

# 8

# Kontsumerismoa

1. **Kontsumerismoaren jatorria eta zergatiak**
  - 1.1. Mugimendu kontsumeristaren jatorria
  - 1.2. Kontsumerismoaren zergatiak
2. **Kontsumerismoaren kontzeptua eta ezaugarriak**
  - 2.1. Kontsumerismoaren kontzeptua
  - 2.2. Kontsumerismoaren ezaugarriak
3. **Kontsumerismoaren bilakaera Espainian**
4. **Enpresaren erreakzioa eta erantzuna kontsumerismoaren aitzinean**
5. **Kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia Europar Batasunean eta Espainian: araudi orokorra eta berariazkoa**
  - 5.1. Espainian kontsumitzailea babesten duten erakundeak
6. **Kontsumitzaileen eskubide eta betebeharrak**
  - 6.1. Kontsumitzaileen eskubideak
  - 6.2. Kontsumitzaileen betebeharrak
  - 6.3. Erreklamazioak



ARBITRAJEARI ATXIKIA  
ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



KONTSUMOKO ARBITRAJEA  
ARBITRAJE DE CONSUMO





Gaur egungo kontsumo-gizartean, merkatua funtsezko erakunde bihurtu da bizitzako arlo ekonomiko eta sozial aunitzetako ondasun eta zerbitzuen elkartruckerako kalitate handiko tresna gisa. Eskaintza eta eskariaren arteko erlazioen azterketa eta, zehazki, ekoizle eta kontsumitzaileen artekoa, eztabaidagai bihurtu da.

Gisa honetan, merkatuko erlazioen irizpide zuzentzaile modura, **kontsumitzaileen burujabetzak**, batetik, ezartzen du kontsumitzaileen aukeratze- eta erosketa-gaitasuna bere gustuen eta lehentasunen arabera dela, eta, bertze aldetik, ekoizleak bertzerik gabe kontsumitzaileek eskatzen dituzten ondasunak merkatuan eskaintzera mugatzen direla, azken hauen beharrak ase nahian (Penz, 1986).

Hala ere, ekoizle eta kontsumitzaileen elkarrekintzak praktikan erakusten du ardatza ez dela kontsumitzaileen burujabetza. Kontsumitzaileek agerian uzten dute merkatuak kontsumitzaileari **burujabetza** eman beharrean, **ekoizleari** ematen diola.

Egoera horretan, kontsumitzaileen aitzinean enpresek aunitzetan erakusten duten botere-indar hori konpentsatzeko, **kontsumerismoa** sortu da. Eta ez kontsumitzaileen ekimenez soilik –elkarte gisa antolatzearen bitartez–, baita administrazio publikoen ekimenez ere, kontsumitzaileen aldeko arauak onartu dituzten neurrian.



## 1. Kontsumerismoaren jatorria eta zergatiak

Kontsumitzailea babesteko araudiaren garapena duela gutxikoa bada ere, produktuen eskaintzan egon daitezkeen gehiegikerien gaineko kezka aspaldikoa da, kontsumo-gizartea bezain aspaldikoa bai behintzat.

### 1.1. Mugimendu kontsumeristaren jatorria

Mugimendu honen **jatorria XIX. mendearen bukaeran** kokatzen da, kontsumitzaileen elkarteak kooperatiba forman sortu zirenean. Denbora hartan European indarrean zegoen sistema kapitalistaren erreforma zalantzan jartzen edo planteatzen zuten teoria ezberdinekin lotuta sortu zen. Kontsumitzaileak antolatzeko eratutako lehendabiziko erakundeak kooperatiben inguruan sortu ziren, eta 1844an **Ingalaterrako Rochdal** hirian jaiotakoa hartzen da lehendabizikotzat. Kooperatiba horiek hasierako mugimendu sozialistekin batera sortu ziren, langileriaren lan-baldintza penagarriekiko protesta gisa.



**Estatu Batuetan**, kontsumitzaileen lehendabiziko elkarteak XIX. mendearen azken hamarraldian sortu ziren, eta merkatuan eskaintzen ziren produktu edo zerbitzuendako araubide egokien bidez aldarrikatzen zuten kontsumitzaileen babesa. 1891n New Yorkeko Kontsumitzaileen Liga edo Elkarteak sortu zen. Hala ere, XX. mendeko hogeita hamarreko hamarraldian kontsumitzaileen beste bi erakunde handi sortu ziren: *Consumers Union* eta *Consumers Research*, merkatari aunitzen praktika desleialen aitzinean norbanako kontsumitzailea defendatzeko.

<http://consumersresearch.org/>

Gaur egun ezagutzen diren bezala, **XX. mendean** agertu ziren **kontsumitzaileen elkarteak**, industrializazio-prozesuarekin batera, eta **Estatu Batuetan eta Europako zenbait herrialdeetan** garatu zen masa-kontsumoarekin batera: kontsumismoa, zarrastelkeria, multinazionalak, masa-ekoizpena eta sofistikaioa.

Bigarren Mundu-gerraren ondotik sortutako erakunde horiek ez zuten garrantzi handirik izan hirurogeiko hamarraldira arte. Orduetik aitzinera, behin langileen beharrian kuantitatibo orokorrak beteta zirela, jomuga eta aldarrikapen kualitatibo berriak sortu ziren. Kontsumitzaileen mugimendu berria jaio zen horrela, mugimendu sindikaletik aparte. Kontsumitzaileak beren eskubideez jabetzen dira une horretan.

Europako zein Ipar Amerikako gizarteak gero eta garbiago zituen jomugak asetzeko, hirurogeiko hamarraldian AEBtako lehendakaria zen J.F. Kennedyk behartuta ikusi zuen bere burua **Kontsumitzaileen Eskubideen Gutuna** aditzera emateko, **1962ko martxoaren 15ean** AEBtako Kongresuari zuzendutako mezu berezi batean. Ondoko taulan ikusten ahal dira bertan biltzen diren oinarritzko eskubideak.

**Kontsumerista** izeneko mugimendua indarra hartzen hasi zen eta herrialde industrializatu guztietan sortu eta garatu ziren gisa horretako erakundeak. Indarra hartuz joan ahala, gobernuen aitzinean kontsumitzaileak babesteko legeak hobetzen nabarmendu ziren, eta argitaratutako aldizkarien bidez, presio-forma ugari erabili zuten, zenbait produktu edo zerbitzuekiko boikotak antolatzea barne, nazioarte mailan elkarren arteko koordinazioari hasiera ematen zioten bitartean.

KONTSUMITZAILEAREN ESKUBIDEEN GUTUNA	
Eskubidea	Azalpena
<b>Segurtasun-eskubidea</b>	Kontsumitzailearen babesa bermatzea osasunerako edo bizitzarako mehatxuak diren produktu arriskutsuak merkaturatzearen aitzinean.
<b>Informazio-eskubidea</b>	Babesa bermatzea, publizitatearen, etiketatzearen edo, marketina dela eta, iruzurrez, gehiegikeriaz edo engainuz egindako bertze edozein praktikaren kontra. Gainera, kontsumitzaileak bere nahi eta beharren arabera komeri zaizkion erabakiak hartzeko behar bezala informatuta egon behar du.
<b>Aukeratzeko eskubidea</b>	Ahal den neurrian, produktu eta zerbitzu anitzetarako sarbidea bermatzea, prezio lehiakorretan eta gogobeteko kalitatearekin. Lehia garatu ezin den sektoreetan eta gobernuko erregulazioak lehia ordeztan duenean, prezio zuzen batean kalitateko eta gogobeteko zerbitzua bermatzea.
<b>Entzuna izateko eskubidea</b>	Kontsumitzaileengan eragina duten gobernu-politikak adierazterakoan, haien interes orokorra ordezkaturia eta entzuna izan dela, eta aintzat hartuko dela bermatzea. Administrazioak kexak erantzungo dituela eta kontsumitzaileari auzitegietako sarbidean tratamendu zuzena ziurtatuko zaiola esan nahi du horrek.

Europako Kontseiluko Batzorde Eratzaileak 1972an Kontsumitzaileen Gutun Nagusia onartu zuen, non eskubide hauek ezartzen diren:

- 1) **Osasuna eta segurtasuna babestea.**
- 2) **Interes ekonomikoak babestea.**
- 3) **Kalteak ordaintzea.**
- 4) **Informazioa eta hezkuntza.**
- 5) **Ordezkaritza.**







## 2. JARDUERA (O) Informazioa bilatzen

2014an Gobernuak *Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición* delakoa sortu zuen. Ondoko esteka honetan bila ezazu zein den erakunde horren einkizun nagusia ('sobre AECOSAN' atalean).



[http://www.aecosan.msssi.gob.es/eu/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/eu/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)

Horrez gainera, nabigatu bertan edukiaz jabetzeko.

