

# Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak



Hona hemen galdera: Eskubideak ala betebeharrak?

LHko 6. mailarako sekuentzia didaktikoa

## Lan-eskema

**Irakasgaia:** NATURA, GIZARTE ETA KULTURA INGURUNEAREN EZAGUERA

**Gaia:** Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak

**Maila:** Lehen Hezkuntzako 6. maila

**Saio kopurua:** 6-8 saio

### Proposamenaren testuingurua

Guztiok gara kontsumitzaile. Gaur egun, alde batetik, gizarte-ongizatearekin eta bizikaltatearekin lotzen dugu kontsumitzea; baina, bestetik, erabat beharrezkoak ez diren produktuak erabiltzearekin ere lotu genezake. Horrez gain, gogoan izan behar dugu kontsumitzeak, eskubideak ez ezik, betebeharrak ere badakartzala.

Unitate honetan, gai hauek landuko ditugu: Zein dira bizitzeko benetan behar ditugun gauzak? Zerk bultzatzen gaitu kontsumitzera: gure beharrianak betetzeko premiak bakarrik? Zein dira kontsumitzaileen eskubideak? Zein dira kontsumitzaile gisa dauzkagun betebeharrak? Zer egin behar dugu erosi dugun produktu batekin pozik ez bagaude? Badakigu erreklamazio-orriak betetzen?

### Landuko diren oinarrizko gaitasunak

- Gizarterako eta herritartasunerako gaitasuna (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8. eta 9. jarduera)
- Ikasten ikasteko gaitasuna (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7. eta 8. jarduera)
- Hizkuntza-komunikaziorako gaitasuna (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8. eta 9. jarduera)
- Matematikarako gaitasuna (3., 4. eta 6. jarduera)
- Informazioa tratatzeko eta teknologia digitala erabiltzeko gaitasuna (3. eta 8. jarduera)
- Norberaren autonomiarako eta ekimenerako gaitasuna (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8. eta 9. jarduera)

### Helburu didaktikoak:

- Dendetako eskaintzak baloratzea.
- Kontsumoaren arriskuak identifikatzea.
- Kontsumoak berarekin dakartzan arriskuen zergatiak ezagutzea.
- Kontsumitzaile arduratsua izateko jokabide egokiak ikastea.
- Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea.
- Kontsumitzaileen eskubideak defendatzea.
- Salmenten ezaugarriak zein diren jakitea.
- Erreklamazioa egiten jakitea.

### Edukiak:

- Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Dendetako produktuen kokapena, antolamendua eta funtzionamendua.
- Dendetako planoak.
- Kontsumo-gizartearen arriskuak.
- Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna.
- Salmenten ezaugarriak.
- Erreklamazio-orriak.

## Jardueren sekuentzia:

### Planifikatzea

- 1. jarduera: Zer dakigu gai honi buruz?
- 6. jarduera: Ezagutzen ditut kontsumitzaile gisa dauzkadan betebeharrak eta eskubideak?

### Burutzea

- Lanaren garapena: kontsumitzailearen betebeharrak eta eskubideak aztertzea (2. jarduera).
- Informazioa lortzea produktuetako etiketei erreparatuta (2., 3., 4., 5., 6. eta 7. jarduera)
- Taldeko lana eta bakarkako lana.

### Erabiltzea

- 8. saioa: lortutako informazioa aplikatzea.

## Ebaluazioa:

### Adierazleak

- Ea kontsumitzaileen betebeharrak betetzen dituen.
- Ea kontsumitzaileen eskubideak ezagutzen dituen.
- Ea kontsumoaren arriskuak baloratzen dituen.
- Ea kontsumitzaileoi eskaintzen diguten informazioa irakurtzen duen.
- Ea kontsumitzaileoi eskaintzen diguten informazioa aztertzen duen.
- Ea ondo erosten dakien.
- Ea erreklamazio-orriak betetzen dakien.
- Ea erreklamazio-orriaren balioaz jabetzen den.

### Tresnak

- Hasierako ebaluazioa (1. jarduera).
- Autoebaluazioa.
- Ikasleei egindako behaketak.

