



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Manual de Usuario

Kontsumobide, Sistema de Información de Consumo (Consultas web)

Fecha: Septiembre 2020

Referencia:

EJIE S.A.
Mediterráneo, 3
01010 Vitoria-Gasteiz
Posta-kutxatila / Apartado: 809
01080 Vitoria-Gasteiz
Tel. 945 01 73 00*
Fax. 945 01 73 01
www.ejie.es

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Control de documentación

Título de documento: Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo (Consultas web)

Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
	Preliminar	05/2014	
	1.1	12/2015	Versión y41c_1_1_8_15_11
	1.2	03/2016	Versión y41c_1_1_9_16_02
	1.3	03/2018	Versión y41c_2_0_1_18_03
	1.4	06/2020	Versión y41c_2_0_3_20_06
	1.5	09/2020	Versión y41c_2_0_4_20_09
	1.6	04/2021	Versión y41c_2_0_5_21_04
	2	02/2022	y41c_2_0_8_22_02

Cambios producidos desde la última versión

Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo: KBIDE13-KON-WEB_Kontsumobide_MU_v1.6.doc

Localización:

1

Contenido

	Capítulo/sección	Página
	Manual de Usuario	1
1	INTRODUCCIÓN	3
2	CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE	4
2.1	Objetivo de la aplicación “Kontsumobide” consultas web	4
2.2	Consultas de consumidores	4
2.2.1.	Inicio	4
2.2.2.	Datos identificativos de la persona que consulta	6
2.2.3.	Producto/servicio y Motivo	8
2.2.4.	Documentos	10
2.2.5.	Información sobre protección de datos	11
2.2.6.	Resumen de la consulta	11
2.2.7.	Envío de consulta	12
2.2.8.	Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide	13
2.3	Consultas de control de mercado	14
2.3.1.	Inicio	14
2.3.2.	Datos identificativos de la empresa que consulta	15
2.3.3.	Producto/servicio y Motivo	17
2.3.4.	Documentos	19
2.3.5.	Información sobre protección de datos	20
2.3.6.	Resumen de la consulta	20
2.3.7.	Envío de consulta	21
2.3.8.	Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide	22

INTRODUCCIÓN

Este manual consta de las siguientes partes:

- Conceptos generales de la web de consultas de Kontsumobide, sistema de información de Kontsumo:.
- Explicación detallada de cada pantalla. Por cada una existirá un apartado en el que se desarrollarán los siguientes puntos:

- Imagen del Interfaz gráfico. Tantas como sean necesarias para una correcta interpretación. Cada una con su título.
- Objetivo. Explica el objetivo de la pantalla, para qué sirve, por qué se necesita.
- Manejo. Explica el funcionamiento de la pantalla:
 - Descripción de las distintas áreas de la pantalla.
 - Acciones que se pueden realizar en esa pantalla.
 - Validaciones que realiza para cada acción.

