



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

## Manual de Usuario

### Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo Toolkit Solicitudes de arbitraje

Fecha: Julio 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](http://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 Toolkit  
Solicitudes de arbitraje

### Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
	1.0	10/2018	Primera versión del Toolkit. Solicitudes de arbitraje
	1.1	09/2019	Modificación formulario toolkit
	1.2	07/2020	Actualizaciones por cambios en toolkit

### Cambios producidos desde la última versión

Actualizaciones por cambios en toolkit

### Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

### Referencias de archivo

Autor: ODEI

Nombre archivo: KBIDE13-ARB-SWE\_Kontsumobide\_Toolkit\_MU\_1.2.docx

Localización:



# Contenido

	Capítulo/sección	Página
	Manual de Usuario	1
1	INTRODUCCIÓN	3
2	CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE (Solicitudes Web)	4
2.1	Objetivo de la aplicación Toolkit Solicitudes de arbitraje	4
2.2	Estructura de la aplicación Toolkit Solicitudes de arbitraje	4
2.2.1.	Acceso	5
2.2.1.1.	Trámites online	6
2.2.1.2.	Arbitraje de consumo	7
2.2.2.	Identificación	8
2.2.2.1.	Identificación mediante certificado digital	8
2.2.2.2.	Acceso mediante clave y juego de barcos	10
2.2.3.	Solicitud	11
2.2.4.	Documentos	19
2.2.5.	Firma	20
2.2.5.1.	Firma mediante certificado digital (applet Id@zki)	20
2.2.5.2.	Descarga de Id@zki Desktop	23
2.2.5.3.	Firma mediante certificado digital (Id@zki Desktop)	24

## INTRODUCCIÓN

Este manual consta de las siguientes partes:

- Conceptos generales de la solicitud web 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 (Solicitudes Web)

### 2.1 Objetivo de la aplicación Toolkit Solicitudes de arbitraje

La solicitud web de Kontsumobide, pone a disposición de todo el público, la posibilidad de realizar solicitudes de expedientes de "Arbitrajes".

Este sistema permitirá a los usuarios iniciar un expediente de manera electrónica y relacionarse con Kontsumobide a través de este medio durante todo el proceso de la tramitación de dicho expediente.

### 2.2 Estructura de la aplicación Toolkit Solicitudes de arbitraje

La url de Solicitudes de Arbitraje, se ubica dentro del portal de [Kontsumobide](#).

EU | ES      BUSCAR    MAPA WEB    CONTACTO    TRANSPARENCIA      euskadi.eus

kontsumoBIDE

Conócenos    Consultas y reclamaciones    Información de interés    Temas de consumo    Formación    Publicaciones y multimedia    Inspección y alertas    Para empresas y profesionales

REVISTA **kontsumoBIDE**  
N°38 MAYO - AGOSTO    www.kontsumobide.eus

**Las compras online se disparan**

La emergencia sanitaria ha hecho que este negocio experimente un elevado crecimiento.

Arbitraje de consumo: ¿cómo funciona?

Arbitraje de consumo: ¿cómo funciona?

### Actualidad

- Kontsumobide inspeccionará establecimientos que vendan mascarillas higiénicas y EPIS

06/07/2020

- Suspendido el concurso Consumónpolis

[Página principal](#)

### Trámites online



#### Cita previa

Pide tu cita previa para que podamos atenderte mejor.

### 2.2.1. Acceso

Desde la página del portal de Kontsumobide, se puede acceder a las Solicitudes de Arbitraje desde varios puntos, siendo los principales, "Trámites online" y "Arbitraje de Consumo", opciones disponibles en la barra de menú dentro de la opción "Consultas y reclamaciones".

The screenshot shows the website interface for Kontsumobide. At the top, there are navigation links: "EU | ES", "BUSCAR", "MAPA WEB", "CONTACTO", and "TRANSPARENCIA". The "euskadi.eus" logo is in the top right. The main navigation bar includes "Conócenos", "Consultas y reclamaciones", "Información de interés", "Temas de consumo", "Formación", "Publicaciones y multimedia", "Inspección y alertas", and "Para empresas y profesionales". The "Consultas y reclamaciones" menu is expanded, showing options: "Trámites online", "Cómo actuar", "Cómo hacer una reclamación", "Cómo hacer una consulta", "Cómo hacer una denuncia", "Trámites para la resolución de conflictos", "Arbitraje de consumo", "Laudo arbitral: resúmenes", and "Juicios Verbales". Below the menu, there are sections for "Actualidad" and "Trámites online".