### 1.2. Kontsumerismoaren zergatiak

Behin mugimendu kontsumeristen aurrekari historikoei erreferentzia egin eta gero, garrantzitsua da hori bultzatu zuten arrazoiak gogoraraztea. Engel eta Blackwell adituen ustez honako hauek izan ziren:

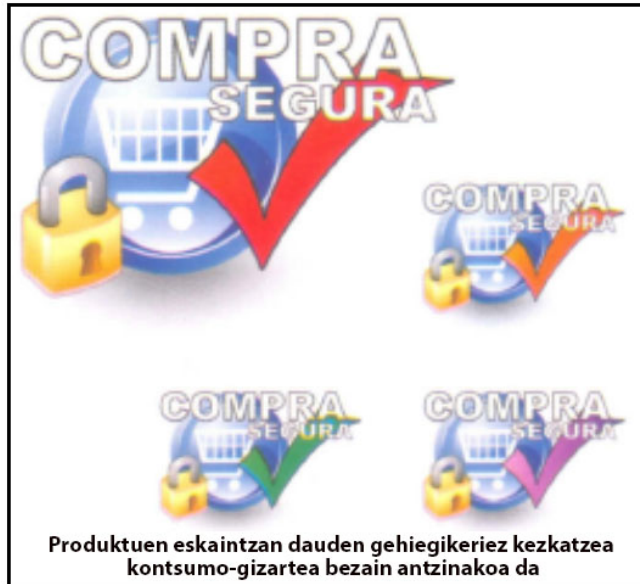
- a) **Arrazoi historikoak:** azterketa historikoak erakusten du kontsumerismoa aunitzez azkarrago garatzen dela diru-sarreraren areagotze lasterraren ondotik prezioen igoera jasan duten nazioetan, herritarren eroste-ahalmenaren benetako jaitsiera nozitzen dutenean.
- b) **Arrazoi sozio-psikologikoak:** alienazioa (nortasunaren muga) kontsumitzaileen atsekabearen funtsezko jatorria bilakatu da, baita faktore sozio-demografiakoak ere.
- c) **Enpresa-akatsak:** merkatua produktuz hornitzean enpresek akatsak egiten dituztela –edo ez dutela asmatzen– gauza nabarmena da batzuetan. Produktuak norbaitek eskatu behar ditu, aitzinetik kontsumitzaileak eskatu gabe ezin dira ekoiztu. Enpresek kontsumitzailearen ikuspegiarekin jokatu beharko lukete.
- d) **Informazioaren adostasunik eza:** gaur egungo merkatuak konplexuak dira eta kontsumitzaileen eskura dagoen informazioa, aunitzetan, desagokia da. Hauek ez dute denborarik, ez interesik, edota gaitasuna falta zaie merkatuko eskaintzarekin batera heldu den informazioa jasotzeko; ez dira gauza informazio guztia barneratzeko; beharrezkoa dute lan hori erraztuko dien norbait.
- e) **Murrizketa ekonomikoak:** etxeko aurrekontuak hobeki erabili behar dira krisialdietan. Alde batetik, bizitza hobetzeko akuilua dira, eta bertze aldetik erosketa-ahalmenaren murrizketak. Bi baldintza horiek prezioaren eta kalitatearen artean gero eta erlazio hobea bilatzera eramaten dute kontsumitzailea.
- f) **Hezkuntza maila handiagoa:** herrialde aunitzetan erdietsitako hezkuntza maila hobek kontsumitzaileak beren eskubideak hobeki ezagutzera eraman dituzte, eta norbanakoen kontsumo-jardueretan eskubide horiek baliatzen ahalegintzen dira.
- g) **Enpresa-harrera eskasa:** eskuarki kontsumitzaileak enpresetatik urrun egon izan dira, bai zer ekoiztu erabakitzeko prozesuetan, bai erosi eta kontsumitu ondoren produktu horiek lortzen dituzten emaitzen inguruko kezkan. Urruntasun horrek atsekabe handia eta enpresen ikuspegiaren kontrako jarrerak eragin ditu.



Erosketa-ahalmenaren galerak prezio-kalitate erlazioa gero eta hobea izan dadin aldarrikatzera eramaten du eskatzailea



Nork ez du bere burua ikusi dagoeneko daukan produktu bat erosten?



Produktuen eskaintzan dauden gehiegikeriez kezkatzea kontsumo-gizartea bezain antzinakoa da



**Ba al zenekien...**  
Saltzaileak behartuta daude saltzen dituzten produktuen gaineko informazio osoa ematera: prezioak, etiketak, bermeak, salmenta ondoko laguntza, e.a.



### 3. JARDUERA (L\*) Informazioa bilatzen

Nork ez du bere burua ikusi lehendik baduen produktu bat erosten? Eta oso antzekoa eta funtzio berberak dituen bertze bat badaukala jakinda ere, bertze berri bat nahi eta lortu nahi du, modernoagoa, aplikazio gehiago dituena edo, bertzerik gabe, estetikoki erakargarriagoa delako. Gehiegi pentsatu gabe, animatu eta erosi egiten du. Jarduteko modu hori, nahia eta zaharkitzearen printzipio gisa ezagutzen dena, aplikagarria da kontsumo masiboko hainbat ondasunekin.

Irudi horrek, pertsona aunitzendako egunerokoa izanik, erakusten du kontsumoa dela ekoizpenaren eta erreproduzio sozialaren ardatza, errealitate objektibo, material eta sinbolikoa den neurrian, erabateko fenomeno soziala baita kontsumoa.

Zein agertokietan ematen dira horrelako egoerak?



### 4. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Interneten, bila ezazu aire-konpainien edo enpresa turistikoen kontrako erreklamazioak aurkezten dituen Espainiako kontsumitzaileen elkarteren bat. Azal ezazu erreklamazioak nola egin behar diren.



### 5. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Erabili ezazu Internet kontsumitzaileen mundu mailako erakunderen bat dagoen ikertzeko. Bilatu bere izena, bulegoak non dituen, bere helburuak, plan estrategikoak, e.a.



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**  
AUNANDO  
ESFUERZOS POR  
EL CAMBIO

## 2. Kontsumerismoaren kontzeptua eta ezaugarriak

Mugimendu kontsumerista edo kontsumitzaileen defentsarako mugimendua kontsumitzaileen atsekabea erakusten duen izaera sozialeko mugimendua da. Bere funtsezko helburua kontsumitzaileen eskubideak aldezte da, eta kontsumitzaileen indarra defendatzea ziklo ekonomikoaren edozein momentuan saltzaileek duten indarraren aitzinean.

### 2.1. Kontsumerismoaren kontzeptua

Ingeleseko *consumerism* terminoaren itzulpena da. Lehendabizikoz 1974an erabili zuten **Aaker** eta **Day** adituek eta honela definitu zuten: “kontsumitzaileen eskubideak defendatzen dituen mugimendu soziala, kontsumitzaileen elkarten eta beraien aurrekarien bitartez, merkatuan kontsumitzaileen lekua berrorekatzen duena ondasun eta zerbitzuen ekoizlearen burujabetzaren aitzinean”.



**Peter Drucker**-en iritzian (1980), kontsumerismoa “marketinaren lotsa” da; baita eskatzaileei zer eskatu inposatzeko publizitatera zein marketineko bertze teknika batzuetara jotzen duten enpresena ere, arrazoi emozionalak gehiago nabarmentzen dituztela, arrazionalak baino. Eroslearen eta saltzailearen eskubideen arteko desoreka egotean oinarritzen da.

**Kotler**-en ustez, kontsumerismoa saltzaileekin dituzten harremanetan kontsumitzaileen eskubideak eta indarra areagotzea bilatzen duen mugimendu soziala da.

**Lambinendako**, berriz (2003), kontsumerismoa abiatu zen marketin operatiboaren gehiegikeriengatik, hau da, eskaintza eskariaren itxaropentara egokitu beharrean, eskaria eskaintzaren aitzinean makurtzea bilatzen duen **marketin basatia** praktikatzaren ondorioz.

Teoria ekonomikoak, geroztik, kontsumerismoa deitu dio edozein sistema ekonomikotan merkatuko ekoizpen- eta banaketa-bitartekoen aitzinean kontsumitzaileen eskubideak eta indarra areagotzeko kontsumitzailearen defentsarako eratutako edozein mugimendu soziali.



**Ba al zenekien...** Druckerrek ez du kontsumerismoaren mugimendua gutxietsi nahi, baizik eta kritika zorrotza egiten die marketina kontsumitzaileen beharrak asetzeko tresnatzat erabili ordez enpresaren eskakizunak inposatzeko erabiltzen duten enpresei, kontsumitzaileak enpresaren beharrak asetzea nahi duten enpresei.

### 2.2. Kontsumerismoaren ezaugarriak



Mugimendu kontsumeristaren ezaugarrien artean honako hauek nabarmentzen dira:

- **Kontsumitzaileen eskubideak babestea**, eskaintzaren boterea mugatuz eta eskari informatuagoa eta aktiboagoa sortuz.
- Hasteko, **salerosketa-harremanetan iruzurra baztertzen** saiatzen da, eta bigarren mailan, **erosle partikularrendako eta gizarte osoarentzat arriskutsua izan daitekeen praktika oro alboratzen**, ekoizle edo banatzaile jakin batek merkatuan izaten ahal duen nagusitasunaz baliatzea oztopatuz.

- Bere baitan hartzen du **kontsumo arduratsua, etikoa eta solidarioa**, hau da, irizpide arduratsuen arabera kontsumitzea, erosten ditugun produktuen historia ez ezik, kontsumoak eragiten dituen ondorio sozialak eta ingurumen arlokoak aintzat harturik. Merkataritza askearen oinarritzko arauak erabat aldaturik, kontsumitzailea eskaintzara egokitzera behartzen duen enpresa-marketin erasokorra praktikan jarri ondotik sortzen da.
- **Taldeko parte-hartzea eta parte-hartze kolektiborako eremuak zabaltzea** ahalbidetzen du, baita norbanakoaren eta Erakunde Publikoen arteko harreman-kanal garrantzitsuak irekitzea ere, ondorio juridiko eztabaidaekin izateaz gainera, iritzi publikoa aldatzeko ahalmena duten protesta, erreklamazio eta eskari pribatuen hainbat prozesu antolatzearen bidez.
- Aldatu eta onera egin duen **kontsumo-gizartea** eragin du eta baliagarria izan da “kontsumitzaile postmodernoa” deitu zaion kontsumitzaile berri baten prestakuntzarako: kontsumitzaile arduratsua, produktu eta zerbitzuen prestazio seguruago eta handiagoak aktiboki eskatzen dituena. Halaber, sinpletasuna, osasunerako onurak, kalitate-prezio erlazio hobea, informazioa eta merkatuko kodeak ikastea ere ekarri du.
- XX. mendearen bigarren erdialdean ekoizleek eta banatzaileek merkaturuan osatzen duten **eskaintza konpentsatzeko indarra** izatea lortu du. Horretarako lagungarria izan da Internet, baita erosi aitzinean kontsumo-erabaki informatua (ehunka kontsumitzaileen iritzia barne) osatzeko aukera ere.



Gogoan izan... Kontsumerismoak kontsumitzaileen eskubideak babestea bilatzen du, ekoizle edo banatzaile jakin batek merkaturuan izaten ahal duen nagusitasunaz baliatzea oztopatuz. Kontsumitzaile arduratsu berri bat eragin du, produktu eta zerbitzuen prestazio seguruago eta handiagoak aktiboki eskatzen dituena.

