



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



# Zerbitzuen Karta

## 2019-2020



[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# Aurkezpena

Zerbitzuen Karta honen bidez, [Kontsumobide](#) - [Kontsumoko Euskal Institutuak](#) herritarrei ezagutarazi nahi die garatzen dituen jarduerak eta zerbitzuak, eta horiek ematean hartutako konpromisoak ere bai.

Horrela, emandako zerbitzuak, gardentasuna eta herritarren arreta hobetzen aurrera egiteko helburua partekatu nahi dugu **konpromiso zehatzak eta neurgarriak** ezarriz.



## Hemen gaude:

### ▶ Egoitza nagusia / Arabako Lurralde Bulegoa:

Santiago etorbidea 11 - VITORIA-GASTEIZ. Tel. 945 06 21 40  
kb-araba@kontsumobide.eus

### ▶ Bizkaiko Lurralde Bulegoa:

Recalde zumarkalea 39A - BILBAO. Tel. 94 403 24 36  
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

### ▶ Gipuzkoako Lurralde Bulegoa:

Easo 10 - DONOSTIA . Tel. 943 02 25 47  
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus



## Jendaurreko ordutegia:

Astelehenetik ostiralera, 8.30etik 14.00etara.

# Nortzuk gara?

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituen Eusko Jaurlaritzako erakundea da.



## Egunkizuna

Kontsumobideren egitekoa Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileen **eskubideak defendatzea** da eta beharrezko tresnak ematea euren burua babes dezaten.



## Ikuskera

Kontsumobidek kontsumo alorreko **erreferentzia** izan nahi du Euskadin eta Espainian.

Baliabide erabilgarritzat eta ezinbestekotzat aitor diezaioten nahi du Kontsumobidek, honetarako:

- ▶ Kontsumo ekintzetan, gatazkak prebenitzeko, saihesteko, gutxitzeko eta konpontzeko.
- ▶ Kontsumitzaileengan eta erabiltzaileengan konfiantza sortzeko, baita enpresa eta profesional antolakundeengan ere.
- ▶ Kontsumo arduratsu, iraunkor eta segurua sustatzeko.

# Nortzuk gara?



## Balioak

- ▶ **Hurbiltasuna:** Irisgarritasuna, solasaldirako gaitasuna, eta erantzuteko bitartekaritza eta azkartasuna.
- ▶ **Zorroztasuna:** Eraginkortasuna eta efizientzia jarduketa guztietan.
- ▶ **Sentikortasuna:** Sentsibilitatea talde kalteberenekin.
- ▶ **Malgutasuna:** Kontsumo molde berriei egokitzea.
- ▶ **Kalitatea eta etengabeko hobekuntza:** Kudeaketaren etengabeko hobekuntza, berrikuntza eta ebaluazioa.
- ▶ **Talde lana:** Inplikaturako eragile guztiekiko aliantza iraunkorren sarea eraikitzeko konfiantza



# Hauek dira gure zerbitzuak

## 1 Informazioa

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatzen eta aholkatzen ditu Kontsumobidek haien eskubideak eta betebeharrak babestearekin lotutako kontsumo-gaiei buruz.

- ▶ Kontsumoari buruzko **informazioa ematen** dute hainbat bide eta formaturen bidez: blog, web, gizarte-sare eta argitalpenak.
- ▶ Aurrez aurreko eta telefono bidezko **kontsultetarako arreta** ematen dute hiru lurraldeetako bulegoetan, baita *online* ere, webgune honetan: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus).

## 2 Prestakuntza

Kontsumobidek hainbat prestakuntza-jarduera antolatzen ditu erabiltzaileek eta kontsumitzaileek bere eskubideak eta obligazioak ezagut ditzaten.

- ▶ **Etengabekoa da** Kontsumobideko prestakuntza-zentroetan eta *online*, web orriaren bidez.

### Vitoria-Gasteiz

Adriano VI 20-1.  
945 01 66 00

### Bilbao

Nicolas Alcorta 2-1.  
94 403 22 20

### Donostia

Zarategi pas. 82-84 bis  
943 02 25 90

- ▶ **Jarduera puntualak deialdiaren bidez:**


- Euskadiko ikastetxeetan
- espezifikoa, pertsona nagusientzat
- Erakunde Publikoetan


# Hauek dira gure zerbitzuak

## 3 Erreklamazioak eta salaketak


Kontsumobidek erreklamazioak edo salaketak jasotzen eta kudeatzen ditu, honela:

### ► Erreklamazioak:

 Erreklamazio bat aurkeztu bada, bi aldeen arteko **bitartekaritza-lanak** egiten saiatuko da Kontsumobide (kontsumitzailea eta enpresa), gatazka amaituko duen **akordio batera heltzeko** asmoz. Hori izan bitartean, erreklamaturako entitateak kontsumoari lotutako **arau-hauste** bat egin duela ikusten bada, egitateak ikertuko ditu Kontsumobidek, eta neurri zigortzaileak hartuko ditu, beharrezkoa balitz.

 Bitartekaritza ezinezkoa bada eta enpresa kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita badago, Kontsumobidek **arbitraje zerbitzua** eskainiko du, eta, horren bidez, gaiari buruz erabaki behar duen epai-taldea elkartuko da, alderdiei entzungo die, eta erabakiko du.

