



**kontsumOBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Produktuen



**BERMEA**

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

171220



**L**egeak kontsumitzaileei aitortzen dien eskubidea da **BERMEA** eta **kontsumo pribatuko ondasunetan** eragiten du. Produktuaren salerosketan aurkitutako **akats** edo **adostasun ezaren** aurrean babesa ematen du, epealdi jakin batean. Bermeak instalazioa babesten du ere, baldin eta produktuarekin batera prezioan sartu den.

## ➤ Zer da kontsumo ondasuna?

Kontsumo pribaturako ondasun higarri guztiak dira (etxetresna elektriko bat, auto bat, eta abar). Ondasun **berri** bat edo **bigarren eskuko** produktu bat izan daiteke.

**Ez dira barnean sartzen** salmenta judizial bidez eskuratutako ondasunak, ura edo gasa ontziratuta saltzen ez direnean, edo elektrizitatea. Ezin izango zaie aplikatu, halaber, pertsonalki bertaratzeko aukera dagoen administrazio-enkantean eskuratutako bigarren eskuko ondasunei.



## ➤ Adostasun-printzipioa

Enpresa bat eta pertsona fisikoen arteko **kontsumo harremanetan** ezartzen da eta, pertsona juridikoen kasuan, enpresa zein lanbide-jardueratik kanpoko kontsumo harremanetan.

Eskuratutako produktua ez bada kontratuaren araberakoa, **lege-bermeak babestuko** zaitu. Saltzaileak erantzun beharko du produktua entregatzen denean **adostasunik eza** gertatzen bada.

Saltzailearekin **harremanetan jartzea ezinezkoa** bazaizu (saltokia itxi dutelako, adibidez), zuzenean jo dezakezu produktua fabrikatzen duen enpresara.



## Bi berme-mota daude: **LEGEZKOA** eta **KOMERTZIALA**



**LEGEZKOA** Saltzaileak edo produzitzaileak nahitaez **konpondu, ordeztu edo itzuli** behar du **kontsumo-ondasun** batengatik ordaindutako prezioa, produktu hori akastuna bada edo ez baditu adostutako baldintzak betetzen.

Produktu berri guztiek **bi urteko legezko bermea** dute. Saldutako **bigarren eskuko** produktuen kasuan, bermealdi txikiagoa izan dezakete, baina betiere **gutxienez urtebetekoa** izango da.



**BERME KOMERTZIALA** Lege-bermeaz gain, **berme gehigarri** hori ere eskaini dezakete enpresek. Dena den, praktika hori **ez da nahitaezkoa**.

Izaera iraunkorreko produktuetan (ibilgailuak, gailu elektroniko edo informatikoak, eta abar) **idazki bidez** edo **euskarri iraunkorren** formalizatu behar da (sms, e-mail, eta abar), hori eskatzen baduzu. Berme hori ez da ezein kasutan ere legezkoa baino txikiagoa izango.

Gainera, **identifikatu** behar ditu bermeak estalitako produktua, artikulua ematen duenaren izena eta helbidea, nork ematen duen, eroslearen eskubideak, iraupen-epaia eta dagokion lurralde-hedadura, eta kontsumitzaileak dituen erreklamazio-bideak.



## **BERMEAREN EPEA**

Produktua ematen denetik desadostasuna **noiz gertatzen den** arabera, honako hau hartu behar duzu kontuan:

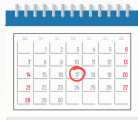
- ✦ Produktuaren akatsa entrega-dataren osteko **lehenengo 6 hilabeteetan** agertzen denean, legeak aurreikusten du kontsumitzaileari artikulua eman zitzaionean egokitasun eza bazegoela. Kasu horretan **saltzaileak frogatu** beharko du produktuak adostutako baldintzak betetzen zituela eta akatsa produktuaren erabilera desegoki baten eragina dela.
- ✦ Lehenengo **6 hilabeteen ostean** eta produktua eman denetik bi urte igaro diren arte, legeak ez du jadanik ezer aurreikusten. Beraz, zuk zein saltzaileak argudiatzen dituzuen horiek egiaztatzeko **frogak eman** beharko dituzue.





## BERMEAREN EPEALDIAREN ERREFERENTZIA-DATA

Fakturan edo erosketa gordailuan adierazten den **data** da, edo emate-agiriarena geroagokoa bada.



## BERME BAT BALIARAZTEKO

Produktu batekin ados ez bazaude, ezinbestekoa da produktu hori noiz eta non eskuratu duzun egiaztatzen duen **dokumentazioa aurkeztea**.

Horregatik, **erosketa-tiketak, fakturak, albaranak** eta abar gorde behar dituzu bermealdian..

