



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Eusko Jauritzako Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

**Catálogo de Servicios para  
personas consumidoras**

# ¿Quiénes somos?

*Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo es el organismo del Gobierno Vasco que se encarga de **proteger** a las personas consumidoras y usuarias*



Son **personas consumidoras o usuarias** quienes adquieren o utilizan bienes, productos o servicios como destinatarias finales. No lo son las personas que, para la adquisición o utilización de dichos bienes o servicios, hayan contratado con particulares o quienes los adquieran o utilicen para el desarrollo de su profesión (autónomos, sociedades, etc.).

Kontsumobide ofrece los siguientes servicios gratuitos:



- **Información**
- **Formación**
- **Reclamaciones y denuncias**

*Kontsumobide informa y orienta a las personas consumidoras y usuarias sobre temas de consumo relacionados con la protección de sus derechos y obligaciones*

## Facilitando información

sobre consumo a través de diferentes vías y formatos:  
**blog, web, redes sociales, folletos...**



## Atendiendo consultas



- Presenciales y telefónicas en sus tres oficinas territoriales:

**VITORIA-GASTEIZ** Santiago, 11. Tfno.: 945062161

**DONOSTIA-SAN SEBASTIAN** Easo, 10. Tfno.: 943022547

**BILBAO** Alameda Recalde, 39A. Tfno.: 944031473

Horario de atención al público de **8:30 h. a 14:00 h.**



- Online, tanto a través de la página web [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus), como desde la App.

*Kontsumobide también organiza actividades formativas, con el objetivo fundamental de que las personas consumidoras y usuarias conozcan sus derechos y obligaciones*

## De manera permanente

- En los **Centros de Formación** de Kontsumobide:

**VITORIA-GASTEIZ** Adriano VI, 20-1º. Tfno.: 945016600

**DONOSTIA-SAN SEBASTIAN** P. Zarategi, 82-84 bis. Tfno.: 943022590

**BILBAO** Nicolás Alcorta, 2-1º. Tfno.: 944032220

La formación se dirige a las **personas mayores de 14 años**. Cualquier persona física, bien en grupo, bien de manera individual, puede solicitar su participación en una actividad formativa; la cual se llevará a cabo cuando exista un **mínimo de 6 personas** interesadas.

- Online, a través de la página web.

## Puntual, mediante convocatoria

- En los **Centros Educativos** de Euskadi: Dirigida al alumnado, personas educadoras, padres y madres.
- Específica para **personas mayores**.
- En **Entidades Públicas**.

La información sobre el contenido de los cursos, además de en los propios centros de formación, está accesible en la página web [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

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

# Reclamaciones y denuncias

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

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Alameda Rekalde 39 A  
Tel. 94 403 15 00

[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN**

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

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



**COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**