

# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## KONTSUMO ARAUDI BERRIA

**Gaia**

Eskubideak eta betebeharrak

Zuri gerta dakizuke



# ALDIZKARIA

## KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 21

Pertsonen kontsumo-ohiturak etengabe aldatzen ari dira, produktuen eta zerbitzuen eskaintza ere etengabe zabaltzen ari delako, komunikazio-bide berrietatik gune berrietara.

Gaur egun, inoiz baino gehiago, kontsumitzailea estututa senti daiteke presaka erostea edo zerbait kontratatzea eragiten dioten egoeretan. Zenbaitetan kontsumitzaileak erosteko presioa senti dezake aldez aurretik ezer erosteko asmorik izan gabe: adibidez, emailaz, telefonoz, etxez-etxeko salmentetan edo txangoetan egindako eskaintzen kasuan. Hain zuzen ere, egoera horietan, hau da, **saltokietatik kanpo** egindako eskaintzetan ematen den informazioa urriagoa izaten da eta ez oso argia.

Era berean, gero eta zabalduagoa dago Internet bidez erosteko eta kontratatzeko aukera. Bide azkarra eta eroso da baina batzuetan, **enpresak aldez aurretik eskainitako informazioa** ez da argia izaten eta nahasmena eragin dezake, bereziki, nahitaez jakinarazi beharreko datu garrantzitsuei dagokienez (produktuaren ezaugarriak,





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 21

kontratazio-baldintzak, bidalketa-gastuak, itzultze-epeak eta abar).

Testuinguru horretan, kontsumitzaileen eskubideak hobeto babesteko xedez araudia egokitu da. Besteak beste, nabarmentzekoak dira saltokitik kanpo egiten diren erosketa edo kontratazioetan aldez aurreko informazio argia eta egiazkoa jasotzeko eskubidea, baita atzera egiteko eskubidea gauzatzeko baldintzen hobekuntza ere.

Aldaketa hauek 2014ko ekainaren 13an sartu ziren indarrean kontsumitzaileen babesari eta defentsari buruzko lege-erreforman<sup>1</sup>. Erreforma honen gakoak honako hauek dira:

2014



<sup>1</sup> Azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Dekretuak onartzen duen martxoaren 27ko 3/2014 Legea (Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina aldatzen duena). Aldaketa horrek 2011/83/UE Zuzentaraua gure araudira aldatzen du.



## 1. Erabiltzailea edo/eta kontsumitzailea eta enpresa definitzen ditu:

### Kontsumitzailea:

- Bere merkataritza- edo enpresa-jardueratik, eta ofizio edo lanbidetik aparteko xedearekin erosten edo kontratatzen duen pertsona fisikoa.
- Irabazi asmorik gabe jarduten duen pertsona juridikoa edo nortasun juridikorik gabeko erakundea, merkataritza- edo enpresa-jardueratik aparteko eremuan jarduten duena (elkartek, GKEak...).

### Enpresa:

- Merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin lotutako helburuarekin erosten edo kontratatzen duten pertsona fisiko edo juridiko oro (pribatua nahiz publikoa).

## 2. Kontratua egin aurretik informazioa ematea (modu argi, ulergarri eta egiazkoan

eta doan) nahitaezkoa izatea arautzen du, bereziki urruneko kontratazioetan eta kontratua saltokitik kanpo egiten den kasuetan: kontratazio elektronikoa, telefono bidezkoa, etxez etxekoa edo antolatutako txango batean egindakoa.





3. Era berean, ezartzen du ordainketa gehigarriak beti eragiketa amaitu baino lehen jakinarazi behar zaizkiola kontsumitzaileari, azken prezioan kargatzen diren kontzeptu gehigarriak (garraioa, komisioak eta abar) zehaztuta.

4. Kontsumitzaileak eskatu gabeko produktuak eta hornigaiak bidaltzea debekatzen du.

5. Atzera egiteko eskubidearen erregulazioa zabaltzen du, hain

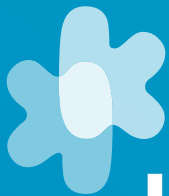
zuzen epeak luzatuz (7 egun baliodunetik 14 egun naturalera) eta prozedurak, salbuespenak eta eskubidea gauzatzearen ondorioak zehaztuz.

