



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Carta de Servicios

2019-2020



www.kontsumobide.eus

Presentación

Mediante la presente Carta de Servicios [Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo](#) quiere dar a conocer a la ciudadanía las actividades y servicios que desarrolla, y los compromisos asumidos en su prestación.

De esta forma, mediante el establecimiento de unos **compromisos concretos y medibles**, queremos compartir nuestro objetivo de avanzar en la mejora de los servicios prestados, la transparencia y la atención a la ciudadanía.



Nos puedes encontrar en:

▶ Sede central / Oficina Territorial de Álava:

Avenida Santiago, 11 - VITORIA-GASTEIZ. Telef. 900 840 120
kb-araba@kontsumobide.eus

▶ Oficina Territorial de Bizkaia:

Alameda Recalde, 39A - BILBAO. Telef. 900 840 120
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

▶ Oficina Territorial de Gipuzkoa:

Easo, 10 - DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN. Telef. 900 840 120
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus



Horario de atención al público:

De lunes a viernes, de 8:30h a 14:00h.

¿Quiénes somos?

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



Misión

Kontsumobide tiene como razón de ser **defender los derechos** de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi y proporcionar las herramientas necesarias para que puedan ser protagonistas de su propia protección.



Visión

Kontsumobide aspira a ser **referente** en el ámbito del consumo, tanto en Euskadi como en el conjunto de España.

Kontsumobide quiere ser reconocido como un recurso útil e imprescindible para:

- ▶ Prevenir, evitar, reducir y solucionar conflictos en los actos de consumo.
- ▶ Generar confianza en las personas consumidoras y usuarias, así como en organizaciones empresariales y profesionales.
- ▶ Promover un consumo responsable, sostenible y seguro.

¿Quiénes somos?



Valores

- ▶ **Cercanía:** Accesibilidad, capacidad de interlocución, y mediación y agilidad en sus respuestas.
- ▶ **Rigor:** Eficacia y eficiencia en todas sus actuaciones.
- ▶ **Sensibilidad:** Sensibilidad hacia los colectivos más vulnerables.
- ▶ **Flexibilidad:** Adaptación a las nuevas formas de consumo.
- ▶ **Calidad y mejora continua:** Mejora continua, innovación y evaluación en la gestión.
- ▶ **Trabajo en equipo:** Confianza en construir una red de alianzas estables con todos los agentes implicados.



¿Qué servicios prestamos?

1 Información

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 y publicaciones.
- ▶ **Atendiendo a consultas** presenciales y telefónicas en sus tres oficinas territoriales, así como *online*, a través de la página web www.kontsumobide.eus.

2 Formación

Kontsumobide 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, y *online*, a través de la página web.

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20-1°
945 01 66 00

Bilbao

Nicolas Alcorta, 2-1°
94 403 22 20

San Sebastián

P. Zarategi, 82-84 bis
943 02 25 90


- ▶ **Puntual, mediante convocatoria:**
 - en los centros educativos de Euskadi
 - específica para personas mayores
 - en Entidades Públicas


¿Qué servicios prestamos?

3 Reclamaciones y denuncias


Kontsumobide recoge y gestiona reclamaciones o denuncias, de la siguiente manera:

▶ Reclamaciones:

 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 misma 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.

 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.

▶ 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**.

¿Qué servicios prestamos?

4 Control de mercado e inspección

Kontsumobide realiza actuaciones de control de mercado e inspección con el objeto de **proteger** a las personas consumidoras y usuarias frente a la **vulneración de sus derechos esenciales** como son, entre otros, los derechos relacionados con la salud y la seguridad, el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y el derecho a la información.

Las actuaciones de inspección se realizan preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios establecidos por la normativa como de uso o consumo común, ordinario y generalizado y pueden iniciarse entre otros motivos por **denuncias, reclamaciones, presencia en el mercado** de bienes o servicios que puedan **suponer un riesgo** para la salud o la seguridad o por campañas de inspección o control en sectores de actividad económica previamente determinados.



La información completa sobre los servicios prestados por Kontsumobide, se puede consultar en su **Catálogo de Servicios** y en la página web www.kontsumobide.eus.

Nuestros compromisos

Kontsumobide adquiere los siguientes compromisos de calidad con las personas consumidoras y usuarias:

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Atención y seguimiento del expediente	Ofrecer atención personalizada, con personal cualificado, y asegurar que el seguimiento del expediente sea realizado por la misma persona durante todo el proceso en el 90% de los casos.	% de expedientes iniciados y finalizados por la misma persona
Atención online	Responder a las consultas y reclamaciones online de las personas consumidoras y usuarias en un tiempo máximo de 2 días en el 90% de los casos.	% de respuestas dentro del plazo
Reclamaciones	Comunicar a la parte afectada las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en un plazo máximo de 10 días laborables.	% de comunicaciones en plazo
Reclamaciones y denuncias	Completar la tramitación del 85% de las reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias en un plazo máximo de 45 días.	% de casos tramitados en plazo

Nuestros compromisos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Formación	Ofrecer formación en materia de consumo gratuita y adecuada a las necesidades de cada colectivo, y obtener una valoración media de satisfacción del asistente de 8 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de asistentes a formación
Mediaciones	Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y las empresas, propiciando una resolución del conflicto, de modo que se consiga alcanzar un acuerdo en el 50% de los casos.	% de mediaciones con acuerdo
Sistema arbitral de consumo	Resolver los expedientes de arbitraje en un plazo medio de 70 días.	Tiempo medio de resolución de expedientes de arbitraje



Derechos y deberes

Derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias

Tal y como se recoge en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, son derechos esenciales de las mismas:

- ▶ La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su **salud y seguridad**, concebida aquella de forma integral incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente.
- ▶ La protección de sus legítimos **intereses económicos y sociales**.
- ▶ La protección **jurídica, administrativa y técnica**, y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.
- ▶ La **información** y la **educación** en materia de consumo.
- ▶ La **representación**, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta en las materias que les afecten.
- ▶ El uso de **ambas lenguas oficiales** en los términos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente.

Además, es conveniente seguir unas **pautas de consumo responsable** y cumplir una serie de obligaciones. En la página web www.kontsumobide.eus se pueden consultar los derechos y deberes que asisten a las personas consumidoras y usuarias y la normativa reguladora de consumo.

Formas de colaboración y medidas de subsanación

Formas de colaboración

Las personas consumidoras y usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados por Kontsumobide, y presentar sus **quejas o sugerencias**, mediante las siguientes vías:

- ▶ Presencialmente, en cualquiera de nuestras oficinas territoriales.
- ▶ En el teléfono 900 840 120.
- ▶ A través de la web www.kontsumobide.eus

Nos comprometemos a dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

Medidas de subsanación

En caso de **incumplimiento** de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la unidad prestadora responsable del servicio adoptará las medidas necesarias para subsanarlo en el menor tiempo posible, de manera que las personas consumidoras y usuarias no se vean afectadas.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

