■ Kontsumo Eskoletan ■ kontsumo eta nagusiak ■ Kontsumo Gelak ■ Kontsumo Eskoletan ■ kontsumo eta nagusiak

- **KONTSUMO GELAK EN 1.530 ACTIVIDADES FORMATIVAS**
- **KONTSUMO ESKOLETAN EN 2.551 ACTIVIDADES FORMATIVAS**
- **KONTSUMO ETA NAGUSIAK 116 ACTIVIDADES FORMATIVAS**