6. Atzera egiteko araudia argitzen du, kontratu bat finantzaketa bati lotuta dagoen kasuan, hau da, ordainketa enpresa berak finantzatzen duenean edo enpresari lotutako finantza-erakunde baten bidez finantzatzen denean.

ALDIZKARIA  
KONTSUMOBIDE

2014





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## KONTSUMO ARAUDI BERRIA

Gaia

Eskubideak eta betebeharrak

Zuri gerta dakizuke



# ALDIZKARIA

## KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21



Aurreko atalean kontsumitzaileen defentsari buruzko araudian egin diren aldaketen sarrera labur bat egin dugu. Alabaina, garrantzitsua da zehatzago jakitea aldaketa horiek gure eskubideetan duten eragina:

## 1. Telefonoz egindako kontratuak

- **Enpresa batek telefonoz deitzen badigu** urruneko kontratu bat egiteko, *elkarrizketaren hasieratik bere identitatearen eta merkataritza-helburuaren berri eman beharko digu.*
- **Gainera, enpresak eskaintza idazki bidez egiaztatu beharko du** *paperean,*

*edo hala eskatzen badiogu, beste edozein euskarri iraunkor batean.*

- **Eskaintza sinatuta eta gure adostasun idatzia bidalita** (*paperean, posta elektronikoz, faxez edo sms bidez*) **onartzen dugunean soilik izango da loteslea** *gure kontratua.*

2. **Kontratu bat onartu aurretik, enpresak modu ULERGARRI, EGIAZKOAN ETA DOAN informatu behar gaitu kontratuaren alderdi guztiei buruz.**