2 CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE

2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumobide” consultas web

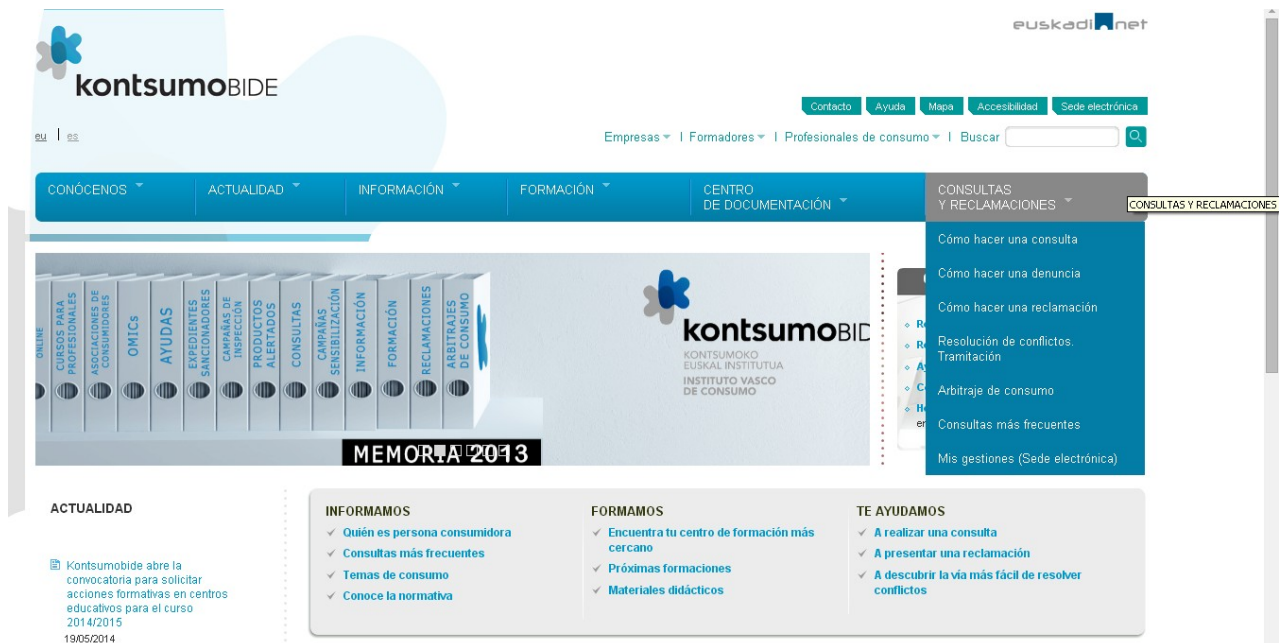
Dentro de la aplicación de consultas web de kontsumobide, existen 2 módulos diferenciados para poder realizar consultas de consumo a través del portal de kontsumobide, de forma telemática, sin necesidad de desplazarse a una oficina de consumo:

- Consultas de consumidores: dirigido a personas físicas. Estas consultas, son incluidas como cualquier otra dentro del sistema de kontsumobide y quedan disponibles y pendientes de contestar en las bandejas de trabajo y el censo de consultas para que cualquier usuario del sistema kontsumobide con autorización al proceso de consulta.
- Consultas de control de mercado: dirigido a empresas. Estas consultas, son incluidas como cualquier otra dentro del sistema de kontsumobide y quedan disponibles y pendientes de contestar en las bandejas de trabajo y el censo de consultas de AACC/Empresas para que cualquier usuario del sistema kontsumobide con autorización al proceso de consulta y control de mercado.

2.2 Consultas de consumidores

2.2.1. Inicio

La aplicación de consultas web de consumidores de kontsumobide, se estructura dentro del portal de kontsumobide y mantiene su libro de estilos.



Se accederá a la misma a través del menú de consultas y reclamaciones en una opción **“Consulta”**

2.2.2. Datos identificativos de la persona que consulta

En ese momento se mostrará al usuario la pantalla inicial de introducción de consulta, en ella, se solicitan los datos de consulta en la cual, aquellos campos marcados con un (*) son obligatorios.

Los campos de dirección, en el caso de que la dirección sea del estado se seleccionará de desplegables o búsquedas, a excepción de un campo “complemento dirección”, que será texto libre. Son obligatorios los campos de dirección hasta el nivel de municipio.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

SIGUIENTE

Nombre:	<input type="text"/>	Sexo:	<input type="radio"/> H <input type="radio"/> M
Edad:	[Seleccione un elemento]		
Email *:	<input type="text"/>		
Tfno.1 *:	<input type="text"/>	Tfno.2:	<input type="text"/>
Residencia en:	<input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero		
C. Postal:	01010	T.H. / Provincia*:	Araba/Álava
Municipio *:	Vitoria-Gasteiz	Localidad:	[Seleccione un elemento]
Calle:	<input type="text"/>	Portal:	[Seleccione un elemento]
Complemento dirección:	<input type="text"/>		

Piso, mano, escalera, lonja ...

(*) Campos obligatorios

Al lado del campo código postal, aparece un icono de flecha que proporciona la ayuda de preseleccionar la provincia y el municipio correspondientes a dicho código postal.