### 1. JARDUERA: Zer dakigu gai honi buruz?

1. Kontsumitzen ditugun gauza asko ez dira behar-beharrezkoak. Ariketa honek horretaz hausnartzen lagunduko dizu.
  - a. Esan taulan zerrendatutako produktuak bizitzeko beharrezkoak diren ala ez.
  - b. Azaldu ezazu zergatik.
  - c. Zehaztu produktu horien gutxi gorabeherako prezioa ere, baldin badakizu.

PRODUKTUAK	BEHARREZKOA? (BAI/EZ)	ZERGATIK?	PREZIOA
Sakelako telefonoa			
Ogia, esnea, arroza...			
MP3-a			
Zapatilak			
Markako prakak			
Liburuak			
Ura			

2. Kontsumoa bizi-kalitatearekin eta gizarte-ongizatearekin lotzen da askotan. Aipa itzazu zure etxean **kontsumitzen** dituzuen produktu bi, zure ustez **bizi-kalitate** hobea lortzeko balio dutenak.

---

---

3. Lotu, gezienez bidez, kontsumo-jarduerak eta jarduera horien eraginak.

Kontsumo-jarduerak		Kontsumo-jardueren eraginak	
A	Auto berrien salmentarako diru laguntzak ematea.	1	Gasolina gutxiago erabiltzea.
B	Hipermerkatuetan eskaintza handiak egitea.	2	Gauzen prezioak gutxitzea.
D	Gasolinaren prezioak gora egitea.	3	Kotxe zaharrak aldatzea.

4. Taldeka jarrita, aukeratu launa kontsumo-jarduera, eta zehaztu zer eragin izan dezakeen bakoitzak. Prestatu 3. ariketaren ereduko ariketa bat datu horiek erabiliz. Ondoren, ariketak trukatu egingo dituzue beste taldeetakoekin, eta beste taldeetakoek prestatutakoak egingo dituzue.

5. Ba al dakizu zer esanahi duten taulan ageri diren kontzeptuek? Adierazi zer neurritan, adierazpen hauek erabiliz: **zehazki, gutxi gorabehera, batere ez.**

KONTZEPTUA	EZAGUTZA MAILA
Zure inguru sozio-ekonomikoa	
Inguru kulturala	
Kontsumoari lotutako bizi-kalitatea	
Kontsumoa	
Herriko eskaintza-aukerak	
Gizarte ongizatea	
Erreklamazio bat egitea	
Zuen etxeko diru-sarrerak	
Zuen etxeko gastuak	





## 2. JARDUERA: Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak





Herrian (edo auzoan) zabaltzekoa den hipermerkatuaren jabeak edo arduradunak zarete. Bertan denetarik saltzeko asmoa duzue. Pentsa ezazue izen erakargarriren bat hipermerkatuentzat. Horrez gain, kontsumitzaileak gustura egon daitezen, haien eskubideak ere kontuan hartu beharko dituzue.

1. Jarri izena hipermerkatuari.


2. Hipermerkatuko informazio-bulegoko arduraduna zarenez gero, kontsumitzaileen betebeharrak zein diren jakin beharko duzue. Aurki itzazu Interneten.

### KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEAK





- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-
- 6.-
- 7.-
- 8.-
- 9.-
- 10.-



3.- Kontsumitzailea zara; eta, eskubideak ez ezik, betebeharrak ere badituzu. Zein dira?



### BETEBEHARRAK

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

4.- Zure iritziz, zein izango lirateke honako eskubide hauei dagozkien betebeharrak? Bete ezazu taula hau:

ESKUBIDEAK	BETEBEHARRAK
1.-Produktuaren kalitatea bermatua izatea.	<i>Beraz, produktua behar den moduan erabili.</i>
2.- Produktuak osasuna eta segurtasun fisikoa zaintzeko neurriak errespetatzea.	
3.-Produktuari buruzko informazio zehatza eta zuzena izatea.	
4.- Erosi ez dugun produktu bat ageri bada ordainagirian, ez ordaintzea.	
5.-Produktua apurtuta badago, beste bat hartzea.	
6.-Produktuak dakarren prezioa eta kaxan markatutakoa desberdinak badira, lehenengoa ordaintzea.	

