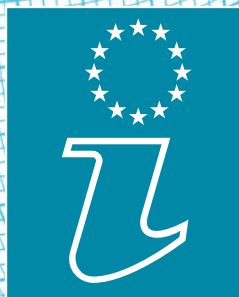


MERKATARITZA ELEKTRONIKOA INTERNETEN

KONTSUMITZAILEAREN GIDA

XAVIER RIBAS ALEJANDRO



Kontsumitzaileentzako
Europar Bulegoa



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Merkataritza eta Kontsumo Sailburuordetza

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

Industria, Merkataritza eta Turismo Saila
Kontsumo Zuzendaritza
Kontsumitzaileentzako Europar Batzordea
Donostia - San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tfnoak.: +34 945 01 99 48 / +34 945 01 99 23
Faxa: +34 945 01 99 47
E-mail: cec@ej-gv.es
<http://www.euskadi.net/consumoinfo>

Argitaratzailea: Euskadiko Kontsumitzaileentzako Europar Batzordea.
Legezko Gordailua: VI - 90 / 01.

AURKIBIDEA

| | |
|---|-----------|
| HITZAURREA | 5 |
| GIDAREN ERABILERA | 6 |
| 1. OHAR OROKORRAK | 7 |
| 1.1 Erabilitako baliabidea: Internet | 7 |
| 1.2 Urruntasunaren faktore erabakigarria | 8 |
| 1.3 Oztupoak eta faktore inhibitzaileak | 8 |
| 1.4 Kontsumitzailearen babesa Interneten | 8 |
| 1.5 Berme osagarriak: kode etikoak | 9 |
| 2. AZTERTUTAKO ARLOAK | 11 |
| 2.1 Saltokiari buruzko informazioa | 11 |
| 2.2 Produktu edo zerbitzuaren ezaugarriak | 11 |
| 2.3 Marketinga eta publizitatea Interneten | 11 |
| 2.4 Datu pertsonalak | 12 |
| 2.5 Kontratatzeko baldintza orokorrak | 15 |
| 2.6 Ordainbideak | 17 |
| 2.7 Zergak | 19 |
| 2.8 Erantzukizun zibila | 20 |
| 2.9 Eztabaiden ebazpena | 20 |
| 2.10 Interneteko iruzurrak eta delituak | 21 |
| 3. FITXAK | |
| 3.1 Saltokiari buruzko datuak | 25 |
| 3.1.1 Saltokiari buruzko datuak | 27 |
| 3.1.2 Saltokiaren kokapen geografikoa | 28 |
| 3.1.3 Saltokiari buruzko datuak egiaztatzea | 29 |
| 3.2 Produktuaren ezaugarriak | 31 |
| 3.2.1 Produktuaren ezaugarrien azalpena | 33 |
| 3.2.2 Legez kanpoko produktuak | 34 |
| 3.2.3 Botikak | 36 |
| 3.2.4 Produktu miragarriak | 37 |
| 3.2.5 Atzerriko finantza-produktuak | 38 |
| 3.3 Marketinga eta publizitatea Interneten | 39 |
| 3.3.1 Nabigatzeko oztupoak | 41 |
| 3.3.2 Publizitate intrusiboa | 42 |
| 3.3.3 Posta elektronikoko helbideak atzematea | 43 |
| 3.3.4 Posta elektronikoz eskatu ez dugun publizitatea | 45 |
| 3.3.5 Publizitate engainagarria | 47 |
| 3.3.6 Publizitate iraingarria | 48 |
| 3.3.7 Ezkutuko publizitatea | 49 |
| 3.3.8 Ekintza nahasgarriak bilatzaileetan | 50 |
| 3.3.9 Ekintza nahasgarriak web orrietan | 52 |

| | |
|--|------------|
| 3.4 Datu pertsonalak | 53 |
| 3.4.1 Erabiltzailearen baimena | 55 |
| 3.4.2 Datuetan sartzeko eta hauek zuzendu eta ezeztatze eskubidea .. | 57 |
| 3.4.3 Datuak lagatzea | 58 |
| 3.4.4 Cookie fitxategiak | 59 |
| 3.4.5 Nabigatzeko ohituren eta profilen azterketa | 61 |
| 3.4.6 Datu pertsonalei buruz saltokiak darabilen politika | 63 |
| 3.4.7 Adingabeak babestea | 64 |
| 3.5 Kontratatzeko baldintza orokorrak | 65 |
| 3.5.1 Aurretiazko informazioa | 67 |
| 3.5.2 Botoia sakatuz onartzea | 68 |
| 3.5.3 Kontratatzeko baldintza orokorren edukiaren egiaztapena | 69 |
| 3.5.4 Entregatzeko epea | 70 |
| 3.5.5 Entregatzeko modua | 71 |
| 3.5.6 Atzera egiteko epea | 72 |
| 3.5.7 Itzulketak | 73 |
| 3.5.8 Bermeak | 74 |
| 3.5.9 Finantza-produktuak | 75 |
| 3.6 Ordainbideak | 77 |
| 3.6.1 Kreditu-txartelaren bidez ordaintzea | 79 |
| 3.6.2 Zerbitzari segurua | 80 |
| 3.6.3 Sinadura elektronikoa | 81 |
| 3.6.4 Segurtasuna eta azken erabiltzailea | 82 |
| 3.7 Zergak | 83 |
| 3.7.1 Zerga zuzenak: ez-egoiliarrentzako atxikipenak | 85 |
| 3.7.2 Zeharkako zergak: BEZa | 86 |
| 3.7.3 Muga-zergak | 87 |
| 3.8 Erantzukizun zibila | 89 |
| 3.8.1 Produktu akastunak | 91 |
| 3.8.2 Birusen transmisioa | 92 |
| 3.8.3 Gaurkotu gabeko informazioa | 93 |
| 3.9 Eztabaiden ebazpena | 95 |
| 3.9.1 Kontsumo-arbitraja | 97 |
| 3.9.2 Merkataritza elektronikoa espezializatutako arbitraja | 98 |
| 3.9.3 Berriaz onartutako lege eta eskuduntzen klausula | 99 |
| 3.10 Interneteko iruzurrak eta delituak | 101 |
| 3.10.1 Iruzur elektronikoak | 103 |
| 3.10.2 Kalte informatikoak | 104 |
| 3.10.3 Baimenik gabe terminalak erabiltzea | 105 |
| 3.10.4 Baimendu gabeko fondoan transferentziak | 106 |
| 3.10.5 Besteen posta elektronikoa irakurtzea | 107 |
| 3.10.6 Dokumentu faltsuak | 108 |
| 4. LEGEEI BURUZKO ERANSKINA | 109 |
| 5. MERKATARITZA ELEKTRONIKOAREKIN LOTUTAKO TERMINOEN HIZTEGIA | 111 |
| 6. LOTURAK | 115 |

