

# **EAEko ERABILTZAIILEEN ETA KONTSUMITZAIILEEN ESKUBIDEAK. DEFENTSA ERAKUNDEEI EGINDAKO GOMENDIOAK.**

“EAEko erabiltzaileen eta kontsumitzaileen eskubideen aplikazioa” azterlanaren ondotik bideratu da material da. Azterlan hori Euskadiko Herriaren Defendatzailea-Arartekoarentzat Farapi S.L.k egin du, telekomunikazioen, teknologiaren eta aireko garraioaren sektoreetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen egoera aztertze aldera.

Lana neurri handi batean sektoreko enpresa batekin edo batzuekin arazoren bat izan duten kontsumitzaileei, kontsumitzaileen defentsarako bulegoetako ordezkariari eta aztertutako sektoreetako enpresen ordezkariari kontsulta egitean oinarritu da. Lanean ateratako ondorioen bitartez kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsa erakundeetarako orientazio hauek ezartzen ditugu, esku-hartze garrantzitsuarekin jarraitzen lagun dezaketenak.

1. Eskubideen defentsa erakundeetara jo duten pertsonak haien egitekoa oso positibotzat jotzen dute. Aholkuak ondo ematen dizkietela sentitzen dute eta honako hau baloratzen dute: arrazoiak eman edo kentzen dieten argudioen berri izatea.

***Kontsumitzaileen eskubideen defentsarako erakundeek, publikoek zein pribatuek, eskubide horiek bermatzeko oso zeregin garrantzitsua dute. Kasu askotan, erreklamazioen bat jartzeko asmoa ez zuten pertsonak azkenean jar dezaten lagundu dute, baita pairatu duten kaltea konpon dadin ere. Erakunde horiekin esperientziak izan dituzten pertsonak hori guztia baloratzen dute.***

2. Zenbait kasutan, pentsa daiteke erakundeek egin daitekeenaren berri baino ez dutela ematen eta ez dutela erreklamazio-prozesuan laguntzen eta horrek pertsona batzuei arazoaren aurrean “bakartasun” sentsazioa sortzen die.

***Agian beharrezkoa da bermatzea pertsonak jarraitu beharreko urratsak ulertzen dituztela eta bideari ekiteko gai direla sentitzen dutela. Adibidez, batzuetan ez da nahikoa "agiri hori bete behar duzu" esatea, nola egin behar esan behar baitzaie eta jarraian zer gertatuko den azaldu behar baitzaie.***

3. Horrez gain, inoiz erreklamaziorik jarri ez duten pertsonak sentitzen dute dagoen

baliabide saretik guztiz at daudela. Ez dute ezagutzen eta, horren gaineko informazio jaso badute ere (liburuxkak, prentsa bidez, etab.), ez dute barneratzen. Ez dute sentitzen erabilgarria suerta dakiekeenik arazo bat duten arte.

***Ildo horretan, erreklamazioak jarri dituzten pertsonak zabalkunderako eta beste ezezagun batzuek baliatu ditzaten bitartekoa izan daitezke. Kasu askotan, erreklamatzailerak erabaki dute baliabide batera jotzea norbaitek benetan merezi duela esan dielako.***

***Halaber, interesgarria izango litzateke zabalkunderako baliabide eta material harrigarrien inguruan pentsatzea, pertsonen egunerokotasunean daudenak, nolabaiteko "publizitate birala".***

4. Erakunde baten bitartez noizbait erreklamazioa jarri duten pertsonak esan dute une batzuetan galduta edo babesik gabe zeudela sentitu dutela. Horren aurrean, erakundeetako profesionalen egitekoa garrantzitsua da, prozesuarekin jarraitzeko aukeren gainean orientazioa eman diezaieten.

***Oro har, garrantzitsua da erakundeetako esku-hartzeetan prozesuak eragiten dituen sentimenduak, gogorik eza eta indarra onartu eta barne hartzea, askotan prozesu mekaniko bat bailitzan jokatzen baita eta horrek erreklamatzailerak nekatzen amai dezake.***

***Horrez gain, estrategia eta ahalmen pertsonalak eta sozialak landu eta komunikatu behar dira sententzio negatiboak aurre egiteko, adibidez, eredu arrakastatsuak edo eskubideak defendatzeko garrantziari buruzko argudioak oinarri hartuta.***

5. Kontsumitzaileek, baita erreklamazioak jartzen esperientzia dutenek ere, askotan dauden baliabideen zati bat baino ez dute ezagutzen. Ez dituzte ezagutzen baliabideen beste aukerak eta haien funtzioak. Maiz ekimen publikoko eta pribatuko erakundeak nahasten dituzte eta ez dakite batera edo bestera jo duten, ahaleginak eta izapideak bikoizten dituzten...