Al lado del campo calle aparece una lupa que nos permite acceder a la selección de calles del municipio seleccionado

Búsqueda calle
cerrar ✕

T.H. / Provincia : Municipio :

Tipo de vía:

Calle:

Tipo de vía	Calle
Kalea/Calle	Abasolo
Kalea/Calle	Abusu
Kalea/Calle	Acebal Idigoras
Kalea/Calle	Agarre
Kalea/Calle	Albacete
Kalea/Calle	Alcalde Felipe Uhagón
Kalea/Calle	Alfredo de Echave
Kalea/Calle	Alicante
Kalea/Calle	Almirante Antonio Gaztañeta
Kalea/Calle	Almirantes Oquendo

[Primera Página](#) [Anterior](#)
Página de 53
[Siguiete](#) [Última Página](#)
Mostrando 1 - 10 de 523

Esta búsqueda se inicia con los valores de provincia y municipio preseleccionados, nos permite seleccionar el tipo de vía que buscamos a través de un desplegable y filtrar la selección por el nombre de la vía o parte del mismo.

En el caso de seleccionar residencia en extranjero, los campos que se piden de la dirección serán código postal, país y dirección, siendo únicamente obligatorio la introducción del país.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

SIGUIENTE

Nombre:	<input type="text"/>	
Edad:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	Sexo: <input type="radio"/> H <input type="radio"/> M
Email *:	<input type="text"/>	
Tfno.1 *:	<input type="text"/>	Tfno.2: <input type="text"/>
Residencia en:	<input type="radio"/> Estado <input checked="" type="radio"/> Extranjero	
C. Postal:	<input type="text"/>	País *:
Dirección:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	

(*) Campos obligatorios

En la parte superior de la pantalla aparece un botón “siguiente” que nos lleva al siguiente formulario de introducción de datos.

2.2.3.Producto/servicio y Motivo

El siguiente formulario de introducción de datos, es el correspondiente al producto/servicio y motivo de la consulta, así como la propia consulta en si (campo de texto libre). En este formulario todos los datos son obligatorios, el motivo se seleccionará de un desplegable con los motivos de consulta definidos en el censo de motivos de Kontsumobide.

En este formulario disponemos de las opciones de seguir avanzando a través de los formularios de consulta mediante el botón siguiente o volver al formulario de “datos identificativos” mediante el botón anterior.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

[ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#)

Producto/Servicio *:

Motivo *:

Consulta *:

(*) Campos obligatorios

La selección del producto servicio, se realiza mediante la lupa de búsqueda de productos/servicios de Kontsumobide.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

Producto/Servicio *:

Motivo *:

Consulta *:

Búsqueda Productos/Servicios cerrar ✕

Mostrar: Todos Habituales

Descripción:

P/S agrupado:

[FILTRAR](#) [LIMPIAR](#) [OR](#) [SIGUIENTE](#)

Código	Descripción
C14	Prendas de vestir
C2640	Productos electrónicos de consumo
D351	Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica
D352	Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos
F410	Edificios y trabajos de construcción de edificios
G452	Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor
H51	Servicios de transporte aéreo
I551	Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares
J6110	Servicios de telecomunicaciones por cable
J61104	Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable

[Primera Página](#) [Anterior](#) Página 1 de 2 [Siguiente](#) [Última Página](#) 10 Mostrando 1 - 10 de 16

[SELECCIONAR](#)

(*) Campos obligatorios

Podremos filtrar por todos los productos/servicios o solo los habituales.

En la pantalla de búsqueda de productos/servicios, se buscará por la descripción, esta búsqueda se realizara entre los propios productos/servicios buscando por contenido en la descripción corta, descripción larga y sus descriptores.

También, se puede buscar por Producto/servicio agrupado, seleccionando un elemento del desplegable.

Mediante el botón limpiar podemos eliminar todos los datos de filtro introducidos y volver a la situación inicial de la pantalla.

Una vez filtrado el resultado mediante el botón filtrar, en la parte inferior de la pantalla aparecen los Productos/servicios que cumplen el filtro

2.2.4.Documentos

En el formulario de documentos, podremos añadir cualquier documento a la consulta. No es obligatorio añadir documentos.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