**Berme komertziala gehigarriaren kasuan, gorde jatorrizko dokumentua.**



## ERREKLAMATZEKO EPEAK

Akatsa edo egokitasun eza aurkitzen baduzu, lehen pausoa produktuaren **konponketa edo ordezkapena** saiatzea izango da. Saltzaileari okerraren berri eman behar diozu produktuaren akatsa aurkitzen duzunean eta, gehienez, **bi hilabeteko** epealdian. **Bi aukera** daude:

### ▶ Produktuaren konponketa eta ordezkapena

Produktu akastuna konpondu edo ordezkatzeari erabakitzen duzunean, saltzaileak zure **erabakia errespetatzeko** betebeharra dauka, aukeratutakoa egitea **ezinezkoa edo neurrigabekoa** denean izan ezik.

Aukera arrazoizkoa izan behar da beti eta horretarako ondorengoa kontuan hartu behar da: produktuak izango lukeen **prezioa** egokia balitz, akatsaren **garrantzia** eta beste irtenbide bat aukeratzekotan kontsumitzaileak jasan zitzakeen **arazoak**.





## Produktuaren konponketak eta ordezkapenak ondorengo arauak bete behar dituzte:

- ✦ Kontsumitzaileentzat **dohainekoak** izan behar dira (joan-etorriak, garraioa, eskulana, eta abar).
- ✦ **Arrazoizko epealdi** batean egin behar dira.
- ✦ Konponketa irauten duen bitartean bermearen epealdiaren zenbaketa **eten** egiten da. Konpondutako artikulua entregatzearekin batera, enpresak bere gain hartuko du konponketaren adostasunik eza hurrengo 6 hilabeteetan.
- ✦ **Ordezkapenaren** kasuan, kontsumitzaileak produktu berria jasotzen duen momentuan, ordezkatutako produktuari gelditzen zaion bermearen epealdiaren zenbaketa berriz **aktibatzen** da.
- ✦ Produktua konpondu denean baina **desegokia izaten jarraitzen** denean, kontsumitzaileak produktuaren ordezkapena, prezioaren beharapena edo kontratuaren suntsiaraztea erabaki dezake. Era berean, produktuaren ordezkapena desegokia denean, konponketa, beharapena edo kontratua suntsiaraztea aukeratu daitezke.

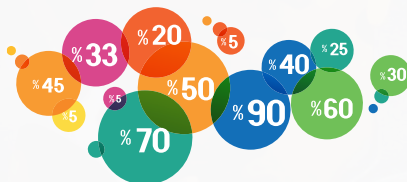


## Prezioaren beharapena eta kontratua suntsiaraztea

Konponketa edo ordezkapena **posibleak ez** direnean aukera hau erabaki daiteke. Halaber, arrazoizko epealdi batean **burutu ez** direnean edo kontsumitzailearengan **arazoren bat** eragiten dutenean.

**Beharapena** adostasuna duen produktua izanez gero produktuak izango lukeen prezioaren eta entrega uneko prezioaren arteko aldearekiko **proporzionala** izango da.

**Kontratua ez da suntsiaraziko** falta txikia denean. Dena dela, ondasunaren **itzulketa** eta dirua berreskuratzea ekarriko du.





## AHOLKUAK



**Gorde faktura edo erosketa-tiketa** eta, kasuan kasu, **berme komertzialaren** jatorrizko dokumentua. Beharrezkoak dira zure eskubideak gauzatu nahi badituzu. Gorde entrega-albarana ere erosketaren ondorengoa bada.

**Fakturek ez dute betiere** ordainagiri baten **balioa**: horretarako produktua ordaindu dela zehaztu behar duzu, eta enpresa saltzailea zein den eta haren helbidea aipatu, baita haren IFK edo IFZ, produktua, prezioa, noiz eskuratu den eta ordaintzeko modua ere.

Eskatu eskuratzen duzun **produktuari buruzko informazioa**, horrela argi izango baituzu zein diren haren ezaugarriak eta erabilerak.

**Hainbat artikulu** erosten badituzu, eska ezazu fakturan **bananduta** ager daitezela, bakoitzaren deskribapenarekin eta prezioarekin.

**Arretaz begiratu** berme komertzialaren **baldintzak** eta produktua itzultzen baduzu dirua bueltatzea dakarten kasu bereziak. Zalantzarik baduzu, lehenbailehen argitu.

**Bigarren eskuko** ondasun bat erostean, **aztertu** haren egoera eta saltzaileak hari buruz egiten duen deskribapena produktua erostea erabaki aurretik.

Artikulu bermealdian badago eta matxura bat baduzu, zoaz produktua saldu zizun saltokiak adierazten dizun **Laguntza Teknikoko Zerbitzura**. Kasu horretan ez duzu ezer ordaindu behar. Bermealdian ez badago, kontuz jokatu konponketa-enpresa bat hautatzeko garaian: bilatu iritziak, galdetu tarifak, eskatu alde aurreko aurrekontu bat, eta abar.

**Konponketa** guztiek gutxieneko **hiru hilabeteko** bermea dute.