**Actualidad**

- Kontsumobide inspeccionará establecimientos que vendan mascarillas higiénicas y EPIs  
06/07/2020
- Suspendido el concurso Consumópolis

**Trámites online**

Cita previa  
Píde tu cita previa para que podamos atenderte mejor.

*Página principal con menu "Consultas y reclamaciones" desplegado*

### 2.2.1.1. Trámites online

Haciendo uso de la opción de menú trámites online, se cargará la siguiente pantalla. En dicha pantalla se dispone del enlace “Solicita online un arbitraje de consumo” que permite acceder al formulario de solicitud.

[EU](#) | [ES](#)

[BUSCAR](#) [MAPA WEB](#) [CONTACTO](#) [TRANSPARENCIA](#)



Conócenos	Consultas y reclamaciones	Información de interés	Temas de consumo	Formación	Publicaciones y multimedia	Inspección y alertas	Para empresas y profesionales
-----------	---------------------------	------------------------	------------------	-----------	----------------------------	----------------------	-------------------------------

## Trámites online

Si eres una persona **consumidora o usuaria**, puedes realizar estos trámites a través de **internet**:



### Presenta tu reclamación online

Te pedirá identificarte mediante juego de barcos o certificado digital



### Realiza tu consulta online



### Solicita online un arbitraje de consumo

Para poder pedirlo, debes haber presentado antes una reclamación

Si quieres conocer el estado de una solicitud, [puedes entrar en el apartado 'Mi carpeta' de euskadi.eus](#).

Si tienes una **empresa** o trabajas **como profesional**, [pincha aquí](#) para ver los trámites que puedes realizar online.

Fecha de última modificación: 09/05/2019

*Página trámites online*



## 2.2.1.2. Arbitraje de consumo

Haciendo uso de la opción de menú “Arbitraje de consumo”, se cargará la siguiente pantalla. En dicha pantalla se dispone del enlace “Solicita online un arbitraje” que permite acceder al formulario de solicitud.

ES | EU BUSCAR MAPA WEB CONTACTO TRANSPARENCIA 

 **kontsumoBIDE**

Conócenos ▾ Consultas y reclamaciones ▾ Información de interés ▾ Temas de consumo ▾ Formación ▾ Publicaciones ▾ Inspección y alertas ▾ Para empresas y profesionales ▾

### Arbitraje de consumo: la vía más fácil para resolver conflictos

El **arbitraje de consumo** es la vía más sencilla para **resolver los conflictos** que pueden surgir entre las personas **consumidoras y usuarias** y las **empresas**, comerciantes o prestadores de servicios.

- > Características
- > Tipos de arbitraje de consumo
- > Junta Arbitral de Consumo de Euskadi
- > Los órganos arbitrales
- > Funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo: procedimiento arbitral
  - > Solicitud de arbitraje
  - > Admisión a trámite
  - > Convenio arbitral
  - > Mediación
  - > Audiencia
  - > Pruebas
  - > Laudo arbitral
- > Adhesión empresarial al sistema de arbitraje

  
[Solicita online un arbitraje](#)

  
Buscador de empresas adheridas en Euskadi

*Página arbitraje de consumo*

## 2.2.2. Identificación

### 2.2.2.1. Identificación mediante certificado digital

Se puede realizar la identificación mediante cualquiera de los [certificados digitales admitidos](#) por la administración pública.

Tras introducir la tarjeta en el lector de tarjetas, se pulsa en el botón “continuar”.

The screenshot shows the login interface for euskadi.net. At the top right, there are language options: «Español» and «Euskara». The main heading reads: "Para acceder a este servicio debe **identificarse de manera segura**".

There are two main authentication paths:

- Acceda mediante certificado electrónico** (Access via electronic certificate):
  - Includes links for "Certificados admitidos", "Preguntas frecuentes", and "Política de privacidad".
  - Instruction: "Introduzca su certificado en el lector del ordenador y **pulse continuar**".
  - A green "continuar" button is highlighted with a red box.
- Acceda mediante juego de barcos** (Access via card game):
  - Includes links for "Juegos de barcos admitidos" and "Preguntas frecuentes".
  - Fields for "Nº de referencia" and "Contraseña".
  - A link for "¿Olvidó su contraseña?".
  - Fields for "Coordenadas" with three radio buttons labeled "P", "E", and "B".
  - A numeric keypad with two rows of buttons: [5, 0, 8, 7, 1] and [6, 9, 2, 3, 4].
  - A green "continuar" button at the bottom.
- Identifíquese mediante usuario y contraseña** (Log in with user and password):
  - Includes a link for "Link de acceso".