Horrez gain, nahasketa horren ondoren batzuetan espero dute hainbat erakunde eskaini ezin dizkieten zerbitzuak, hain zuen, haien eskumenekoak ez direlako eta, ondorioz, haserrea eta sumindura sortzen dira, ez dakitenean beste baliabide batzuek bilatzen duten erantzuna eman ahal dietela.

Ondorioz, prozesu ona izan duten erakundeekiko leialak dira baina, zer gertatzen da egunen batean erakunde hori desagertzen bada? Inguruabarrak aldatzen badira, pertsonok jakingo lukete nora jo edo berriro ikasi beharko lukete?

***Pertsonak arreta ematen dieten baliabideei lotuta egotea garrantzitsua bada ere, badirudi beharrezkoa dela haiek jakin dezaten antzeko zerbitzuak eskaintzen dituzten beste baliabide eta zerbitzu batzuk daudela, baita zertan lagun diezaiaketen ere.***

6. Orokorrean, ez dugu kontsumorako eskubideen berri, dagoen lege kopuru handiaren, sektore bakoitzean xedatutakoaren, interesik ezaren, etab. zioz. Hala ere, azkenaldian horren inguruko nolabaiteko suspertzea eta interesa egon da, krisiaren

testuinguru sozioekonomikoa dela-eta. Hala ere, zaila da zehaztea (ehunekoa) zenbat kontsulta amaitzen diren erreklamazioan eta zeintzuk ez eta zergatik, datu horiek ez baitira bereizita jasotzen.

***Kontsulten arloan bereizitako datuen bilketak lagun dezake desberdintzen kontsulta “orokorrak” (arreta ordutegia edo helbide bat galdetu, adibidez) eta aukeren eta erreklamazio kasuen gaineko berariazko kontsultak. Eta, hala, bigarren horien barruan, jarraitzeko arrazoiak egonez gero, jarraipena ematen ez zaien horiek eta zergatik identifikatzen.***

***Horrez gain, interesgarria izango litzateke interesaren suspertze hori baliatzea kontsumitzaile gisa eskubideak defendatzeko garrantziaren inguruan kontzientzia sortzeko mezua bidaltze aldera.***

7. Eskubideen defentsa banakako eskumenaren zerbait dela ulertzen jarraitzen da. Ez dago kontzientzia handirik ekintza pertsonalaren kontsumitzaileen gainean duen eraginaren eta hobekuntzak lortzeko talde-loturaren premiaren inguruan.

***Kontsumitzaileei bidalitako mezuen xedea taldeko kontzientzia, zeharkakoa, sortzea izan daiteke. Egungo sisteman, pertsona guztiok gara kontsumitzaileak, beste edozein baldintza alde batera utzita.***

***Horren gaineko kontzientzia sortzea jardueraren eragingarri bat izan daiteke.***

8. Elementu garrantzitsu bat da esperientzia duten pertsonak geroz eta autonomia gehiago dutela erreklamatzeko. Sustatu beharreko gertaera bat da, erakundeekiko mendetasuna murrizten duelako eta horien behar bezalako erabilera bultzatzen duelako, gainustiapena saihestuz.

***Gorago esan dugun moduan, prestakuntza eta kontsumitzaileentzako arretaren barruan gaitasunak (pertsonalak eta sozialak) sartu behar dira, haserrea agertzen den uneetan prozesuaren jarraitutasunerako bidea emateaz gain, prozesuari aurre egiteko gaitasuna dagoela ulertzeko baliabide edo tresnez hornituko dituztenak; eta, hala, aipatu prozesuko protagonista izango da.***

9. Edozein gizarte-ekimen garatzeko garai zailak izan arren, eta erakundeek mantentzeko zailtasunak pairatu arren, are gehiago elkarrekin jarduteko, beharrezkoa izango litzateke defentsarako ekimenen artean jarduera koordinatuak ezartzea, eragina eta pertsonengana heltzeko gaitasuna handitzeko.

***Kontsumorako defentsa erakundeen baterako lan koordinatuak pertsoneri ematen dien zerbitzua hobetuko du. Halaber, une zailen aurrean, indarrak batu eta biltzeko garrantzia estrategikoa izan daiteke eta pertsonen eskubideak bermatzeko oinarrizkoak diren erakunde horiek mantentzen lagun dezake.***