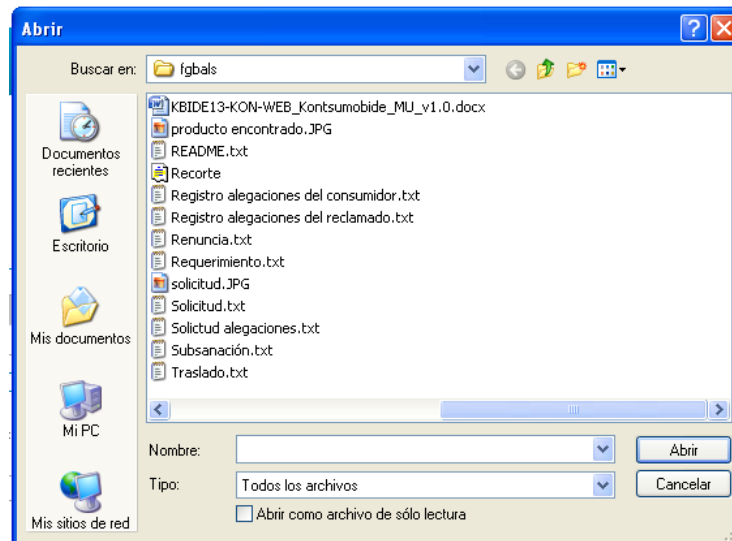
[ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#)

Documento	Fecha	Descripción	Borrar
No hay registros.			

Documento* :	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Descripción* :	<input type="text"/>

(*) Campos obligatorios

Para añadir un documento a la consulta basta con pulsar el botón seleccionar archivo, que nos permitirá seleccionar un archivo del ordenador del usuario e introducir una descripción para el mismo.



Se podrán incluir todos los documentos que se deseen asociados a la consulta.

Existe una serie de restricciones:

- El tamaño total de todos los documentos no podrá superar los 10 MBs.
- Solo se podrán incluir documentos WORD, EXCEL, RTF, PDF, BMP, JPEG.

2.2.5. Información sobre protección de datos

Se muestra a continuación una página con la información básica acerca de la protección de datos, incluyendo los links necesarios para ampliar dicha información y consultar la normativa vigente.

Consulta online

ANTERIOR **SIGUIENTE**

Información básica sobre protección de datos

Sus datos de carácter personal serán tratados e incorporados a la actividad de tratamiento denominada: *Atención a la ciudadanía: consultas y reclamaciones de consumo.*

- **Responsable:** Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- **Finalidad:** Gestión de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias
- **Legitimación:**
 - Tratamiento necesario para el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.
- **Destinatarios:**
 - Interesados legítimos
 - Organos de la administración pública y organismos extrajudiciales de resolución de conflictos
- **Derechos:** Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos que se recogen en la información adicional.
- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: www.euskadi.eus/kausulas-informativas/web01-sede/pd.es/transparencia/114500-cppa2-es.shtml

Normativa:

- Reglamento General de Protección de Datos (eur-lex.europa.eu/legal-content/ES_TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673)

ID: 1145

2.2.6. Resumen de la consulta

Como formulario final se muestra un resumen de la consulta introducida antes de enviar al servicio de Kontsumobide.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

ANTERIOR **ENVIAR**

Nombre:	Alberto Garcia	Edad:	26-49	Sexo:	Hombre
Email:	fvsujgemg@vegd.es	Teléfonos:	987654321 -		
Dirección:	Kalea/Calle Alava - 01010 - Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)				
Consulta dirigida a:	Kontsumobide Álava Araba- Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)				
Producto/Servicio:	Productos electrónicos de consumo				
Motivo:	Deficiencias del servicio				
Consulta:	Una consulta				
Documentos Adjuntados:					

2.2.7. Envío de consulta

Una vez el usuario envía la consulta, se muestra una pantalla de resumen en la que se indica que el sistema ha enviado la consulta correctamente indicándole al usuario el código que se ha asignado a su consulta y la posibilidad de imprimirlo

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

La consulta ha sido enviada correctamente y se ha registrado en Kontsumobide con el número de consulta: 01A001 - 9 - 2021

[ACEPTAR](#) [IMPRIMIR](#)

2.2.8.Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide

En el momento que se registra la consulta en la web, automáticamente se dispone de ella en el sistema Kontsumobide en situación de pendiente de contestación

kontsumoBIDE
Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio , Consultas - Búsqueda consultas

Castellano **Cambiar Idioma**

Cerrar sesión

Solicitudes Consultas Sancionadores Arbitraje Módulo económico Censos Utilidades

BÚSQUEDA **RESULTADO**

Exportar tabla a Excel

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Forma presentación	Origen	Pendiente
48A001-1-2018	05/03/2018		Bilbao	WEB	Web	