### 3. Kontsumerismoaren bilakaera Espainian

Espainian, mugimendu kontsumerista bertze herrialdeetan baino aski beranduago hasi zen. Legearen ikuspegitik, honako hauek onartu ziren:

- 1963: Lehiaren Defentsari buruzko Legea.
- 1964: Elkarteen Legea.

Hirurogeiko hamarraldian agertu ziren lehendabiziko etxekoandre eta kontsumitzaileen elkarteak:

- 1968: Etxekoandreen Elkarten Federazio Nazionala.
- 1969: Kontsumitzaileen Federazio Nazionala.

Administrazioaren eremuan honako hauek sortu ziren:

- 1971: Barneko Merkataritza eta Kontsumitzaileen Kontseilua.
- 1975: Kontsumoko Institutu Nazionala (*INC*).
- 2014: Espainiako Kontsumo, Elikagai-segurtasun eta Nutrizio Agentzia (*AECOSAN*).



Espanian, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituzten arauak maila gorena dute, **1978ko Espainiako Konstituzioan** bilduta baitaude:

- 51. artikulua kontsumitzaileen babesaren printzipioa ezartzen du.
- 54. artikulua, gainera, Administrazioaren jardura gainbegiratu duen eta orokorrean herritarren eskubideen defendatzailea den arartekoaren figura biltzen du.

**Kontsumitzaileen elkarteak** entitate zibilak dira, irabazi asmorik gabek eta presio-taldeek mendekotasunik ez dutenak. Garatzen duten ekintza beraien bazkideei begira gauzatu da eta eskaintzen dituzten zerbitzuen artean honako hauek aipatu ahal dira:

- Informazioa eta aholkularitza.
- Defentsa juridikoa, norbanakoa eta kolektiboa.
- Argitalpen eta ikerketa bereziak.

**Helburua** kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa izan da, informazioa eta hezkuntza barne direla, bai orokorrean, bai produktu edo zerbitzu jakin batzuei begira. Adinez nagusiko edozein pertsona izaten ahal da kontsumitzaile-elkarte bateko kide. Eskuarki, halako elkarte baten kide izateko, norberaren datuak eta izena emateaz gainera, diru-kuota bat ere ordaindu behar izaten da.

Espainiako kontsumitzaileen mugimenduaren garapena demokraziaren aurrerapenarekin batera heldu da, eta gaur egun erakunde aunitz dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak defendatzea eta ordezkatzeko helburu dutenak, ikuspegi ideologiko eta filosofiko desberdinetatik. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioaren baitakoa den Kontsumo, Elikagai-segurtasun eta Nutrizio Agentziaren (AECOSAN) **Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarten Estatuko Erregistroan** izena emanda onartzen dira, baita autonomia-erkidegoen berriazko erregistroetan ere.

### Asociaciones de Consumidores y Usuarios

<http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=asoc>



Gaur egun horrela aitortuta dauden kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen kopuru handia dela eta, gehienak estatu mailako federazio, konfederazio eta erakundeetan integratuta daude. Ia guztiak **Espainiako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseiluan** parte hartzen dute (<http://www.consumo-ccu.es/>), berori baita, formalki, Espainiako kontsumitzaileen ordezkarietarako eta kontsultarako organo gorena, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorra (*Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, LGDCU*) ezarritakoaren arabera. Kontseilua 1991n eratu zen eta kontsumitzaileen aldeko jardura zabala garatzen du:

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eguneroko bizitzan eragina duten gaien inguruko txostenak eta ikerketak eginez eta irizpenak emanez.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen ordezkarietan foro nazional zein komunitarioetan parte hartuz.

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Consumo/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/)



<http://www.consumidoresirache.com/>



AECOSAN delakoak estatu mailan onartzen dituen kontsumitzaileen federazio, konfederazio eta erakunde guzti horien artean, ondoko hauek nabarmentzen dira:

- *Organización de Consumidores y Usuarios (OCU, 1975).* <https://www.ocu.org/>
- *Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU, 1983).* <http://cecu.es/>
- *Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa de España (UNAE, 1979), 1985ean Federación UNAE delakoaren sorburu izan zena.* <http://www.federacionunae.com/>
- *Asociación General de Consumidores (ASGECO, 1980).* <http://asgeco.org/>
- *Asociación de Consumidores en Acción (FACUA, 1981).* <https://www.facua.org/>
- *Unión de Consumidores de España (UCE, 1984).* <http://www.uniondeconsumidores.info/>
- *Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI, 1986).* <http://www.fuci.es/>
- *Asociación de Consumidores y Usuarios de bancos, Cajas, Productos Financieros y de Seguros (ADICAE, 1990).* <https://www.adicae.net/>
- *Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).* <http://www.auc.es/>

Zerrenda horri **kontsumo-kooperatiba erakundeak** gehitu behar zaizkio, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kooperatiben Espainiako Konfederazioa (*Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios*, HISPACOOP, <https://www.hispacoop.com/home/>) eta



Espainiako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kooperatiben Batasun Nazionala (*Unión Nacional de Cooperativas de Consumidores y Usuarios*, UNCCUE, <http://www.consumidores.coop/>), adibidez, biak ere kontsumitzaile-elkarteen aitortzen dutenak, aitzinekoetatik modalitate ezberdin batean bada ere.



**Ba al zenekien...** Gaur egun, ondasun eta zerbitzuen ekoizpen handia dagoen eta kontsumitzaileek nolabaiteko eroste-ahalmena duten herrialdeetan badira kontsumitzaile-elkartek. Hirugarren Munduan, ordea, mugimendu kontsumerista hastapenetan dago oraindik.



ASOCIACIÓN  
GENERAL DE  
CONSUMIDORES

<http://asgeco.org/>

**Gogoan izan...** Kontsumitzaileen elkarteek bazkideei informazioa, aholkularitza, defentsa juridikoa, argitalpenak eta ikerketa espezializatuak eskaintzen dizkiete.

**Ba al zenekien...** Kontsumitzaileek gero eta gehiago ezagutzen dituzte kontsumitzaileen elkarteak, eta horietan parte hartzen dute.



## 6. JARDUERA (L-O) Informazioa bilatzen

Bilatu zein den Nafarroan kontsumitzaileen defentsarako oinarritzko Foru Legea eta osatu aurkibide moduko bat bertako edukien titulu, kapitulu eta artikuluekin.

**Gogoan izan...** Kontsumitzaileen elkarteak baliagarriak dira babes eragingarria bermatzeko. Horretarako, mugimendu kontsumerista sustatu eta sendotu behar dute.



## 7. JARDUERA (L\*)

Bikote batek eztei-bidaia kontratatu zuen bidaia-agentzia handizkari batekin. Helmuga arras klasikoa: Karibe. Karibek okerrera du ez duela beti eguraldi ona izaten, jende gehienak kontrakoa uste izan arren. Haizete sasoian, batik bat, uztail aldera hasi eta, urtearen arabera, azarora arte. Aipatu bikoteak erabat asmatu zuen, hamabortz eguneko eztei-bidaian bi urakan.



Bidaia-agentziak erantzukizunen bat izan al dezake bidaian gertatutako gorabehera meteorologiko horietan?



## 8. JARDUERA (L\*) Informazioa bilatzen

Itsas bidaia edo gurutzaldi bateko bidaiariak, elektrizitate matxura bat dela eta, aurreikusi baino hiru egun lehenago lehorreratu behar izan dira.

- Nola uste duzu jokatu beharko lukeela ontzi-enpresak?
- Halako egoerak gertatzen direnean, nola jokatu ohi dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek?



## 4. Enpresaren erreakzioa eta erantzuna kontsumismoaren aitzinean

Kontsumismoaren jatorria, garapena eta zergatiak azaldu eta gero, jakinik mugimendu horren helburua kontsumitzaileen eskubideak hobetzea eta enpresen aitzinean haien boterea handitzea dela, ezinbertzekoa da honako galdera hauek planteatzea: enpresen posizio tradizionalendako neurri batean erasoak izaten ahal diren ekimen horien aitzinean, nola erantzun dute enpresek? Nola defendatu dira eta zein izan da beraien jokamoldea?

Kontsumismoak planteatzen dituen arazo espezifikoaren aitzinean enpresa-komunitatearen zein banakako enpresaren erantzunak etapa sorta aski definitua jarraitu izan du. Oraindik indarrean dago Straverrek, 1997an, kontsumismoaren postulatuekin kontsumitzaileek erakusten duten afinitate mailaren inguruan garatutako ikerketa.

Lan honetan identifikatzen diren **lau etapak** ondoko orrialdeko taulan biltzen dira.

### Ba al zenekien...

Mugimendu kontsumerista kontsumitzaile, enpresaburu eta politikariendako akuilua da teknologia aurreratuko gizarte bateko arazo konplexuen konponbideak bilatzeko.



Kontsumitzailearen nazioarteko egunaren kartela

**Ba al zenekien...** Europar Batasuneko kontsumitzailea babesteko egungo 2014-2020 programaren helburu orokorra pertsona kontsumitzaileen babes maila handia lortzea da, kontsumitzaileak trebatzea eta merkatuaren erdigunean kokatzea, hori guztia hazkunde azkarra, iraungarria eta integratzailea bilatzen duen estrategia orokor baten testuinguruan.

