

Kontsumoko Euskal Institutua

# kontsumoBIDE

52.zk URTARRILA - APIRILA 2025

www.kontsumobide.eus

# WEBGUNE BERRIA DUGU



## ELKARRIZKETA

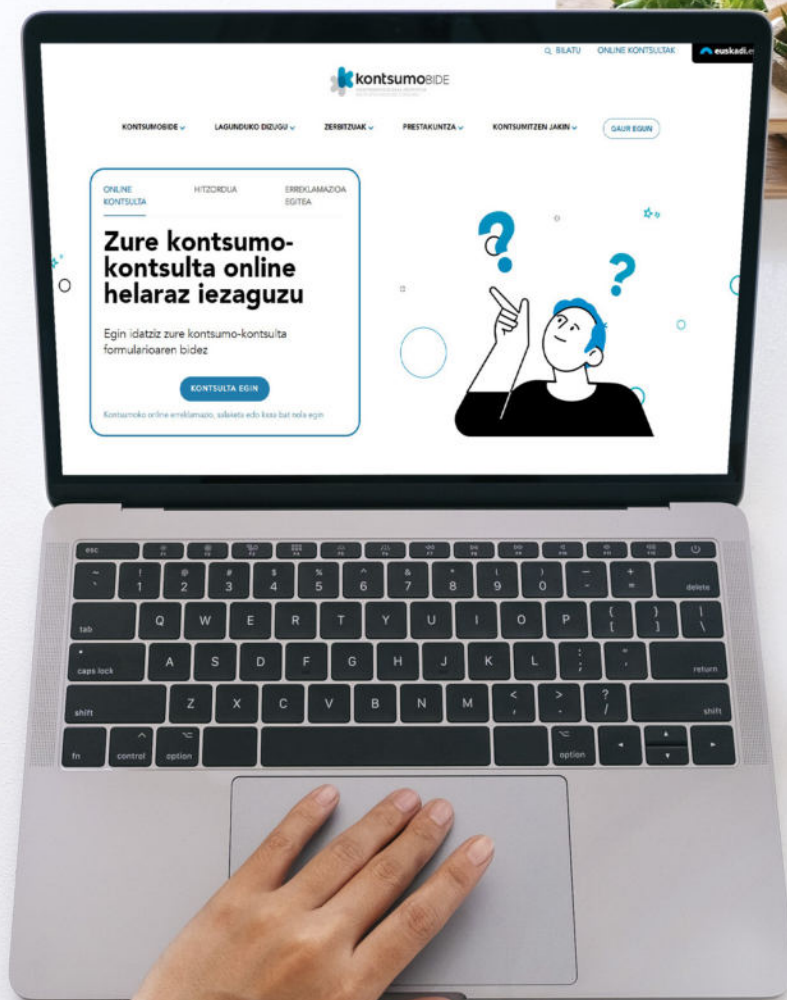
Tontxu Rodríguez,  
Kontsumobideko zuzendaria

## ADIMEN ARTIFIZIALA

AA eta kontsumitzaileen  
eskubideak

## KONTSUMO ARDURATSUA

Etorkizun  
jasangarriagorako  
bidea



Jarrai gaitzazu sareetan



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

[kontsumobide.euskadi.eus/bloga](http://kontsumobide.euskadi.eus/bloga)

ISSN: 2695-6772

Lege Gordailua: LG G 53-2020

Edizioa: Kontsumobide – Kontsumoko

Euskal Institutua (Vitoria-Gasteiz)

[kontsumobide@kontsumobide.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)

Online: [kontsumobide.eus/aldizkaria](http://kontsumobide.eus/aldizkaria)



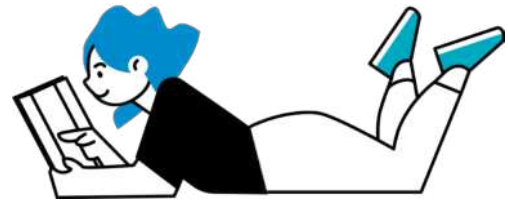
## Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua

**Erakunde Autonomoa** gara, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari atxikitakoa eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteaz arduratzen da.

Gure helburu nagusietako bat **prestakuntzaren** eta **informazioaren** bidez kontsumitzaileen ezagutza bultzatzea da, eta, horrekin batera, herritarrak **kontsumo seguru, jasangarri eta arduratsu** baterako prestatzea.

