



Arloa: ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Informa zaituz, bidaiatu eta gozatu



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

1. Helburua

Garraio publikoen erabiltzaile gisa ditugun eskubideak eta betebeharrak ezagutzea.

Garraio bideetan gerta daitezkeen gorabeherak ezagutzea.

Bidaiazeko garaian gerta daitezkeen gatazkak prebenitzeko eta konpontzeko nora jo behar dugun jakitea.

2. Edukiak

- Garraio publikoaren motak. Bidaia egiteko garaian kontuan hartu beharreko alderdiak.
- Garraio bide publikoen erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak.
- Gerta daitezkeen gorabeherak:
 - Atzerapenak
 - Bertan behera uztea
 - Ekipajea galtzea
 - Overbookinga

3. Ariketak

3.1. Aurretikoa

Saia zaitetz honako galdera hauei erantzuten. Horietakoren batekin zalantza sortzen bazaizu, kontsulta ezazu gure www.kontsumobide.eus webgunea, "garraioa" atalean sar zaitetz "lurreko garraioa" edo "aireko garraioa" atalean, dagokionaren arabera.

- 1.- Garraio publikoa erabiltzen al duzu normalean?
- 2.- Baietz erantzun baduzu, zein da edo dira gehien erabiltzen dituzun garraiobide publikoak?
- 3.- Ba al dakizu zer eskubide dituzun garraiobide horien erabiltzaile gisa?
- 4.- Eskubide berdinak al ditugu trenez, autobusez edo hegazkinez bidaiatzen dugunean, adibidez?
- 5.- Eskubide horietakoren bat urratzen bada, ba al dakizu nora jo behar duzun? Ezagutzen al dituzu gatazkak konpontzeko bideak?
- 6.- Garraiobide publikoren batekin lotutako gatazkaren bat izan duzu noizbait? Nola konpondu duzu?

3.2. Tailerrari dagokionez

ACTIVIDAD 1: GARRAIO PUBLIKOAREKIN JOLASTEN

Tailer osoa joko baten bitartez garatzen da. Jokoaren helburua da garraio publikoaren erabilera egokia bultzatzea garraioaren erabiltzaile gisa ditugun eskubideak ezagutuz, baita eskubide horiek ez galtzeko kontuan izan behar ditugun betebeharrak ezagutuz ere. Jokoan aurrera egiteko modua helburuari lotutako galderei erantzun zuzena ematea da. Era berean proba-laukietan eror daiteke, 4 proba dira guztira, eta proba horiek ondoren deskribatzen ditugu jarduera gisa:

ACTIVIDAD 2: GARRAIO PUBLIKO MOTA DESBERDINAK KONBINATZEN DITUEN BIDAIA

Proba honetan ikasleek hiru kasu ebatzi behar dituzte: kasu bat autobus-erabiltzaile gisa ditugun eskubideei lotuta, beste bat tren-erabiltzaile gisa ditugun eskubideei lotuta, eta hegazkin-erabiltzaile gisa ditugun eskubideei lotuta bestea.

ACTIVIDAD 3: GARRAIO PUBLIKOAREN KALITATEA HOBETZEKO PROIEKTUA

Proba honetan ikasleek beren probintzian garraio publikoaren kalitatea hobetzeko hainbat ideia biltzen dituen proiektu bat landu eta defenditu behar dute gelaren aurrean.

ACTIVIDAD 4: LOGIKA-JOKOA

Logika-joko horren bitartez autobus, tren, taxi eta hegazkinen erabiltzaile gisa doan garraiatu ditzakegun ekipaje-kiloei dagokienez ditugun eskubideak lantzen dira, baita garraio-enpresak atzerapenak edo bertan behera uzteak eragiten baditu guk ditugun eskubideak ere.

ACTIVIDAD 5: EZKUTUKO ERANTZUNA

Notebook-programa euskarri gisa erabiliz, garraio publikoak erabiltzerakoan ditugun eskubideei lotutako galderei erantzun behar die taldeak. Horretarako, galdera bakoitzaren erantzuna letra-zopa moduko batean egongo da gordeta, eta aurkitu egin beharko dute.

3.3. Ondorengoa

Kontsumobiden tailerra egin ondoren irakasleek egin beharreko ondoko jardueraren proposamen gisa hainbat kasu proposatzen dira, Kontsumobiden bildutako informazioarekin eta garraio publikoaren erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruz eskuratutako jakintzekin konpondu beharko direnak.

Sar zaitetz Kontsumobideren webgunean eta konpon itzazu honako kasu hauek bilatzen duzun informazioa baliatuz.

www.kontsumobide.eus Informazioaren atalean, sar zaitetz “Kontsumo gaiak” atalean, eta hor zaudela, sar zaitetz “lurreko garraioa” edo “aireko garraioa” atalean, dagokionaren arabera.