ENPRESAK KONTSUMERISMOAREN AITZINEAN AGERTU DUEN ERREAKZIOAREN ETA ERANTZUNAREN ETAPAK	
Etapa	Ezaugarriak
a) <b>Zerbait aldatu dela ez sinestea edo ezer ez egitearen politika.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kritikaren aitzinean ez entzunarena egitea.</li> <li>▪ Erantzun eza edo erantzun pasiboak.</li> <li>▪ Iragankorra irizten zaion mugimendu hori merkatu beraren indarrek desagertaraziko duten konfiantza.</li> </ul>
b) <b>Salaketa kontsumeristen aurreko eraso edo norgehiagokaren politika.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontsumerismoaren ustezko desagerpena eragiten saiatzea erantzun erasokor eta atzerakoiekin; erasotzen dituzten inkesten edo alderaketa-testen aurrean komunikazioak ateratzea.</li> <li>▪ Lider kontsumeristen zintzotasunaren kontrako erasoak, baita kontsumitzaile gutxi batzuen eskuetan ustez pilatzen den boterearen kontrakoak ere.</li> <li>▪ Erantzun solidarioak eta kolektiboak.</li> <li>▪ Kontsumerismoa marketinaren kontrako kontzeptutzat hartzea, enpresa askearen kontrako eraso eta azpikeria komunista gisa.</li> </ul>
c) <b>Adostasuna bilatzea edo negoziazio mugatuaren politika.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontsumerismoari ez ikusiarena egitearen edo erasotzearen antzutasunaz ohartzea.</li> <li>▪ Enpresa-jardueraren auto-erregulazioaren bilaketan hastea.</li> <li>▪ Mugimendu kontsumeristarekin adosteko saiakerak.</li> <li>▪ Salaketekin eta norgehiagoekin jarraitzea.</li> <li>▪ Merkatuak erregulatzeko eta kontsumitzaileak defendatzeko gobernu-ekintzen aitzineko erresistentzia.</li> </ul>
d) <b>Errealitate kontsumerista enpresaren egituraren integratzea, edo etsipen arduratsuaren edo adimen behartuaren politika.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontsumitzailearen hezkuntza-programen garapen eraginkorarekin elkarlanean aritzea.</li> <li>▪ Kexak eta erreklamazioak biltzeko zuzeneko telefonoak sortzea.</li> <li>▪ Kontsumitzaileekin zuzenean zerikusia duten aferetan zuzendaritzari aholkularitza emateko barne-organoak.</li> <li>▪ Informazio-hornikuntzaren hobekuntza.</li> <li>▪ Erlazio-marketina garatzea.</li> <li>▪ Kontsumerismoari aukera zoragarria iriztea enpresaren lehiakortasuna hobetzeko.</li> <li>▪ Kontsumitzaileen interes eta nahiak gehiago aintzat hartzetik abiatuta enpresaren planifikazio estrategikoak aldatzea.</li> <li>▪ Marketinaren kontzeptu sozialagoa onartzea.</li> <li>▪ Enpresaren marketin programarekin kontsumitzaileak duen satisfazio maila neurtzeko informazio-sistemak garatzea.</li> </ul>



Garbi dago oraindik bide luzea dagoela jorrazteko prozesu geldiezin honetan. Azkenean enpresek kontsumerismoa lehiakortasuna hobetzeko tresna paregabea dela ulertzea espero da, eta ondorioz, bere emaitzek kontsumitzaileen satisfazioa areagotuko dutela.



## 9. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Kontsumerismoarekin duten harremana dela eta, zer etapatan daude Espainiako enpresak?

**10. JARDUERA (L)**

Bidaia konbinatuak antolatzen dituen agente batek bidaian aldaketa nabarmenak egiten baditu:

- Kontsumitzailea berehala informatu behar du?
- Aldaketa horien aitzinean, zer aukera ditu kontsumitzaileak?

**11. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen**

Gaur egun Espainiako kontsumitzaileen erakundeetan kontsulten eta erreklamazioen balantze bat argitaratzen da.

- Argitaratutako azken datuen arabera, ba al dakizu zenbat kontsulta eta erreklamazio aurkeztu ziren azken urteetan?
- Bila ezazu horietatik zenbat kontsultak izan zuten turismoarekin lotura.

## 5. Kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia Europar Batasunean eta Espainian: araudi orokorra eta berariazkoa

Kontsumitzaileen babes arloko **legedia** gaur egun izaera propioa duen kontsumerismo hitzarekin ezagutzen dugun mugimendu sozialaren presioaren ondorioz sortu da. Kontsumitzaileen eskubideen sustapena, haien oparotasuna eta ongizatea funtsezko balioak dira EBko politiken garapenerako, bere legedian islatzen den bezala.

### → **Europar Batasuneko legedia**

Europar Batasuneko estatu kideak neurriak hartuz joan dira kontsumitzaileen interes espezifikokoak babeste aldera. Hirurogeita hamarrek hamarraldiaren erdialdetik aitzin, neurri horiek bateratzen hasten dira, europarrei merkatu bateratuan maila handiko babes bera emateko helburuarekin. Kontsumitzaileen Europako politikak **Europako Erkidegoaren Eraketa Hitzarmeneko** 95. eta 153. artikuluetan adierazten diren helburu berberak bilatzen ditu, hau da, kontsumitzaileen interesen, osasunaren eta segurtasunaren babesa, eta hori guztia barneko merkatuaren irekiera, zuzentasuna eta gardentasuna sustatuz.

Herritar oro da kontsumitzaile. Hortaz, Europar Batasunak erabat zaindu nahi ditu kontsumitzaileen osasuna, segurtasuna eta ongizate ekonomikoa, haien informazio- eta hezkuntza-eskubideak sustatuz, haien interesak defendatzeko neurri lagungarriak hartuz eta kontsumitzaileak beren erakunde propioak sortu eta kudeatzera adoretuz.

EB hitza emanda dago bere herritarren bizikalitatea hobetzeko. Haien eskubideak babesteko zuzenki hartutako neurriez gainera, Batasuna adi dago bere araudi guztiek kontsumitzaileen interesak aintzat hartu ditzaten.



European  
Consumer Centre  
Luxembourg

EBko kontsumitzaileen babesa handituz joan da, herritarren beharrak eta itxaropenak aldatuz joan diren neurrian. Beraz, araudi zabala dago kontsumitzaileen eskubideen babesaren arloan.

# CONSUMER PROTECTION

Lan horren ardura duen Europako erakundea **Europako Batzordea** da, zeinak politika aktiboa garatzen baitu kontsumitzaileen eskubide berberak bermatzeko edozein dela ere Europar Batasuneko estatua. Horretarako, **zuzentarauak, araubideak eta gomendioak** ezartzeaz gain, **Kontsumitzaileen Europako Zentroen Sarea** (CEC sarea, edo *European Consumer Centres, ECC-Net*) sortzea babesten du, Europako edozein lekutan kontsumitzaileei arreta eskaintzeko.

## European Consumer Centres Network

[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_es)

2005eko urtarrilean sortu zen eta EBko 28 herrialdetan ditu zentroak, baita Norvegian eta Islandian ere. CEC sareak EBko kontsumitzaileen eskubideen ezagutza bultzatzen du. Europar kontsumitzaileendako laguntzarako eta informaziorako puntu egokia izaten ahal da, bertan EBren baitan kontsumitzaile gisa dituen eskubideen inguruko aholkularitza jaso baitezake, adibidez, erkidegoko bertze herrialdeetan erosketak nola egin informatzeko, edota sareko bertze herrialde batean egindako erosketak, bidaiak edo *online* egindako erosketak direla eta, sortzen ahal den edozein lege-ekimen abiatzeko edo gatazka konpontzeko laguntzak.

**Ba al zenekien...** Merkatu eta moneta bateratuari esker merkatuari eman zaion muga irekiera, Interneten goranzko erabilera, merkataritza elektronikoaren gorakada, eta zerbitzu-sektorearen zabalkundea kontuan hartuta, garrantzi handikoa da Batasuneko 28 herrialdeetako ia 500 milioi herritarrek babes maila handi bera edukitzea.

### → Espainiako legedia



Espainia Europara atxikitzeak eskatzen du, bertze gauza batzuen artean, Espainiako araudia Europakora egokitzea eta eguneratzea hainbat gaietan.

Kontsumitzaileak babesteko araubide nazionalak, batzuetan, babes-maila handiagoa eskaintzen diete espainiarrei Europako araubide erkidearen markoak eskaintzen diena baino.

Ondoko taulan **Espainiako kontsumitzaileen babeserako araudiak** agertzen dira, hurrenkera kronologikoan:

Normativa	Publicación
Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.	BOE núm. 311, de 29-12-1978
Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. (Disposición derogada).	BOE núm. 176, de 24-7-1984
Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.	BOE núm. 274, de 15-11-1988
Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.	BOE núm. 10, de 11-1-1991
Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.	BOE núm. 15, de 17-1-1996
Ley 42/1998, de 15 diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.	BOE núm. 300, de 16-12-1998

Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la ley a diversas directivas comunitarias.	BOE. núm. 304, de 20-12-02
Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.	BOE núm. 312, de 30-12-2006
Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.	BOE núm. 166, de 12-7-2007
Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.	BOE núm. 287, de 30-11-2007
Corrección de errores del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.	BOE núm. 38, de 13-2-2008
Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.	BOE núm. 76, de 28-3-2014

**Turismo sektorean**, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren Laugarren Liburuan, bidaia konbinatuak kontratatzen dituenaren eskubideak arautzen dira, bidaia konbinatuak arautzen zituen 21/1995 Legea indargabetzen duela.



**Ba al zenekien...** Enpresan marketineko erabakiak hartzeko arduradunak ezagutu eta aztertu behar ditu kontsumitzaileak babesten eta defendatzen dituzten xedapenak eta araubideak, bai bezeroen eta erkidegoaren onerako, bai enpresaren prestigiorako ere.

### **5.1. Espainian kontsumitzailea babesten duten erakundeak**

Espainian, kontsumitzaileen eskubideen defentsa funtsezko alderdia da Administrazio Publikoek gauzatu duten kontsumo-politikan. Badira kontsumitzaileak babesten dituzten instituzioak eta erakundeak, bai estatu mailan, bai erkidego mailan eta bai tokiko mailan.

→ **Estatu mailan** Administrazio zentrala.

- **Arartekoa**, Diputatuen Kongresuak izendatzen du eta 1978ko Konstituzioak aitortzen dituen oinarritzko askatasun eta eskubideak defendatzea (51. eta 54. artikulua) da bere eginkizuna. Nagusiki herritarren eskubideen babesle gisa agertzen da, eta Administrazioaren jardueraren gainbegirale gisa.