ALDIKARIA  
KONTSUMOBIDE  
2014



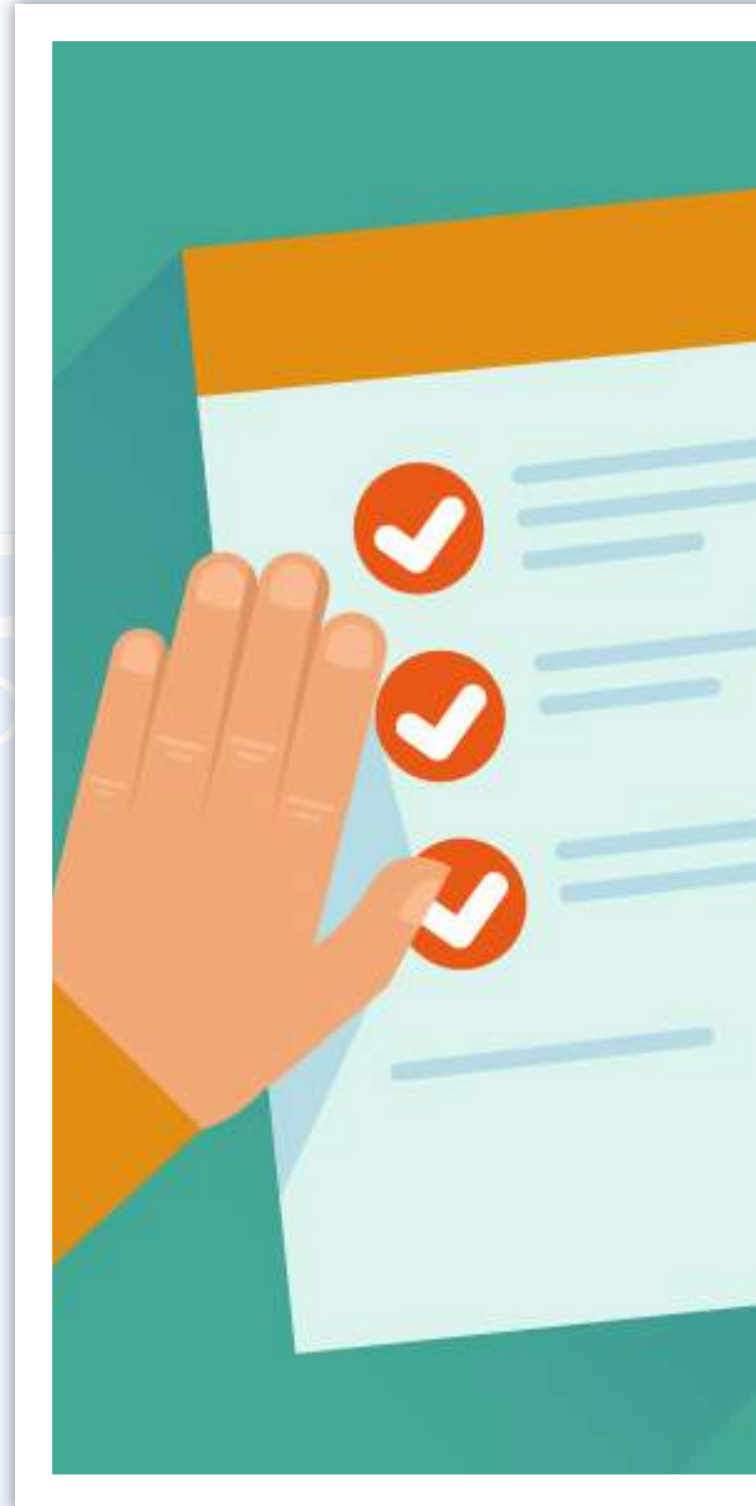


# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 21

- *Kontratatu beharreko ondasun eta zerbitzuen **EZAUGARRIAK**.*
- *Kontratuaren **IRAUPENA**.*
- *Ordaindu beharreko **GUZTIZKO PREZIOA**, zergak eta tasak barne.*
- **ORDAINKETA:** *onartutako ordainketa-modalitateak eta hala badagokio, erabiltzeagatiko gainkarguak.*
- *Produktuaren/zerbitzuaren ematea: epeak eta prozedurak.*
- **BERMEAK:** *lege- eta merkataritza-arlokoak.*
- **ATZERA EGITEA:** *eskubide horri buruzko informazioa (epeak eta abar) eta eskubidea gauzatu nahi izanez gero, bete beharreko formularioa ematea.*
- **ENPRESAREN IDENTITATEA:** *izen komertziala, enpresaren izena, helbide osoa eta telefono-zenbakia.*
- **ERREKLAMAZIOA:** *bideak eta prozedurak. Enpresa Kontsumoko Arbitraje Sistemara **ATXIKITA** baldin badago, gatazka konpontzeko prozeduraren berri eman beharko digu.*







### 3. Honako hauek doan jasotzeko ESKUBIDEA:

- **Kontratua egin aurreko informazioa** idatziz jasotzea euskarri iraunkorrean (paperezkoan edo digitalean).
- **Fakturak** paperean jasotzea, salbu eta esanbidez bide telematikoz bidaltzeko eskatu badugu.
- **Kontsulta edo erreklamaziotarako, enpresaren harremanetarako telefonoaren zenbakia.**

### 4. Ordainketa gehigarrien kargua

- **Enpresak nahitaez** adostutako prezioa gaitzen duen edozein ordainketa gehigarrirako (garraio-gastuak, komizioak eta abar) informatu egin

behar gaitu eta ordainketa horrekiko gure **berariazko baimena** lortu.

### 5. Emate-epeak

- **Besterik adosten ez bada, enpresak kontratua edo erosketa egiten den egunaz geroztik, egutegiko 30 eguneko** gehienezko epea izango du eskatutako ondasunak entregatzeko.

- **Bidalketetako arriskuak:**

▶ Ondasunen bat hondatzen, desbideratzen edo galtzen den kasuan, enpresa da horren arduraduna, salbu eta garraioa gure kabuz egin badugu edo enpresak proposatutako garraiolarietako bat ez zen garraiolari bati eman badiogu ardura.





