

9. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

# Kontsumo

ALDIZKARIA

**Gaia:**

Merkataritza elektronikoa

# Merkataritza elektronikoa

**24 orduz irekita, urteko 365 egunetan**  
**Vending? Ez, merkataritza elektronikoa.**

Teknologia berriei esker, denbora eta distantzia ez dira oztopo erosteko edo saltzeko.

Internetek eta munduko informazio-sareek bide eman diete produktu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei ateak askoz ere beranduago ixteko, jendaurreko ordutegiak gaindituz, baita hainbat lurraldetara hedatzeko ere.

Merkataritza elektronikoak aurrera jarraitzen du, "mugarik gabeko enpresa" baten antzera, une oro edozein gauza jende guztiaren eskura jarritz...

*Peio eta Marta bikotea dira, eta hiriaren kanpoaldera joan dira bizitzera. Biek ere lanaldi zatitua dute, eta oso denbora gutxi geratzen zaie erosketak egitera joateko.*

*Etxebizitzaren kokapena ere oztopo da, aldamenean oso zerbitzu gutxi dituztelako, ogi-denda bat eta azken orduko produktueterako beste establezimendu bat bakarrik. Autoa hartu behar dute ezinbestean, erosketak egitera joateko.*

*Alabaina, Martak "sekretu" bat dauka, dena eskura edukitzea ahalbidetzen diona. Etxetik mugitu gabe, ordenagailuan, prezioak eta*

*produktuak bilatu, hautatu eta konparatzen ditu. Martak Interneten bitartez egiten ditu erosketak, harentzat oso eroso eta erraza delako.*

*Peiok, ordea, ez du begi onez ikusten erosketaren mota hori, saltzailearen "aurpegia" ikusi ezin dezakeelako. Salmenta bakoitzaren atzean engainua edo iruzurra egon daitekeela uste du, hau da, datu pertsonalak gorde ditzaketela, produktua ez bidaltzeko aukera ere badagoela, eta, gainera, dirua gal dezakeela.*



# Merkataritza elektronikoa

Gure on-line erosketa egiterakoan, lehenik eta behin, gure ordenagailua mehatxu informatiko guztietatik libre dagoela ziurtatu behar dugu: birusak, software espioiak, troiarrak edo bestelako malwareak. Orobat, suebakia aktibatuta eduki behar dugu, eta gainerako neurriak hartuta. Behin ordenagailua prest dugunean, honako urrats hauek egin behar ditugu Internet bidez zerbait erosteko:

- Hautatu on-line dendak.
  - Internet bidez zerbait erosi aurretik, web-orria segurua dela egiaztatu behar dugu:  
*(https letrak edo giltzarrapo itxiaren ikonoa adibidez, segurtasun-adierazgarri dira).*
- Identifikatu enpresa saltzailearen datuak.
  - Izen osoa, IFK, posta-helbidea, telefono-zenbakia, merkataritza-erregistroa eta helbide elektronikoa.
  - Datu horiek publikoak eta begi-bistakoak izan behar dute, orrian, ongi ikusteko moduko tokian adierazita.
- Hautatu produktua edo zerbitzua, bila gabiltzan ezaugarrien arabera: funtzionaltasuna, prezioa eta abar.

Informazio zehatza eta argia bilatu behar dugu edozein produkturen inguruan: prezioa, salmenta-baldintzak, bidaltzeko moduak eta gastuak, kostu osagarriak, zergak (BEZa eta abar),

baita datuen pribatutasunari, bermei, entregari eta itzulketei buruzko politiken inguruko informazioa ere.

Konparatu kalitatearen eta prezioaren arteko erlazioa, eta aukeratu gure premietara egokitzen den produktua.



- Bildu gaia erosketa-orgara.  
*Egiaztatu prezioa eta unitate kopurua bat datozela alde zurretik ezarritakoarekin.*
- Eman soilik erosketa egiteko behar-beharrezkoak diren datuak, erosketa-prozesuaren garapenerako beharrezkotzat jotzen ez ditugun datuak bete gabe utzita.

# Merkataritza elektronikoa

- Hautatu ordainketa modua.
  - Kasu bakoitzean, modurik erosoena eta seguruena hautatuko dugu.
- Gorde edo inprimatu ordainagiria, eskariaren baldintza guztiekin eta kontaktuko e-mail guztiekin batera.

Toki seguru batean gorde behar da, edozein erreklamazioren aurrean ordainagiri gisa baliatuko delako.