5.- Dendara joan naiz, eta artikulu bat erosi dut. Etxera heldu, eta berehala konturatu naiz ez dudala behar ezertarako ere. Ez dauka akatsik, baina ez dut behar, eta ez dut beharko.

Erantzun:

- Dirua bueltan jasotzeko eskubidea daukat? Dendariak ezezkoa eman ahal dit?



### 3. JARDUERA. Hipermerkatua ezagutzen: kokapena, funtzionamendua eta antolamendua

#### HIPERMERKATUAREN KOKAPENA ETA PLANOA

1. Bilatu *Googlen* herriko planoak eta jaitsi.
2. Lehenengo, pentsatu eta eztabaidatu zer lekutan kokatuko duzuen hipermerkatua. Erabakia hartu ondoren, markatu kokalekua planoan "X" batekin. Azaldu idatziz zer arrazoi izan duzuen erabaki hori hartzeko.
3. Ondoren, hipermerkatuaren planoak egingo duzue. Horretarako, lehenago, hipermerkatu bat bisitatu beharko duzue. Joan baino lehen, prestatu galdera batzuk hipermerkatuko arduradunari egiteko.  
Adibidez:
  - Non jartzen dira kutsak?
  - Non kokatzen dira umeen gauzak?
  - Non kokatzen dira premiazko produktuak?
  - Eskaintzak begi bistan egon behar dira?
  - ...
4. Hipermerkatua bisitatu ondoren, marrazki batez adieraziko duzue nola dauden kokatuta bertako produktuak.

#### 4. JARDUERA. Kontsumo-gizartearen arriskuak

1. Bizi garen gizartearen kontsumoarekin erlazionatzen ditugu gauza asko. Horrek ondorio txarrak ere ekartzen ditu batzuetan.

Egin galdera hauek etxeko edo herriko pertsona helduren bati:

Zereginik ez daukazunean, erosketak egitera joaten zara? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez
Aisialdian, erosketak egitera joaten zara? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez
Kalera joaten zaren bakoitzean zerbait erosteko ohitura duzu? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez
Markako produktuak bakarrik erostea gustatzen zaizu? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez
Janari gastuetan aurrezten saiatzen zara, beste gauza batzuk erostearren? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez
Pentsatzen duzu modako arropak erosi ezik jendeak barre egingo dizula? <input type="checkbox"/> bai <input type="checkbox"/> ez

2. Askotan, gauzak alferrik erosten ditugu, arrazoi hauengatik:

- Oso apetatsuak garelako.
- Gure gabeziak betetzen lagunduko digutela uste dugulako.
- Publizitateak esaten duen guztia sinesten dugulako.
- Marka jakin batzuk erosteak prestigio handia emango digula uste dugulako.

Jarri hirukoteka eta azaldu, zuetariko bakoitzak, ea erosi duzuen inoiz alferreko gauzarik, eta zergatik erosi zenuten.

3. Etxean, izango dituzue behin erosi eta sekula erabili ez dituzuen gauzak. Egin gauza horien inbentarioa.

## 5. JARDUERA. Elkarrizketa

1. Azter itzazue bi esaldi hauek. Jarri bina adibide esaldi bakoitzak dioena ilustratzeko. Eztabaidatu gelan zer neurritan diren egiazkoak esaldi horiek gaur egungo haur eta gazteei dagokienez.

- ***“Publizitateak esaten duen guztia sinesten dugu.”***
- ***“Marka batzuk izateak prestigio handia ematen digu.”***

**Kontuz!** Errespetatu besteen iritziak eta hitz egiteko txandak!

## 6. JARDUERA. Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna

Josebak galletak erosi ditu. Eta, etxera heldu denean, galleten gaineko informazioa irakurri du: galleten osagaiak, energia- eta nutrizio-balioak eta gehigarriak.