## 6. Eskatu gabeko produktuak bidaltzea edo zerbitzuak aktibatzea.

- **DEBEKATUTA** dago **ESKATU GABEKO** ondasunak bidaltzea edo zerbitzuak ematea, ordainketa gehigarri bat eskatzen badute.
- Horrela egiten bada, ez dugu ondasuna itzuli edo zaindu beharrik izango eta ezin izango digute inongo ordainketarik erreklamatu, ezta produktuak kalteren bat jasotzen badu ere.
- Alabaina, guri eragindako gastu, kalte eta galerengatiko kalte-ordaina jasotzeko eskubidea izango dugu, halakorik izan bada.

## 7. Kontratuen baliogabetzea

Kontratua honako kasu hauetan deusezta daiteke **kosturik gabe**:

- **Gure baimenik gabe** egin denean.
- **Enpresak sinatzeko eta baldintzak onartzen ditugula** egiaztatu ahal izateko kontratu idatzirik helarazten ez digunean.



■ **Merkataritza-establezimendutik kanpoko kontratua/erosketa izanda ere, atzera egiteko eskubidea baliatzen denean:**

► Atzera egiteko eskubidea produktua jasotzen den edo kontratua egiten den egunaz geroztik **egutegiko 14 eguneko** epean gauzatu daiteke.

► Kontratua egin aurretik, enpresak ez badu eskubide horri buruzko informaziorik eman (ezta dagokion formularioa eman ez eskubidea nola balia daitekeen esan ere), epea 12 hilabetez zabaltzen da automatikoki.

■ **Kreditu bati lotutako kontratuak:**

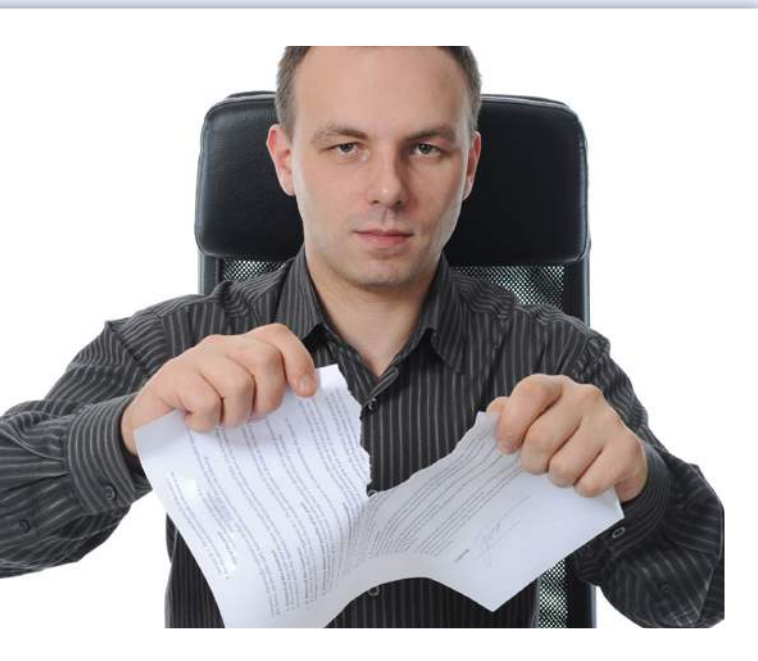
*Kontratu baten ordainketa kreditu bidez (kontratua egin duen enpresa berak edo enpresa horri lotutako finantza-erakunde batek emandakoa) finantzatu den kasuan atzera egitean, atzera egiteko eskubideak **kreditua suntsiaraztea** ere ekarriko du, inongo penalizaziorik gabe.*

Kontratu bat deuseztatzeak **PENALIZAZIOA** dakar kontratuak iraute-klausularen bat biltzen duenean:

■ *Iraute-konpromisoa betetzen ez badugu, baja emateagatik penalizazioa ezarritako iraute-data iristeko falta diren egunen kopuruarekiko proportzionala izango da.*

**8. Saltokitik kanpo erositako produktuak itzultzea:**

Kosturik gabeko atzera egiteko / produktua itzultzeko eskubidea dago justifikatu beharrik gabe. Horretarako **14 eguneko** epea dago, produktua jaso dugun egunetik hasita.