<https://www.defensordelpueblo.es/>

Ofizioz, edo alde batek horrela eskatuta, Administrazioaren jokabideak ikertzen ahal ditu. Bere eginbeharra bi ebazpen mota jaulkita zehazten da:

- ▶ Gomendioak: organo eskudunari lege-arau bat emateko edo indarrean dagoen bat aldatzeko egokitasuna adierazten dio.
- ▶ Iradokizunak: Administrazioari ekintza jakin baten akordioa aldatzeko eskatzen dio, aitzinetik ekintza irregular bat ez badago ere.

Nafarroan ere badago Arartekoa:



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

<http://www.defensornavarra.com/index.php?/eu>

...zure eskubideak defendatzen

- **Kontsumoko Arbitraje Batzorde Nazionala** (*Junta Arbitral Nacional de Consumo*). Bere helburua da enpresen eta kontsumitzaileen artean sortzen diren gatazkak konpontzea, ohiko auzitegien jurisdikziora jo gabe, aitzinetik bi aldeek borondatezko arbitrajera jotzea erabaki dutelako.



[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas Arbitrales/juntas\\_arbitrales.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas Arbitrales/juntas_arbitrales.htm)

- **Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua** (*Consejo de Consumidores y Usuarios*, <http://www.consumo-ccu.es>). Estatu mailako kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen ordezkartzarako eta kontsultarako organoa da, kontsumoko estatuko administrazioaren aitzinean. Bere eginkizun nagusia da Konstituzioaren 51.2. artikuluan aurreikusten den entzute-eskubidea bermatzea.



- **Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua** (*Servicio de Reclamaciones del Banco de España*). Bezeroek banketxeen zein aurrezki kutxen kontra egindako erreklamazioak jaso eta izapidetzen ditu. Beharrezkoa da aitzinetik entitateko Bezeroaren Defendatzailearen aurrean erreklamazio idatzia aurkeztu izana eta, bi hilabeteko epean erantzun idatzia jaso ez bada, Espainiako Bankuaren aitzinean egiten ahal da erreklamazioa.

<https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/reclamaciones/>

- **Kontsumo, Elikadura-segurtasun eta Nutrizioko Espainiako Agentzia** (*Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición*, AECOSAN). Gobernuak 2014an sortu zuen, aitzineko bertze bi hauek elkartuz: *Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)* eta *Instituto Nacional de Consumo (INC)*. Asmoa zen kontsumitzaileen segurtasuna zentzu zabalean bermatzeko inplikaturako eragile guztien elkarlana bultzatzea. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasuna Ministerioari atxikita dago.



[http://www.aecosan.msssi.gob.es/eu/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/eu/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)



## → Tokiko administrazio mailan

- **Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoak** (*Oficinas Municipales de Información al Consumidor, OMIC*). Publikoari irekita dauden establezimenduak, kontsumitzaile eta erabiltzaileei aholkularitza eta informazioa emateko, eta haien erreklamazioak bideratzeko. Udalaren menpe daude, eta eginkizun hauexek dituzte:
  - ▶ Kontsumitzaileei arreta, defentsa eta babesa ematea.
  - ▶ Kontsumitzaileak informatzea eta laguntza ematea beraien eskubideak erabiltzeko.
  - ▶ Kontsumitzaile eta erabiltzaileen kexa eta erreklamazioei erantzutea.
  - ▶ Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatzea, kontsumoarekin zerikusia duten erakunde publiko zein pribatuaren eginkizunen eta kokapenaren inguruan.
- **Kontsumoko Arbitraje Batzordeak**, kontsumitzaileek eta/edo erabiltzaileek aurkeztutako arbitraje-eskaerak aintzat hartzea eta ebatzea dute helburu, betiere, **Kontsumoko Sistema Arbitralean** aplikagarriak diren lege-arauen arabera. Sistema hau kontsumitzaile/erabiltzaileen, eta enpresaburuaren edo profesionalen arteko gatazka konpontzeko auzitegietatik kanpoko prozedura bat da, betebeharrak berezirik gabekoa eta loteslea eta betearazlea adostasuna idatziz erakusten duten alde biendako.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazioak ebatzen ditu, baldin eta intoxikazio, lesio edo heriotzarik edota delitu aztarnarik ez badago.

Kontsumoko Arbitraje-sistema kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarrekin bidez izapidetzen da, edota zuzenean kontsumitzailearen bizilekuari dagokion Kontsumoko Arbitraje Batzordean.

Sistema honen bidez, alde biek inpartzialtasunez, independentziaz eta konfidentzialtasunez jarduten duen organo arbitral baten esku uzten dute beraien artean sortu den eztabaidaren edo gatazkaren inguruko erabakia.

Kontsumitzaileek berehala antzematen dute establezimendu bat Kontsumoko Arbitraje-sistemara atxikita dagoen ala ez, identifikatzeko ikur bati esker.



### 12. JARDUERA (L\*) Informazioa bilatzen

Ba al dakizu zeintzuk diren Kontsumoko Arbitraje Batzordeen jarduteko eremuak?



### 13. JARDUERA (L) Informazioa lantzen

Egin ezazu Espainian kontsumitzailea babesten duten erakundearen eskema bat.



### 14. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Bilatu Kontsumoko Arbitraje Sistemaren abantailak.

## 6. Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek indarrean dagoen legerian jasota dauden hainbat **eskubide** dituzte. Eskubide horiek defendatzeko hiru aukera daude: bide administratiboa, Kontsumoko Arbitraje Batzordea eta bide judiziala.

Halere, bide horietara jo baino lehen bertze aldearekin mintzatzeko saiakera egin behar da, elkarrekin hitz eginez arazo aunitz konpontzen ahal baitira.

### 6.1. Kontsumitzaileen eskubideak

1978ko Konstituzioaren aldarrikapenarekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa oinarrizko printzipioa bilakatu zen. Estatua behartuta dago 51. artikuluan adierazten diren herritarren eskubideak eta askatasunak bermatzera. Hori horrela izanik, artikulua horretan botere publikoei honako hau agintzen zaie:

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa bermatzea.
- Segurtasuna, osasuna eta interes ekonomikoak bermatzea.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazioa eta prestakuntza sustatzea.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erakundeak sustatzea, eta hauengan eragina duen edozer entzutea.

Konstituzioaren agindua betetzeko, Parlamentuak, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua onartu zuen, zeinak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu berregina eta bertze zenbait lege osagarri onartzen dituen (2007ko azaroaren 30eko 287 EAOn argitaratua).

Testu hori, eta autonomia-erkidegoek helburu horretarako aditzera emandako legeak, oinarrizkoak dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako eta defentsarako, merkataritza-legedia –penala edo prozesala–, edo industria-segurtasuna, higiena eta osasun publikoa, ekoizpenaren antolakuntza eta barne-merkataritza bezalako araudiak baztertu edo ordezkatu gabe.

1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren 8. artikuluen arabera ondoko taulan biltzen dira **kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarrizko eskubideak**.

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK	
Eskubidea	Ezaugarriak
a) <b>Norberaren osasunean edo segurtasunean eragina izaten ahal duten arriskuen kontrako babesa.</b>	Eskubide hori arau orokortzat hartzen da. Horregatik, enpresaburuek debekatuta daukate kontsumitzaileen edo erabiltzaileen osasunerako zein segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen produktuak merkaturatzea.
b) <b>Interes ekonomiko eta sozial legitimoen babesa; zehazki merkataritza-jardute desleialen aitzinean eta kontratuetan abusuzko klausulak jasotzearen kontra.</b>	Denbora guztian eskaintza, sustapena eta publizitatea errespetatu beharko dira, eta baldintza horiek galdatu ahal izanen dira salerosketaren edo zerbitzuen prestazioaren kontratuan agertzen ez direnean ere.
c) <b>Jasandako kalte eta galeren kalte-ordaina.</b>	Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuen kontsumoak edo erabilerak eragindako –eta egiaztatutako– kalte edo galeren kalte-ordaina jasotzeko. Kalte-ordainaren xedea da eragindako kaltea ezereztea, hura eragin duen pertsona arduraduna den aldiro.



**kontsumoBIDE** Liburuxkak eta informazio-orriak

<http://www.kontsumobide.euskadi.eus/liburuxkak/-/informazioa/liburuxkak-eta-informazio-orriak/>

## KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

Eskubidea	Ezaugarriak
d) Ondasun edo zerbitzuen gaineko informazio zuzena, hezkuntza eta zabalkundea, beraien erabilpen, kontsumo edo gozamen egokia errazteko.	Eskubide honen jomuga da erosketa-erabakiak askatasun eta arrazionaltasun handigoz hartzea, kontsumitzaileari emandako informazioa ulertzea, kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak zabaltzea eta hauek betetzeko modua hedatzea, kontsumoak eragiten ahal dituen arriskuak aurreikustea, kontsumo iraugarria sustatzea eta alor horretan profesionalak trebatzea.
e) Kontsultan entzutea, haiengan eragin zuzeneko duten xedapenen egite-prozesuan parte hartzea eta beraien interesak ordezkatzeko legez eraturako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte, federazio eta konfederazioen bidez.	Eskubide hau gauzatzeko beharrezkoa da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei "entzutea" eta beroriei kontsultak egitea kontsumitzaileengan eta erabiltzaileengan eragin zuzeneko duten arauak idazteko orduan.
f) Bere eskubideen babes juridikoa, administratiboa eta teknikoa, prozedura eraginkorren bidez, bereziki gutxiagotasun, mendekotasun eta babesgabetasun egoeretan.	Administrazio Publikoek neurriak hartu behar dituzte merkatuan produktuak eskaintzen dituzten enpresen eta eskatzaileen arteko harremanak orekatzeko, kontsumitzaileekiko sortzen ahal diren gehiegikeriak edo gutxiagotasun egoerak ezabatzearen bitartez.

**Ba al zenekien...**

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak ezagutzea funtsezko aspektua da. Marketin kontzeptua garatzeko ere lagungarri da, marketinaren begirune soziala bultzatzen baitu.