GALLETAK		
OSAGIAK	ENERGIA ETA NUTRIZIO BALIOAK	GEHIGARRIAK ETA KOLORAGARRIAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gari irina</li> <li>• Azukrea</li> <li>• Arrautzak</li> <li>• Kanela</li> <li>• Txokolatea</li> <li>• Legamia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaloriak: 110kcal/25g</li> <li>• Proteinak: 2g/25g</li> <li>• Karbono hidratoak: 17g/25g</li> <li>• Azukrea: 6,8g/ 25g</li> <li>• Koipea: 2,2/25g</li> <li>• Zuntza: 0,5/25g</li> <li>• Sodioa: 0,04g/25g</li> </ul>	E-100, E-150, E-163

1.- Azter ezazu aipatutako gehigarriek eta koloragarriek betetzen ote duten kontsumitzailearen eskubide hau: osasuna eta segurtasuna babestea.

2.- Har itzazu produktu batzuk (adibidez, Coca-Cola bat, pizza bat, txokolatezko jogurt bat, jostailu bat, denda txinatar batean erositako beste jostailu bat...).



Irakurri produktuen etiketak eta aztertu ea ematen den kontsumitzaileoi eman behar diguten informazio guztia:


1. Produktuaren definizio argi eta garbia.
2. Fabrikatzailearen datuak, helbide osoa.
3. Konposizioa: osagaien ehunekoak eta gehigarriak (baldin badaude).
4. Produktuaren kalitatea eta kantitatea.
5. Fabrikazio-data eta iraungitze-data.
6. Osasun-erregistroko zenbakia, janaria edo edaria bada.
7. Jostailua bada, zer adinetatik aurrera erabil daitekeen.
8. Jostailua bada, Europako homologazioa.

3.- Erantzun galdera hauei:

- Informazio hauek derrigorrez agertu behar dute produktuen etiketan edo ontzietan?

	<i>BAI</i>	<i>EZ</i>
<i>Produktuaren definizioa</i>		
<i>Ontziaren ezaugarriak</i>		
<i>“Kontsumitu (...) baino lehen”</i>		
<i>Nola aurkezten den</i>		
<i>Fabrikatzaileak egiten dituen beste produktu batzuk</i>		

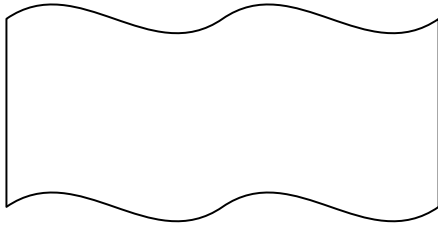
- Kasu hauetan, baduzu erreklamaterik?

	<i>BAI</i>	<i>EZ</i>
<i>Jan dudan chips paketeak kalte egin dit.</i>		
<i>Nire game boy-a garantian dago, eta ez dabil.</i>		
<i>Nahiz eta marka jakin bateko flanak jan, ez naiz kirolari hobea.</i>		
<i>Ontzian agertzen den pisua baino txikiagoa du produktuak.</i>		
<i>Etiketan ez da agertzen  ikurra.</i>		

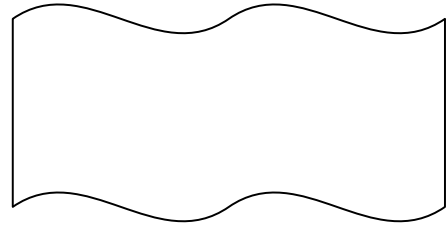
## 7. JARDUERA. Erosten jakin

1. Josebaren aita, gabonetan, Bilbora joan da opari batzuk erostera; eta zenbait kartel aurkitu ditu dendetako erakusleihoetan. Denek esanahi berdina dutela pentsatu du, baina oker dabil. Lagundu definizioak ematen.

