

Respetar los derechos de las personas consumidoras mejora el servicio.
Conocerlos es importante y necesario.

Información sobre consumo para las empresas de **HOSTELERÍA**



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erialde autonomiarena
Organismo Autonomo-ak

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Colaboran:



SEK
HOSTELARITZA
HOSTELERIA



Asociación
de Hostelería
Bizkaia
Ondarritako
Elkartea



GIPUZKOA
HOSTELARITZA ELKARTEA



¿Qué obligaciones tienen las empresas de hostelería con respecto a la clientela?

- ▶ Poner a su disposición **información** veraz y completa.
- ▶ Facilitar la información sobre los **precios de la comida y de la bebida**. Figurarán en las cartas, en las listas de precios o en cualquier soporte informativo.
- ▶ Los precios se indicarán por el **importe total, incluido el IVA**, y no harán referencia a precios según mercado.
- ▶ El precio de los posibles **extras o suplementos** (consumición en terraza, pan, etc.) debe aparecer en la carta, lista de precios u otro lugar visible.
- ▶ Expedir **tique o factura**.
- ▶ Informar sobre los **medios de pago admitidos**.
- ▶ Facilitar a la persona consumidora información sobre ingredientes o productos que puedan causar **alergias o intolerancias** alimentarias. Dicha información se proporcionará antes de que la persona consumidora haga su elección, para que pueda conocer todas las características del producto antes de adquirirlo.
- ▶ Disponer de **hojas de reclamaciones** y facilitarlas cuando se soliciten. Para ello, se deben comprar previamente en las oficinas de Kontsumobide o en www.kontsumobide.eus.
- ▶ Exhibir en un lugar visible y legible este texto: **“Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-orriak / Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes lo soliciten”**.





¿Qué buenas prácticas pueden ofrecer?

- ▶ Adherirse al sistema arbitral de consumo permite incorporar un elemento adicional de calidad a los servicios.

KONTSUMOKO
ARBITRAJEA



ARBITRAJE
DE CONSUMO

- ▶ Es un instrumento para **solucionar conflictos** entre las personas consumidoras y las empresas: sencillo, rápido, eficaz y gratuito.
- ▶ Es un procedimiento **voluntario** y de carácter **vinculante**.
- ▶ Para adherirse hay que cumplimentar el **modelo de adhesión** disponible en www.kontsumobide.eus y enviarlo a la junta arbitral.
- ▶ Se obtiene el **distintivo oficial** que acredita la adhesión al sistema.

- ▶ Tener a disposición de la clientela recipientes para poder suministrar agua del grifo si así lo solicita.



- ▶ Dar la opción a la clientela de llevarse a casa los alimentos que no han consumido totalmente.



- ▶ Disminuir, en la medida de lo posible, los utensilios de un solo uso (pajitas, removedores de bebida, cubiertos de plástico, etc.).

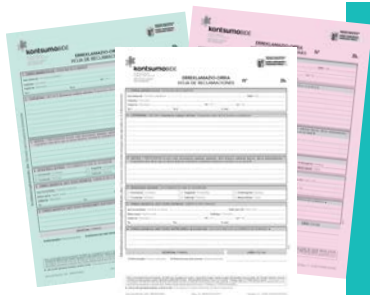




¿Cómo actuar en caso de que surja un conflicto con la clientela?

Llegar a un acuerdo y resolverlo por vía amistosa es la mejor opción, pero no siempre se logra.

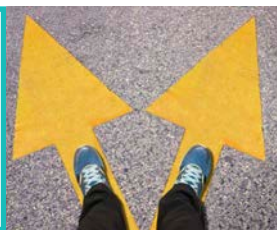
Si se solicita una hoja de reclamaciones se debe:



- ▶ **Facilitarla** a la persona consumidora.
- ▶ **Completar** en la hoja el apartado de datos de la empresa, exponer las alegaciones que estimemos convenientes y firmarla.
- ▶ **Quedarse con la copia** de color rosa, conservarla y tenerla a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo.

Por su parte, la persona consumidora debe:

- ▶ **Rellenar la hoja** exponiendo los motivos de la reclamación y la pretensión.
- ▶ **Entregar** la hoja de reclamaciones en Kontsumobide o en una Oficina Municipal de Información a la persona consumidora (OMIC).



La Administración cuando recibe una hoja de reclamaciones:



- ▶ Se lo **notifica** al establecimiento reclamado y le da un plazo de 15 días para presentar alegaciones.
- ▶ Contacta con la empresa para realizar una **mediación** entre la persona consumidora y la empresa que te ayude a alcanzar un **acuerdo** para resolver el conflicto.
- ▶ Si observa la existencia de una **infracción administrativa**, podrá imponer una sanción.