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiendo Última Página 10

Mostrando 1 - 1 de 1

RESPONDER RESPONDER POR EMAIL EDITAR

>>Aviso legal | Privacidad

Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2015

Edición Consulta cerrar

DETALLE DOCUMENTOS

Nº Consulta: 48A001 1 2018

Fecha consulta *: 05/03/2018 Hora llegada : 10:50 Hora atención: 10:50

Monitor *: COORDINADOR (Y41BU001)

Forma de Presentación *: WEB

Consulta: Cortes a lo largo de la semana

Producto/Servicio: D351 Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica

Motivo: Deficiencias del servicio

Respuesta

Fecha respuesta: Modo Respuesta: [Seleccione un elemento]

La respuesta no será enviada automáticamente por mail

Respuesta:

2.3 Consultas de control de mercado

2.3.1.Inicio

La aplicación de consultas web de control de mercado de kontsumobide, se estructura dentro del portal de kontsumobide y mantiene su libro de estilos.

2.3.2. Datos identificativos de la empresa que consulta

En ese momento se mostrará al usuario la pantalla inicial de introducción de consulta, en ella, se solicitan los datos de consulta en la cual, aquellos campos marcados con un (*) son obligatorios.

Los campos de dirección, en el caso de que la dirección sea del estado se seleccionará de desplegables o búsquedas, a excepción de un campo "complemento dirección", que será texto libre. Son obligatorios los campos de dirección hasta el nivel de municipio.

Estás en: Inicio / Consultas web

Consulta online

SIGUIENTE

CIF:	<input type="text"/>	Tfno. 2:	<input type="text"/>
Nombre comercial *:	<input type="text"/>		
Razón social:	<input type="text"/>		
Email *:	<input type="text"/>		
Tfno. 1 *:	<input type="text"/>	Tfno. 2:	<input type="text"/>
Residencia en:	<input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero		
C. Postal:	<input type="text"/>	T.H. / Provincia*:	[Seleccione un elemento]
Municipio *:	<input type="text"/>	Localidad:	<input type="text"/>

*/ Camino alternativo

Al lado del campo código postal, aparece un icono de flecha que proporciona la ayuda de preseleccionar la provincia y el municipio correspondientes a dicho código postal.

Al lado del campo calle aparece una lupa que nos permite acceder a la selección de calles del municipio seleccionado

Búsqueda calle
CERRAR ✕

T.H. / Provincia : Municipio :

Tipo de vía:

Calle:

Tipo de vía	Calle
Kalea/Calle	Abasolo
Kalea/Calle	Abusu
Kalea/Calle	Acebal Idigoras
Kalea/Calle	Agarre
Kalea/Calle	Albacete
Kalea/Calle	Alcalde Felipe Uhagón
Kalea/Calle	Alfredo de Echave
Kalea/Calle	Alicante
Kalea/Calle	Almirante Antonio Gaztañeta
Kalea/Calle	Almirantes Oquendo

Página de 53

 Mostrando 1 - 10 de 523

Esta búsqueda se inicia con los valores de provincia y municipio preseleccionados, nos permite seleccionar el tipo de vía que buscamos a través de un desplegable y filtrar la selección por el nombre de la vía o parte del mismo.

En el caso de seleccionar residencia en extranjero, los campos que se piden de la dirección serán código postal, país y dirección, siendo únicamente obligatorio la introducción del país.

Estás en: Inicio / Consultas web

Consulta online

SIGUIENTE

CIF:	<input type="text"/>		
Nombre comercial *:	<input type="text"/>		
Razón social:	<input type="text"/>		
Email *:	<input type="text"/>		
Tfno.1 *:	<input type="text"/>	Tfno.2:	<input type="text"/>
Residencia en:	<input type="radio"/> Estado <input checked="" type="radio"/> Extranjero		
C. Postal:	<input type="text"/>	País *:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Dirección:	<input type="text"/>		

(*) Campos obligatorios

En la parte superior de la pantalla aparece un botón "siguiente" que nos lleva al siguiente formulario de introducción de datos.

2.3.3.Producto/servicio y Motivo

El siguiente formulario de introducción de datos, es el correspondiente al producto/servicio y motivo de la consulta, así como la propia consulta en si (campo de texto libre). En este formulario todos los datos son obligatorios, el motivo se seleccionará de un desplegable con los motivos de consulta definidos en el censo de motivos de Kontsumobide.