El sistema nos preguntará que certificado queremos utilizar para la identificación y el PIN asociado al mismo.

### 2.2.2.2. Acceso mediante clave y juego de barcos

Se permite realizar la identificación mediante el sistema de “clave y juego de barcos”, introduciendo los datos en la pantalla y pulsando el botón “continuar”

The screenshot shows the login interface for euskadi.net. At the top right, there are language options: «Español» and «Euskara». The main heading reads: "Para acceder a este servicio debe **identificarse de manera segura**".

There are two main authentication options:

- Acceda mediante certificado electrónico**: Includes links for "Certificados admitidos", "Preguntas frecuentes", and "Política de privacidad". It instructs the user to insert their certificate and click "continuar".
- Acceda mediante juego de barcos**: Includes links for "Juegos de barcos admitidos" and "Preguntas frecuentes". It contains the following fields:
  - Nº de referencia: 1000000001
  - Contraseña: masked with dots
  - ¿Olvidó su contraseña?: link
  - Coordenadas: three radio buttons labeled P, H, G.
  - Borrar datos: a button.
  - A numeric keypad with two rows: [3, 6, 8, 0, 7] and [5, 1, 2, 4, 9].
  - A "continuar" button highlighted with a red box.

At the bottom left, there is a third option: "Identifíquese mediante usuario y contraseña" with a "Link de acceso" link.

### 2.2.3.Solicitud

Una vez accedamos a la solicitud, aparecerá el paso 1 de la solicitud, donde se identifica el órgano destinatario de la solicitud, y donde se rellenan los datos personales y los datos de notificación.

En la primera parte se podrá indicar si se actúa o no como representante e introducir los distintos interesados del expediente.

En la segunda parte, se mostrarán los datos de notificación y la información sobre la adhesión de los datos al sistema de Kontsumobide en base a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)



Solicitud  
**Solicitud de arbitraje**  
 Código: 0138001

NUEVO CIUD FICTICIO ACTIVO (99999972C) MI PERFIL SALIR



En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.

Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios

Dirigido al órgano instructor:

KONSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

DATOS PERSONALES

Ocultar

Persona conectada

NUEVO CIUD FICTICIO ACTIVO (99999972C)

Solicitante

Tiene más de un perfil, seleccione uno:

SELECCIONE UN ELEMENTO

Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) [1] ⓘ

Los datos de esta solicitud pasan a formar parte de un fichero con las siguientes características:

- **Nombre:** Fichero Gestión de expedientes de consumo
- **Regulado por:** Decreto 142/2014 de Hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- **Titular:** Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- **Finalidad:** Gestionar expedientes de consumo expedientes sancionadores, reclamaciones, denuncias, quejas y consultas.

El fichero ha sido previamente notificado a la Agencia Vasca de Protección de Datos y cuenta con las medidas de seguridad necesarias. Los datos contenidos no serán comunicados a terceras partes, excepto en los supuestos previstos en la ley.

Para ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición que expresamente reconoce la LOPD, puede ponerse en contacto con:

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

[1] En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

Información general

- > Contacto
- > Mapa web
- > Accesibilidad
- > Sede Electrónica
- > Información Legal

Gobierno Vasco

- > Página de inicio
- > Conoce el Gobierno
- > Departamentos y entidades
- > Atención ciudadana
- > Gobierno abierto

Trámites y servicios

- > Ayudas y subvenciones
- > Contrataciones
- > Mi carpeta
- > Mi pago
- > Meteorología
- > Estado del tráfico
- > Estadística

Boletines oficiales

- > Boletín Oficial del País Vasco
- > Boletín Oficial de Álava
- > Boletín Oficial de Bizkaia
- > Boletín Oficial de Gipuzkoa
- > Boletín Oficial del Estado
- > Diario Oficial de la Unión Europea

Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Solicitud  
**Solicitud de arbitraje**  
 Código: 0138001

NUEVOCIUD FICTICIO ACTIVO (9999972C) MI PERFIL SALIR



En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan como titular o como representante.

