



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiarena
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Internet bidezko erosketak

Kontsumoko Prestakuntza Adinekoentzat



- › Eskubideak
- › Bada webgune segurua?
- › Gomendioak
- › Nola eta non erreklamatu

www.kontsumobide.eus

Gero eta ohikoagoa da produktuak internet bidez erostea, eta ia edozein produktu eskura daiteke edota edozein zerbitzu kontratatu daiteke. Gero eta jende gehiagok erabiltzen du merkataritza elektronikoa.

Baina, azken urteotan merkataritza elektronikoko segurtasuna handitu egin bada ere, hainbat arrisku kontuan izan behar ditugu.

Eskubideak

Internet bidez erosketak bat egin aurretik, on-line saltokiak honako informazio hau eskaini behar digu:



- Enpresaren **datu ofizialak**: izena edo izen soziala, IFZ, helbidea, posta elektronikoko helbidea...
- **Jokabide-kodeak**, enpresak merkataritza elektronikoen eremuan jokabide etikoa izango duela bermatzen dutenak, baita, hala dagokionean, atxikita dagoen gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko prozedurak bermatzen dutenak ere.
- Produktuaren edo zerbitzuaren **fitxa teknikoak edo ezaugarriak**.
- Produktuaren **prezioa** (aplikatzekoak diren zergak barnean hartzen dituen ala ez adieraziz) eta bidalketa-gastuak, edota erosketari lotutako beste gastu batzuk.
- **Ordaintzeko moduak**. On-line saltoki bakoitzak ordaintzeko modu desberdinak ditu:
 - ◆ **Jasotzean ordaintzeko**, produktua jasotzen denean ordaintzen da (fidagarriena da).
 - ◆ **Kreditu-txartela**. Hainbat txarteletan erosketaren zenbateko zehatza sartu dezakegu (aurreordainketako txartel birtualak).
 - ◆ **Posta elektronikoa** (PayPal edo antzekoak)
 - ◆ **Banku-transferentzia**.
- **Entregatzeko** epea eta modalitatea.
- Enpresak **kontratatu aurreko informazioa** eman behar dizu, modu **argi eta ulergarrian**, edo dagokion urrutiko komunikazio-teknika erabiliz helarazi. Datu horiek kontratazio-proposamenean erabilitako hizkuntzan edo kontraturako aukeratutako hizkuntzan egon beharko dute, eta, gutxienez, gaztelaniaz.



- **ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA** da kontratu bat baliogabetzeko eta eskuratutako ondasuna edo zerbitzua itzultzeko duzun ahalmena, arrazoia adierazi gabe eta zigorrik ordaindu gabe.

Oro har, **14 EGUN NATURALEKO** epea izango duzu.



- *Epe hori eskuratu den produktua jasotzen den egunetik edo kontratua egiten denetik hasten da zenbatzen.*
- Alabaina, kontratatu aurreko informazioa emateko unean enpresak ez bazizun atzera egiteko eskubidearen edukia azaldu, epea **HAMABI HILABETEKOA** izango da.

Bada webgune segurua?

Internet bidezko erosketaren baten segurtasuna bermatzeko, zera egin behar dugu:

- Webgunearen helbidea **https://** letekin hasten dela egiaztatu behar dugu. Amaierako **s** letrak esan nahi du zerbitzaria segurua dela.
- **Itxitako giltzarrapo** bat pantailaren behe-eskuineko angeluan agertzen bada. Giltzarrapoaren edo giltzaren gainean klik bikoitza egiten bada, **on-line saltokiaren segurtasun-ziurtagiriari** buruzko informazioa agertuko da, normalki SSL (Secure Socket Layer).
- **Giltza oso bat** pantailaren behe-eskuineko angeluan agertzen bada, esan nahi du webgunea segurua dela.



Gomendioak

- **Jaso idatziz saltokiaren harremanetarako datuak.** Kontuan izan ezazu egoitza soziala Europako erkidegotik kanpoko herri batean bakarrik duen enpresa batek kontsumitzaile gisa eskubideak baliatzeko aukera oztopatu dezakeela.
- Garrantzitsua da produktuaren **jatorrizko herria** ezagutzea erosten dugunean, **gastu gehigarriak** ekar ditzakeelako.
- Egiazta ezazu saltokiak **Confianza on-line zigilua** edo antzeko jokabide-koderen bat baduen, eta **Kontsumo Arbitraje Sistemari atxikita** al dagoen.
- **Beharrezkoak diren datu pertsonalak** bakarrik eman itzazu.
- **Egiazta ezazu webgunea segurua dela**, banku-datuak eman baino lehen. Egiazta ezazu ordaintzeko metodoa segurua dela.
- Eragiketen, erosketari lotutako informazio guztiaren eta kontratuaren baldintza orokorren **frogagiriak ordenagailuan artxibatu edo inprimatu itzazu.**



Non eta nola erreklamatu

Internet bidez egindako erosketarekin arazoak baditugu:

1. Enpresarekin adiskidetasunezko akordio bat lortzen saiatu behar dugu.
2. Behar bezalako erantzunik jasotzen ez badugu eta enpresak:
A Egoitza soziala Espainiako lurraldean badu:
 - **KontsumoBIDE**ren lurralde-zerbitzuetara: Araba, Bizkaia edo Gipuzkoa.
 - Zure bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegora (**KIUB**).

B Europar Batasuneko beste herri batean kokatuta badago:

Kontsumitzailearen Europako Zentrora jo behar dugu, Madrilen:

http://www.cec-msssi.es/CEC/web/secciones/Centro_Europeo_Consumidor.htm

Informazio gehiagorako:
www.kontsumobide.eus