Enpresari **atzera egitearen berri** eman ondoren:

**1** Produktua 14 eguneko epean itzuli behar dugu, itzulketaren kostua gure gain hartuz.



Honako kasu hauetan ez dugu itzulketaren kostua gure gain hartu behar:

■ *Enpresak kostua bere gain hartzea edo produktua zuzenean jasotzea erabakitzen badu.*

■ *Enpresak gure betebeharrak horren berri eman ez badigu.*

**2** Enpresak dagokion zenbateko osoa itzuli behar du atzerapenik gabe gehienez 14 eguneko epean, atzera egiten den egunetik aurrera), eta betiere erabilitako ordainketa-modu berean, beste modu bat adostu ezear.

Nolanahi ere, enpresak diru-itzultzea atzera dezake produktua jaso arte edo produktua itzuli denaren froga bat izan arte.

**3** Enpresak arrazoirik gabe diru-itzulketa atzeratzen badu, hasierako zenbatekoaren bikoitza erreklamatu dezakegu.



## 9. SPAM Telefonikoa

Telefonoz jasotako komunikazioetan, elkarrizketaren hasieran enpresak **espresuki eta garbi adierazi beharko du bere identitatea eta deiaren merkataritza-xedea.**

- Telefono-deiak ezingo dira egin 09:00ak baino lehen edo 21:00ak eta gero, ezta jaiegunetan edo asteburuetan ere.
- Nahi ez ditugun eskaintzak jasotzeari aurka egiteko eskubidea daukagu.
- Dei komertzialak **telefono-zenbaki identifikagarrietatik** egin behar dira, ez zenbaki ezkutuetatik.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## KONTSUMO ARAUDI BERRIA

Gaia

Eskubideak eta betebeharrak

**Zuri gerta dakizuke**



# ALDIZKARIA

## KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 21

Gero eta kontsumitzaile gehiagok erabiltzen dituzte bide elektronikoak produktuak eta zerbitzuak kontratatzeko eta erosteko. Alabaina, sarean jarduten duten enpresa guztiek ez dute informazio argi eta egiazkoa emateko betebeharra betetzen. Izan ere, salmentak handitzeko helburuarekin, enpresa horietako batzuek abusuzko merkataritza-praktikak erabiltzen dituzte, esaterako **SPAMa** (email bidezkoa edo telefono bidezkoa) eta **publizitate engainagarria**.

eta aldi berean, bide elektronikoetatik SPAMa eta publizitate engainagarria ez jasotzeko duen eskubidearekin lotutako egoerak deskribatzen dira.

Ondoren, kontsumitzaile eta erabiltzaileak informazio argi eta egiazkoa jasotzeko duen eskubidearekin

# ALDIZKARIA KONTSUMOBIDE 2014





## *Kontsumitzaile gisa, nola identifika dezaket publizitate engainagarria?*

- *Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriei eta/edo kontratazio-baldintzei buruzko informazioa **egiazkoa** ez denean edo **nahasmena** sortzen duenean.*
- *Ondasunen edo zerbitzuen ezaugarriei eta kontratazio-baldintzei buruzko funtsezko datuak **ematen ez direnean**.*

## *Nire posta elektronikoko kontua irekitzen dudan bakoitzean eskatu gabeko publizitate-mezu asko (SPAM) aurkitzen ditut. Zer egin dezaket horrelako mezu gehiago ez jasotzeko?*

Dagokion enpresari guk eskatu gabeko publizitate gehiago ez bidaltzeko eskatzeko eskubidea daukagu.

Eskubide hori SPAM telefonikoari ere badagokio, hau da, telefono-deien bidez edo SMS bidez jasotako nahi ez den publizitateari.

Gainera, debekatuta dago horrelako deiak 21:00ak baino geroago edo 09:00ak baino lehenago egitea, baita jaiegunetan edo asteburutan egitea ere.