*Internet bidez zenbait erosketak egin ondoren inolako arazorik gabe, Peiok eta Martak, telebista aldatu behar dutela ikusirik, telebista berria on-line erostea erabaki dute. Establezimendu askotan bila eta bila aritu ondoren, azkenean gogoko bat aurkitu dute, gainera askoz ere merkeagoa dena hiriko establezimenduetan ikusi dituztenak baino.*

*Enpresaren datuak bilatu dituzte jarraian: "aurrera, enpresa fidagarria da-eta". Eskaria egin dute. Enpresak ohartarazi die eskaria jaso dutela eta eskaria bidaltzeko epea. Peiok eta Martak espresuki onartu dute, eta dagoeneko ordaintzea baino ez da falta, hain zuzen ere Internet bidezko erosketen alderdirik zalantzarriena. Ea ba, giltzarrapo itxia, https... Antzaenez, ordainketa segurua da. Alabaina, beste zalantza bat sortu zaie. Orriak zenbait ordainketa modu eskaintzen ditu eta ez dakite zein aukeratu.*

Internet bidez ordaintzeko moduak ugarriak eta askotarikoak dira, eta horregatik bakoitzaren nondik norakoen berri izatea komeni da:



- Kutxazain birtuala edo saltokiko terminala: Kreditu-txartelarekin ordaintzea, finantza-entitate baten pasabide seguruaren bitartez. Establezimenduetako datafonoen antzera dabil.

# Merkataritza elektronikoa

Txartelaren zenbakia enkriptatuta doa bankuko zerbitzarietarako, eta, hor-taz, ezinezkoa da hirugarren pertsonen eskura egotea.

## ■ Aurreordainketako txartel birtuala:

Bankuak, kontsumitzailearen eskaerari jarraiki, txartel bat ematen dio, kontsumitzaileak adierazitako kopuruarekin "kargatuta", eta kontsumitzaileak ezkutuko zenbaki baten bitartez eskuratzen du txartel hori. On-line erosketa egiteko, erosleak ezkutuko zenbakia sartuko du eta zenbatekoa txartel horretatik kenduko zaio. Txartel horiek on-line erosketetarako soilik dira baliagarri.

## ■ Telefono bidezko ordainketak:

Banku batek telefono-zenbaki bat eroslearen kontu korrontearen edo kreditu-txartelaren zenbakiarekin lotzen du, eta horrela ordaintzen da. Kopuru txikiko ordainketetarako erabiltzen da normalean. SMS bidez egin daiteke, edo bestela tarifikazio osagarriko telefonoen bitartez edo modem edo dialerren bidez erakunde hornitzailearekin bat eginez.

## ■ Posta elektronikoz ordaintzea:

Banku-kontu baten datuak helbide elektronikoz bati lotzen zaizkio. Pertsona bere banku-kontuarekin edo kreditu-txartelarekin erregistratzen da lehen aldiz, eta ondorenean,

izena eman beharrik gabe, ordainketak agintzen ditu kontu edo txartel horren kargura. eBay taldearen *Paypal* edo *Bill me later*; *Google Checkout* eta *Amazon Payments* dira ezagunak, besteak beste.

## ■ Txeke elektronikoak:

Txeke tradizionalen on-line bertsioa.

## Beste aukera batzuk:

## ■ Jasotzean ordaintzea:

Produktua jasotzean ordaintzen da. Oraindik esku-dirutan egiten den ordainketa modu bakarra da. Fidagarriaren bat da.



# Merkataritza elektronikoa

## ■ Banku-transferentzia:

Zenbatekoa sartzen da saltzailearen kontu batean, produktua jaso aurretik.

## ■ Helbideratzea:

Eroslearen banku-kontutik kobratzen da zuzenean.

*Posta elektronikoa bidez ordaintzea erabaki dute azkenean. Klik egin dute "onartu" teklan. Hogeita lau orduko epean, onospena edo hartu-agiria jasoko dute mezu elektronikoa baten bitartez, eragiketa amaitzeko.*

*Marta eta Peio pozik daude azkenean telebista berria erosi dutelako, eta non jarriko duten ere erabaki dute dagoeneko. 15 egunez itxaron behar dute, besterik ez.*

*Enpresa saltzaileak gehienez 30 egun dauzka eskaria entregatzeko. Kasu honetan, gainera, entrega 15 eguneko epean egiteko konpromisoa hartu du, zerbitzua hobetzeko.*

*Peio berriz ere kezkatu azaldu da: Eta beste produktu bat bidaltzen badigute, eskatu dugunarekin zerikusirik ez duena?, eta iristen ez bada?, eta gure itxaropenak betetzen ez baditu?, eta...?*