# EDUKIAK

52.zk URTARRILA - APIRILA 2025



## 04 WEBGUNE BERRIA DUGU

Zurekin dugun harremana hobetuko dugu

## 06 ELKARRIZKETA

Tontxu Rodríguez, Kontsumobideko zuzendaria

## 08 INFOGRAFIA

Nola egin kontsultak eta erreklamazioak eta bere ibilbidea

## 09 LURRALDE BULEGOAK

Kontsumitzaileen zerbitzura

## 10 KIUB

KIUBen eginkizuna zure babesean

## 11 MERKATUAREN KONTROLA

Merkatuak araudia errespetatzen dezan lan egiten dugu

## 12 PRESTAKUNTZA

Kontsumobideko prestakuntza zentroak: 20 urte baino gehiago prestakuntza-lanetan

## 14 KONTSUMO SARIAK

Kontsumo sariak ospatu genituen

## 15 KONTSUMO ARDURATSUA

Etorkizun jasangarriagorako bidea

## 18 KONTSUMO-JARDUNALDIA

Adimen artifiziala eta kontsumitzaileen eskubideak



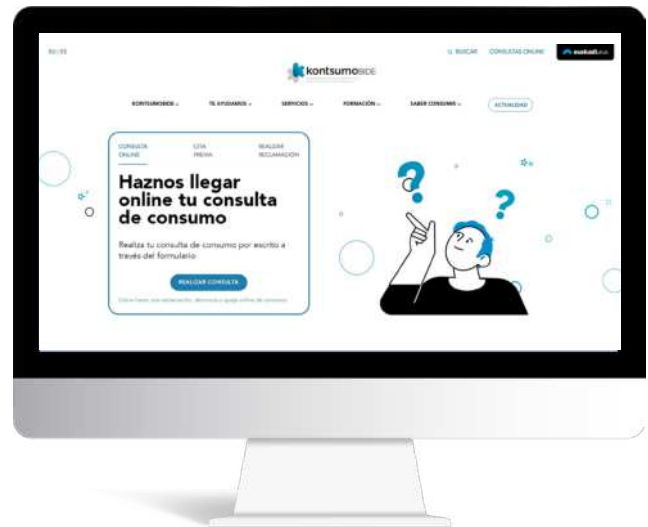
Kontsumoari buruz jakitun egoteko harpidetu zaitez!

<https://labur.eus/kontsumo>



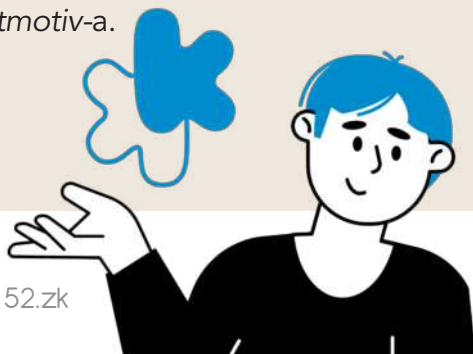
# Zurekin dugun harremana hobetuko dugu

Webgune berria estreinatu dugu, ez da prozesu erraza izan, baina gaur egun esan dezakegu jendearentzat pentsatutako webgune berria dugula.



Izapideak sinplifikatzeko eta komunikazioa hobetzeko prozesuaren lehen fasean gaude, eta horrek etengabe hobetzen jarraitzea eskatzen du, baina, zalantzarik gabe, mugari baten aurrean gaude.

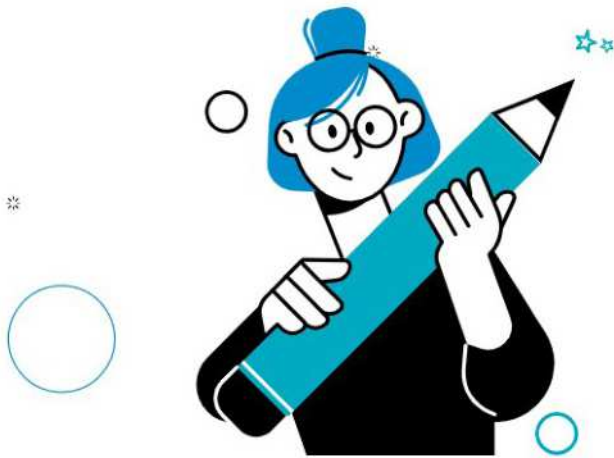
Sarean ere kontsumoaren erreferente izan nahi dugu, baina garrantzitsuena ez da nolakoak garen, baizik eta gizarteak zer eskatzen digun. Ikuspuntu horretatik heldu behar diegu gure komunikazio guztiei, eta horixe da webgune berri honen leitmotiv-a.



## Zertarako webgune berria?

Zerbitzu hobe eskaintzeko, pertsonen oso azkar aurki dezaten Kontsumobiden bilatzen dutena. Informazioa eskaintzen dugu, intereseko arloen arabera antolatua, Kontsumobideren prestakuntza-eskaintza handirako sarbidea, baina, batez ere, erraztasun handiagoa eskainiko dizugu gure webgunean egin ditzakezun izapideak egiteko: erreklamazioak eta kontsultak.

Prozesu hau hasi genuenean, egin genuen lehenbiziko gauza izan zen ikusi jendeak zer bilatzen zuen gure webgunean sartzen zenean, eta horren emaitza izan zen tramite horietarako sarbidea zela bilatuena. Horregatik, modu horretan bideratua dago webgunea, eta jendeak Kontsumoko Euskal Institutuari eskatzen diona eskaintzen dugu lehenengo.



## Komunikazio argia

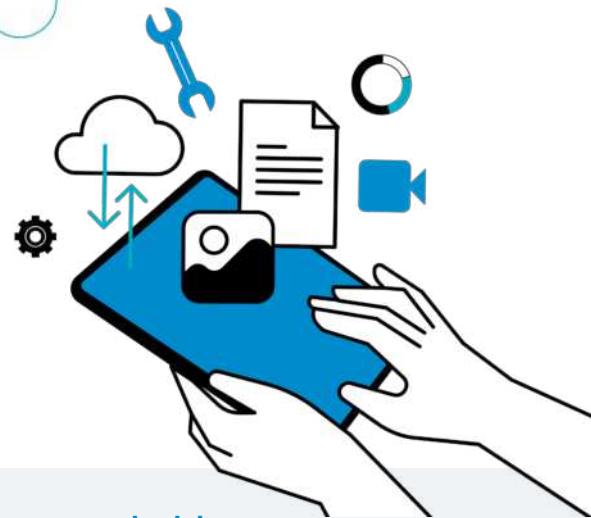
Hori da, zalantzarik gabe, webgunearen beste gakoetako bat. Gizartearen zerbitzura dagoen erakundea gara. Gure komunikazioak argia, hurbila eta anbiguotasunik gabea izan behar du.

Beren eguneroko bizitzan zuzenbidearekin edo administrazio-izapideekin ohituta ez dauden pertsonen zuzentzen gaitzazkie. Teknizismoetatik ihes egiten dugu, hizkuntza sinplifikatuz, baina komunikazioaren zehaztasuna guztiz errespetatuz.