HITZAUREA

Internet bidez kontsumitzea gero eta ohitura errotuagoa da merkataritza-alarrean, “Business to Consumer” edo B2B deritzon esparruan, eta gertaera hori ezin uka daiteke gaur egun, nahiz eta salmenta-mota hori hasieran oso motel hasi, eta oraindik eragozpenak eta oztopoak egon zenbait erabiltzailerentzat.

Une honetan Interneten eskaera baino eskaintza handiagoa dagoela esan daiteke, eta ez dirudi egin berri diren azterketa demografikoetan kalkulaturako internauten kopurua saltoki birtualen bidez eskaintzen diren zerbitzu eta produktu guztiak bereganatzeko gai denik.

Horrek guztiak lehiakortasun handiagoa eta sektorean lehen postua lortzeko borroka sortzen du; alde batetik, erabiltzailearentzat positiboa da hori, prezioek behera egingo baitute, baina, beste alde batetik, bezeroarentzako produktu eta zerbitzuen kalitatea ere murriz dezake, eta ez da aiantzi behar erabilitako bideak berak eta urruneko salmentak berez dituen ezaugarriek bestela ere badakartzatela eragozpenak.

Euskadiko Kontsumitzaileen Europako Zentroak honako gida hau argitaratu du, sarearen erabiltzaileari kontsumitzaile gisa dituen eskubideei buruz ohartarazi nahian; helburua, hauxe: Interneteko merkataritza elektronikoa izan daitezkeen arrisku juridiko nagusiak zehaztea eta aztertzea da eta, aldi berean, hainbat aholku eskaintzea, sarearen bidez erosketa bat egiteko unean erreferentzia praktikoa gisa erabilgarri eta lagungarri izango delakoan.

GIDAREN ERABILERA

Gida honek bi zati nagusi ditu:

- Sarreran Internet bidez kontsumora zuzentzen den merkataritza elektronikoaren alderdi nagusiak eta oinarritzko ezaugarriak deskribatzen dira.
- Fitxetan arrisku zehatzak aztertzen dira, eta arrisku horiek ahal beste murrizteko aholkuak ematen zaizkie erabiltzaileei.

Bigarren zatian dagozkion fitxak ondorengo ataletan daude egituratuta:

Aztertutako arloa: arriskua deskribatzen da eta erabiltzaileari kalteren bat sor diezaioketen faktoreak aztertzen dira. Arrisku horien jatorria Interneteko sarean bertan aurkituko dugu batzuetan, transakzioa egiteko erabiltzen den plataforma baita. Beste kasu batzuetan, ordea, urruneko salmentaren eta, oro har, kontsumo-merkataritzaren berezko arriskuak izango ditugu.

Prebentziorako neurriak: erabiltzaileak transakzioa egin baino lehen zein neurri hartu behar dituen planteatzen da, hala, aztertutako arloak izan ditzakeen arriskuak saihesteko.

Egin beharrekoak: erabiltzaileak arrisku zehatz baten aurrean dagoela pentsatzen duenean edo kalteren bat izan duenean eman behar dituen urratsak zein diren zehazten da.

Aplika daitezkeen legeak eta kode etikoak: legeei dagokien atalean, aplika daitezkeen legeen eta sektoreko kode etikoen testuen zatiak ageri dira; testu horietan arriskua aurreikusteko edo sortutako kaltea zuzentzeko arrazoiak eta lege-oinarriak zehazten dira.

1. OHAR OROKORRAK

1.1 Erabilitako baliabidea: Internet

Merkataritza elektronikoaren esparruan kontsumitzaileak duen babesa aztertzen hasi aurretik, produktu horien eskaintzailearen eta eroslearen arteko transakzio elektronikoak gertatuko diren alorraren ezaugarriak baloratu behar dira.

Internet milaka ordenagailu batzen dituen nazioarteko sare ikaragarria dela esan daiteke eta, bestalde, oso urrun dauden informazio-zerbitzarien edukia ikusteko aukera eskaintzen du, beste erabiltzaile batzuekin mezuak trukatzeko aukera ematen du eta edozein motatako eragiketa telematikoak egin daitezke.

Sare honen euskari fisikoa lastertasun handiko loturek eratzen dute eta lotura horiek datuak herrialde batetik bestera oso azkar eramateko aukera ematen dute; azkartasun horren ondorioz, erabiltzaileari merkatu birtualean ari dela irudituko zaio eta merkatu horrek inolako lotura geografikorik ez duela eta mugarik ez duela pentsatuko du.

Horrek guztiak zalantza sortzen du aplikatu beharreko legediari eta indarra duen eskumenari dagokienez, bi aldeetako batek kontratu bidez bere gain hartutako betebeharrak betetzen ez dituenean.

Sareko edukien egitura hierarkizatu eta antolatu gabea da, eta horrek beste arazo bat sortzen du: eskaintza osatzen duten saltoki birtual desberdin asko daude eta oso sakabanatuta egoten dira; horregatik, erabiltzaileak aurrez erreferentzia zehatzik ez badu, zaila izaten da horiek non dauden aurkitzea.

Aterpe bertikalak, bilatzaileak eta merkataritza-esparru espezializatuak asko garatu diren arren, esperientzia gutxiko kontsumitzaileari zalantza sortzen zaio edo galduta sentitzen da Interneten, zer erosi nahi duen jakin arren produktu hori non bilatu behar duen ez dakielako.

Horrekin guztiarekin batera, saltoki birtual batek egiten duen eskaintza eta gainerako lehiakideek egiten dutena konparatzeko zailtasuna ere hortxe dago. Interneteko zenbait baliabidek –doakoak batzuk– eskaintzak bilatzeko eta konparatzeko zerbitzuak ditu zailtasun hori gainditzeko, baina erabiltzaile gehienek ez dute baliabide horien berri, edo bestela ez dituzte erabiltzen.