*Prebenitzeko, eskari-orria inprimatu eta gorde dute, bermea baliatu edo itzulke-ta egin behar badute aurkezteko.*

Salbuespenetan izan ezik, indarreko araudiak bide ematen dio gaia urrutiko sistema baten bitartez erosi duenari kontratua askatasun osoz bertan behera utz dezan, 7 eguneko epean kontratua jasotzen duenetik edo zerbitzua kontratatzen duenetik zenbatzen hasita, baina saltzailearen esku dago epe luzeago bat ezartzea. Epe hori 3 hilabetera luzatuko da baldin eta saltzaileak informatzeko betebeharra betetzen ez badu.

Kontsumitzaileak ez du zertan adierazi zer dela-eta hartu duen erabaki hori, baina kontratuari uko egin behar diola adierazi behar du espresuki.



# Merkataritza elektronikoa

Kontsumitzaileak saltzaileari gaia itzuliko dio, eta saltzaileak, berriz, gai horrengatik ordaindutako dirua itzuliko dio, ordainketan erabilitako sistema erabiliz.

Itzulketaren zuzeneko gastuak eroslearen kontura dira, eta saltzaileak eskubide hori gauza dezake.

Nolanahi ere, produktua edo zerbitzua saltzen duen enpresaren itzulketa-politikaren berri izan behar du erosleak, eta politika horren urratsei jarraitu.

*Eskaria iritsi da. Azkenean telebista berria etxean! Entrega sinatu dute eta paperak gorde dituzte, eskari-orriarekin batera.*

*Telebista entxufatu dute, eta, erabilera-jarraibideak arretaz irakurri ondoren, martxan jarri dute. Dena ongi dabil, eta*

*hortaz Peioren eta Martaren poza are handiagoa da. Internet bidez erosketa segurtasunez egiteko urrats guztiak bete dituzte lehen aldiz, eta beraz beldurra uxatu dute etorkizunari begira. Gainera, behar zuten produktu bat daukate etxean.*

*Zer ematen dute gaur telebistan?...*



9. ALDIZKARIA. 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke



# Zuri gerta dakizuke

Merkataritza elektronikoaren salmenta modalitatea oraindik ere zalantza-iturri da herritarrontzat. Ordaintzeko modu seguruen bilatzen dugu betiere, eta gainera dagoeneko ordaindu dugun gai hori jasoko ote dugun ez dugu garbi ikusten.

Enpresa batzuek lineako konfiantzazko bereizgarri publikoak erabiltzen dituzte, beren kodigo etikoa eta autorregulazio-sistemari atxikita daudenak. Kode etikoa horiek noizean behin berraztertzen dituzte, gizartean edota teknologien egoeran zein garapenean gertatzen diren aldaketetara egokitzeko eta horrela eguneratzeko.

Jarraian azalduko dugun kasua borondatzeko bitartekotza-ekintza baten bitartez konpondu zen, AECEMen (Merkataritza Elektronikoaren eta Harreman Marketinaren Espainiako Elkarte) aurrean.

## **GERTAKARIEN KONTAKETA:**

Konsumitzaileak erosketak bat egin zuen etxerako gai bat 80 eurotan eskaintzen zuen on-line supermerkatu batean. Erosketak egin zuen orrian zera zegoen jasota, entrega-epea 5 lanegunekoa zela.

Konsumitzaileak zera adierazi zuen, erosketaren ostean, mezu elektronikoa bat jaso zuela enpresaren eskutik, eta, horren arabera, entrega atzeratuko zela, erosketak ondoko 15 eguneko epea jarrita.

Erosketak egin zuenetik hilabete eta erdi igarotaren ondoren, produktua jaso gabe jarraitzen zuen kontsumitzaileak, eta horregatik, enpresa hori *Confianza Online* sistema bati atxikia zegoela baliatuz, erreklamazio bat jarri zuen, elkarte horrek arazoa konpon zezan.



# Zuri gerta dakizuke

Erreklamazio horretan, eskatutako produktua, edo, horrelakorik ezean, antzeko produktu bat, prezio berean berehala entregatzeko eskaera egin zuen kontsumitzaileak.