Dirigido al órgano instructor:  
 KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

**DATOS PERSONALES** Ocultar

**Persona conectada**  
 NUEVOCIUD FICTICIO ACTIVO (9999972C)

**Solicitante**  
 Tiene más de un perfil, seleccione uno:  
 NUEVOCIUD FICTICIO ACTIVO (9999972C)

**Actúa como**  
 Persona/entidad interesada del expediente:  Representante de:

**Personas interesadas del expediente**  
 Cuando en una solicitud figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar, se efectuarán con la persona interesada en primer término (Artículo 7. Pluralidad de interesados, Ley 39/2015)

Documento de identificación	Número	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Sexo
DNI	9999972C	NUEVOCIUD	FICTICIO	ACTIVO	Mujer

**DATOS NOTIFICACIONES** Ocultar

**Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a la siguiente dirección:**  
 Las notificaciones que envíe la administración durante la tramitación de este expediente irán destinadas a:  
 NUEVOCIUD FICTICIO ACTIVO (9999972C)

En sus relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco, actualmente usted tiene estos datos de notificación y comunicación:

- Idioma de contacto: Castellano
- Canal de notificación y comunicación: Electrónico

Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a MI carpeta.

**Datos para recibir avisos**

- Correo electrónico: registro@bilbao.eus
- Teléfono móvil: 666555123

Ha dado su consentimiento para que estos datos de comunicación y aviso se utilicen de forma predeterminada en sus relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.

Si desea modificar los datos de su cuenta, puede hacerlo desde MI Perfil.

**Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) [1]**

Los datos de esta solicitud pasan a formar parte de un fichero con las siguientes características:

- Nombre:** Fichero Gestión de expedientes de consumo
- Regulado por:** Decreto 142/2014 de Hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- Titular:** Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- Finalidad:** Gestionar expedientes de consumo expedientes sancionadores, reclamaciones, denuncias, quejas y consultas.

El fichero ha sido previamente notificado a la Agencia Vasca de Protección de Datos y cuenta con las medidas de seguridad necesarias. Los datos contenidos no serán comunicados a terceras partes, excepto en los supuestos previstos en la ley.

Para ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición que expresamente reconoce la LOPD, puede ponerse en contacto con:

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

[1] En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

SIGUIENTE

<p><b>Información general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contacto</li> <li>&gt; Mapa web</li> <li>&gt; Accesibilidad</li> <li>&gt; Sede Electrónica</li> <li>&gt; Información Legal</li> </ul>	<p><b>Gobierno Vasco</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Página de inicio</li> <li>&gt; Conoce el Gobierno</li> <li>&gt; Departamentos y entidades</li> <li>&gt; Atención ciudadana</li> <li>&gt; Gobierno abierto</li> </ul>	<p><b>Trámites y servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ayudas y subvenciones</li> <li>&gt; Contrataciones</li> <li>&gt; MI Carpeta</li> <li>&gt; MI pago</li> <li>&gt; Meteorología</li> <li>&gt; Estado del tráfico</li> <li>&gt; Estadística</li> </ul>	<p><b>Boletines oficiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Boletín Oficial del País Vasco</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Álava</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Bizkaia</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Gipuzkoa</li> <li>&gt; Boletín Oficial del Estado</li> <li>&gt; Diario Oficial de la Unión Europea</li> </ul>
---	---	---	---

*Euskadi, bien común*

**EUSKO JAURLARITZA** **GOBIERNO VASCO**

Sitio web desarrollado y gestionado por el Servicio Web del Gobierno Vasco Euskarazko berbisak [Contacto](#) [Volver arriba](#)

Pulsamos sobre el botón siguiente y avanzamos hasta el paso 2 de la solicitud, donde rellenaremos los datos siguientes, clasificados en los siguientes bloques de información. Todos aquellos con asterisco serán campos obligatorios, y en caso de no rellenarse aparecerán mensajes de aviso para el solicitante en la parte superior.

**!** Para continuar con el siguiente paso, asegúrese de que completa los datos obligatorios en cada una de las pestañas. A continuación se indica para cada error la Pestaña > Bloque > Campo que debe rellenar.

- **DIRECCIÓN > Código postal:**
  - Campo obligatorio.
- **DIRECCIÓN > Provincia:**
  - Campo obligatorio.
- **DIRECCIÓN > Municipio:**
  - Campo obligatorio.
- **DIRECCIÓN > Dirección:**
  - Campo obligatorio.