En este formulario disponemos de las opciones de seguir avanzando a través de los formularios de consulta mediante el botón siguiente o volver al formulario de “datos identificativos” mediante el botón anterior.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

Consulta online

[ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#)

Producto/Servicio *:

Motivo *:

Consulta *:

(*) Campos obligatorios

La selección del producto servicio, se realiza mediante la lupa de búsqueda de productos/servicios de Kontsumobide.

Búsqueda Productos/Servicios

cerrar ✕

Mostrar: Todos Habituales

Descripción:

P/S agrupado: [Seleccione un elemento]

FILTRAR

LIMPIAR

Código	Descripción
C14	Prendas de vestir
C2640	Productos electrónicos de consumo
D351	Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica
D352	Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos
F410	Edificios y trabajos de construcción de edificios
G452	Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor
H51	Servicios de transporte aéreo
I551	Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares
J6110	Servicios de telecomunicaciones por cable
J61104	Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable

[Primera Página](#)
[Anterior](#)
Página de 2
[Siguiete](#)
[Última Página](#)

Mostrando 1 - 10 de 16

SELECCIONAR

Podremos filtrar por todos los productos/servicios o solo los habituales.

En la pantalla de búsqueda de productos/servicios, se buscará por la descripción, esta búsqueda se realizara entre los propios productos/servicios buscando por contenido en la descripción corta, descripción larga y sus descriptores.

También, se puede buscar por Producto/servicio agrupado, seleccionando un elemento del desplegable.

Mediante el botón limpiar podemos eliminar todos los datos de filtro introducidos y volver a la situación inicial de la pantalla.

Una vez filtrado el resultado mediante el botón filtrar, en la parte inferior de la pantalla aparecen los Productos/servicios que cumplen el filtro

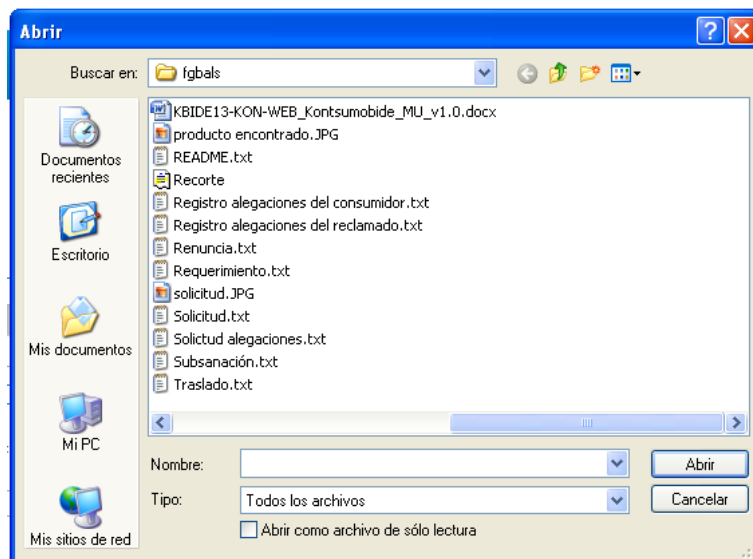
2.3.4.Documentos

En el formulario de documentos, podremos añadir cualquier documento a la consulta. No es obligatorio añadir documentos.

The screenshot shows a navigation bar with tabs: CONÓCENOS, ACTUALIDAD, INFORMACIÓN, FORMACIÓN, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, and CONSULTAS Y RECLAMACIONES. Below it, a breadcrumb trail reads 'Estás en: Inicio / Consultas web'. A blue bar labeled 'Consulta online' contains 'ANTERIOR' and 'SIGUIENTE' buttons. A table with columns 'Documento', 'Fecha', 'Descripción', and 'Borrar' is empty, displaying 'No hay registros.'. Below the table is a form with 'Documento*' and 'Descripción*' labels. The 'Documento*' field has a 'Seleccionar archivo' button and the text 'Ningún archivo seleccionado'. The 'Descripción*' field is an empty text box. An 'ANADIR' button is located at the bottom right of the form.

(*) Campos obligatorios

Para añadir un documento a la consulta basta con pulsar el botón seleccionar archivo, que nos permitirá seleccionar un archivo del ordenador del usuario e introducir una descripción para el mismo.



Se podrán incluir todos los documentos que se deseen asociados a la consulta.

