



Arloa: ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

# Kontsumoari buruzko oinarrizko eskubideak



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## 1. Helburuak

Kontsumitzaileek legez dituzten eskubideak ezagutzea, eta horren inguruan gogoeta egitea.

Prosumitzailearen kontzeptua ezagutzea.

Pertsona bat prosumitzaile gisa noiz ari den jarduten identifikatzea.

Prosumitzaile-zereginen arduraz nola jardun behar den jakitea.

Eskubide horietaz baliazeko dauden bideak eta erakundeak ezagutzea.

Kontsumitzaile gisa norberak dituen interesak aldeztuan, modu kontzientean jarduteko gai izatea.

Kontsumitzaileen interesak babesteko, kontsumitzaile antolakundeak izateak zenbaterainoko garrantzia duen jabetzea.

Kontsumitzaile gisa dituzten betebeharrak ezagutzea, euren eskubideak eskatu ahal izateko.

## 2. Edukiak

- Kontsumitzaile kontzeptua.
- Prosumitzailearen kontzeptua.
- Prosumitzaile gisa jarduten denean kontuan hartu beharreko alderdiak.
- Kontsumitzailearen babesa.
  - Kontsumitzailearen eskubideak
  - Kontsumitzailearen betebeharrak
  - Saltzailearen eta kontsumitzailearen arteko liskarrak konpontzeko bideak
  - Kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoak eta kontsumitzaileen elkarteak

### 3. Ariketak

#### 3.1. Aurretikoa

1. Nor gara kontsumitzaileak?
  - a) Guztiok gara kontsumitzaileak.
  - b) Erosten duten pertsonak.
  - c) Ondasunak edo produktuak azken jasotzaile gisa erosten edo erabiltzen dituztenak.
  
2. Nortzuk dira prosumitzaileak?
  - a) Kontsumo-gatazka posibleei aurrea hartzen dietenak, haiek saihestu ahal izateko.
  - b) Kontsumo-eremu desberdinetan euren eskubide eta betebeharrei buruzko informazioa eskuratzen dutenak.
  - c) Edozein ondasun edo zerbitzuren erabiltzaile edo kontsumitzaileak, gainera hura produzitzen dutenak edo haren produkzioan parte hartzen dutenak.
  
3. Kontsumitzaile gisa heztea eta prestatzea kontsumitzaile ororen eskubide al da?
  - a) Bai.
  - b) Ez.
  
4. Aurrekontuan jarritakoa baino gehiago kobratu nahi digutenean, zer egin behar dugu?
  - a) Ordaindu.
  - b) Salatu.
  - c) Erreklamatu.
  
5. Erosketa egitean, aurretik hau egin behar dugu:
  - a) Gastatu nahi dugun dirua prestatu.
  - b) Erosketen zerrenda prestatu.
  - c) Ez dago ezer egin beharrik.

6. Saltoki batean arazoren bat dugunean, erreklamazioa egin nahi badugu, non eskatuko ditugu erreklamazio orriak?
- a) Gure udaletxean.
  - b) Epaitegian.
  - c) Saltokian bertan.
7. Zer dira kontsumitzaile elkarteak?
- a) Kontsumitzaile ororen interesen alde lan egiten duten erakundeak.
  - b) Iruzurra nozitu duten kontsumitzaileen talde bat.
  - c) Astialdiko talde bat
8. Zer esan nahi dute OMIC siglek?
- a) Kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoa
  - b) Kontsumoaz interesatzen den erakunde artekaria
  - c) Saltzailea informatzen duten monitoreen bulegoa
9. Kontsumitzaile gisa, iruzurretatik babesteko, hau egin behar dugu:
- a) Fakturak eta aurrekontuak gorde, eta prezioak, kalitateak, etiketak... egiaztatu.
  - b) Kontsumitzaile elkarteren bateko bazkide egin.
  - c) .Aurreko ekintza horiek guztiak.
10. Produktuaren prezioari buruz zalantza izanez gero, araua honako hau da:
- a) Beti saltzailearen alde.
  - b) Beti kontsumitzailearen alde.
  - c) Batez bestekoa egiten da, eta ez dendaren ez kontsumitzailearen alde.
11. Kontsumoko arbitraje sistema, hau da:
- a) Kontsumitzaileen eta enpresaburuaren arteko arazoak konpontzeko beste bide bat.
  - b) Erreklamazio orriak argitaratzen dituen.
  - c) Enpresaburuak kontsumitzaileetatik babesten dituen erakundea.

## 3.2. Tailerrari dagokionez

### **ARIKETA 1: BADAIZU ZEURE INTERESAK BABESTEN?**

Unitate didaktiko honen aldez aurreko jarduera gisa, galdera sorta bat emango dugu, izango diren parte-hartzaileek bete dezaten.

Galdera sorta horren bidez, ikasleek gai horren inguruan aldez aurretik zer-nolako jakintzak dituzten jakingo dugu. Hartara, abiapuntua ezagututa, horren arabera jokatuko dugu.

Kontsumobideren Prestakuntza eta Informazio Zentrora iritsi aurretik, galdera sorta jaso eta aztertuko da.