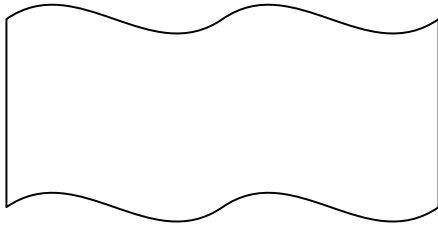
Handikako salmenta



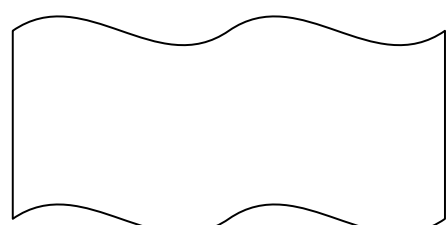
Beherapenak



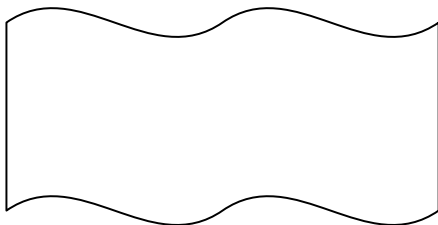
Likidazioak



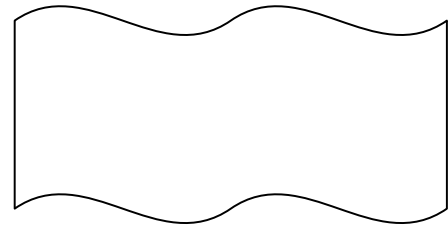
Saldoak



Eskaintzak



Promozioak



Zein da opariak erosteko aukerarik onena? Eztabaidatu taldeka, eta atera ondorioak.

## 8. JARDUERA. Erreklamatzan jakin

Josebaren aitak telebista bat oparitu dio amari. Hura telebista pizten saiatu denean, ordea, ez dabilela konturatu da. Dendara joan da eta telebista ondo zegoela esan diote bertan, eta ez diotela berririk emango. Amak ez daki zer egin. Lagunduko al diozu?



### ZU ERE INFORMA ZAITEZ

Sartu Interneten, bilatu informazioa eta azaldu:

1. Zer da Kontsumitzaileentzako Informazio Bulegoa?
2. Zertarako da Kontsumitzaileentzako Informazio Bulegoa?
3. Zer eskaintzen du?
4. Nork erabili dezake?
5. Non dago?

### NOLA EGIN KONTSULTA, KEXA EDO ERREKLAMAZIO BAT

- Norbera joanda dagokion bulegora.
- Eskutitzez, fax-ez edo posta elektronikoaren bidez.

Honako datu hauek eman beharko lirateke:

- Erreklamazioa egiten duen pertsonaren izena, abizenak, helbidea eta telefonoa.
- Erreklamazioaren hartzailea den pertsonaren edo enpresaren izena, helbidea eta telefonoa.
- Kotsultaren, kexaren edo erreklamazioaren zergatia.
- Egiten den eskaria: informazioa bidaltzea, produktua aldatzea, dirua itzultzea, akatsa konpontzea, eta abar.
- Fakturen kopia, kontratuak, sinatu dituen dokumentuak, eta abar.

Bete ezazu erreklamazio orria

<b>ERREKLAMAZIOA</b>		
<b>ERREKLAMATZAILEAREN DATUAK</b>		
Izen-abizenak:		
Helbidea:	Herria:	PK:
Nortasun agiria:	Telefonoa:	
Noren ordezkari:		
<b>ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN DATUAK</b>		
Enpresaren izena:		
Helbidea:	Herria:	PK:
IFZ / NA zk.:	Telefonoa:	
Jarduera:		
<b>ERREKLAMAZIOAREN ZERGATIAK ETA HELBURUA</b>		
<b>ERREKLAMAZIOAREN EGUNA</b>		
20....ko .....aren .....(e)an		
<b>GEHITZEN DITUDAN AGIRIAK:</b>		
Izp.		



## **9. JARDUERA. Gastatzen ikasi**

Ikasketa-bidaian zaude eta 200€ daukazu aste osoan gastatzeko. Zelan banatuko duzu dirua? Gogoratu opari batzuk ere erosi nahi dituzula.