Komunikazio argia, zorionez, administrazioan zabaltzen ari den mugimendua da, eta mundu anglosaxoian du jatorria. Gutaz hitz egiteko pluraleko lehen pertsona aukeratzea eta herritarrei zuzentzeko singularreko bigarren pertsona aukeratzea ez da erabaki hutsala. Jendeak bezala eta jendearekin hitz egiten dugu.

## SEO funtzioa optimizatzea

Jakina, alderdi teknikoek ere badute beren garrantzia. Webean azkar aurki gaitzazun nahi dugu, behar bezala posizionatu. Horretarako SEO funtzioa ere landu dugu, Search Engine Optimization (Bilaketa-motorretarako optimizazioa) esan nahi duena, bilatzaileentzat erakargarriak izateko eta zugandik gertu egoteko.



## Probatu, zabaldu eta hobetzen lagundu

*Nabigatzera, gure webgunearn murgiltzera animatzen zaitugu behar duzun hori aurkitzen duzun ikusteko. Hobetu nahi duzun edozer ikusten baduzu, esaguzu kontsumobide@kontsumobide.eus helbidean. Gustatzen bazaizu eta interesgarria iruditzen bazaizu, berriz, hedatu gure webgunea.*

*Hemen lanean jarraitzen dugu hobetzeko. Hurrengo urratsa da prozedurak eta formularioak sinplifikatzea. Egin dezagun elkarrekin lan, kontsumoa eguneroko ekintza da, askotan ez badugu horretan pentsatzen ere. Jabetu gaitezen horretaz, hobetu dezagun gure kontsumoa; treba zaitetz eta informa zaitetz. Horretarako dago webgune berri hau.*

---

Tontxu Rodríguez, Kontsumobideko zuzendaria

---

"Kontsumitzaileek beren eskubideak nork defendatzen dituen pentsatzen dutenean, Kontsumobiden pentsatu behar dute".

**Nola egiten diozu aurre Kontsumobideko zuzendaria izateko erronkari?**

Ilusioz beteriko erronka da. Hilabete hauetan, aukera asko dituen erakundea aurkitu dut, giza talde konprometitua duena eta etorkizuneko Euskadin eginkizun garrantzitsua betetzeko prest dagoena. Gurea bezalako kontsumo-gizartean, herritarrak enpresa handien aurrean babesteko ezkutua dira kontsumitzaileen eskubideak. Babestu eta garatu egin behar dira eskubide horiek.

**Zer nahi duzu izatea Kontsumobide zure zuzendaritzapean?**

Erreferente bat Euskadin eta Estatuan. Herritarrek ezagutu egin behar gaituzte, gu ezagutzea haien eskubideak ezagutzea eta defendatzen laguntzea baita.

Nire asmoa da Kontsumobide erakunde liderra izatea

Euskadin kontsumitzaileen eskubideen defentsan, eta halakotzat hartua izatea. Kontsumitzaileek beren eskubideak nork defendatzen dituen pentsatzen dutenean, Kontsumobiden pentsatu behar dute.

**Kontsumitzaileen eta enpresen arteko kontsumogatazkei erantzuteko gai den erakundea da Kontsumobide. Zure ustez, pertsonak ba al dakite nora jo arazo horiek sortzen direnean?**

Batzuek baietz uste dut, baina oraindik bide luzea dago egiteko. Erakunde publiko gisa gure mugak ditugu, hainbat eskumen dituzten hainbat erakundetari banatua dago



kontsumoaren esparrua, eta horrek zaildu egiten du gizarteak ulertzea, baina aurrera egiten ari gara.

Gero eta gehiago ezagutzen gaituzte, gero eta gehiago jotzen dute gure bulegoetara informazioa jasotzera edo erreklamazio bat jartzera. Gure prestakuntza-programak arrakastatsuak dira, eta ahalegin handia egiten ari gara beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzeko.

Gainera, Kontsumitzaileen Estatutu berriak tresna berriak ematen dizkigu, gure posizioa indartzeko eta kontsumitzaileen defentsan egiten dugun lana hobetzeko.

**"Hazi egin behar dugu, erreferente izan behar dugu kontsumitzaileen prestakuntzan eta informazioan".**

### **Zure ustez, zein dira herritarrek beren kontsumo-harremanetan dituzten arazo nagusiak?**

Globalizazioa eta iraultza teknologikoa dira horietako batzuk. Interneten bidez erosten dugu Europan, Txinan edo Singapurren. Horrek enpresak urrundu egiten ditu kontsumitzaileengandik eta zaildu egiten du kontsumitzaileek beren eskubideak erabiltzea.

Bestalde, iraultza teknologikoak areagotu egin du iruzurren kopurua.

Etorkizuna aldakorra da, eta egokitu egin behar dugu, gure ezagutza handitu eta aurrea hartzeko gai izan.

### **Kontsumobidek prestakuntza-programa handia eskaintzen du, eta zentro bat du euskal hiriburu**

### **bakoitzean. Zure ustez, herritarrek ezagutzen al dute zerbitzua?**

Ingurune batzuetan bai ezagutzen gaituzte; eskola-inguruneek edo adinekoen elkarteek ezagutzen dute gure lana.

Lanean ari gara gure programak indartzeko eta zabaltzeko. Programa bat sortu dugu EHUrekin batera, eta Ertzaintzarekin elkarlanean ari gara polizia-agenteen prestakuntza hobetzeko. Sare sozialen aldeko gure apustuak dibulgazio-eta prestakuntza-izaera argia du, dudarik ere. Elkarlanean ari gara Datuak Babesteko Euskal Agentziarekin, Lehiaren Euskal Agintaritzarekin eta Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltzarekin, bai eta elkarteekin eta KIUBekin ere.