En el paso de rellenar datos (paso 2) se introducirán:

- Datos de dirección
- Reclamación previa
- Hecho
- Pretensiones
- Declaración responsable

#### Solicitud

### Solicitud de arbitraje

Código: 0138001

CIUDADANO FICTICIO ACTIVO (999999905) MI PERFIL SALIR

1 Identificarse    2 **Rellenar los datos**    3 Adjuntar los documentos    4 Firmar y enviar

Introduzca los datos que se solicitan en cada uno de los apartados.

El primer bloque de datos es para rellenar la información de la dirección del solicitante. En primer lugar se seleccionará si la dirección es del Estado o del Extranjero, y en segundo lugar, en función de dicha elección, se cargará un conjunto de campos a rellenar u otro.

En caso de seleccionar una dirección del Estado:



**DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero


\* Código postal \_\_\_\_\_  
 \* Provincia **Seleccione opción** ▾  
 \* Municipio **Seleccione opción** ▾    Localidad **Seleccione opción** ▾  
 \* Dirección \_\_\_\_\_ **BUSCAR**    N° \_\_\_\_\_ Escalera \_\_\_\_\_  
 Piso \_\_\_\_\_ Letra \_\_\_\_\_

Los campos a rellenar son: código postal, provincia, municipio, localidad, dirección (con un botón para cargarla en función de los campos anteriores), número, escalera, piso y letra.

Por otra parte, en caso de seleccionar una dirección del Extranjero:

**DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero

Código postal: \_\_\_\_\_ \* País: **Seleccione opción** ▾   
 Dirección: \_\_\_\_\_

Los campos a rellenar son: código postal, país y un campo de dirección completa de texto libre.

El siguiente bloque hace referencia a la reclamación previa. Una solicitud de arbitraje telemática requerirá de una reclamación previa abierta por el solicitante que habrá que introducir en este punto:


**Reclamación previa**

\* Código \_\_\_\_\_ (Ej: SOL-01A001-9999-2050-1)

Esta reclamación previa debe cumplir las siguientes restricciones:

- Solicitud de tipo reclamación
- Dicha reclamación debe estar relacionada con el solicitante del arbitraje
- La reclamación no debe haber sido relacionada previamente con otra solicitud de arbitraje
- La reclamación tiene que tener decisión, y esta no puede ser de tipo AVENENCIA, INADMISION, TRASLADO, INHIBICIÓN o SIN DECISIÓN.

Una vez se introduzca el código y si se encuentra dicha reclamación para el solicitante, se cargarán los datos de los siguientes 2 bloques de información: hecho y pretensiones.

**Hecho**  
  
\* Fecha del hecho    
\* Descripción del hecho

**Pretensiones**  
  
\* Reclamación **Seleccione una opción**   
Importe   
Comentarios

En el bloque de hecho se cargará la fecha del hecho y la descripción del mismo. Ambos campos serán modificables, y la fecha se podrá editar mediante la utilidad de calendario.

En el bloque de pretensiones, se cargará el tipo de reclamación, el importe, y los comentarios asociados a la misma. De nuevo, todos los datos serán editables.

Finalmente, los últimos bloques de este paso del toolkit hacen referencia a la declaración responsable del solicitante.

**DECLARACIÓN RESPONSABLE**  
  
 \* Los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que la acompañan son verdaderos.

[VOLVER](#) [CANCELAR](#)

[SIGUIENTE](#)

En la parte inferior tenemos los botones de navegación: volver, cancelar y siguiente. Con este último pasaremos al paso 3 de la solicitud, que es donde el solicitante podrá adjuntar todos los documentos pertinentes.

En este paso de la solicitud aparecerá una tabla con todos los documentos requeridos para la misma, en la que se especifica en 3 columnas que documento se requiere, que documento se ha adjuntado (en caso de haberlo adjuntado) y las acciones sobre ese documento: adjuntar (subir un documento), buscar (buscar el documento en otros expedientes de los que se es titular), y entregado (donde se facilitarían los datos para que la administración acceda al documento entregado). En caso de haber añadido un documento, también tendremos una nueva acción para borrarlo.



Sede electrónica

Solicitud

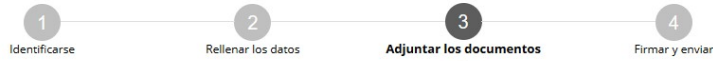
## Solicitud de arbitraje

Código: 0138001

NUEVO CIUD FICTICIO ACTIVO (99999972C)

MI PERFIL

SALIR



A continuación puede ver los tipos de documentos requeridos en el procedimiento. Para subirlos, pulse *Adjuntar*. Para adjuntar más documentos del mismo tipo, pulse *Añadir*.