### ► Salaketak:

 Desegokitzat jotako enpresen jarduketengatik salaketak badaude, Kontsumobidek, egoki ikusiz gero, salatutako egitateak eta egozteko arau-haustek izan daitezkeen jarduerak egotea **ikertu eta aztertuko** ditu, **beharrezko neurriak hartuz**.

# Hauek dira gure zerbitzuak

## 4 Merkatu-kontrola eta ikuskaritza

Merkatu-kontrolako eta ikuskaritzako jarduketak egiten ditu Kontsumobidek, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak **babesteko funtsezko eskubideen urraketen** aurrean, besteak beste: osasunarekin eta segurtasunarekin lotutako eskubideak, interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea eta informazioa edukitzeko eskubidea.

Lehentasunez, araudiak erabilera edo kontsumo arruntzat, ohikotzat eta orokortzat ezarrita dituen ondasun, produktu eta zerbitzuetan egingo dira ikuskapen-jarduketak, eta, besteak beste, arrazoi hauengatik has daitezke: **salaketak, erreklamazioak, merkatuan egotea** osasunerako edo segurtasunerako **arriskua ekar** dezaketen ondasunak edo zerbitzuak, edo ikuskapen-kanpainak edo aurretik zehaztutako jarduera ekonomikoaren sektoreko kontrolak.



Kontsumobidek emandako zerbitzuei buruzko informazio osoa **Zerbitzuen katalogoan** kontsulta daiteke eta web-orrian: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus).

## Gure konpromisoak

Kontsumobidek kalitate konpromiso hauek hartu ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileekin:

ZERBITZUA	KONPROMISOA	ADIERAZLEA
Arreta eta espedientearen jarraipena	Arreta pertsonalizatua eskaintzea, langile kualifikatuekin, eta ziurtatzea espedientearen jarraipena pertsona berak egiten duela prozesu guztian, kasuen % 90ean.	Pertsona berak hasitako eta amaitutako espedienteen %
Onlineko arreta	Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kontsultak eta erreklamazioak online erantzutea 2 eguneko epean, gehienez, kasuen % 90an.	Epean erantzundako erantzunen %
Erreklamazioak	Eragindako alderdiari jakinaraztea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazioak 10 laneguneko epean, gehienez.	Epean egindako jakinarazpenen %
Erreklamazioak eta salaketak	Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazioen eta salaketen % 85 izapidetzea 45 laneguneko epean, gehienez.	Epean izapidetutako kasuen %



## Gure konpromisoak

ZERBITZUA	KONPROMISOA	ADIERAZLEA
Prestakuntza	Kontsumo-arloko doako prestakuntza eskaintzea, kolektibo bakoitzaren beharretara egokituta, eta 10etik 8ko batez besteko balorazioa lortzea bertaratutako enpresen gogobetetasunari dagokionez.	Prestakuntzan bertaratutako enpresen gogobetetasunaren batez besteko balorazioa
Bitartekaritza	Bitartekari aritzea kontsumitzaileen eta enpresen arteko gatazketan, hura konpontzen laguntzeko eta adostasun batera helduz kasuen %50ean.	Adostasunera heldutako bitartekaritza %
Kontsumoko Arbitraje Sistema	Arbitraje-espedienteak ebaztea 70 eguneko batez besteko epean.	Arbitraje espedienteak ebazteko batez besteko aldia



# Eskubideak eta betebeharrak

## Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta eginbeharrak

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legeak jasotzen duen bezala, hauek dira haien funtsezko eskubideak:

- ▶ Haien **osasunerako eta segurtasunerako** kaltegarriak izan daitezkeen arriskuen aurrean babes osoa ematea; beraz, ingurumena kaltetu dezaketen arriskuak barne hartzen dira.
- ▶ Haien bidezko interes ekonomikoak eta sozialak babestea.
- ▶ Babes **juridikoa, administratiboa eta teknikoa** ematea, eta jasandako kalteak eta galerak konpontzea eta ordaintzea.
- ▶ Kontsumo-arloan, **informazioa eta heziketa** ematea.
- ▶ Erakundeen bidezko **ordezkaritza**, haien interesak defendatzeko, eta dagozkien gaitan parte hartzea eta aholku eskatzea.
- ▶ **Bi hizkuntza ofizialak erabiltzea** ordenamendu juridikoak ezarritako baldintzetan.

Gainera, komeni da **kontsumo arduratsuaren jarraibide** batzuk edukitzea eta hainbat eginbehar betetzea. [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) web-orrian, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke, baita kontsumoaren araudia ere.

# Lankidetzarako moduak eta zuzentzeko neurriak

## Lankidetzarako moduak

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek Kontsumobidek emandako zerbitzuak hobetzen lagun dezakete, eta **kexak edo iradokizunak** aurkeztu, bide hauetatik:

- ▶ Aurrez aurre, lurraldeetako edozein bulegoetan
- ▶ 945 06 21 40 telefonoan.
- ▶ Kontsumobideren web orrian: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

**15 laneguneko** gehieneko epean jasotako kexak eta iradokizunak erantzuteko konpromisoa hartzen dugu.

## Zuzentzeko neurriak

Zerbitzuen Karta honetan lortutako konpromisoren bat **betetzen ez bada**, zerbitzuaren arduraduna den emaileak beharrezko diren neurriak hartu beharko ditu lehenbailehen zuzentzeko, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eragin gabe.





# **kontsumo**BIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