Bide horretatik, kontsumitzaileak aukeratzeko duen gaitasuna murrizten da eta aurkitu eta bisitatu ahal izan dituen saltokietara eta saltoki horiek produktuei buruz ematen duten informaziora mugatuko da.

Kasu gehienetan, informazio horrek produktua eskaintzen duen enpresaren datuak eta egiten duen eskaintzaren ezaugarriak ere biltzen ditu, baina gaur egun oraindik ere saltoki askok ez diete eman beharreko informazio guztia ematen bisitatzen dituzten erabiltzaileei; izan ere, maiz gertatzen da produktua jasotzerakoan arazoak sortzen direnean edo produktuak kalteak dituenean erreklamazioren bat egiteko eman beharreko urratsak edo harremanetan jartzeko moduak zehaztu gabe egotea.

1.2 Urruntasunaren faktore erabakigarria

Eroslearen eta saltzailearen arteko distantziak produktuaren ezaugarriak baloratzea eragozten du eta klausula pertsonalizatuak negoziatzea oztopatzen du; edozein harreman telematikotan gertatzen dira arazo horiek.

Distantzia horrek transakzioan parte hartzen duten alderdien aldi bereko presentzia eragozten du eta harremanaren fase guztietan du eragina; horregatik, txikizkako merkataritzari buruzko legedian trataera berezia merezi du, saltzaileak agindutakoaren eta, azkenean, erosleak jasotakoaren artean gerta daitezkeen arazoen edo adostasunik ezaren aurrean kontsumitzailea gehiago babestu ahal izateko.

Aurrez aurreko harremanean bezeroak merkataria identifika dezake. Badaki nor den eta non dagoen, eta agindutakoa betetzen ez badu erreklamazio bat jartzeko aukera emango dioten gainerako datuak ere ezagutzen ditu.

Internet bidezko harremanetan dagoen distantzia oztopo bat da aurrez aurreko harremanerako eta, sareak dituen beste ezaugarri tekniko batzuekin batera, eskaintza anonimoa egiteko edo nortasuna faltsifikatzeko aukera ematen du, hala, erabiltzaileek erreklamazioak egiteko aukerarik izan ez dezaten.

Hala ere, Interneteko eskaintzak ordezkutzen duen enpresa-ekimenak berak bide desberdinak garatu ditu urruntasunaren ondorio negatiboak murrizteko eta anonimotasunaren fenomenoak saihesteko; helburu hori lortzeko formula desberdinak erabili dira, “one to one” deritzon marketinga adibidez. Marketing horrek produktuaren azken egituraketan parte hartuko duten elementuak hautatzeko aukera ematen dio erabiltzaileari.

1.3 Oztupoak eta faktore inhibitzaileak

Internet bidezko merkataritza elektronikoaren eta bankaren aurrerakuntzari buruz urtero egiten diren inkestak arabera, merkataritza elektronikoa finkatu baino lehen, bada oraindik botere legegileek zuzendu beharreko hainbat oztopo juridiko –kontsumitzailearen erabateko babesa lortzeko– eta erabiltzaileek gainditu beharreko hainbat faktore inhibitzaile. Horien artean aipagarrienak ordainbideek sortzen duten mesfidantza, datu pertsonalen erabilerari buruzko zalantza eta segurtasunarekin lotutako alderdiak dira. Azken urteotan hainbat arau onartu da eta arau horien bidez lortu den egoera juridikoari esker, negozio elektroniko batean parte hartzen duten alderdiek beren eskubideak modu egokian babestuta ditzutela esan daiteke.

Gida honen helburua sarean egiten dituzten erosketetan Interneteko erabiltzaileak orientatzea da, hala, arriskuak ahal beste murrizten laguntzeko eta sareko hainbat ezaugarriren pertzepzio subjektiboa aldatzeko, honelako transakzioetan gehiagotan parte hartzeko oztopo izan baitaitezke.

1.4 Kontsumitzailearen babesa Interneten

Nazioartean nahiz Europan ekimen desberdinak garatu dira Interneteko kontsumitzaileek izan ditzaketan arriskuak aztertzeko eta, horien artean, Europako Batzordeak esparru honetan egindako ekintzak azpimarratu behar dira.

Administrazio Zentralak eta Autonomia Erkidegoko Administrazioak behin eta berriro aztertu dute arazoa eta kontsumitzailea babesteko lege-proposamenak eta ekintza-planak garatu dituzte.

Bestalde, bi administrazio horietako kontsumo-erakundeek prestakuntzarako eta sentsibilizaziorako ekintzak garatu dituzte.

Gaur egun, erabiltzaileak merkataritza elektronikoan aplika daitekeen esparru juridiko egokia du eta, nagusiki, ondorengo araeak osatzen dute esparru juridiko hori:

- Txikizkako Merkataritzari buruzko Legea.
- Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Lege Orokorra.
- Publizitateari buruzko Lege Orokorra.
- Urruneko Kontratuen Gidaraua.
- Merkataritza Elektronikoari buruzko Gidaraua.
- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa.
- Kontratatzeko Baldintza Orokorrei buruzko Legea.
- Kontratatzeko Baldintza Orokorrekin Kontratazio Telefonikoa edo Elektronikoari buruzko Errege Dekretua.
- Sinadura Elektronikoari buruzko Errege Lege Dekretua.
- Kontsumo-arbitrajeari buruzko Errege Dekretua.
- Zigor Kodea.
- Kode Zibila.

Internauten elkarteek sareko berariazko arazoak aztertu dituzte nagusiki, sarea komunikabide gisa hartuta, eta, horregatik, ondorengo arloak landu dituzte: sartzeko tarifak, telekomunikabideen merkatuko eragile desberdinek eskaintzen duten zerbitzuaren kalitatea eta azterketa demografikoak.

1.5 Berme osagarriak: kode etikoak

Internet bidezko merkataritza elektronikoan eta banka elektronikoan aritzen diren enpresen sentikortasuna gero eta handiagoa da. Hala ere, datu estatistikoek oraindik lan handia egin behar dela erakusten dute. Espainiako Etxekoandre, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Erakundearen Konfederazioak (CEACCU) 1999. urtean egindako txosten batean Espainiako enpresek segurtasunari dagokionez dituzten betebeharrak zein neurritan betetzen dituzten zehazten da:

- Banka: % 100
- Aurrez aurreko merkataritza: % 55
- Merkataritza elektronikoa: % 42

Datu pertsonalei buruzko betebeharrari dagokienez, txostenak ondorengo kopuruak ematen ditu:

- Banka: % 42
- Aurrez aurreko merkataritza: % 35
- Merkataritza elektronikoa: % 15

Datu horiek enpresek Interneten garatzen duten jarduerak segurtasunari eta datu pertsonalei dagozkien betebeharrei buruzko ikuspuntu heldua ez duela erakusten duten arren, egia da baita ere 1999. urtean mugimendu handia gertatu zela eta sarean merkataritza-plataforma ugari sortu zirela, oraindik orain finkatzen ari diren plataformak hain zuzen ere. Beste alde batetik, sektorearen autorregulazioa oso azkar ari da garatzen Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen (MEEE) eta Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen (PAE) laguntzarekin.

Bi elkarte horien kode etikoek Internet bidez datu pertsonalak lortzeko sistemei buruzko erreferentzia esplizitua egiten dute. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen kasuan, erregimen horri atxikita baldin badago, enpresak kode etikoan ageri diren arauak betetzen dituela egiaztatuko duen berme-zigilu bat erabili ahal izango du web orriaren erabiltzaileei informazio hori emateko. Elkarte horrek, bestalde, laguntza eskaintzen dio enpresari datu pertsonalei eta intimitateari dagokien politika idazteko. Tresna honek sarearen bitartez lortutako datuen jatorriari eta helburuari buruzko informazioa emango die web orriaren erabiltzaileei. Oinarrizko helburua Interneteko erabiltzaileak gai honetan sentitzen duen mesfidantza desagerraraztea da.

Elkarte bakoitzak kodea betetzen ez delako salaketak jasotzeko kanal bat du eta epaimahai batek zehaztutako jarraibideak betetzen ez dituen enpresari kalitate-zigilua kendu ahal izango dio.

2. AZTERTUTAKO ARLOAK

2.1 Saltokiari buruzko informazioa

Ezaugarri nagusizat bi alderdiak banantzen dituen distantzia duen baliabide batean egindako transakzioetan, kontsumitzaileak eskatutako bermeak areagotu egin behar dira uruntasun horrek duen ondorio nagusiari dagokionez, hau da, gure solaskidearen benetako nortasuna ezagutzeko zailtasunari dagokionez.

Ildo horretatik, zentzuzkoa da nazio nahiz Europa mailan botere legegileak ahalegin berezia egitea komunikabide bat erabiltzen duen produktu edo zerbitzu baten hornitzaileari oinarrizko alderdi batzuei buruzko informazioa eskatzeko: nortasuna, helbidea, posta elektronikoko helbidea, merkataritza-datuak, datu profesionalak eta Identifikazio Fiskaleko Zenbakia.

Saltokiak kontratuan ezarritakoa betetzen ez badu kontsumitzaileak erreklamazioa egiteko aukera izan dezan eskatzen da informazio hori.

2.2 Produktu edo zerbitzuaren ezaugarriak

Urruntasunak transakzio elektronikoan parte hartuko duen saltokiaren identifikazio-ezaugarriak egiaztatzeko ardura handiagoa izatea eskatzen duen bezala, eskuan izan arte kontsumitzaileak aztertu ezingo duen produktu baten ezaugarriei buruzko informazio guztia lortzea ere eskatzen du.

Urruneko salerosketan legeak erosleari eskaintzen dion itzulketarako eta uko egiteko bermeak alde batera utzita, kontuan izan behar da baita ere saltokia berme horiek aplikatu ezin izango diren herrialde batean kokatuta egon daitekeela.

Horregatik, erosi beharreko objektuaren ezaugarri tekniko eta funtzionalei buruzko informazio guztia biltzea komeni da, hala, erosleak espero duenaren eta saltzaileak bidaliko dion ondasunaren artean alde handirik egon ez dadin.

Beste iruzur bat ere aurreikusi behar da, hau da, eskatutako produktua bidali beharrean beste produktu bat bidaltzen denean edo eskatutakoa iristen ez denean gertatzen dena.

2.3 Marketinga eta publizitatea Interneten

Europar Merkataritza Elektronikoari buruzko Gidarauak eskatu gabeko merkataritza-komunikazioei buruzko atal bat du eta, bertan, Europar Batasuneko kide diren estatuek posta elektronikoko bidez horrelako mezuak bidaltzea baimentzen dutenean, erabiltzaileek publizitate hori berehala eta erraz identifikatzeko modukoa izatea eskatu beharko dutela ezartzen du. Bestalde, posta elektronikokoaren bidez eskatu gabeko publizitatea bidaltzen duten enpresek OPT-OUT erregistroak kontsultatu eta errespetatuko dituztela bermatzeko neurriak ezarri beharko dituzte, erregistro horietan publizitatea duten mezuak jaso nahi

ez dituzten erabiltzaileak agertuko baitira. Kontsumitzaileen elkarte batzuek OPT-IN erregistro batean berriaz ageri ez diren pertsonen publizitatea duten mezuak bidaltzea debekatzeko eskatzen zuten, baina irtenbide honi aurrekoa gailendu zaio.

Urruneko Kontratuen Gidarauak kontsumitzailearen baimenik gabe eta gizakiaren parte-hartzerik gabe egiten diren dei automatizatuen (dei automatikoak) sistemen eta faxaren erabilera mugatzen du soilik, baina, ondoren, EBko kide diren estatuez ondokoa dio: aipatutako horien desberdinak diren urruneko komunikaziorako teknikak, banan banako komunikazioa ahalbidetzen dutenean, kontsumitzaileak kontrakorik esan ez duenean soilik erabiltzen saiaturiko direla.

Datuak Babesteko Agentziak (DBA) Interneten erabiltzaileentzako gida bat banatzen du eta <http://www.ag-protecciondatos.es> helbidean dohain eskura daiteke. Datuak Babesteko Agentziak eskatu gabeko mezuak jasotzen zituen erabiltzaile batek bere helbidea euren datu-basetik kentzeko egindako eskaerari ez erantzuteagatik zigorra ezarri dio enpresa bati.