**Gogoan izan...**

1978ko Espainiako Konstituzioaren arabera kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa oinarritzko printzipioa da; alor horretan Estatu behartuta dago herritarren eskubideak eta askatasunak bermatzera.

**6.2. Kontsumitzaileen betebeharrak**

Kontsumitzaileak **eskubideak** ditu, baina **betebeharrak** ere bai. Adibidez, informaziorako eskubidea du, baina baita informatuta egoteko betebeharra ere.

Kontsumitzaile gisa dituen eskubideak betetzea arras garrantzitsua da ingurumenarekiko hagitz arduratsu eta begirunetsu den kontsumo eredu batean.

**Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen betebeharrak** jarraian zehazten dira:

- 1) Solidaritate betebeharra.** Bere interesak sustatzea eta babestea, elkarte bateko kide eginez edo talde bat antolatuz, betiere indar gehiago egiteko eta jardute modu eraginkorragoak lortzeko.
- 2) Kontzientzia kritikoaren betebeharra.** Kritikatzea, zalantzan jartzea, prezioaren, kalitatearen eta erabiltzen dituen produktuen eta zerbitzuen segurtasunaren edo bermeen kargu hartzea.
- 3) Jarduteko betebeharra.** Kontsumitzaileen interesak baliarazteak parte hartzeko gai izatea eskatzen du. Kaltetuak ez suertatzeko, kontsumitzaileen betebeharra pasibotasunean ez erortzea da.

- 4) **Kezka sozialaren betebeharra.** Beren banakako kontsumoak bertze herritarrengan duen eraginaz jabetzea, bereziki toki, nazio zein nazioarte mailan behartsuen taldeen inguruan duen eraginaz.
- 5) **Ingurumen-kontzientziaren betebeharra.** Bere kontsumoak ingurumenean dituen eraginez jabetzea. Hau da, baliabide naturalen kontserbazioan bere erantzukizun indibiduala eta soziala zein den jakitea.

### 6.3. Erreklamazioak

**Kexa** eta **erreklamazioa** dira ekoizlearen burujabetzak eragindako murrizketei erantzuteko kontsumitzaileak dituen tresnak.

Ondasun edo zerbitzu baten erosketan kontsumitzaile gisa eskubideak gauzatzea funtsezkoa da, ez bakarrik norberarendako, baizik eta gizarte osoarendako. Nola jokatu jakitea bertze gauza bat da, kasu aunitzetan sektorearen zein enpresaren prestutasunaren arabera izango baita.

Jarraian kontsumo-arazoak konpontzeko jarraibide batzuk ematen dira.



- 1) Osatu gabeko edo produktu edo zerbitzu akastun baten aitzinean lehendabiziko neurria **ahozko erreklamazioa** behar du izan; saltzailearekin edo zerbitzu-emailearekin hitz egitea eta arazoa adiskidetasunez konpontzen saiatzea, kexa eta eskatzen den konponketa agertuz, edo enpresek bezeroendako dituzten arreta zerbitzuetara jotzea.
- 2) Eztabaida sortzen bada, kontsumitzaileari **idatziz erreklamazioa** aholkatzen zaio, datu bakar bat atzendu gabe, baina argi eta zehatz egindako idatzia, eta enpresarekin nolabaiteko konfiantza eza baldin badago, saltzailearekin edo zerbitzu-emailearekin dauden komunikazio guztiak igorpena egiaztatzea ahalbidetzen duten mekanismoen bidez egitea, jaso izanaren adierazpenarekin bidalitako burofaxa edo telegrama barne.

Horrez gain, eta legeak horrela aginduta, establezimenduek **erreklamazio-orri** jakin baten eredu eduki behar dute kontsumitzaileen eskura. Tresna hori lagungarria da kontsumitzaile eta erabiltzaileek gertaerak suertatutako leku berean erreklamazioak aurkezteko, hori oztupo izan gabe kontsumoko administrazioaren aitzinean dagokion erreklamazioa aurkezteko.



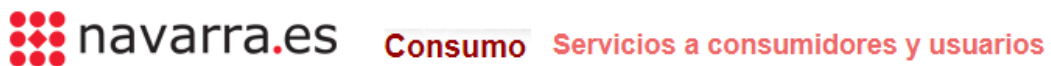
3) Aurreko neurriak ez badu funtzionatzen, **bitartekaritza** eskatuz egindako idatzizko erreklamazioa egin beharko da. Erreklamazio hori honelakoa izaten ahal da:

- **Publikoa**, eskumenak dituzten kontsumoko administrazioen aitzinean. Tokiko **Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegora** jo (*Oficinas Municipales de Información al Consumidor, OMIC*) edo **Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Zuzendaritza Nagusira**.

Administrazio horien jarduketa eztabaida dagoen enpresarekin bitartekaritza lana eginez abiatzen da, bidea urratzeko nahiarekin, eta alde biendako emaitza ahalik eta onena lortzeko asmotan. Bulego horietako aunitzetan formulario ereduak egoten dira eskuragarri, erreklamazioak egiteko jarraibide eta guzti. Halere, nahikoa izanen da asmoa argi eta garbi adieraztearekin eta bai enpresa bai kontsumitzailea identifikatzearekin, bertze inolako formalitaterik gabe.

Horretaz aparte, kontsumoko administrazio horien zerbitzuetatik informazio egokia jasotzen ahal da kontsumitzaileen eskubideen eta eskubide horiek gauzatzeko aukeren inguruan, eta orokorrean kontsumo arloarekin zerikusia duen edozein gairen inguruan.

Kasu batzuetan, aurkeztutako erreklamazioa abiapuntu izanen da adierazitako gertaerak administrazioaren ikuspegitik zigorgarri diren ala ez zehazteko.



[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Consumo/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/)

- **Pribatua**, bere izenean jardungo duten kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen aitzinean. Kasu batzuetan, aurkeztutako erreklamazioa abiapuntu izanen da adierazitako gertaerak administrazioaren ikuspegitik zigorgarri diren ala ez zehazteko.
- 4) Enpresaren aldetik borondatea baldin badago **Kontsumoko Arbitraje Batzordera** jo beharko da, betiere enpresaren sektore edo eremuaren arabera. Doako izapidea da, sei bat hilabete irauten du eta bide administratiboan ez bezala erreklamaziogileak kalte-ordain bat jasotzen ahal du dirutan.
- 5) Enpresak arbitrajeari uko egiten badio, **bide judizialera** jo beharko da, salaketa bat jartzearen bidez, baldin eta eskatutako diru-kopuruak konpentsatzen badu. Epaietara ailegatu baino lehen, adiskidantza edo adostasun bat eskatzen ahal da; modu horretan jasotako kalte-ordaina zerga-betebeharretatik aske egonen litzateke.

Bertze aukera bat da salaketa jartzea kontsumitzaileen babeserako erakundeetan, salatutakoari arau-haustea irizten bazaio, eta hala bada, jurisdikzio penalean salaketa egokia jartzea, baldin eta jarrerak delitu ezaugarriak dituela uste bada.

**Ba al zenekien...** Indarrean dagoen araudiak kontsumo-ondasunetarako gutxieneko berme-epea ezartzen du. Orokorrean bi urtekoa den epe horretan kontsumitzaileak eskubidea du saltzailearen aitzinean jasotako produktuarekiko adostasun eza eta konponbidea erreklamatzeko. Faktura edo ordainagiria beti eskatu behar da, eta bermeak irauten duen epe osoan gordetzea ere beharrezkoa da.

## Kontsumitzaile gisa gure eskubidea gauzatzeko lehendabiziko neurriak dira kexa eta erreklamazioa.



### 15. JARDUERA (L\*) Iritzia ematen

Bezero bat gela erreserbatuta duen hotel batera iristen da eta gela okupatuta dagoela erraten diote, ostaturik gabe dagoela. Adieraz ezazu egoera hori kontsumitzailearen defentsarako erakunderen batean erreklamatzeko ahal den.



### 16. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Aipatu J.F. Kennedyren Kontsumitzaileen Eskubideen Gutunean biltzen diren eskubideak eta deskribatu bakoitza laburki.



### 17. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Bilatu zeintzuk diren Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseiluaren eginkizunak.



### 18. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Bidaien merkatuan Internetek ekarri dituen aldaketei erantzunez bidaiariaren eskubideak hobetzea helburu duen Europar Batasuneko bidaia konbinatuen gaineko zuzentaraua bilatu eta azaldu laburki.



### 19. JARDUERA (L) Informazioa lantzen

Osatu ondoko taula kontsumitzaileen oinarritzko eskubideekin:

a)
b)
c)
d)
e)
f)



### 20. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen

Adierazi kontsumismoaren aitzinean enpresek igaro dituzten lau etapak. Enpresen erreakzio hori dela eta, zer etapatan daudela uste duzu Espainiako enpresak?

**21. JARDUERA (L) Informazioa lantzen**

Osatu ondoko taula kontsumitzaileen betebeharrekin:

1)
2)
3)
4)
5)

**22. JARDUERA (L) Informazioa lantzen**

Adierazi mugimendu kontsumerista bultzatu zuten arrazoi nagusiak.

**23. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen**

Bidaia-agentzien betebeharra da eragiten dien araudia ezagutzea. Horretarako, bilatu Interneten zein den bidaia konbinatuen gaineko legezko araubidea eta bidaiariari aitortzen zaizkion eskubideak, bai Espainian, bai Europar Batasunean.

**24. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen**

Kontsumitzaileen elkarteek eskaintzen dituzten zerbitzuen artean honako hauek aipa ditzakegu: informazioa, defentsa juridiko banakakoa eta kolektiboa, argitalpenak eta ikerketa bereziak.

Inguru hurbileko bi kontsumitzaile-elkarte hartu eta, Interneten informazioa bilatu ostean, osatu honako eduki hauek dituen alderaketa-txosten txiki bat:

- Helburu nagusiak.
- Argitalpenak.
- Turismo sektorean gauzatutako ekintza kolektiboak.