## **Adostasuna:**

*Confianza Onlineri* atxikitako enpresek merkataritza elektronikoaren eta publizitate elkarreragilearen kode etikoa onartzen dute. Kode horren 17. artikulua, entrega-epetegi buruzkoak, honako hau ezartzen du: enpresak bidali edo maileguz utzi ezin baiditzake kontratatutako produktu edo zerbitzuak kontratuan adierazitako epearen barruan, edo gehienez ere hogeita hamar eguneko epearen barruan, erosleak eskaria jakinarazi dion egunaren biharamunik zenbatzen hasita, kontsumitzaileari eman beharko dio horren berri, eta produktua edo zerbitzua eskuragarri egongo den epe berriaren berri ere emango dio. Kasu horretan, kontsumitzaileak kontratua suntsiaraz dezake eta produktuaren edo zerbitzuaren zenbatekoa itzultzeko eskatu, dagoeneko ordaindu badu. Hala eginen badu, enpresak lehenbailehen itzuli beharko ditu ordaindutako kopuruak, gehienez hogeita hamar eguneko epean kontsumitzaileak itzulketa eskatu duen egunetik zenbatzen hasita.

Bi alderdiak Bitartekotza Batzordearekin bildu ondoren, enpresa saltzaileak barkamena adierazi zuen entregan atzeratu

zirelako hornitzailearekin arazo bat izan zutelako, eta produktua entregatzeko eta bidalketa-gastuak itzultzeko konpromisoa hartu zuen.



Erosleak begi onez ikusi zuen lortutako adostasuna, eta beraz gai horri dagokionez lege-ekintzarik ez egiteko konpromisoa hartu zuen.

9. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...



# Zure eskubidea da

Merkataritza elektronikoa urrutiko erosketa modalitatea da, eta asko hedatzen ari da azkenaldi honetan, kontsumitzaileok teknologia berriak gero eta gehiago erabiltzen ditugulako.

Erosketa modalitate eroso da, mota guztietako produktuak eros ditzakegulako etxetik mugitu gabe, oinarrizko janariak edo oporrak adibidez, eta horregatik zenbait kontsumitzailek horren alde egiten dute. Bestetik, sistema hori erabiltzen duten enpresa hornitzaileek banaketa-kostuak aurrez ditzakete, eta beraz, produktuak merkeago eskaini.



Alabaina, salerosketa hori bi alderdientzat ahalik eta ondoen atera dadin, zer eskubide ditugun jakin behar dugu, eta beharrezko prebentzio-mekanismoak jarri behar ditugu abian:

**Produktuaren ezaugarri guztien xehetasunak ezagutzea.**

Internet bidez eskainitako produktu edo zerbitzuaren ezaugarriak behar bezala interpretatzeko, produktuaren ezaugarri guztiak web-orrian ongi jasota daudela egiaztatu behar dugu. Urrutiko kontratazio-bitartekoa denez, kontsumitzaileak ezin ditu zuzenean produktuaren ezaugarriak ikusi, eta horregatik saltzaileak ahalik eta ondoen jaso behar ditu web-orrian eragiketaren xedearen nondik norako guztiak.

Eskaintzak, besteak beste, honako datu hauen berri eman behar du:

- Prezioa
- Ordaintzeko modua
- Ezaugarri teknikoak
- Erabiltzeko betekizunak
- Berme aplikagarriak
- Erreklamazioen erregimena

# Zure eskubidea da

**Produktuaren azken prezioa jakitea, zergak eta bidalketa-gastuak barne, erosketa egin aurretik**

Prezioak argi eta zehatz jaso behar dira, zergak barne hartuta dauden edo ez esanbidez adierazita. Bidalketa-gastuei buruzko informazioa ere eman behar da.

Eskaria onartu aurretik zehaztu behar da erosketaren azken zenbateko osoa.

**Datu pertsonalen helburuaren eta etorkizuneko erabileren berri izatea, eta datu horiek edozein unetan zuzentzeko edo baliogabetzeko aukera badagoela jakitea.**

Erosketa-prozesuan zehar, denda birtualak erosketa egin behar duenari datu pertsonalak eskatuko dizkio, baita kreditu edo kargu-txartel baten zenbakia eta kobratzeko beharrezko datuak ere. Ziurtatu beharra dago establezimenduak bete egiten duela datuak babesteari buruzko indarreko araudia, eta, ondorioz, honako hauei buruzko informazioa ematen duela:

- Aitortutako datu-fitxategi bat badagoela.
- Fitxategiaren arduradunaren nortasuna eta helbidea.
- Datu-bilketaren helburua.
- Kontsumitzaileak bere datuak kontsultatzeko duen eskubidea.

- Kontsumitzaileak bere datuak baliogabetzeko duen eskubidea.
- Kontsumitzaileak bere datuak zuzentzeko duen eskubidea.
- Kontsumitzaileak bere datuak erabiltzearen aurka egiteko duen eskubidea.