Azkenik, jada aipatu ditugun kode etikoak gero eta gehiago erabiltzen direla azpimarratu behar da eta kode horiek publizitatea egiteko posta elektronikoen erabilerari buruzko arauak ezartzen dituzte.

Gehiegikeria gertatzen bada, erabiltzaileak mezuak bidaltzen dituenari mezu gehiago ez bidaltzeko eskatzeko eskubidea izango du. Bidaltzaileak bere eskaerari jaramonik egiten ez badio, Interneteko zerbitzuen hornitzaileari igorri diezaioke eskaera, ziurrenik Interneteko zerbitzuen kontratuan mezuak masiboki ez bidaltzeko baldintza barne hartuko baitzuen. Bestalde, sektorea arautzen duten kode etikoak banatzen dituzten elkarten edo Datuak Babesteko Agentziaren aurrean ere salatu ahal izango du gehiegikeria.

2.4 Datu pertsonalak

Interneteko erabiltzaileek beste norbaitek beren kontsumo-zaletasun eta ohiturei buruzko datuak lortzeko arriskuaren aurrean sentitzen duten beldurra erabat zentzuzkoa da, izan ere, inguru teknologiko horrek erabiltzailea sarean nabigatzen hasten den unetik deskonektatzen den arte ematen dituen urratsak ezagutzeko baliabideak eskaintzen baititu. Hala ere, gaur egun Europan indarrean dagoen lege-esparruak eta Estatu Batuetan duela gutxi egindako hitzarmenek Interneten intimitatea babesteko erabateko bermea eskaintzen dute. Arazo handiena Interneten gertatzen diren gehiegikeriak antzeman eta frogatzeko garaian sortzen da, arau-haustearen frogak lortzea oso zaila baita.

Erabiltzaile batek web orri bat bisitatzen duenean hainbat eragiketa informatikoren bidez erabiltzaileari buruzko informazio osagarria lor daiteke eta informazio hori oso erabilgarria izango da bisitatutako enpresaren marketing-funtzioentzat.

Eskaera-orri baten bidez borondatez emandako datuak kontuan izan gabe, erabiltzaileak web orria bisitatzen duenean datu pertsonalak ematen ditu, nahi gabe bada ere. Datu horiek lortzeko tresna desberdinak erabil daitezke; hona hemen garrantzitsuenak:

- Javako applet programak.
- Web orriko HTML iturri-kodean sartutako Javascript-a.

- Cookie fitzategiak.
- ActiveX kontrolak eta Visual Basic.

Javako applet programekin eta Javascript-ekin lor daitezkeen datuen artean ondokoak ditugu:

- Posta elektronikoko helbidea.
- Nabigatzaile-mota, bertsioa eta hizkuntza.
- Sistema eragilea.
- Pantailaren bereizmena.
- Iturriak.
- Ordenagailuari emandako izena.
- IP helbide finkoa edo dinamikoa.
- Bisitatutako web orri kopurua.
- Jatorrizko URL.

Gainera, bisitatutako web orriaren iturri-kodeak posta elektronikoko mezu bat helbide zehatz batera bidaltzeko agintzen duen Javascript arrunta izan dezake. Hala, bada, erabiltzaileak horretarako baimenik eman ez badu ere, eskatzaileari bere posta elektronikoko helbidea eman dio. Helbide hori jaso duen enpresak gai zehatz baten inguruan interesa adierazi duten bisitariekin datu-basea egin ahal izango du eta bisitariak bere zaletasunen arabera sailkatu ahal izango ditu, etorkizunean posta elektronikotik publizitatea bidali ahal izateko.

Web orri bat bisitatzeko duen personaren posta elektronikoko helbidea lortzeko Javascript-aren adibide bat ikusiko dugu ondoren:

```
<script LANGUAGE= "JavaScript" >
<!--function sendmail() {
document.forms[0].method= "post"
document.forms[0].encoding= "text/plain"
document.forms[0].action= "mailto:marketing@empresax.es"}!-->
</script>
```

Gai honi buruzko informazio gehiago lor daiteke Criptonomicon-en:
<http://www.iec.csic.es/criptonomicon>

ActiveX kontrolak eta Visual Basic-en script-ak eta exekutagarriak, beste edozein eduki aktibo edo programa bezalaxe, aurrerago doaz eta erabiltzailearen disko gogorrean gordetako edozein datu lortzeko aukera eskaintzen dute. Tresna horien bitartez ondorengo informazioa lor daiteke:

- Nabigazio-historiala.
- Erabiltzailearen identifikazio-datuak, nabigatzeko programa instalatu eta konfiguratzeko sartutakoak, edo posta elektronikoko programakoak, IRC sistemakoak, eztabaida-taldeetakoak, FTP protokoloak edo beste edozeinetakoak.
- Beste erabiltzaile batzuen posta elektronikoko helbideak.
- Datu-baseak eta agenda elektronikoak.

Honelako tresnak erabiltzen ditugunean arrisku hori izaten dugun arren, oso arraroa da gure baimenik gabe datu horiek lortzen saiatzea, pertsonaren intimitatea hausteagatik lege-ondorioak izateaz gain, enpresaren irudia ere kaltetuko bailitzateke. Kontuan izan behar dugu tresna horiek erabili direla egiaztatzeko frogak lortzea oso erraza dela, web orriaren iturri-kodearen bidez lor baitaitezke, bestelako inolako prozedura berezirik gabe.

Datu pertsonalak lortzeko edozein baliabideren eragin negatiboa saihesteko erabiltzaileak hainbat neurri har dezake. Sarean bertan Interneten modu anonimoan nabigatzeko programa eta zerbitzariak aurki daitezke, erabiltzailea identifikatzeko elementuak eta, bereziki, igorritako IP paketeen goiburua baztertuz, ordeztuz edo ezkutatuz.

Bestalde, erabiltzailearen ordenagailuko disko gogorrean instalatuko diren edo instalatu diren cookie fitxategiak administratzeko, iragazteko edo ezabatzeke aukera eskaintzen duten programak ere badira.

Interneteko foro publikoetan posta elektronikoko helbideak aurkitzeko aukera ematen duten programa arakatzailerak ere badira. Arroba delakoak, helbide guztiek duten elementu komunak, automatikoki posta elektronikoko helbide asko detektatu eta atzemateko aukera ematen du; helbide horiek guztiak datu-base batean sartuko dira gero eta, bertan, erabiltzaileak eztabaida-zerrendetan edo dagokion banaketa-zerrendan aztertutako gaiaren arabera sailkatuko dira.

Horrez gain, IRC sistemaren bidez, chat-ean parte hartzen duten beste erabiltzaile batzuek Troiako zaldiak sar ditzakete gure ordenagailuan, edozein unetan gure ordenagailuan berriro sartu ahal izateko.

Arrisku hori aurreikusteko neurriak hartu behar dira eta, kasu honetan, posta elektronikoko helbidea ezkutatzea izango da egokiena; horretarako gure helbideari testu gehiago gehituko diogu, hala eginez gero, helbide horretara bidalitako mezuak bueltan itzuliko baitira. Esate baterako: usuarioNOSPAM@dominio.es.

Azkenik, programa nabigatzailearen, sistema eragilearen, tokiko sarearen softwarearen eta posta elektronikoko, eztabaida-taldeetako, IRC eta FTP-etako programen konfigurazioa alda daiteke, script-ak edo, baimendu gabeko informazioa lortuko duten eta erabiltzailearen ordenagailuaren segurtasuna konprometitu dezaketen edukien exekuzioa saihesteko. Doikuntza horien artean, ondorengoak nabarmendu behar dira:

- Disko gogorrean cookie fitxategiak instalatzeko aurretik baimena eskatzeko edo instalazioa blokeatzeko konfiguratzea.
- Javako script eta applet-ak, Visual Basic eta ActiveX kontrolak blokeatzea.
- Aplikazioen urruneko exekuzioa blokeatzea.
- Eduki aktiboak iragaztea.
- Posta elektronikoen bidalketa automatikoa blokeatzea.
- Beste helbide batzuetara eskaera-orriak bidaltzen direnean horren berri ematea.
- Gune seguruetatik seguruak ez diren guneetara igarotzean horren berri ematea.
- Eduki aktiboak exekututzen direnean horren berri ematea.
- Iraungitako ziurtagirien kasuan edo ziurtagiri horiek horretarako ahalbiderik ez duten erakundeek ematen dituztenean horren berri ematea.

2.5 Kontratatzeko baldintza orokorrak

2000ko martxoaren 1ean Kontratatzeko Baldintza Orokorrekin Kontratazio Elektronikoa arautzen duen Errege Dekretua indarrean sartu zen. Espainiako merkataritza elektronikorako aurrerakuntza garrantzitsua da hori, bertan ezartzen baitira kontratazioan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaini behar zaizkien bermeak; produktua eskaintzen duen saltokiak, bere aldetik eta inolako negoziatorako aukerarik eman gabe, aurretik idatzitako baldintza batzuetara atxikiz egiten da kontratazio hori.

Horixe da Interneteko saltoki gehienek eta hartzaile-kopuru handi bati zuzendutako beste edozein merkataritza-jarduerak erabiltzen duten sistema. Kontratatzeko Baldintza Orokorrei buruzko Legeak transakzio elektronikoa arautzen duten klausulen onespena parte hartzen duten alderdien presentziarik gabe eta sinatu beharrik gabe egiteko aukera ematen du. Errege Dekretu honek kontratatze modalitate hori aurrera eramateko baldintzak garatzen ditu.

- Aurretik informatzeko obligazioa.

Produktua eskaintzen duen saltokiak kontratuaren klausula bakoitzari buruzko egiazko informazio eraginkorra eta erabatekoa eskaini behar dio kontsumitzaileari eta, bestalde, Interneten urruneko komunikazioa ezartzeko erabiltzen den edozein baliabideren berri eman behar dio: web orria edo posta elektronikoa. Informazio hori kontratua egin aurretik eman behar dio eta, gutxienez, kontratua egin baino hiru egun natural lehenago.

- Dokumentu bidezko egiaztapena.

Behin kontratua egin ondoren, saltokiak kontratuaren egiaztagiriri idatzia bidali behar dio lehenbailehen, gehienez ere produktua entregatzen denean edo zerbitzua eskaintzen hasten denean, eta egiaztagirian kontratuaren baldintzak agertuko dira. Erabiltzaileak beste edozein euskarri aukera dezake, diskete bat edo jasotako posta elektronikoko mezuak biltzen dituen disko gogorra adibidez.

- Kontratua suntsitzeko eskubidea.

Kontsumitzaileak, produktua jasotzen duenetik hasita, zazpi laneguneko epea izango du kontratua suntsitzeko, horregatik inolako zigorrrik jasotzeko arriskurik gabe edo gasturik ordaindu beharrik gabe, ondasuna itzultzeko ordaindu beharrekoak barne.

- Frogen ardura

Produktua edo zerbitzua eskaintzen duen saltokiak egiaztatu behar du Internet bidez egindako kontratuaren klausulen aurretiazko informazioa eskaini dela; halaber, kontsumitzaileari baldintza orokorrak bidali zaizkiola eta egindako kontratua dokumentu bidez justifikatu dela egiaztatu behar du eta, azkenik, kontratua suntsitzeko eskubideari berariaz uko egin zaiola eta emandako informazioa, entregatutako produktua eta dokumentu bidezko justifikazioa bat datozela egiaztatu behar du.

Saltokiak zuzenbidezkoa den edozein bide erabil dezake hori egiaztatzeke, <http://www.lortad.com/cgcaudit.com> helbidean deskribatutako kontratatzeke baldintza orokorrak ziurtatzeko sistema adibidez; lehenago aipatutako Errege

Dekretuak balio berezia ematen die igorpen eta harrera-daten egiaztapen, osotasun eta irimotasun printzipioak betetzen dituzten dokumentu elektronikoko eta telematikoei. Sinadura elektronikoko aurreratua erabili beharko da modu elektronikoko emandako datuei eskuzko sinaduraren balio juridiko berbera emateko, sinadura elektronikoa arautzen duen araudiarekin bat etorriz. Dokumentu elektronikokoak noiz eta zein ordutan bidali eta hartu den zehaztu beharko du.