Horren bidez, gure prestakuntza-lana ezagunagoa izatea lortu nahi dugu.

### **Zer jarrera dute enpresek Kontsumobideren gomen-dioen aurrean?**

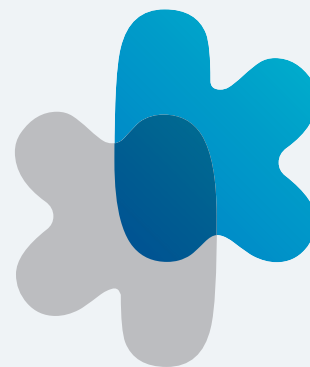
Gehienek ona, elkarlanerako jarrera. Sektore batzuekin lankidetzan aritzen gara haien prestakuntzan. Oro har, esan dezakegu, batez ere tokiko eta hurbileko merkataritza eredugarria eta kolaboratiboa dela.

Erresistentzia handiagoa dago banatzaile handietan, kate handietan eta telefonikoetan, eta, gainera, erreklamazio gehien izaten dituen sektoreetako bat da azken hori, bai eta banka edo energia-enpresak ere.

### **Zein erronka ditu Kontsumobidek?**

Gai izan behar dugu kontsumo-modu berrien aurrean erantzuten jakiteko, gure eraginkortasuna handitzeko, KIUBekin eta kontsumitzaileen elkarteekin lankidetzan estutzeko, kontsumitzaileen eskubideak direla garrantzitsuena ikusarazteko.

Hazi egin behar dugu, erreferente izan behar dugu, erreklamazioen kudeaketan ez ezik, kontsumitzaileen prestakuntzan eta informazioan ere. Horixe izango da nire helburuetako bat.




# KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK



**TELEFONOZ**  
900 840 120  
Kontsultak  
bakarrik



**ONLINE**  
kontsumobide.eus





**AURREZ  
AURRE**  
900 840 120


## ERREKLAMAZIO BATEN IBILBIDEA

- 1** Kontsumo-arazo bat duzu eta **erreklamazioa** jarri nahi duzu.
- 2** Eskatu **erreklamazio-orrria** establezimenduan.
- 3** **Bete orria, bildu probak** eta gorde.
- 4** **Aurkeztu original zuria eta probak Kontsumobiden edo KIUBetan** (kopia arrosa dendarako, berdea zuretzat).
- 5** Establezimenduak **15 egun** ditu bere frogak/alegazioak aurkezteko.
- 6** Saiatuko gara **akordio** batera irits zaituzten.
- 7** Ezin bada, **arbitrajea eska dezakezu** edo zure erreklamazioarekin jarrai dezakezu.

## HEMEN AURKITUKO GAITZAZU

 **EGOITZA NAGUSIA - ARABA**  
Done Jakue hiribidea 11  
01002 Vitoria-Gasteiz

 **BIZKAIA**  
Recalde zumarkalea 39 A  
48008 Bilbao

 **GIPUZKOA**  
Easo 10  
20006 Donostia / San Sebastián



### Arreta ordutegia

Astelehenetik ostiralera:  
8:30etatik 14:00ak arte.

## Jarrai gaitzazu





# Lurralde-bulegoak: kontsumitzaileen zerbitzura

Hiru lurralde-bulego ditugu, eta zure eskubideak bermatzeko lan egiten dugu. Erreklamazioak izapidetzen ditugu, kexak eta salaketak kudeatzen ditugu, ikuskapenak egiten ditugu eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen dugu bulego horietan.

## ERREKLAMAZIOAK

Diru-konpentsazioa badakar, bitartekaritza-prozedura hasiko dugu. Akordiorik lortzen ez bada eta enpresa kontsumoko arbitrajeari atxikia badago, bide hori proposatuko dugu gatazka arinago eta doan konpontzeko. Arau-haustea dagoela detektatzen badugu, zehapen-prozesua irekiko dugu.

## KEXAK

Konpentsazio ekonomikorik ez badakar, kexa baten bidez izapidetuko da erreklamazioa. Prozesu sinplifikatua da hori.

## SALAKETAK

Kontsumo-araudia ez betetzeagatik salaketa bat jasotzen badugu, aztertu egingo dugu jokabide arau-hausle hori gertatzen ari den ikusteko.



Kontsumobideko egoitza nagusia, Vitoria-Gasteiz



Kontsumobideko bulegoak, Vitoria-Gasteiz

## GOMENDIOA

Erreklamazioa jarri aurretik, egin kontsulta bat.

Esango dizugu leku egokira joan zaren edo zure erreklamazioa beste erakunde bati dagokion.

Erreklamazioa jarri baduzu eta kontsumokoa ez bada, dagokion erakundera bideratuko dugu.



# KIUBen eginkizuna zure babesean

**Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoekin (KIUB) koordinatuta lan egiten dugu.**

*Udalarenak dira eta udalek kudeatzen dituzte.*

KIUBek bitartekari lanak egiten dituzte kontsumitzaileen eta enpresen arteko gatazketan, Kontsumobiden egiten dugun bezala. Gainera, ikusten badute erreklamaturako enpresa kontsumoko arbitrajeari atxikia dagoela, arbitraje-sistemara bidaltzen dute.

Legeak **zigortzeko aukera** ematen badie ere, bulegoetako batek ere ez du eginkizun hori bere gain hartu, eta, horrenbestez, arau-haustea izan daitekeen kasuren bat hautematen badute, guri bidaltzen digute espedientea. Kontsumobiden berrikusi eta aztertu egiten dugu, zigortu behar den erabakitzeko.

KIUB batzuek **ikuskatzeko ahalmena** dute, eta, horri esker, izan daitezkeen irregulartasunak iker ditzakete. Arau-hausteren bat antzematen badute, ateratako ondorioak helarazten dizkigute, horren arabera joka dezagun.



