

KONTSUMITZAILEEK MERKATARITZAKO ESTABLEZIMENDUETATIK KANPO EGINDAKO KONTRATUAK



Merkataritzako establezimenduetatik kanpo gauzatzea ezaugarri duten salmenta-modu hauen baitan, honakoak ditugu ezagunenak: txango edo bisita batean zehar egiten diren promozioak, hotel bateko bilera batean egiten direnak edo partikularren etxera egindako bisita batean (aurrez hitzartu ez denean) gauzatzen direnak. Horrelakoetan eskainitako produktuak anitzak dira: ikus-entzunezko bildumak edo argitalpenak, urrutiko ikastaroak, etxerako tresnak eta abar.

Legezko araudia

Merkataritza-modu hau Europar Batasunak arautu du. Hori dela eta, kontsumitzaileek eta enpresaburuak gutxieneko eskubide eta betebeharrak batzuk dituzte eta horiek Batasuneko kide diren estatu guztiak bermatu beharko dituzte.

Horretarako, ordea, ezinbestekoa da salmenta edo kontratuak ondorengo baldintzetakoren bat betetzea:



- Enpresaburuaren edo profesionalaren **establezimendutik kanpo** gauzatzea.
- Kontsumitzaile baten **etxean** edo lantokian gauzatzea. Salbuespena izango da kontsumitzaileak aurrez enpresaburuari edo agente komertzialari deitu bada, kontsumitzaileak aipatutako profesionalen bisita programatu bada, edo bisita arrazoizko aldi bat igaro ostean egin bada, betiere kontratuaren xede den objektuaren izaeraren eta aurrez ezarritako prezio eta helburuaren arabera.
- **Garraibide publiko** batean gauzatzea.

Salmenta-Moduak I



Kanpo utzitako kontratuak

Printzipioz, eta ondoren adieraziko ditugun salbuespenak salbuespen, merkataritzako establezimenduetatik kanpo egindako kontratu eta eskaintza **guztiek** dute berariazko araudia, eta enpresaburu edo profesionalak frogatu beharko du ez dela araudi jakin horren mendeko. Haatik, ondorengo kontratuak araudi hori betetzetik salbuesita egongo dira:



- aseguru-kontratuak.
- balio higigarrien (akzio, bono eta abarren) ingurukoak.
- notario bidez dokumentatutakoak.
- ondasun higiezinak eraiki, alokatu edo saltzearen ingurukoak edo horien gaineko eskubideetan oinarritzen direnak.

- kontsumitzaileak ordaindu beharreko guztizko zenbatekoa 48,08 eurokoa baino txikiagoa denean.

- janari, edari eta etxeko ohiko bizi-moduan kontsumitzen diren bestelako ondasunen ingurukoak, banaketak egiten dituzten hornitzaileek eskainitakoei dagozkienak.

- ondorengo 3 kasuak **elkarrekin** gertatzen direnean:

- 1) kontsumitzaileak bere kabuz kontratuaren edo salmentaren oinarri den katalogoa kontsultatu duenean.

- 2) aurreikus daitekeenez, enpresaburuaren eta kontsumitzailearen artean egin beharreko eragiketaren eta horretatik eratorriko direnen inguruko harreman jarraitua izango denean.

- 3) katalogoak eta kontratuak argi eta garbi adierazten dutenean kontsumitzaileak eskubidea izango duela kontratua deuseztatzeko 7 eguneko gutxieneko epean, edo argi eta garbi adierazten dutenean kontsumitzaileak eskubidea duela produktuak 7 eguneko gutxieneko epean itzultzeko, betiere produktuak jasotako egunetik kontaktzen hasita.

Horrenbestez, aurreko kasu horietan ez da aplikatuko Europar Batasunak kontsumitzaileek merkataritzako establezimenduetatik kanpo egindako kontratuetarako aurreikusi duen berariazko araudia. Berariazko araudi horri dagokionez, ezinbestekoa da kontratuetan esku hartzen duten kontsumitzaile eta enpresaburuaren eskubide eta betebeharrak nagusiak bereiztea.

Kontratua formalizatzea

Salmenta-modu honi lotutako bi agiri nagusi ditugu eta horiek baldintza jakin batzuk bete beharko dituzte ezinbestean. Horiek betetzen ez badira, kontsumitzaileak egindako erosketa ezeztatu ahal izango du.

a) **Kontratua:** kontratua bera nahiz eskaintza idatziz jaso beharko dira, bina aletan. Bertan data adieraziko da eta leku jakin bat eskainiko zaio kontsumitzailearen sinadurari, bertan eskuz sina dezan. Gainera, kontratua *ezeztatzeko* eskubidearen inguruko azalpen argi eta zehatza emango da eta kontratua ezeztatzeko baldintzak eta ezeztatzearen ondorioak adieraziko dira. Kontratua sinatu ostean, profesionalak ale bat emango dio kontsumitzaileari, ezeztatzeko eskubidearen inguruko agiriarekin batera.

b) **Ezeztatzeko agiria:** kontratuari erantsiko zaio eta bertan argi eta nabarmen adieraziko da *ezeztatzeko agiri* bat dela. Bertan adieraziko da kontsumitzaileak agiria bera nori eta zein helbidetara bidali beharko dion, kontratua ezeztatu nahi izanez gero. Kontratua eta alderdi kontratugileak identifikatzeko datuak hartuko dira barne.