Arau hau aplikatzen bada kontsumitzaileak kontratazio-modalitate honetan konfiantza handiagoa izango du, baina, bestalde, Interneten merkataritza eratzeko oztupoak areagotu egiten ditu, batez ere sinaduraren erabilera finkatu arteko garaian.

Bestalde, eskaera-orri bat onartzeko botoia sakatzuz egiten diren kontratuetan arazoak sortzen direla ikusi da; hona hemen sor daitezkeen arazoak laburpena:

1. Erabiltzaileak nahi gabe, akats baten ondorioz edo ekintza horren ondorioez ohartu gabe saka dezake kontratua onartzeko botoia.
2. Erabiltzailearentzat, pantailan kontratua irakurtzea lan osagarria da, izan ere, konektatuta dagoen bitartean irakurri behar baitu eta deiaren iraupenaren arabera ordaindu beharko baititu tarifak. Presaren, erosle konpultsiboaren larritasunaren, arduragabekeriaren edo axolagabekeriaren ondorioz, kasu askotan, kontratatze baldintza orokorrak irakurri gabe sakatzeko dugu “onartu” botoia. Fenomeno horri “Dilbert-en sindromea” deitu izan zaio, pertsonaia horren zerrenda komiko bat gogorarazten duelako: zerrenda horretan Dilbert kexu ageri zen, izan ere, Microsoften programa bat instalatzerakoan, ohartu gabe, Bill Gatesen etxe handiko zerbitzari izatea onartu baitzuen. Bere abokatuarengana jotzerik ere ez zuen, hark ere Microsoften beste programa bat instalatu baitzuen eta Bill Gatesen txofer bihurtu baitzen.
3. Zaila da erabiltzaileak emandako oniritziaren eta klausulen edukien arteko lotura zuzena frogatzea.
4. Web orri batean eta produktua edo zerbitzua eskaintzen duen enpresaren merkataritza-politikan etengabe gertatzen diren aldaketek erabiltzaile zehatz batek erosketa egin zuen unean onartu zituen baldintza orokorren bertsioa zein zen frogatzea zail egiten dute.
5. Bestalde, eskatutako produktua ez ordaintzeko egoera horretaz baliatzen den gero eta jende gehiago dago. Gero eta gehiago dira aitzakia moduan botoia nahi gabe sakatu dutela edo botoia sakatzeko onartutako betebeharrak zein ziren ez zekitelako esanez eskaera ezeztatzen duten pertsonak.

Hala eta guztiz ere, gaur egun arrazoi horiengatik gertatzen diren arazoak egindako transakzioen ehuneko bat baino ez dira, formatu digitalean banatzen diren eta saretik zuzenean lor daitezkeen produktuak izan ezik, horietan arazo horiek ehuneko bostera iristen baitira.

Internet bidez egindako kontratuen baliotasunari buruzko lehenengo erabaki judiziala Kaliforniako epaitegi batek hartu zuen *Hotmail-ek Van\$ Money Pie Inc* enpresa auzitara eramanez.

Hotmailek eskatu gabeko publizitatea bidaltzeko (spam) bere posta elektronikoaren zerbitzua erabiltzen zuen enpresa bat auzitara eraman zuen eta enpresa horrek Internet bidez bere posta elektronikoko kontua kontratatzean onartutako kontratatzeko baldintza orokorrak bete ez zituela adierazi zuen. Kasu honetan, Kaliforniako epaitegiak kontratuaren balioetasuna estimatzeko dokumentu-oinarri nahikoa zegoela ulertu zuen eta formulario elektronikoaren botoia sakatzera onartutako kontratatzeko baldintza orokorretan oinarritu zuen bere erabakia.

Espanian, lehenago aipatu dugun araudiak, Kontratatzeko Baldintza Orokorrei buruzko Legeko bosgarren artikulua garatzen duenak, kontratua egin aurretik erabiltzaileari kontratuaren klausula guztiei buruzko egiazko informazio eraginkorra eta erabatekoa eman behar zaiola zehazten du. Bestalde, erabiltzaileari, egindako kontratuaren egiaztagiri idatzia, kontratuaren termino guztiak zehaztuko dituen, bidali behar zaiola ere ezartzen du.

2.6 Ordainbideak

Oraindik ere merkataritza elektronikoa baldintzatzen duen arazo nagusienetarikoa transakzioen segurtasunaren kontua da. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkarteak (AECE) 1999ko ekitaldiari buruz egindako azterketa batean agertzen denez, Interneteko erabiltzaileek ez dute konfiantza handirik transakzio elektronikoetako ordainketa-sistemetan. Inkestari erantzun ziotenen % 23,17k adierazi zutenez, saretik erosteko eragozpen handiena ordainbideekiko konfiantza falta zen; % 19k Internet bidez datu pertsonalak emateak sortzen zien kezka aipatu zuten. Beste eragozpen-mota batzuk ere azaldu zituzten, besteak beste, eskatu eta ordaindu dutena benetan emango zaien kezka (%10,39k) eta hornitzailearengan konfiantza falta (% 7,3k).

Hala ere, erabiltzailea Internet bidez erosten hasten denetik, gustuko den ordainbidea kreditu-txartela da, oso eroso eta azkarra delako hain zuzen.

Dena den, erosketak egiterakoan zerbait gertatu zaienak oso gutxi dira. Gallup Institutuak dioenez, 1999an inkestari erantzun ziotenetatik % 9k soilik izan dute Interneten segurtasun-arazoren bat.

Ondorioz eta legeak erabiltzaileari bere kreditu-txartelaren kontura karguren bat oker egin denean ezetzatzeko aukera ematen diola kontuan hartuta, hauxe esan genezake: Interneteko erabiltzaileak sentitzen duen segurtasun falta batez ere ezagutzen ez duenaren aurrean duen ikuspegi subjektiboaren ondorioa da. Azken batean, arrisku hori areagotu egiten du, errealitatea aise gaindituz.

Gaur egun, norbait Interneten dabilenean eta web orri batean sartuta bat-batean erostea erabakitzen duenean, enpresaburuek nahiago dute egiaztatu gabe egon arren arriskua onartu, une horretako bezero hori galdu baino.