### **ARIKETA 2: POWER POINT INTERAKTIBOA**

Jarduera honetan, power point interaktibo baten bidez nortzuk diren kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ikusiko da, horretaz gain, beraien eskubide eta betebeharrak zeintzuk diren, zer da kontsumo gatazka bat eta kontsumo gatazkak konpontzeko bideak ezagutuko dira.

### **ARIKETA 3: BIDEO BAT IKUSTEN**

Power pointean agertzen den informazioa osatzeko, kontsumo sistema arbitralari buruzko bideo bat ikusiko da.

### **ARIKETA 4: KONTSUMO JOKUA**

Hiru talde egingo dira eta proba ezberdinen bidez tailerrean ikasitakoa praktikan jarriko dute.

### **ARIKETA 5: INFORMAZIOAREN BILA SAREAN**

Jarduera horretarako hautatutako interneteko orrialdeetan nabigatuta, hainbat kontsumo-erakunderen helbideak aurkitu beharko dituzte.

### 3.3. Ondorengoa

Ikas ezazu zeure burua babesten ikasgelarako material didaktikoa (eraikitzen).

## 4. Gaitasunekiko lotura

### 4.1. Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa, OLH eta eskola-jatorria duten taldeak

Hitzez, hitzik gabe eta modu digitalean komunikatzeko konpetentzia	Ikasten eta pentsatzen ikasteko konpetentzia	Elkarbizitzarako konpetentzia	Ekimenerako eta ekiteko espiriturako konpetentzia
✓	✓	✓	

Izaten ikasteko konpetentzia	Hizkuntza- eta literatura-komunikaziorako konpetentzia	Matematikarako konpetentzia	Zientziarako konpetentzia
✓	✓		

Teknologiarako konpetentzia	Gizarterako eta herritartasunerako konpetentzia	Arterako konpetentzia	Konpetentzia motorra
	✓		

## 4.2. Beste talde batzuk

Ama-hizkuntzan komunikatzeko gaitasuna	Atzerriko hizkuntzetan komunikatzeko gaitasuna	Matematika-gaitasuna eta oinarrizko gaitasunak zientzia eta teknologiaren alorrean	Gaitasun digitala
✓			✓

Ikasten ikasteko gaitasuna	Gaitasun soziala eta zibikoa	Ekimenaren zentzua eta enpresa-espirtua	Kultura-arloko kontzientzia eta adierazpena
✓	✓		

## 5. Baliabideak

### Informazio gidak

- [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) helbidean deskarga daitezkeen materialak:
  - “Memoria Kontsumo 2009”.
  - “Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen gida” (2005).
- Kontsumobideren Prestakuntza eta Informazio Zentroan mailega daitekeen materiala:
  - “Kontsumoko arbitrajearen eskuliburua” (2005).
  - “Europako kontsumitzailearen eskubideak” (2004).
  - “Kontsumoaren Europako II. Batzarra” (2003).
  - “Kontsumitzailearen telefono-agenda pertsonala” (2002).
  - “Nola konpontzen dira kontsumoko arazoak?” (2000).
  - “Egunerokoak kontsumoko hezkuntzan” (1998).
  - “Kontsumoko eskubidearen teoria batentzako elementuak” (1994).
  - “Kontsumoaren ikuskapena administrazio-jardunaren testuinguruan” (1992).

- [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) helbidean deskarga daitezkeen liburuxkak:
  - Kontsumoari buruzko oinarrizko argibideak (2013)
  - Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena (2013)
  - Kontsumoko arbitrajea, Atxiki zakizkio arbitraje-sistemari! (2012)
  - Zure eskubideak defendatzeko, informa zaitez! (2008)
  - Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez! (2008).
  - Ezustekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez! (2007).
  - Zure eskubideak defendatzeko beste bide bat (2007).
  - Kontsumoko Arbitraje Batzarra Euskadin (2006).

### Material didaktikoak

- Kontsumobideren Prestakuntza eta Informazio Zentroan mailega daitekeen materiala:
  - “6 videos, 6 temas” (6 bideo, 6 gai) (2001).
  - “Algo más que un cuento” (Ipuin bat baino gehiago) (1997).
  - “Erne begiak” mahai-jokoa (1995).

### Web-orriak

- KONTSUMOBIDE. KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA  
<http://www.kontsumobide.eus>
- EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZARRA  
[http://www.kontsumobide.euskadi.eus/y10-kbcons03/eu/contenidos/informacion/kb\\_arbitraje\\_consumo/eu\\_info/arbitraje\\_de\\_consumo.html](http://www.kontsumobide.euskadi.eus/y10-kbcons03/eu/contenidos/informacion/kb_arbitraje_consumo/eu_info/arbitraje_de_consumo.html)
- KONTSUMO, ELIKAGAI SEGURTASUN ETA NUTRIZIORAKO ESPAINIAKO AGENTZIA  
<http://www.aecosan.msssi.gob.es/>
- KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA ESPAINIAN  
<http://www.cec.consumo-inc.es>



## Helbide interesgarriak

### Kontsumobide-ren kontsumoaren alorreko prestakuntza eta informazio zentroak

**Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1º. 01008

Telf: 945 01 66 00

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

**Bilbao**

Nicolas Alcorta, 2. 48003

Telf: 94 403 22 20

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

**Donostia / San Sebastián**

Zarategi ibilbidea 82-84 Atz. 20015

Telf: 943 02 25 90

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