**25. JARDUERA (L) Informazioa bilatzen**

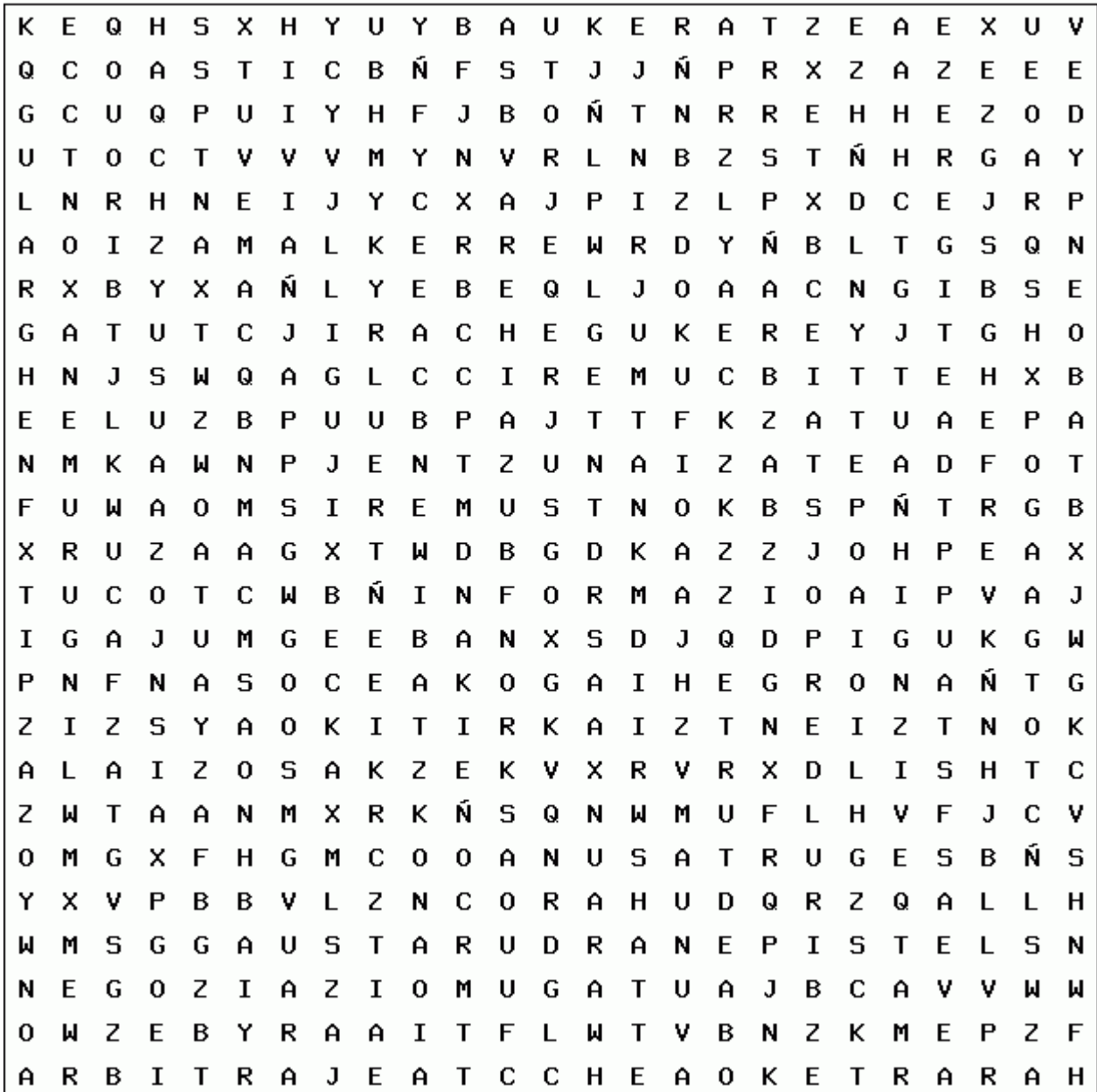
Kontsultatu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte batzuen aldizkariak edo webguneak eta bilatu eta laburbildu turismo sektoreko enpresen inguruan izan diren gertaerak.




**26. JARDUERA (O). Adierazi ondoko definizio bakoitzari dagokion kontzeptua eta, ondotik, ebatzi hizki-zopa.**

1. Kontsumitzaileen eskubideak defendatzen dituen mugimendu soziala, kontsumitzaileen elkartearen bidez, merkatuan kontsumitzaileen lekua berrerekatzen duena ondasun eta zerbitzuen ekoizlearen burujabetzaren aitzinean.	
2. Kontsumitzailearen eskubideen gutunean aitortzen den lehendabiziko eskubidea.	
3. Kontsumitzailearen eskubideen gutunean aitortzen den bigarren eskubidea.	
4. Kontsumitzailearen eskubideen gutunean aitortzen den hirugarren eskubidea.	
5. Kontsumitzailearen eskubideen gutunean aitortzen den laugarren eskubidea.	
6. Espainia mailan 1975ean sortutako Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Erakundea, gaztelaniazko hizkiak.	
7. Nafarroa mailan lanean jarduten duen eta gehien ezagutzen den kontsumitzaileen elkartea.	
8. Enpresak kontsumerismoaren aitzinean agertu duen erreakzioaren eta erantzunaren etapak direla eta, lehendabiziko etapan ematen den politikaren izena.	
9. Enpresak kontsumerismoaren aitzinean agertu duen erreakzioaren eta erantzunaren etapak direla eta, bigarren etapan ematen den politikaren izena.	
10. Enpresak kontsumerismoaren aitzinean agertu duen erreakzioaren eta erantzunaren etapak direla eta, hirugarren etapan ematen den politikaren izena.	
11. Enpresak kontsumerismoaren aitzinean agertu duen erreakzioaren eta erantzunaren etapak direla eta, laugarren etapan ematen den politikaren izena.	
12. Nagusiki herritarren eskubideen babesle bezala agertzen den figura publikoa, baita Administrazioaren jardueraren gainbegirale gisa ere.	
13. Ohiko auzitegien jurisdikziora jo gabe enpresen eta kontsumitzaileen artean sortzen diren gatazkak konpontzea helburu duen ekintza, betiere aitzinetik bi aldeek hartara borondatez jotzea erabaki dutenean gauzatzen dena.	
14. <i>Kontsumo, Elikadura-segurtasun eta Nutrizioko Espainiako Agentzia</i> , erakunde ofizial horren gaztelaniazko hizkiak.	
15. Kontsumitzaileen betebeharretatik lehena.	
16. Kontsumitzaileen betebeharretatik bigarrena.	
17. Kontsumitzaileen betebeharretatik hirugarrena.	
18. Kontsumitzaileen betebeharretatik laugarrena.	
19. Kontsumitzaileen betebeharretatik bortzgarrenarekin babesten dena.	
20. Kontsumitzaile gisa gure eskubidea gauzatzeko lehendabiziko neurrietatik bigarrena.	

## KONTSUMERISMOA



kokolikoko.com



Web lotura interesgarr

[http://ec.europa.eu/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm)

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/cancelac\\_retra so/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retra so/default.aspx)

Reclamaciones por cancelaciones y retrasos



**kontsumo**BIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

<http://www.kontsumobide.euskadi.eus/y10-kbhome/eu/>

**27. JARDUERA (O) Test galdetegia. Biribildu erantzun zuzena ondoko galderetan.****Biribildu erantzun zuzena ondoko galderetan.**

- 1.- Kontsumerismoa izeneko mugimenduaren sorrera data honetan finkatzen ohi da:**
  - A. XX. mendearen bukaeran
  - B. XIX. mendeko azken hamarraldian.
  - C. J.F. Kennedyren kontsumitzaileen eskubideen gutunarekin batera sortzen da.
- 2.- “Kontsumitzailearen babesa bermatzea osasunerako edo bizitzarako mehatxuak diren produktu arriskutsuak merkaturatzearen aitzinean”. Aukeratu kontzeptu horri dagokion kontsumitzaileen eskubidea:**
  - A. Informazioa.
  - B. Entzuna izatea.
  - C. Segurtasuna.
- 3.- Administrazioak kekek erantzungo dituela eta kontsumitzaileari auzitegietako sarbidean trataera zuzena ziurtatzeak erran nahi du:**
  - A. Informazioa.
  - B. Entzuna izatea.
  - C. Segurtasuna.
- 4.- Aukeratu Europako Kontseiluko Batzorde Eratzaileak Kontsumitzaileen Gutun Nagusia onartu zuen urtea:**
  - A. 1972.
  - B. 1975.
  - C. 1985.
- 5.- Aukeratu Kontsumitzaileen Karta Nagusian ezartzen ez den eskubidea:**
  - A. Kontsumitzaileen arbitraje erakundeetan elkartzea.
  - B. Osasuna, segurtasuna eta interes ekonomikoak babestea.
  - C. Kalteak ordaintzea.
- 6.- Aukeratu Espainian gehien ezagutzen den Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkarte (gaztelaniazko hizkiak):**
  - A. INC.
  - B. Irache.
  - C. OCU.
- 7.- Aukeratu kontsumitzaileen mundu mailako eguna:**
  - A. Martxoak 8.
  - B. Martxoak 15.
  - C. Maiatzak 15.
- 8.- Engel eta Blackwell adituen ustez mugimendu kontsumerista bultzatu zuten arrazoi artean honako hauek daude:**
  - A. Arrazoi historikoak.
  - B. Enpresa-asmatzeak.
  - C. Hezkuntza-maila gutxitzea.
- 9.- Nork erran zuen kontsumerismoa “marketinaren lotsa” dela:**
  - A. Kotler.
  - B. Lambin.
  - C. Drucker.
- 10.- Kontsumerismoaren abiapuntua marketin basatiaren praktikarekin hasi zela dio honako aditu honek:**
  - A. Kotler.
  - B. Lambin.

C. Drucker.

**11.- Aukeratu mugimendu kontsumeristaren ezaugarria ez dena:**

- A. Salerosketa harremanetan iruzurra baztertzen saiatzea.
- B. Kontsumo arduratsua, etikoa eta solidarioa bere baitan hartzea.
- C. Parte hartze indibidualerako eremuak zabaltzea.

