



# RECLAMACIONES Y DENUNCIAS



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

## 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 territoriales** de Kontsumobide.



**VITORIA-GASTEIZ**  
Santiago, 11.  
Tfno.: 900 840 120

**DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN**  
Easo, 10.  
Tfno.: 900 840 120

**BILBAO**  
Alameda Recalde, 39A.  
Tfno.: 900 840 120

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