### Tipos de documentos requeridos

Formatos y tamaños

Documentos requeridos	Documentos adjuntados	Acciones
Solicitud		Adjuntar  Buscar
Factura		Adjuntar  Buscar  Entregado
Presupuesto		Adjuntar  Buscar  Entregado
Contrato privado		Adjuntar  Buscar  Entregado
Informe		Adjuntar  Buscar  Entregado
Publicidad		Adjuntar  Buscar  Entregado

VOLVER CANCELAR

SIGUIENTE

#### Información general

- > Contacto
- > Mapa web
- > Accesibilidad
- > Sede Electrónica
- > Información Legal

#### Gobierno Vasco

- > Página de inicio
- > Conoce el Gobierno
- > Departamentos y entidades
- > Atención ciudadana
- > Gobierno abierto

#### Trámites y servicios

- > Ayudas y subvenciones
- > Contrataciones
- > Mi carpeta
- > Mi pago
- > Meteorología
- > Estado del tráfico
- > Estadística

#### Boletines oficiales

- > Boletín Oficial del País Vasco
- > Boletín Oficial de Álava
- > Boletín Oficial de Bizkaia
- > Boletín Oficial de Gipuzkoa
- > Boletín Oficial del Estado
- > Diario Oficial de la Unión Europea

*Euskadi, bien común*

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Una vez realizados los aportes pertinentes y avanzar hasta el último punto de la solicitud, se mostrará un resumen de todos los datos introducidos a lo largo de la solicitud.

[EU](#) | [ES](#)

[BUSCAR](#) | [CONTACTO](#) | [MI CARPETA](#) | [euskadi.eus](#)

Solicitud

### Solicitud de arbitraje

Código: 0138001

1 Identificarse    2 Revisar los datos    3 Ajustar los documentos    4 Firmar y enviar

**Compruebe que los datos introducidos y documentos aportados son los correctos. En caso afirmativo, púbe Firmar y enviar.**

#### Solicitud de arbitraje

**Dirigido al órgano instructor:**  
 KONTSUMOBIDE- INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

**Actúa como**  
 Personalidad interesada del expediente:

**Personas interesadas del expediente**  
 Cuando en una solicitud figuren varios interesados, las actuaciones o que den lugar, se efectuarán con la persona interesada en primer término (Artículo 7. Pluralidad de interesados, Ley 39/2015)

Documento de identificación	Número	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Sexo
DNI					Mujer

**Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a la siguiente dirección:**  
 Las notificaciones que envíe la administración durante la tramitación de este expediente irán destinadas a:

**Idioma de comunicación \***  
 Las notificaciones y las comunicaciones que se le mandarán a través de correos electrónicos y mensajes de avisos estarán en el idioma que usted indique.  
 Castellano

**Canal de notificación y comunicación \***  
 Electrónico: Se envían a la bandeja de notificaciones y comunicaciones de [MI carpeta](#). Para acceder, es necesario un [perfil de identificación electrónico](#).  
 Nota sobre el canal electrónico: Si usted no accede a la notificación electrónica, se dará por notificada transcurridos 10 días naturales desde su puesta a disposición en MI carpeta. Cumplido el plazo indicado, se entenderá que usted rechaza la notificación y así constará en el expediente. El trámite se dará por efectuado y la administración seguirá adelante con el procedimiento.

**Datos para recibir avisos**  
 Le enviaremos un aviso al correo electrónico y al teléfono móvil cuando tenga alguna notificación o comunicación en [MI carpeta](#).

**Correo electrónico**    **Teléfono móvil**

**Consentimiento para utilizar los datos**  
 Deseo que mis datos de comunicación y aviso sean utilizados, de forma general, en mis relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.

**Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) [1]**  
 Los datos de esta solicitud pasan a formar parte de un fichero con las siguientes características:

- **Nombre:** Fichero Gestión de expedientes de consumo
- **Regulado por:** Decreto 142/2014 de Hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- **Titular:** Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- **Finalidad:** Gestionar expedientes de consumo expedientes sancionadores, reclamaciones, denuncias, quejas y consultas.