1. KASUA:

Mirenek Oviedorako autobusa hartu zuen eta maleta autobusaren maletategian sartu zuen. Helburura iritsi zenean bere maleta galdua zegoen. Autobus-konpainiak esan dio gehienez ere 435€-ko kalte-ordaina emango diola. Informazio zuzena eman al dio konpainiak?

2. KASUA:

Aitorrek Madrilerako bidaia bat egin zuen. Burgos inguruan zeudela, autobusa gelditu egin zen 15 minutuko geldialdia egiteko. Autobusaren gidariak kafe bat hartzea erabaki zuen, eta kafetegian jende ugari zegoenez geldialdia azkenean ordu 1ekoa izan zen. Azkenik, Madrilerara berandu iritsi zen. Konpainiak ez du atzerapenaren erantzule izan nahi. Zer gomendatuko zenioke Aitorri?

3. KASUA:

Miguel eta Ana Bilbotik Bartzelonarako hegaldia egitera zihoazen, Mediterraneoan zeharreko bidaia bat egiteko itsasontzia hartu behar baitzuten. Hegazkinean eserita eta abiatzekotan zeudenean, hegazkinak arazo teknikoak zituela eta aireratu ezin zela jakinarazi zien komandanteak. Kasu honetan, zein egoeratan daude Ana eta Miguel?

- Gainerreserba (overbookinga).
- Atzerapena.
- Hegaldia bertan behera uztea.

4. KASUA:

Overbookingaren kasuan, honako 2 hauen artean aukeratzeko eskubidea dugu:

- 1.- 7 egunetan txartelaren prezioetik egin gabeko bidaiaren zatiari dagokion kopurua itzultzea (eta egindakoari dagokiona ere bai, hegaldiak jadanik zentzurik ez duenean), eta, bidezkoa denean, abiapuntura ahal bezain laster itzultzeko hegaldi bat hartzea.
- 2.- Garraio alternatiboa, ahal bezain laster edo geroago.

- Egia.
- Gezurra.

5. KASUA:

Malenek tren-txartel bat zeukan Malagara bidaiatzeko. Abiatu baino hiru ordu lehenago jakinarazi diote bidaia bertan behera geratu dela, eta bidaia hori autobusez egiteko aukera eskaini diote. Zuzena al da konpainiak eskaintzen diona?

6. KASUA:

Zeintzuk dira edozein taxi-erabiltzailek dituen eskubideak?

4. Gaitasunekiko lotura

4.1. Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa, OLH eta eskola-jatorriko 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

- KONTSUMITZAILEAREN ETA ERABILTZAILEAREN GIDA. Eusko Jaurlaritza. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza. 2007.
- GARRAIOAREN GIDA. Eusko Jaurlaritza. Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritza. 2006.

Material didaktikoak

- KONTSUMITZAILEAREN HEZIKETARAKO 133 TAILER. Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritza. 2004.

Web-orriak

- KONTSUMOBIDE KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUAREN WEBGUNEA
www.kontsumobide.eus
- EUSKOTREN ETA EUSKOTRAN
<http://www.euskotren.eus/>
- ALDIRIKO SAREA.
www.renfe.es
- TRENBIDE-LINEA
www.feve.es
- BILBOKO METROA
www.metrobilbao.net
- BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA
www.cotrabi.com/
- BIZKAIBUS
http://www.bizkaia.net/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem_Codigo=195&id_ioma=CA
- ATALA → BILBOBUSEN “HERRI BARRUKO AUTOBUSAK”
www.bilbao.net
- BIZKAIKO ZUBI ESEKIA
www.puente-colgante.com
- GASTEIZKO HIRI-GARRAIOA
www.vitoria-gasteiz.org/tuvisa
- ARABAKO HERRI ARTEKO AUTOBUSEN GARRAIOAK

<http://www.alava.net/ObrasPublicas/default.asp>

- TXARTEL BAKARRA. GIPUZKOAKO TARIFA SISTEMA BATERATUA
www.mugipuzkoa.com
- DONOSTIAKO HERRI BARNEKO AUTOBUSAK
www.dbus.es
- DONOSTIALDEKO METROA
www.euskotren.es
- GARRAIO PUBLIKOA IRUNEN
<http://www.irun.org/cod/noticias/ficha.aspx?tipo=banner&idioma=1&clave=2311>.

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

Bilbao

Nicolas Alcorta, 2. 48003

Telf: 94 403 22 20

Email: formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Donostia / San Sebastián

Zarategi ibilbidea 82-84 Atz. 20015

Telf: 943 02 25 90

Email: formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus