



Arloa: ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Kontsumoari buruzko oinarrizko eskubideak



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

1. Helburua

Kontsumitzaileek legez dituzten eskubideak ezagutzea eta eskubide horietaz baliaitzeko dauden bideak eta erakundeak ezagutzea

2. Edukiak

- Kontsumitzaile kontzeptua
- Kontsumitzailearen babesa
 - Kontsumitzailearen eskubideak
 - Kontsumitzailearen betebeharrak
 - Saltzailearen eta kontsumitzailearen arteko liskarrak konpontzeko bideak
 - Adiskidetasunezko konponbideak
 - Erreklamazio orriak (Maila aurreratua)
 - Kontsumoko arbitraje sistema (Maila aurreratua)
 - Bide judiziala (Maila aurreratua)
 - KIUB-Kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoak eta kontsumitzaileen elkarteak (Maila aurreratua)

3. Ariketak

3.1. Tailerrari dagokionez

ERDIKO MAILA

ARIKETA 1: NOIZ JARDUTEN DUT KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILE GISA?

Eguneroko zenbait egoera planteatuko dira, eta, joko baten bitartez, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa zer egoeratan jarduten dugun erabaki beharko dugu.

ARIKETA 2: NIRE URTEBETETZE-JAIA

Ipuin baten kontaketatik abiatuta, parte-hartzaileek protagonistei lagunduko diete zenbait probatan, publizitate-liburuxkak aztertuz, erosketak eginez, produktuak itzuliz, bermea baliatuz eta abar, betiere kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontuan hartuz.

ARIKETA 3: NIRE POSTERRA

Irudiak erabiliz, talde bakoitzak poster batean bilduko ditu ikasitako kontzeptu guztiak.

MAILA AURRERATUA

ARIKETA 1: BADA KIZU ZEURE INTERESAK BABESTEN?

Zenbait galdera egingo zaizkie parte-hartzaileei, esaterako, inoiz kontsumo-arazorik izan ote duten edo erreklamazioren bat jarri ote duten, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa izan dituzten esperientzien berri eman dezaten. Halaber, oinarritzko azalpenak emango dira gaiaren inguruko zenbait kontzepturi buruz.

ARIKETA 2: HAU GUZTIA JAKIN BEHAR DUT ...

Ordenagailu bidezko aurkezpen baten bitartez, kontsumo-alorrean zer eskubide eta zer betebeharrak dauzkaten jakinaraziko zaie parte-hartzaileei, baita arazoaren aurrean nola jokatu behar duten ere.

Jarraian kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrak horiek errepasatu egingo ditugu, zenbait kasu praktikoren testuinguruan jarritz.

Azkenik, gatazkak konpontzeko lau bideak aurkeztuko ditugu, benetan gerta daitezkeen zenbait egoeraren testuinguruan jarritz.

ARIKETA 3: “KONTSUMO-LABIRINTOA” JOKOA

Joko honen bitartez, aurreko jardueretan ikasitako kontzeptu teorikoak errepasatu nahi dira, jokoaz gain beste zenbait jardueren praktiko abian jarritz.

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
Erdiko Maila		✓		
Maila Aurreratua		✓		

	Izaten ikasteko konpetentzia	Hizkuntza- eta literatura-komunikaziorako konpetentzia	Matematikarako konpetentzia	Zientziarako konpetentzia
Erdiko Maila	✓	✓		
Maila Aurreratua	✓	✓		

	Teknologiarako konpetentzia	Gizarterako eta herritartasunerako konpetentzia	Arterako konpetentzia	Konpetentzia motorra
Erdiko Maila		✓		
Maila Aurreratua		✓		

4.2. Beste talde batzuk

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

	Ikasten ikasteko gaitasuna	Gaitasun soziala eta zibikoa	Ekimenaren zentzua eta enpresa- espiritua	Kultura- arloko kontzientzia eta adierazpena
Erdiko Maila	✓	✓		
Maila Aurreratua	✓	✓		

5. Recursos

Informazio gidak

- www.kontsumobide.eus helbidean deskarga daitezkeen materialak:
 - “Memoria Kontsumo 2009”
 - “Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen gida” (2005).
- Material de préstamo en el Centro de Formación e Información de Kontsumobide:
 - “KOntsumoko arbitrajearen eskuliburua” (2005).
 - “Europako kontsumitzailearen eskubideak” (2004).
 - “Kontsumoaren Europako II. Batzarra” (2003).
 - “Kontsumitzailearen teléfono-agenda pertsonala” (2002).
 - “Nola konpontzren dira kontsumoko arazoak?” (2000).
 - “Egunerokoak kontsumoko hezkuntzan” (1998).
 - “Kontsumoko eskubidearn teoría batentzako elementuak” (1994).
 - “Kontsumoaren ikuskapena administrazio-jarduaren testuinguruan” (1992).
- www.kontsumobide.eus helbidean deskarga daitezkeen liburuxkak:
 - Oinarrizko kontsumo argibideak (2013)
 - Kontsumoko arbitrajea. Kontsumoko gatazkak konpontzeko biderik errazena (2013)
 - Kontsumoko-arbitrajea. Atxiki zaizkio arbitraje-sistemari!(2012)
 - Zure eskubideak defendatzeko, informa zaitez! (2008)
 - Esuztekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez! (2008).
 - Esuztekorik gabe kontsumitzeko, informa zaitez! (2007).
 - Zure eskubideak defendatzeko beste bide bat (2007).
 - Kontsumoko Arbitraje Batzarra Euskadin (2006).

Material didaktikoak:

- KOntsumobideko Prestakuntza eta Informazio Zentroan mailega daitezkeen materiala:
 - “6 videos, 6 temas” (2001).
 - “Algo más que un cuento” (1997).

- o Juego de mesa “Erne begiak” (1995).

Páginas Web

- KONTSUMOBIDE
<http://www.kontsumobide.eus>
- EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZARRA
http://www.kontsumobide.euskadi.eus/y10-kbinfo05/es/contenidos/informacion/kb_arbitraje_consumo/es_info/arbitraje_de_consumo.html
- KONTSUMO, ELIKAGAI ETA NUTRIZIORAKO ESPAINAKO AGENTZIA
<http://www.aecosan.msssi.gob.es/>
- KONTSUMITZAILEAREN EUROPAKO ZENTROA ESPAINIAN
www.cec.consumo-inc.es

Helbide interesgarriak

Kontsumobide- ren kontsumoaren alorreko prestakuntza zentroak

Vitoria-Gasteiz

Adriano VI, 20-1º. 01008

Telf: 945 01 66 00

Fax: 945 01 66 01

Email: formacion-araba@kontsumobide.eus

Bilbao

Nicolas Alcorta, 2. 48003

Telf: 94 403 22 20

Fax: 94 403 22 21

Email: formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

Donostia / San Sebastián

Zarategi ibilbidea 82-84 Atz. 20015

Telf: 943 02 25 90

Fax: 943 02 25 92

Email: formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus