



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

Eusko Jauriaritzako Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

**Catálogo de Servicios para
personas consumidoras**

¿Quiénes somos?

*Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo es el organismo del Gobierno Vasco que se encarga de **velar** por los derechos de las personas consumidoras y usuarias*



Son **personas consumidoras o usuarias** quienes adquieren o utilizan bienes, productos o servicios como destinatarias finales.

No lo son, quienes hayan contratado con particulares y/o quienes adquieran o utilicen bienes o servicios para el desarrollo de su profesión (profesionales, sociedades, etc.)

Kontsumobide ofrece los siguientes servicios gratuitos:



- **Información**
- **Formación**
- **Gestión de reclamaciones y denuncias**

Kontsumobide informa y orienta a las personas consumidoras y usuarias sobre temas de consumo relacionados con la protección de sus derechos y obligaciones

Información

sobre consumo a través de diferentes vías y formatos:
blog, web, redes sociales, folletos...



Consultas



- Presenciales con cita previa y telefónicas: **900 84 01 20**

VITORIA-GASTEIZ Santiago, 11.

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN Easo, 10.

BILBAO Alameda Rekalde, 39A.

Horario de atención al público de **8:30 h. a 14:00 h.**



- Online, a través de la página web www.kontsumobide.eus

Kontsumobide también organiza actividades formativas, con el objetivo fundamental de que las personas consumidoras y usuarias conozcan sus derechos y obligaciones

Formación

- En los **Centros de Formación** de Kontsumobide:

VITORIA-GASTEIZ Adriano VI, 20-1º. Tfno.: 945016600

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN P. Zarategi, 82-84 bis. Tfno.: 943022590

BILBAO Nicolás Alcorta, 2-1º. Tfno.: 944032220

La formación se dirige a **personas físicas** que, bien en grupo o bien de manera individual, pueden solicitar su participación en una actividad formativa; la cual se llevará a cabo cuando exista un **mínimo de 6 personas** interesadas.

- **Online**, a través de la página web.

La información sobre el contenido de los cursos se puede consultar en los centros de formación y en la página web

www.kontsumobide.eus

Kontsumobide recoge y gestiona las reclamaciones o denuncias que presenten las personas consumidoras y usuarias

Reclamaciones y denuncias

Reclamaciones

Mediación

Presentada una reclamación, Kontsumobide **intentará realizar una mediación** entre las partes (persona consumidora y empresa), de cara a que éstas puedan alcanzar un acuerdo que resuelva el conflicto.

Si durante la mediación se detectase que la entidad reclamada pudiera haber cometido alguna **infracción** en materia de consumo, Kontsumobide investigará los hechos, adoptando, si fueran necesarias, **medidas sancionadoras**.

Arbitraje

Si la mediación no fuera posible, y la empresa estuviera adherida al sistema arbitral de consumo, Kontsumobide **ofrece el servicio de arbitraje**, mediante el cual el colegio arbitral que vaya a decidir sobre el asunto reúne y oye a las partes, y decide en equidad.

Denuncias

En el caso de las denuncias por actuaciones de empresas que se consideren inadecuadas, Kontsumobide, si lo estima pertinente, **investiga y analiza** los hechos denunciados y la existencia de posibles actuaciones que supongan infracciones imputables, **adoptando las medidas necesarias**.



¿Dónde presentarlas?

- En las **oficinas** de Kontsumobide.
- En las oficinas municipales de información a la persona consumidora (**OMIC**), en aquellos municipios en los que existan.
- Online: **www.kontsumobide.eus**.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO


Alameda Rekalde, 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 **900 84 01 20**

www.kontsumobide.eus