Nolanahi ere, datu pertsonalak eta kreditu edo kargu-txartelaren zenbakia eman aurretik, kontratua ingurune seguru batean, hots, web-orri seguru batean, egin behar dugula ziurtatu behar dugu.

Nabigatzaileak ohartarazten dio internautari web-orri seguru batean dagoela: segurtasunaren adierazgarri den ikonoa giltzarri itxi bat izaten da normalean, argitu egiten dena segurua ez den dokumentu batetik dokumentu seguru batera igarotzean. Gainera, URLa edo helbide-barra, <http://> izatetik <https://> izatera igarotzen da.

# Zure eskubidea da

Erosketari uko egitea, zazpi eguneko epean produktua jasotzen dugun uneaz geroztik, aldeztu aurretik justifikatu gabe. Atzera egiteko eskubidea.

Indarreko araudiak bide ematen dio produktuaren erosleari kontratua askatasunez bertan behera uzteko, 7 eguneko epean ondasuna jasotzen duen edo zerbitzua kontratatzen duen egunaz geroztik, saltzaileari adierazi beharrik gabe zer dela eta hartu duen erabaki hori. Epe hori 3 hilabetera luzatuko da baldin eta saltzaileak informatzeko betebeharra betetzen ez badu.

Badaude zenbait salbuespen, hala nola:

- Ordaindutako objektuak berehala kopia badaitezke (liburu bat, fotokopia daitekeelako, ordenagailu-programa bat, bikoitz daitekeelako, eta abar).

- Gorputz-higienerako produktuak.

- Beren ezaugarriak direla medio, itzuli ezin daitezkeen produktuak (ikuskitun baterako sarrerak, ikuskizuna amaitu eta gero; eguneko prentsa; eta abar).

Itzulketaren zuzeneko gastuak eroslearen kargura dira, eta saltzaileak eskubide hori gauzatzeko eskaera egin dezake.



Nolanahi ere, ondasuna edo zerbitzua saldu dion enpresaren itzulketa-politikaren berri izan behar du erosleak, eta bertan ezarritako itzulketa-urratsei jarraitu.

Kontsumitzaileari atzera egiteko eskubidea gauzatzeagatiko zehapena ezartzen dioten klausulak gehiegizkotzat joko dira, eta ondorioz erabat deusezak izango dira.

# Zure eskubidea da

## Zenbait ordainketa modu segururen artean hautatzea.

Oro har, ordainketa elektronikoko sistema batek honako segurtasun-betekizun hauek bete behar ditu:

**Konfidentzialtasuna:** transakzio baten bidez trukaturako datuak ezin dira inoiz publiko egin. Datuak enkriptatuz lortzen da hori.

**Osotasuna:** datuak ezin dira aldatu, are gutxiago banku-kontu baten zenbakiari ordaindutako zenbatekoak badira eta abar. Hori bermatzeko, laburpen-funtzioak eta sinadura digitalak erabiltzen dira.

**Autentifikazioa:** ordainketa-sistema orotan inplikaturako alderdiek beren nortasuna egiaztatatu behar dute.



Segurtasun-protokolo hori erabiltzen duten zerbitzariak zerbitzari seguruak dira, eta giltzarrapo itxia da haien bereizgarria, nabigatzailean ageri dena. Horrek zera esan nahi du, SSL saio bat ireki dela, eta, hortaz, enpresa saltzailearen eta pertsona eroslearen arteko merkataritza-harremana enkriptatuta dagoela.

## Kontratazioaren aurretik, informazioa jasotzea.

Kontratazio-prozedurari hasiera eman aurretik, hartzaileak honako hauei buruzko informazio argia eta iraunkorra eduki behar du:

- Kontratua egiteko bete beharreko izapideak.
- Zerbitzua ematen duenak kontratua egiteko erabilitako fitxategi informaticoa artxibatu behar duen edo ez, eta artxibo hori eskuragarri egongo den edo ez.
- Datuak sartzean akatsak identifikatu eta zuzentzeko eskuragarri dituen bitarteko teknikoak.
- Kontratua zer hizkuntzatan egin daitekeen.

Produktuari edo zerbitzuari buruzko datuek argiak, zuzenak eta nahikoak izan behar dute, gaizki-ulertuak saihesteko.

Kontratua egin ondoren, kontsumitzaileak 30 eguneko epearen barnean jaso behar du erositako produktua, kontratua onartzen duen egunetik zenbatzen hasita.