El fichero ha sido previamente notificado a la Agencia Vasca de Protección de Datos y cuenta con las medidas de seguridad necesarias. Los datos contenidos no serán comunicados a terceras partes, excepto en los supuestos previstos en la ley.  
 Para ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición que expresamente reconoce la LOPD, puede ponerse en contacto con:  
 Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

[1] En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

**DIRECCIÓN**  
 Estado:   
 Código postal: 01005  
 Territorio Histórico/ Comunidad/ Provincia: Araba/Álava  
 Municipio: Vitoria-Gasteiz    Localidad: Vitoria-Gasteiz  
 Dirección:    Nº:   

**Reclamación previa**  
 Código SOL: 484001-779-1999-1    (EJ-SOL-01A001-999-2050-1)

**Hecho**  
 Fecha del hecho: 01/01/2018  
 Descripción del hecho: DEFECTOS EN PRESTACION DE SERVICIOS  
 Imparte: 12.5.5  
 Comentarios: COMENTARIOS

**DECLARACIÓN RESPONSABLE**  
 Los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que la acompañan son verdaderos.

[VOLVER](#)    [CANCELAR](#)    [FIRMAR Y ENVIAR](#)

**Información general**

- > Contacto
- > Mapa web
- > Accesibilidad
- > Sede Electrónica
- > Información Legal

**Gobierno Vasco**

- > Página de inicio
- > Conoce el Gobierno
- > Departamentos y entidades
- > Atención ciudadana
- > Gobierno abierto

**Trámites y servicios**

- > Ayudas y subvenciones
- > Contrataciones
- > MI carpeta
- > MI pago
- > Meteorología
- > Estado del tráfico
- > Estadística

**Boletines oficiales**

- > Boletín Oficial del País Vasco
- > Boletín Oficial de Álava
- > Boletín Oficial del País Vasco
- > Boletín Oficial de Gipuzkoa
- > Boletín Oficial del Estado
- > Diario Oficial de la Unión Europea

*Euskadi, bien común*

EURO JAIHARRITZA    GOBIERNO VASCO

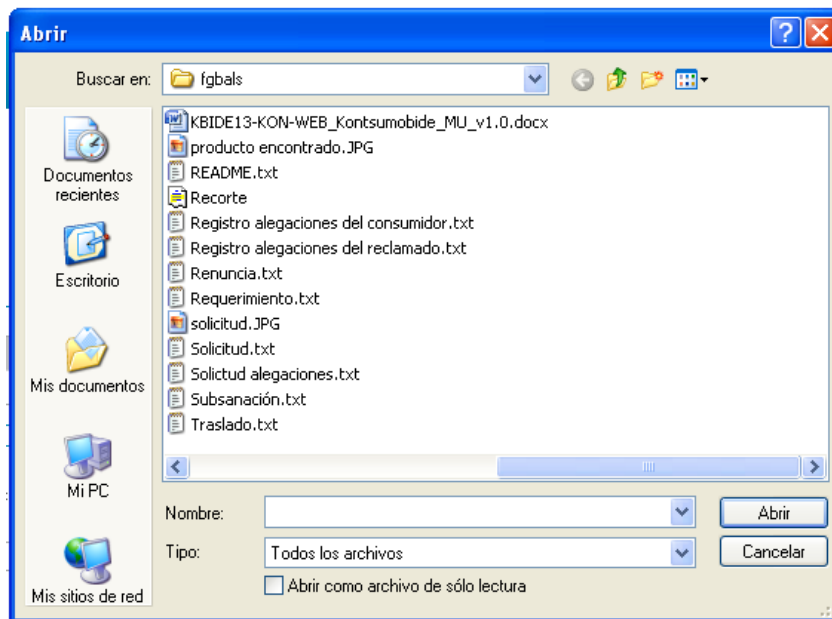
Sitio web desarrollado y gestionado por el Servicio Web del Gobierno Vasco    Euzkazio Berriak    Contacto    Volver arriba

Una vez repasados los datos, se firma y se manda la solicitud con el botón de “Firmar y enviar”.

## 2.2.4. Documentos

En el paso 3 de la solicitud, podremos añadir cualquier documento de los solicitados. No es obligatorio añadir documentos.

Para añadir un documento a la consulta basta con pulsar el botón de acción “adjuntar”, que nos permitirá seleccionar un archivo del ordenador del usuario mediante el explorador de archivos.



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

## 2.2.5.Firma

La firma de la solicitud se realizará utilizando el mismo sistema con el que se ha identificado el consumidor; esto es: certificado digital o cla ve y juego de barcos.

La firma debe realizarse con un certificado o tarjeta de juego de barcos cuyo titular sea el consumidor para que la firma se considere válida.

### 2.2.5.1. Firma mediante certificado digital (applet Id@zki)

Para firmar mediante certificado digital el sistema nos abrirá una ventana mediante la que cargará el applet Id@zki mediante el que se realizará el proceso de firma.

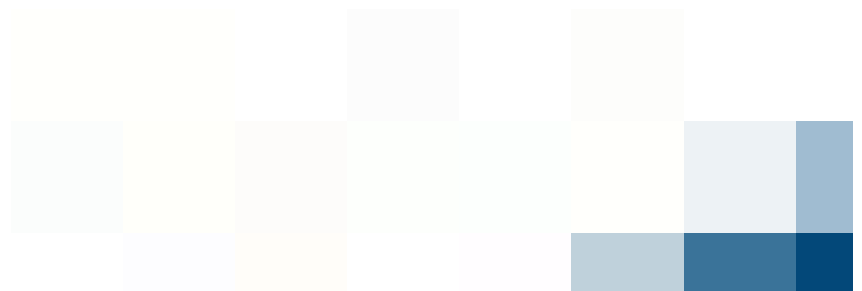
Tras pulsar en “Firmar” se nos pedirá seleccionar un certificado digital e introducir el PIN correspondiente.

En los navegadores donde el uso del applet no sea posible, se nos presentará la alternativa de realizar la firma mediante Id@zki Desktop, un software que deberemos descargar e instalar en el ordenador una única vez.



### 2.2.5.2. Descarga de Id@zki Desktop

Si no está instalada la aplicación en el ordenador, será necesario descargarla e instalarla. Pulsando el botón “Descargar” se accede a la página de Izenpe donde se podrá seleccionar y descargar la aplicación en la versión compatible con el sistema operativo que se tenga.



Una vez descargado e instalado se puede proceder a la firma.

### **2.2.5.3. Firma mediante certificado digital (Id@zki Desktop)**

Tanto si acabamos de instalar Id@zki Desktop como si ya lo teníamos instalado previamente, para iniciar el proceso de firma se debe pulsar en el botón “Continuar”. Se abrirá una ventana donde se nos preguntará con que certificado digital se quiere realizar la firma y cuál es su PIN asociado.

Una vez firmada la solicitud, se envía y se le muestra al aviso indicando el correcto envío de la solicitud. También se ofrece la posibilidad de:

- Descargar el justificante de registro
- Descargar la solicitud



Solicitud

## Solicitud de arbitraje

Código: 0138001

MI PERFIL    SALIR



**Su solicitud se ha realizado correctamente**

[Ver contextSubmission](#)

Ahora usted puede:

- Descargar el [justificante de registro](#)
- Descargar [la solicitud](#)
- Acceder a [Mi Carpeta](#) para hacer el seguimiento del expediente.

**¿Qué le ha parecido la tramitación?**

[VALORE SU EXPERIENCIA](#)

<p><b>Información general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contacto</li> <li>&gt; Mapa web</li> <li>&gt; Accesibilidad</li> <li>&gt; Sede Electrónica</li> <li>&gt; Información Legal</li> </ul>	<p><b>Gobierno Vasco</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Página de inicio</li> <li>&gt; Conoce el Gobierno</li> <li>&gt; Departamentos y entidades</li> <li>&gt; Atención ciudadana</li> <li>&gt; Gobierno abierto</li> </ul>	<p><b>Trámites y servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ayudas y subvenciones</li> <li>&gt; Contrataciones</li> <li>&gt; Mi carpeta</li> <li>&gt; Mi pago</li> <li>&gt; Meteorología</li> <li>&gt; Estado del tráfico</li> <li>&gt; Estadística</li> </ul>	<p><b>Boletines oficiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Boletín Oficial del País Vasco</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Álava</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Bizkaia</li> <li>&gt; Boletín Oficial de Gipuzkoa</li> <li>&gt; Boletín Oficial del Estado</li> <li>&gt; Diario Oficial de la Unión Europea</li> </ul>
---	---	---	---

*Euskadi, bien común*

**EUSKO JAURLARITZA** **GOBIERNO VASCO**

Sitio web desarrollado y gestionado por el [Servicio Web del Gobierno Vasco](#)

[Euskarazko bertsioa](#)    [Contacto](#)    [Volver arriba](#)