## ARABA

- Añanako Koadrila
- Kanpezuko Koadrila – Arabako Mendialdea
- Guardia-Arabako Errioxako Koadrila
- Audio
- Vitoria-Gasteiz

## BIZKAIA

- Abanto-Zierbena
- Barakaldo
- Bermeo
- Bilboko Udala
- Erandio-Altzaga
- Ermua
- Etxebarri
- Getxo
- Enkarterriko Mankomunitatea
- Durangoko Merinaldearen Mankomunitatea
- Uribe Kostako Mankomunitatea
- Lekeitio
- Muskiz-Forlan
- Ondarroa
- Ortuella
- Portugalete
- Santurtzi
- Sestao
- Trapagarán
- Zierbena

## GIPUZKOA

- Andoain
- Donostia
- Eibar
- Elgoibar
- Goieki
- Hernani
- Irún
- Iraurgi Berritzen
- Lasarte-Oria
- Oarsoaldea
- Tolosaldea Garatzen
- Urola-Garaia



# Merkatua Ikuskatzeko eta Kontrolatzeko

## Unitatea: **kontsumitzaileen segurtasuna zaintzen**

**Unitate honen helburu nagusia da euskal herritarrengana iristen diren produktuen (elikagaiak eta elikagaiak ez direnak) segurtasuna kontrolatzea. Lan honek bi ardatz ditu:**



### **1** Ikuskapen-kanpainak:

Funtsezkoak dira arriskuak prebenitzeko eta indarrean dagoen araudia betetzen ez duten produktuak detektatzeko. Kanpaina horiek hainbat kategoriatan banatzen dira:

- **Elikagaien kontrol ofizial sistematikoa:** Elikagaien Katearen Kontrol Ofizialeko Plan Nazionalaren barruan sartzen da. Autonomia-erkidego guztiek eta estatuko, autonomia-erkidegoko eta tokiko beste agintaritza eskudun batzuek hartzen dute parte plan horretan.
- **Elikagaiak ez diren produktuen merkatuaren zaintza:** Plan hau elikaduraz kanpoko produktuen merkatua zaintzeko Esparru Estrategiko Nazionalaren (MENVIME) parte da.
- **Kanpaina nazionalak:** Beste autonomia-erkidego batzuekin koordinatuta planifikatzen dira eta aurreko bi atalak indartzea dute xede.
- **Ikuskapen-kanpaina propioak (Kontsumobide):** EAEko produktu espezifikoetan oinarritzen dira.
- **Europako kanpainak:** EBk planifikatzen ditu kanpaina horiek eta Kontsumobidek parte hartzen du.
- **Programatu gabeko kanpainak:** ustekabeko egoerei erantzuten diete.

### **2** Alerta-sarea:

Estatuko administrazio eskudunen artean informazioa azkar trukatzeko sistema da, kontsumitzaileen osasunerako edo segurtasunerako arrisku larria duten elikagaiak ez diren produktuen kasuan aurrera eramaten diren jardueri buruzko informazioa azkar emateko.

Safety Gate alerta-sistema europarraren barruan dago alerta-sarea. Estatuko harremanetarako gunea Kontsumoko Zuzendaritza Nagusia da, eta elikaduraz kanpoko produktuen alerta-sarea (RAPNA) ere koordinatzen du. Euskadin, Kontsumobide da harremanetarako gune bakarra, eta horrek komunikazio zuzena eta eraginkorra bermatzen du.

## **Segurtasunarekiko eta kontsumo arduratsuarekiko konpromisoa**

Unitate honen lana funtsezkoa da kontsumitzaileak arriskuetatik babesteko eta produktuek kalitate- eta segurtasun-estandarrik betetzen dituztela bermatzeko. Bere lanari esker, Kontsumobidek gizartearen ongizatearekiko konpromisoa indartzen du eta kontsumo arduratsu eta segurua sustatzen du.



# 20 urte baino gehiago prestakuntza- lanetan

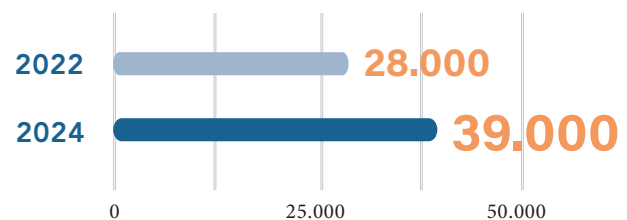


Prestakuntza da gizarteak modu kontziente eta arduratsuan kontsumitzeko oinarrietako bat. Kontsumobide, bere prestakuntza-zentroen bitartez, euskal herritarrentzat prestakuntzaren erreferente bihurtu da kontsumoaren arloan.

Gaur egun, 39.000 pertsona inguruk parte hartzen dute urtero ematen diren 3.000 saio baino gehiagotan, eta kopuru hori gero eta handiagoa da. Saio arrakastatsuak dira ekintzak jarduera interaktibo eta parte-hartzaileen bidez egiten direlako, eguneroko egoerak konpontzera bideratuak, parte hartzen duten pertsonen beren eskubideak ezagutu eta defendatzeko tresnak emanez, modu kontziente, arduratsu eta iraunkorrean joka dezaten kontsumitzeko orduan.

Zerbitzua aldatuz joan da gizartearen beharretara egokitzeko, ikaragarri aldatzen eta aurrera egiten ari baita gizartearen kontsumitzeko modua.