Existe una serie de restricciones:

- El tamaño total de todos los documentos no podrá superar los 10 MBs.
- Solo se podrán incluir documentos WORD, EXCEL, RTF, PDF, BMP, JPEG.

2.3.5. Información sobre protección de datos

Se muestra a continuación una página con la información básica acerca de la protección de datos, incluyendo los links necesarios para ampliar dicha información y consultar la normativa vigente.

Consulta online

ANTERIOR SIGUIENTE

Información básica sobre protección de datos

Sus datos de carácter personal serán tratados e incorporados a la actividad de tratamiento denominada: *Atención a la ciudadanía: consultas y reclamaciones de consumo.*

- **Responsable:** Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- **Finalidad:** Gestión de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias
- **Legitimación:**
 - Tratamiento necesario para el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.
- **Destinatarios:**
 - Interesados legítimos
 - Órganos de la administración pública y organismos extrajudiciales de resolución de conflictos
- **Derechos:** Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos que se recogen en la información adicional.
- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: www.euskadi.eus/claussulas-informativas/web01-sedepl/es/transparenta/114500-capa2-es.shtml

Normativa:

- Reglamento General de Protección de Datos (eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673)

ID: 1145

2.3.6. Resumen de la consulta

Como formulario final se muestra un resumen de la consulta introducida antes de enviar al servicio de Kontsumobide.

Estás en: Inicio / Consultas web

Consulta online

ANTERIOR ENVIAR

CIF:

Nombre comercial: Rerter SA

Razón social:

Email: fwsujgemg@vegd.es **Teléfonos:** 34567654 -

Dirección: - 01010 - Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)

Consulta dirigida a: Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Control de Mercado- Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)

Producto/Servicio: Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor

Motivo: Publicidad engañosa

Consulta: Una consulta

Documentos Adjuntados:

2.3.7. Envío de consulta

Una vez el usuario envía la consulta, se muestra una pantalla de resumen en la que se indica que el sistema ha enviado la consulta correctamente indicándole al usuario el código que se ha asignado a su consulta y la posibilidad de imprimirlo

La consulta ha sido enviada correctamente y se ha registrado en Kontsumobide con el número de consulta: 01A101 - 1 - 2020

[ACEPTAR](#) [IMPRIMIR](#)

Para las consultas AACC/Empresas se envía a su vez un correo electrónico de aviso a la dirección especificada en la tabla de parámetros (CONTROLMERCADO_FROMGENERICO_EMAIL).

2.3.8.Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide

En el momento que se registra la consulta en la web, automáticamente se dispone de ella en el sistema Kontsumobide en situación de pendiente de contestación

The screenshot shows the 'Kontsumobide' web application interface. At the top left is the logo and name 'kontsumOBIDE'. To the right, there is a language selector set to 'Castellano' and a 'Cerrar sesión' button. Below this is a navigation menu with several categories: Solicitudes, Consultas, Sancionadores, Arbitraje, Consultas AACC/Empresas, Denuncias AACC/Empresas, Control de mercado, Inspecciones, Módulo económico, Censos, and Utilidades. The 'Control de mercado' category is currently selected. The main content area has two tabs: 'BÚSQUEDA' and 'RESULTADO', with 'RESULTADO' being active. Below the tabs, there is a table with the following data:

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Forma presentación	Origen	Pendiente
01A101-1-2020	14/09/2020		Barakaldo	WEB	Web	

Below the table, there are navigation links: 'Primera Página', 'Anterior', 'Página 1 de 1', 'Siguiete', 'Última Página', and '10'. To the right of the table, there is a link 'Exportar tabla a Excel'. At the bottom of the table area, there are three buttons: 'RESPONDER', 'RESPONDER POR EMAIL', and 'EDITAR'. At the very bottom of the page, there is a footer with links for 'Aviso legal' and 'Privacidad', and the text 'Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018'.

Edición Consulta cerrar

DETALLE | DOCUMENTOS

Nº Consulta: 01A101 1 2020 Ficha

Fecha consulta *: 14/09/2020 Hora llegada : 10:25 Hora atención: 10:25

Monitor *: COORDINADOR (Y41BU001) Pérez

Forma de Presentación *: WEB

Consulta:
consulta

Producto/Servicio: C14 Prendas de vestir

Motivo: Facturación

Respuesta

Fecha respuesta: Modo Respuesta: [Seleccione un elemento]