Kontratua ezeztatzen

Kontsumitzaileak bere erosketa-erabakia zuzendu nahi badu, hori inolako arrazoirik eman gabe egin ahal izango du. 14 eguneko epea izango du asmo hori enpresaburuari jakinarazteko, erositako produktuak jasotzen dituenetik hasita. Hori egiteko modu egokia litzateke, adibidez, telegrama bat bidaltzea, jaso izanaren berri emateko eskatuz. Edo, bestela, jasotako produktuak zuzenean itzultzea. Ezeztatzeko eskubidea ezarritako epearen barruan baliatu duela egiaztatu beharko du kontsumitzaileak.

Kontratua ezeztatu ondoren, saltzaileak dirua itzuli beharko du eta erosleak produktua.

Kontsumitzaileak ez du ezer ordaindu beharko kontratuaren xede den objektuak balio-galeraren bat izan badu, betiere galera hori objektua bera dagokion bezala erabiltzearen edo kontratuan hitzartutakoaren ondorio izan bada.

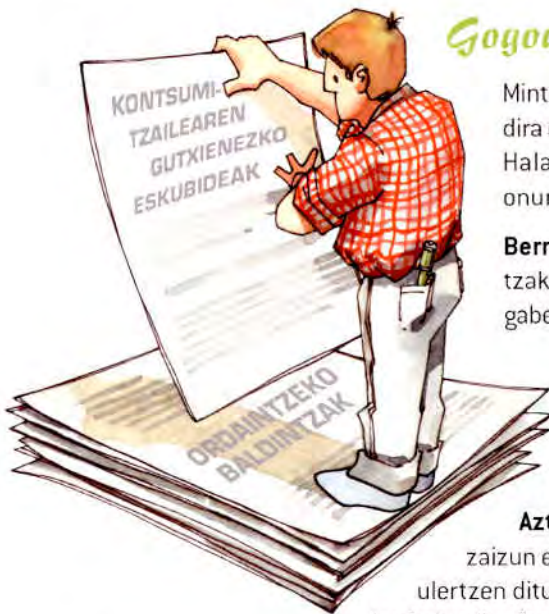
Kontsumitzaileak, berari egotz dakioken arrazoirien bat dela medio, kontratuaren xede den objektua galdu edo suntsitu badu, produktuak kontratua ezeztatu zen unean zuen merkatuko balioa ordaindu beharko du, betiere balio hori erosterakoan zuen prezioa baino txikiagoa bada. Izan ere, handiagoa bada, kontsumitzaileak dagokion zenbatekoa ordaindu beharko du.

Enpresaburuak bere betebeharrak betetzen baditu, kontratuaren xede den produktua itzultzeko ezintasuna kasu honetan bakarrik egotzi ahal izango zaio kontsumitzaileari: bere gauzei eskaintzen dien arduraren parekoa eskaini ez badio.



Erantzukizuna

Enpresaburuarekin eta horren kontura jarduten duten gainerakoekin batera, erantzukizun solidarioa izango dute beren izenean jardun duten mandatari, komisionista edo agenteek.



Gogoan izan:

Mintzagai izan ditugun eskubideak gutxienekoak dira eta kontsumitzaileak ezin die horiei uko egin. Hala ere, kontratuak kontsumitzailearentzat onuragarriagoak diren klausulak izan ditzake.

Berrikusi salmenta horietan ordaintzeko baldintzak. Inola ere **ez sinatu** behar bezala identifikatu gabe dauden agiriak, are gutxiago zuri daudenak.

Horrela, ezustekoak saihestuko dituzu, adierazi ez diren interes edo errenergia gehitzea adibidez. Saltzaileek erosketan kreditu edo mailegu pertsonalen bidez finantzatzeko aukera eskaini ohi dute.

Aztertu finantziario hori benetan interesatzen zaizun eta ez sinatu ezer kontratuko klausula guztiak ulertzen dituzula guztiz ziur ez bazaude. **Eskatu** saltzaileari akreditazioa, batez ere etxeko bisitetan. **Ez txanditu** opari edo promesekin, eta ez eman dirurik alde aurretik. Dirua aurreratzen baduzu, **eskatu faktura** edo ordainagiria, saltzaileak sinatutakoa. Horietan IFZ eta helbidea adierazi behar dira eta bereiz agertu behar dute kontzeptuek eta guztizko zenbatekoak.

Irregularitasunen bat dagoela uste baduzu, idatziz jakinarazi beharko diozu enpresari. Hori eginda ere erantzun egokirik jasotzen ez baduzu, kontsumitzaileen elkarteren batera edo zure etxetik hurbilen dagoen kontsumoko administrazioa jo ahal izango duzu, bertan erreklamazioa jartzeko edo, hala badagokio, kontsumoko arbitrajea eskatzeko.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Merkatantza eta Kontsumo Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
Viceconsejera de Comercio y Consumo



Kontsumitzailearen
Europako Zentroa KEZ
Centro Europeo del
Consumidor CEC

2003