## PARTE-HARTZAILEAK



**+3.000 saio**

**Prestakuntza da eraiki nahi dugun gizarterantz eboluzionatzeko gakoetako bat.**



## ZER ESKAINTZEN DUTE ZENTROEK



### Esperientziak

↓  
**60-90 minututako saioak**

### Proiektuak

↓  
**Hainbat saio, 15-20 ordu.**

## MODALITATEAK



**Aurrez-aurre**



**Online**



**Kolektiboaren zentroan bertan**

## NORENTZAT

Lehen Hezkuntza, Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa, erdi-mailako eta goi-mailako moduluak, unibertsitatea, helduak (guraso-elkartek, euskaltegiak, HHEak...), adinekoak (zentro soziokulturalak, elkarteak...), enpresak, beste administrazio publiko batzuekiko lankidetzak eta, oro har, jendearentzat.

## NOLA PARTE HARTU

- ▶ **Banaka:** Hilero ekintza irekiak eskaintzen dizkiegu herritarrei. Sare sozialen eta posta elektronikoaren bidez ematen dugu haien berri. Horretarako, zure datuak eman diezazkigukezu, eta planteatzen dugun guztiaren berri emateaz arduratuko gara.
- ▶ **Taldean:** Egin erreserba gertuen duzun zentroan eta aukeratu data, ordutegia eta interesatzen zaizun jarduera. Zure beharretara egokitzen saiatuko gara. Telefonoz edo online egin dezakezu, [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) webgunearen bidez.

## NON GAUDE?



### VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI 20-1.  
945 01 66 00

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



### BILBAO

Nicolas Alcorta 2-1.  
944 03 22 20

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



### DONOSTIA

Zarategi pas. 82-84 bis  
943 02 25 90

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

# Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko Euskadi Sariak

Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburu Javier Hurtadok joan den abenduan inauguratu zituen 2024ko Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko Euskadi Sariak. Sari horiek 3 arloetako profesionaleri ematen zaizkie, beren negozioetan edo ibilbidean dituzten jardunbide egokiengatik, berrikuntza eta ekintzaitzazgatik eta kontsumo arduratsuaren balioak bultzatzeagatik.

## Kontsumo arloko sariak:



### *UCE, Euskadiko Kontsumitzaileen Batasuna*

UCEk ibilbide luzea egin du kontsumitzaileen eskubideen defentsan. Elkarteen lanaren aldeko apustua funtsezkoa da kontsumo iraunkorra garatzeko.



### *Goiener*

Goiener energia-kooperatibak energiari beste begi batzuekin begiratzera bultzatzen gaitu, gure erantzukizunaz jabetzera. Horren onurak gizartera itzultzen dira tokiko energia-proiektuak bultzatuz, betiere energia berriztagarri eta jasagarriekin.



### *Radio Nervión, ¡Vaya Domingo!*

Joseba Solozabalek, Radio Nervionekeo ¡Vaya domingo! saiotik, igandero ematen die laguntza entzuleei, askotan kontsumitzaile gisa dituzten eskubideei buruzko gaietan, adinekoengan arreta berezia jarrita.



# Etorkizun

# jasangarriagorako

# bidea

**Buelta bat eman behar diogu Lurrean bizitzeko dugun moduari; izan ere, horrela jarraituz gero, 2050erako hiru planetaren baliabideak beharko ditugu, eta bakarra dugu.**

Kontsumoa funtsezkoa da bizitzeko, baina gauden kontsumo-eredu honetan baliabide naturalen eskariak gainditu egiten du planetaren birsortzeko gaitasuna. Etengabe produktuak erosteko eta berritzeko beharra sustatzen da bizi garen gizarte honetan, eta horrek sinetsarazten digu egiaz ez dugun eros-maila daukagula. Etengabe sortzen ditugu bete beharreko behar berriak, eta bete-betean murgiltzen gara "erabili eta bota" kulturaren.

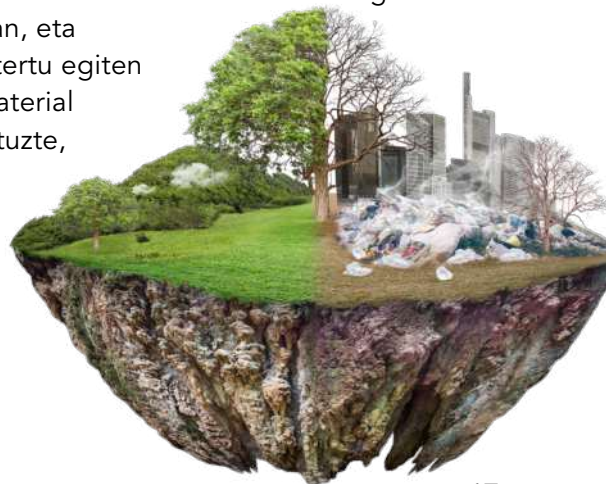
Eredu ekonomiko horrek egitura lineal bati jarraitzen dio: materiala erazten da, ekoizten da, erabiltzen da eta erabilezin geratzen denean (hautsi delako, erabiltzen ez delako edo harekin aspertu garelako...), bota egiten da. Eta hortxe amaitzen da zikloa. Gauza bakarra du buruan: asko ekoiztea, asko saltzeko. Eta horrek gure baliabide ekonomikoak agortzen ditu. Gainera, asko saltzeak asko eraztea esan nahi du, eta prozesu hori oso erasokorra da ingurumenarekin.

## Gehiegizko kontsumoaren kostua

Gehiegizko kontsumoak, askotan, alferrikako gastua eragiten du gutxi erabiltzen diren produktuetan. Seguru behin baino gehiagotan erosi duzula behar ez duzun zerbait Black Friday bezalako kanpainetan edo promozio garaietan. Joera horrek eragina du familien ekonomian, eta zorpetzen eta ez aurretzen laguntzen du.

Eragin handia du ingurumenean ere. Kontsumo masiboko produktuek, batez ere iraupen laburrekoek, kutsadura areagotzea eta baliabide naturalak agortzea eragiten dute. Produktu elektronikoak fabrikatzean, adibidez, berotegi-efektuko gas asko isurtzen da eta ur asko kontsumitzen da.

Nazio Batuen Ingurumen Programak (PNUMA) egindako kalkuluen arabera, 50 milioi tona tresna elektroniko inguru sortzen dira mundu osoan, eta urtebete igarotzean baztertu egiten dira. Hondakin horiek material arriskutsu eta astunak dituzte, hala nola merkurioa, beruna, artsenikoa edo antigenoa, eta horiek kalteak eragiten dituzte gure osasunean eta ingurumenean.





Beste horrenbeste gertatzen da arroparen fabrikazioarekin. Modaren industria da bigarren kutsatzaileena, NBEren Merkataritza eta Garapenari buruzko Konferentziaren (UNCTAD) ikerketa baten arabera. Emisioen, isurketa toxikoen eta sortzen den hondakin kopuruaren ondorioa da hori. Ur gehiegi kontsumitzea ere badakar. Ba al zenekien galtza bakero batzuk ekoizteko 7.500 litro ur behar direla?

Globalizazioaren ondorioz, marka askok deslokalizatu egin dute beren ekoizpena, eta eskulan oso merkea lortu dute Txinan, Bangladeshen edo Indian, besteak beste. Horrek lan-baldintza oso prekarioak eta batzuetan erdi esklabo izatea dakar berekin.

## **Kontsumo arduratsuaren garrantzia**

Modu arduratsuan kontsumitzeak esan nahi du produktu bat erosterakoan kontuan hartu behar ditugula prezioa, haren iraunkortasuna, produktu hori

egiteko zer material erabili den, ingurumen-inpaktua eta ekoizpen-baldintzak. Horrek guztiak mesede egingo dio ingurumenari eta zure poltsikoari.

**Erabaki bat edo bestea hartzeak dituen ondorioez eta ingurumenean, ekonomian eta gizartean duen eraginaz jabetu behar dugu.**

Kantitatearen gainera kalitatea lehenestea da gakoa. Ezinbestekoa da fast fashion, fast food edo erabili eta botatzeko produktuak baztertzea. Produktu gutxiago, baina iraunkorrak eta kalitate onekoak erosten badituzu, hasierako gastua handiagoa izan daiteke, baina epe luzera, aurreztu egingo duzu eta produktu hori aldatzeko premia txikiagoa izango duzu. Adibidez,

energia-eraginkortasun handiko etxetresna elektrikoak aukeratzen badituzu, zure faktura murrizten ari zara eta ingurumen-inpaktua minimizatuko duzu.

## **Ekonomia zirkularra**

Erauzi, ekoitzi eta baztertzeke eredu ekonomikoak agortu egiten ditu hornikuntza-iturriak, bai materialak bai energetikoak, klima-aldaketa azkartzen du eta biodibertsitatearen galera larriagotzen du.

Uste okerra dugu, baliabideak amaigabeak direla, baina bide horretatik jarraituz gero, 2050erako, Europar Batasunaren arabera, hiru Lur planetako baliabideak beharko ditugu. Eta bakarra daukagu. Beraz, bizi-ohiturak aldatu behar ditugu eta eredu ekonomiko hori birplanteatu. Horretarako sortu zen ekonomia zirkularra. Ekoizpen eta kontsumo jasangarriaren eredu ekonomikoa da, eta hari esker, produktu askoren bizi-zikloa luzatzen dugu.

Eredu horren helburua da produktuen, materialen eta ura



## KEINU TXIKIEK ONURA GLOBALA DAKARTE

edo energi bezalako baliabideen balioa ekonomian ahalik eta denbora gehien mantentzea, birziklatzearen, berrerabiltzearen eta konpontzearen bidez, ahalik eta hondakin gutxien sortuz eta energia aurreztearen aldeko apustua ginez.

Sortzen diren hondakinak material berrerabilgarriak badira, berriro fabrikatu daitezke, prozesua hutsetik hasi gabe. Hala, enpresek ekoizten jarraituko dute, baina ez dute naturatik baliabiderik atera beharrik izango. Ekonomia zirkularrean, atmosferara CO<sub>2</sub> gutxiago isurtzen da eta klima-aldaketaren ondorioak geldiarazten dira.

### Aldaketaren parte izan

Kontsumitzaile arduratsua da erabaki bat edo bestea hartzeak ingurumenaren, animalien edo gizartearen ongizatea hobetzeko

duen eragina eta ondorioak baloratzen dituena. Erosten dituen produktuei buruzko informazioa bilatzen duena, eta eskaintzen dituzten produktuek ingurumenean eta gizarte-ingurunean duten eraginari buruz jarrera argiak dituzten enpresak aukeratzeko dituena.

Kontsumo arduratsua joera bat baino gehiago da, beharra da, gero eta nabarmenagoak diren arazo ekologikoak eta ekonomikoak dituen mundu honetan. Kontsumo-eredu kontzienteago eta jasangarriagorantz eraldatzeak ingurumena babesten du eta lasaiago bizitzeko aukera ematen die pertsonari. Keinu eta erabaki bakoitzak balio du, eta, beraz, pertsona guztien artean, enprekin, erakundeekin eta entitate publikoekin batera, etorkizun bidezkoagoa eta jasangarriagoa sortu ahal izango dugu.



### AHOLKUAK



**Planifikatu:** Saihestu erosketak oldarkorrek eta planifikatu benetan zer behar duzun, alferrikako gastuak saihestuko dituzu.



**Enpresa jasangarriari lagundu:** Aukeratu jasangarritasun-politikak aplikatzen dituzten eta bidezko merkataritza bultzatzen duten marken produktuak.



**Murriztu, berrerabili eta birziklatu:** Murriztu sortzen dituzun hondakinen kopurua eta, aldi berean, murriztu ezazu bizi-ziklo laburra edo kalitate eskasekoa duten produktuen erabilera.



**Murriztu plastikoen erabilera:** Zabortegietan eta ozeanoetan amaitzen duten hondakinak murrizten lagunduko duzu.

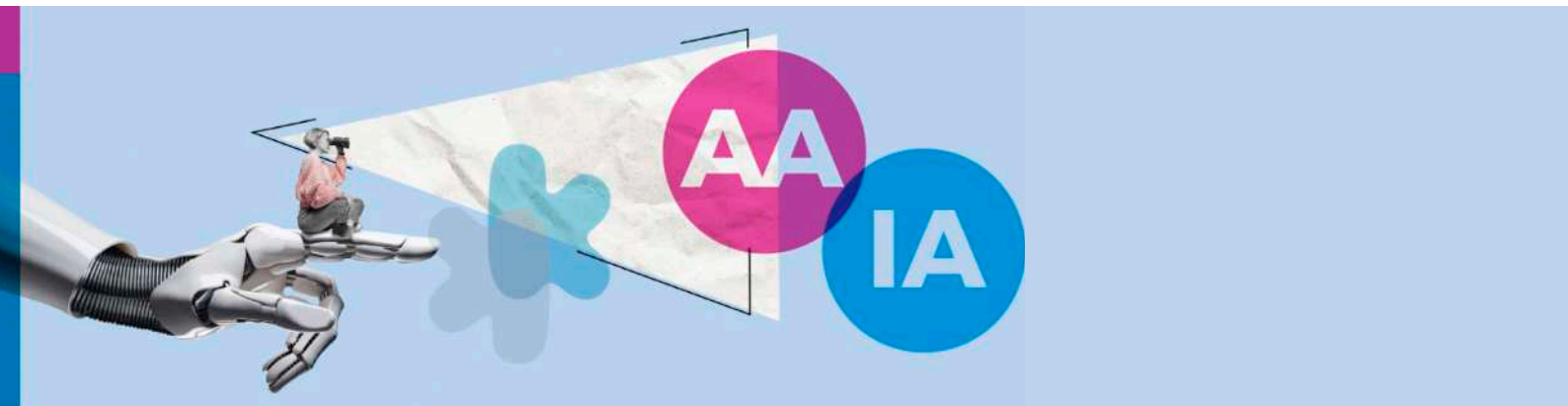


**Konpondu:** Edozein aparatu hondatu bazaizu, baloratu konpondu daitekeen, berria erosi aurretik.



**Tokian erosi:** Erosi hurbileko eta sasoiko produktuak, eta saihestu erosketaren helmugaraino ibilbide luzeak egin behar dituztenak.

# ADIMEN ARTIFIZIALAREN ERRONKAK kontsumoan



**Joan den abenduaren 4an "Adimen artifiziala eta kontsumitzaileen eskubideak" jardunaldia antolatu genuen.**

Adimen artifiziala geratzeko etorri da eta oraindik asko dugu ezagutzeko teknologia horri buruz. Gure bizitzako hainbat alderdi azkar eraldatzen ari da, enprekin elkarreraginean aritzeko moduarekin hasi eta kontsumo-erabakiak hartzeko moduarekin buka.

Abantaila asko eskaintzen baditu ere, hala nola zerbitzuak pertsonalizatzea, erronka garrantzitsuak ere planteatzen ditu kontsumitzaileak babesteko. Gardentasuna edo pribatutasuna bezalako alderdiak funtsezkoak dira adimen artifizialaren erabilerak printzipio etikoak eta legalak errespetatzen dituela bermatzeko, garai digital honetan kontsumo bidezkoa eta kontzientea sustatuz.



Tontxu Rodríguez, Jaime García, Anabel Karina Arias, Javier Hurtado, Edmundo Rodríguez eta Alex Rayón.

## Jaime García Cantero:

*"Adimen artifiziala ispilu bat bezalakoa da, egiten duguna egiten saiatzen da egin genuenari begira".*

Analista eta hizlari espezializatuak hartu zuten parte jardunaldian, hala nola Jaime García Canterok edo Alex Rayón Jerezek, bai eta zuzenbidean adituek eta irakasleek ere, hala nola Anabel Karina Ariasek eta Leire Escajedo San Epifaniok, Edmundo Rodríguez Achutegui magistratuaz gain.



Jaime García Cantero.



Anabel Karina Arias.



Javier Hurtado Domínguez.

## Javier Hurtado sailburua:

*"Kontsumitzaileen eskubideek erdigunean egon behar dute adimen artifiziala bezalako teknologiak garatu eta ezartzerakoan".*

Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko sailburu Javier Hurtadok eman zion hasiera jardunaldiari, eta nabarmendu zuen, kontsumoaren ikuspegitik begiratuta erronka handia dela adimen artifiziala. "Adimen artifizialak gure erosketa-ereduak eta gustuak aztertzen ditu, eta, marketin prediktiboaren bidez, gure nahiei aurrea hartzen saiatzen da. Edo hori da behintzat aldarrikatzen duena. Eta horren aurrean, kontsumitzaileok tresnak izan behar ditugu.

Azaldu zuenez, "argi izan behar dugu pertsonen eskubideek teknologiaren garapenaren eta ezarpenaren erdigunean egon behar dutela beti. Horregatik, gure betebeharra da tresnak bultzatzen jarraitzea, kontsumitzaileei prestakuntza eta informazioa ematea dituzten eskubideei eta gaitasunei buruz, adimen artifizialaren erronkei aurre egin ahal izateko".



## BILBAO

Rekalde 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)