**12.- Irabazi asmorik ez eta presio-taldeen mendekotasunik gabeko entitate zibilak honako hauek dira:**

- A. Kontsumo Zuzendaritza Nagusia.
- B. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua.
- C. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteak.

**13.- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteei honela irizten zaie:**

- A. Erantzukizun Mugatuko Sozietateak.
- B. Entitate zibilak, irabazi asmorik gabekoak.
- C. Izaera sozialeko entitateak.

**14.- Kontsumo, Elikadura-segurtasun eta Nutrizioko Espainiako Agentziaren (AECOSAN) kontsumitzaileen elkarteen erregistroa Espainian honako Ministerio honen menpe dago:**

- A. Osasun, Kontsumo, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa.
- B. Lan Ministerioa.
- C. Industria eta Merkataritza Ministerioa.

**15.- Aukeratu Espainiako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen ordezkartzarako eta kontsultarako organo gorena:**

- A. Kontsumoko Zuzendaritza Nagusia.
- B. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua.
- C. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteak.

**16.- Aukeratu erantzun zuzena:**

- A. Kontsumerismoak kontsumitzaileen eskubideak babestea bilatzen du.
- B. Kontsumerismoaren ondorioz axolagabeko kontsumitzaile bat agertu da.
- C. Kontsumerismoak ez ditu zabaltzen parte-hartze kolektiborako eremu berriak.

**17.- Aukeratu erantzun zuzena:**

- A. Kontsumerismoak saltzaileen eskubideak eta boterea handitzea bilatzen du, haiek kontsumitzaileekin dituzten salerosketa harremanetan.
- B. Gaur egungo gizartean kontsumerismoak ez du aparteko garrantzirik.
- C. Kontsumerismoak kontsumitzaileen eskubideak defendatzen dituen mugimendu sozialari egiten dio erreferentzia.

**18.- Aukeratu kontsumitzailearen babeserako Espainiako oinarrizko araudia:**

- A. Kontsumitzaileen Babeserako Europako Zuzentaraua.
- B. 1/2007 Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorra.
- C. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua.

**19.- Diputatuen Kongresuak izendatuta, nagusiki herritarren eskubideak babesteko eta Administrazioaren jardueraren gainbegirale lanak egiteko eginkizunak dituen honako hau da:**

- A. Diputatua.
- B. Arartekoa.
- C. Kontsumitzaileen Kontseilua.

**20.- Kontsumoko Arbitraje Sistema dela eta, aukeratu erantzun okerra:**

- A. Auzitegi jurisdikziora jotzea suposatzen duen sistema da.
- B. Ez du suposatzen auzitegi jurisdikziora jotzea.

- C. Bere helburua enpresen eta kontsumitzaileen artean sortzen diren gatazka konpontzea da.

**21.- Kontsumoko Arbitraje Sistema dela eta, aukeratu erantzun zuzena:**

- A. Bi aldeendako nahitaezkoa da.  
B. Nahitaezkoa da soilik enpresarendako, ez kontsumitzailearendako.  
C. Bi aldeendako borondatezkoa da.

**22.- Kontsumoko Arbitraje Sistema dela eta, aukeratu erantzun zuzena:**

- A. Izapideak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen elkarten bidez tramitatzen dira.  
B. Izapideak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen elkarten bidez edo zuzenean kontsumitzaileak tramitatzen ahal ditu.  
C. Izapideak, kontsumitzaileak zuzenean tramitatu behar ditu.

**23.- Kontsumoko Arbitraje Sistema dela eta, aukeratu erantzun okerra:**

- A. Ez dago establezimendua sistemari atxikita dagoen ala ez identifikatzeko ikurrik.  
B. Badago ikur bat establezimendua sistemari atxikita dagoen ala ez identifikatzeko.  
C. Nahitaezko sistema bat denez, establezimenduak identifikatzeko ikurrak ez dira beharrezkoak.

**24.- Kontsumitzaileen eskubideak direla eta, Espainiako Konstituzioak honako hau agintzen die botere publikoei:**

- A. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen prestakuntza sustatzea.  
B. Kontsumoko Arbitraje Sistemak erabiltzea derrigortzea.  
C. Erreklamazioak egiteko derrigorrezko sistema ezartzea.

**25.- Enpresaburuek debekatuta daukate kontsumitzaileen edo erabiltzaileen osasunerako zein segurtasunerako arriskutsuak izaten ahal diren produktuak merkaturatzea. Adierazpen hori kontsumitzaileen honako eskubide honi dagokio:**

- A. Interes ekonomikoen eta sozialen babesa.  
B. Eskubideen babes juridikoa, administratiboa eta teknikoa.  
C. Osasunean edo segurtasunean eragina izaten ahal duten arriskuen kontrako babesa.

**26.- Aukeratu erosketa-erabakiak askatasun eta arrazionaltasun handigoaz hartzea helburu duen kontsumitzaileen eskubidea:**

- A. Interes ekonomikoen eta sozialen babesa.  
B. Ondasun eta zerbitzuen gaineko informazio zuzena edukitzea.  
C. Kontsultan entzuna izatea.

**27.- Aukeratu baieztapen zuzen eta osatuena:**

- A. Kontsumitzaileek betebeharrak dituzte.  
B. Kontsumitzaileek eskubideak dituzte.  
C. Kontsumitzaileek eskubideak eta betebeharrak dituzte.

**28.- Aukeratu kontsumitzaileen betebeharra:**

- A. Informazioa jasotzea.  
B. Kontzientzia kritikoa izatea.  
C. Entzuna izatea.

**29.- Ekoizleen burujabetzaren aitzinean, aukeratu kontsumitzaileek dituzten tresnak:**

- A. Kexa eta erreklamazioak.  
B. Kexak, bereziki.  
C. Erreklamazioak, bereziki.

- 30.- Aukeratu kontsumo-arazoak konpontzeko jarraibideen artean lehena:**
- A. Idatzizko erreklamazioa aurkeztea.
  - B. Laguntasun akordioa lortzeko ahozko erreklamazioa aurkeztea.
  - C. Bitartekaritza publikoa eskatzea.
- 31.- Kontsumitzaileen erreklamazioak bideratzeko establezimenduetan erreklamazio-orriak eskuragarri izatea ...:**
- A. Borondatezkoa da.
  - B. Horrelakoak administrazio publikoetan soilik daude.
  - C. Lege aginduaren ondorioa dira.
- 32.- Kontsumitzaileen eta enpresaburuaren bitartekaritza dela eta, aukeratu erantzun zuzen eta osatuena:**
- A. Legeak aginduta publikoa behar du izan bitartekaritza horrek.
  - B. Publikoa izateaz gain pribatua ere izaten ahal da.
  - C. Komenigarria da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteren baten bidez egitea.
- 33.- Kontsumitzaileen eta enpresaburuaren bitartekaritza dela eta, aukeratu erantzun oker eta osatuena:**
- A. Bitartekaritza publikoa denean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteren baten bidez egiten da.
  - B. Bitartekaritza publikoa denean kontsumoko administrazioen aitzinean gauzatzen da.
  - C. Bitartekaritza pribatua denean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteren baten bidez egiten da.
- 34.- Kontsumoko Arbitraje Batzordean egiten den tramitazioa:**
- A. Arrazoa kontsumitzaileari ematen zaionean enpresaburuak ordaindu behar du.
  - B. Alde biek erdi bana ordaindu behar dute.
  - C. Dohainik da.
- 35.- Enpresak arbitrajeari uko egiten dionean, honako aukera hau du kontsumitzaileak:**
- A. Bide judizialera jo eta salaketa bat jarri, ez dago bertzerik.
  - B. Bide judizialera jo eta salaketa bat jarri, baina epaiketara ailegatu baino lehen alde bien artean adostasun batera ailegatzen saiatuz.
  - C. Bide judizialera jo eta salaketa bat jarri, edozein dela ere eskatutako diru-kopurua.
- 36.- Indarrean dagoen legeriaren arabera erreklamazio bat aurkezteko...:**
- A. Faktura edo ordainagiria eskatzea komenigarria da.
  - B. Faktura edo ordainagiria eskatzea beharrezkoa da.
  - C. Faktura edo ordainagiria eskatzeaz gain gorde ere egin behar da berme-epe osoan.
- 37.- Aukeratu Nafarroan gehien ezagutzen den Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkarteak:**
- A. INC.
  - B. Irache.
  - C. OCU.
- 38.- Enpresek kontsumismoaren aitzinean agertu izan duten erreakzioaren etapa edo politika ezberdinak direla eta, aukeratu etapa horien hurrenkera egokia:**
- A. Ezer ez egitea, norgehiagoka, negoziazio mugatua eta etsipen arduratsua.
  - B. Norghegiagoka, ezer ez egitea, negoziazio mugatua eta etsipen arduratsua.
  - C. Ezer ez egitea, norgehiagoka, etsipen arduratsua eta negoziazio mugatua.

## 8. GAIA.- Kontsumerismoa

### GALDETEGIAREN ERANTZUN-ORRIA

Ikaslea.-

**Test galderak, BIRIBILDU erantzun zuzena:**

1)	A	B	C	D
2)	A	B	C	D
3)	A	B	C	D
4)	A	B	C	D
5)	A	B	C	D
6)	A	B	C	D
7)	A	B	C	D
8)	A	B	C	D
9)	A	B	C	D
10)	A	B	C	D
11)	A	B	C	D
12)	A	B	C	D
13)	A	B	C	D
14)	A	B	C	D
15)	A	B	C	D
16)	A	B	C	D
17)	A	B	C	D
18)	A	B	C	D
19)	A	B	C	D
20)	A	B	C	D
21)	A	B	C	D
22)	A	B	C	D
23)	A	B	C	D
24)	A	B	C	D
25)	A	B	C	D
26)	A	B	C	D
27)	A	B	C	D
28)	A	B	C	D
29)	A	B	C	D
30)	A	B	C	D

31)	A	B	C	D
32)	A	B	C	D
33)	A	B	C	D
34)	A	B	C	D
35)	A	B	C	D
36)	A	B	C	D
37)	A	B	C	D
38)	A	B	C	D