



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

Eusko Jauriaritzako Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

Zerbitzuen Katalogoa  
kontsumitzaileei zuzenduta

# Nortzuk gara?

*Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak zaintzeaz arduratzen den Eusko Jaurlaritzako erakundea da*



**Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak dira** ondasun, produktu edo zerbitzuak azken hartzaile gisa erosten edo erabiltzen dituzten pertsonak.

Ez dira partikularrekin kontratu bat egin dutenak edota lanbidea garatzeko ondasunak edo zerbitzuak eskuratzen edo erabiltzen dituztenak (profesionalak, sozietateak, eta abar).

Kontsumobidek doako zerbitzu hauek eskaintzen dizkie kontsumitzaileei:



- **Informazioa**
- **Prestakuntza**
- **Erreklamazioak eta salaketak kudeatzea**

*Kontsumobidek kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatzen eta orientatzen ditu beren eskubide eta betebeharrekin lotutako kontsumo arloko gaiari buruz*

## Informazioa

hainbat bide eta formaturen bitartez: **bloga, webgunea, sare sozialak, liburuxkak...**



## Kontsultak



- Aurrez aurrekoak aurretiazko hitzorduarekin eta telefono bidez: **900 84 01 20**

**VITORIA-GASTEIZ** Done Jakue 11.

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN** Easo 10.

**BILBAO** Errekalde zumarkalea 39A.

Herritarrei arreta emateko ordutegia **8:30etik 14:00etara**.



- Online, [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) webgunearen bidez.

*Kontsumobidek prestakuntza-jarduerak ere antolatzen ditu, kontsumitzaile eta erabiltzaileek beraien eskubideak eta betebeharrak ezagut ditzaten*

## Prestakuntza

- Kontsumobideren **Prestakuntza Zentroetan**:

**VITORIA-GASTEIZ** Adriano VI.a 20 1. solairua Tel.: 945016600

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN** Zarategi pas. 82-84 bis. Tel.: 943022590

**BILBAO** Nicolas Alkorta 2 1. solairua Tel.: 944032220

Prestakuntza **persona fisikoei** zuzenduta dago eta, bai taldean edo banaka, eman dezakete izena prestakuntza-jardueretan; jarduera egingo da **gutxienez 6 pertsonen interesa** badute.

- **Online**, webgunearen bitartez.

Ikastaroei buruzko informazioa prestakuntza-zentroetan eta **[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)** webgunean eskura daiteke.

Kontsumobidek kontsumitzaileek aurkeztutako erreklamazioak edo salaketak jaso eta kudeatzen ditu

# Erreklamazioak eta salaketak

## Erreklamazioak

### Bitartekaritza

Kontsumo-gatazka bat erreklamatzeko denetan, Kontsumobide alderdien artean (kontsumitzailea eta enpresa) **bitartekaritza egiten saiatuko da**, gatazka konpontzeko akordio batera iritsi ahal izan daitezen.

Bitartekaritza egiten duen bitartean erreklamaturako erakundeak kontsumo arloko **arau-hausteren** bat egin duen zantzurik aurkitzen baldin badu, Kontsumobidek gertaerak aztertuko ditu, eta beharrezkoa izanez gero, **zigor-neurriak** hartuko ditu.

### Arbitrajea

Bitartekaritza egiterik ez baldin badu eta enpresa kontsumo arloko arbitraje-sistemara atxikita baldin badago, Kontsumobidek **arbitraje-zerbitzua eskaintzen du**. Horren bidez, auzia ebartzeko duen arbitraje-elkargoak alderdiei biltzeko eskatu eta entzuten die eta ekitatez erabakitzen du.

## Salaketak

Desegokitzat jotzen diren enpresa-jarduerekin lotutako salaketen kasuan, Kontsumobidek, egokitzat jotzen badu, salatutako gertaerak **ikertu eta aztertzen ditu**, baita arau-hauste egozgarriak eragin ditzaketen jarduerak egin diren ere, eta **beharrezko neurriak hartzen ditu**.



### Non aurkeztu?

- Kontsumobideren **bulegoetan**.
- Kontsumitzaileak informatzeko udal bulegoetan (**KIUB**), halakoak dauden udalerrietan.
- Online: **[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)**.



*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Errekalde zumarkalea 39 A  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Done Jakue 11  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)



900 84 01 20

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



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

**ELSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**