Orain arte, SSL protokoloak oso ondo bete du funtzio hori, transakzioa bera eragozpen bihurtu gabe berehala erosteko aukera ematen baitu, erosi behar duenarentzat nahiko onargarria den segurtasun-neurriekin gainera.

Hala ere, ekonomikoak diren eragiketa elektronikoak deskribatzera eta hauen segurtasuna arautzera zuzendu diren testuek arreta gehiago jarri dute zerbitzarien eta transakzio elektro-

nikoan parte hartzen duten sareen segurtasunean, “azken milia” deitzen denaren segurtasun fisikoan baino; hau da, ez dute horrenbeste zaindu azken erabiltzailearen ordenagailua eta honi Interneteko sarrera ematen dion hornitzailearekiko lotura. Hona hemen zenbait adibide: sinadura elektronikoei buruzko Gidaraua eta sinadura elektronikoen RDLa benetakotasun, isilpeko izaera, osotasun eta eraginkortasun juridikoaren printzipioetan oinarritzen da, sinadura elektronikoa aurreratuekin egiaztatutako agiriak direnean. SET zehaztapenaren funtzionamendua deskribatzen zuten hiru liburuetako hainbat ataletan, transakzio elektronikoko bat egiteko beharrezkoak diren eragiketetan aplikatu beharreko segurtasun-mekanismoak aztertzen ziren.

Baina testu hauek irakurri orduko egiaztagirietarako zerbitzuen hornitzaileei eta Interneteko eskaintza osatzen zuten saltokiei begira egindako arauak direla konturatuko gara. Transakzioan parte hartzen duen erosle horrentzat ez da betebeharrak berezirik zehazten, nahiz eta honek oinarritzko segurtasun-neurri batzuk aplikatu beharko dituen, merkatuko gainerako parte-hartzaileek eta baita legelariak ere segurtasun juridikoko gutxieneko esparru bat bermatzeko egindako ahaleginaren parean kokatzeko.

Transakzioak izan behar du edozein segurtasun-protokoloren edo zehaztasunen gunea, noski, baina erabiltzaileek ez dute ahaztu behar eragiketan parte hartzen duten edo honen ondorio diren elementu estatikoak zaintzeko beharrezkoak diren neurriak hartu behar dituztela. PIN kodeak, egiaztagiria, gako pribatuak eta beste hainbat segurtasun elementu dira eta erabiltzaileari eta, beste maila batean, baliozkotu eta transakzioa egin ondoren ordenagailuan geratzen diren dokumentu elektronikoei dagozkien hauek.

Hori dela eta, kontratu bidez erregimen zehatz bat ezartzea komeni da, erabiltzaileak bere ordenagailuaren ingurunerako eta segurtasun-elementuen erabilera eta zainketarako segurtasun-arau zehatz batzuk hartzeko, askotan egiaztagiria duen erakunde horrek erabiltzaileari eskusiboki eman dizkion elementuak baitira.

Kontratuan bildu behar den gaietarako bat hau da: alderantzizkorik adierazi ezean, onartuko da transakzioan parte hartu duena egiaztagiriaren titularra dela eta ez beste inor. Hau da, erabiltzaileak gako pribatua ondo zaintzeko erantzukizuna izango du eta, beraz, hori zaindu eta gordetzearako ardurarik gabe jokatzeko badu, bera izango da erantzule.

Sinadura elektronikoa buruzko Gidarauaren proposameneko lehenengo testuetan, presuntzio horri berriaz erreferentzia argia egiten zitzaion eta berau amaierako testuaren 5. artikuluan bilduta geratu da; bertan, EBko kide diren estatuak sinadura elektronikoa aurreratutako baldintza juridikoak bete dituzan saiatuko direla agertzen da, sinadura hori onartutako egiaztagiri batean oinarritzen bada eta sinadurak sortzeko tresna seguru batek sortu badu, eta papereko datuetan eskuz egindako sinadurak betetzen dituen funtzioen ildotik, forma elektronikoa emandako datuen kasuan sinadura horrek ere funtzio berak bete dituzan saiatuko dira.

Segurtasun-elementuen zainketari dagokionez erabiltzaileak dituen betebeharrak Internet bidezko erosketak egiteko erabiltzen diren tresna guztiak hartzen dituzte beren baitan. Egiaztagiria bere PCko nabigatzailean ezarri bada, bere ordean beste norbaiti betan ibiltzeko aukera emango lioketen gakoak eskuratzeko bideak eragotzi behar dira, horretarako behar diren segurtasun-neurriak hatuz. Egiaztagiria txartel adimendun batean badago, txartel hori erabiltzaileak izan behar du beti eta saiatu behar da txartel-irakurgailuaren artean

sartuta ez uzten. Hobe da, halaber, pasa-hitza edo transakzioaren azken faserako beharrezkoa den PIN kodea automatikoki memorian gordetzeko sistemak ez erabiltzea.

Azkenik, norbera bere ordenagailuan ez dabilenean, hobe da konfiantzazkoak iruditzen ez zaizkion sistemak ez erabiltzea, tresnak izan baititzakete caché memoria ustiatzeko edo erabiltzaileak darabiltzan segurtasun-neurriak atera, kopiatu edo memorizatzeko.

2.7 Zergak

Merkataritza elektronikoaren esparruan Europako Batzordeak eman dituen lege-ekimenen barnean bada bat nabarmendu nahi duguna: BEZari buruzko seigarren Gidaraua (77/388/CEE) aldatzeko proposamena, ekainaren 7an onartua; kostu handiekin Internet bidez merkaturatutako digitalizatutako ondasunei dagokienez (*software*, musika, *web-hosting* zerbitzuak, *web-design* eta antzekoak etab.), zerbitzu-prestazioei eta subjektu pasiboei aplikatzen zaien Balio Erantsiaren gaineko Zergaren erregimena aldatu nahi da honen bidez.

Batzordeak aurkeztu zuen testuan argi ikusten denez, Europako legegileek eragotzi nahi dute bide elektronikoaren bidez egindako zerbitzu-prestazio batzuei (on-line zerbitzu-prestazioak) lotutako eragiketek EBko zergen esparrutik ihes egitea, askotan hirugarren herrialdeetara jotzen baita eragiketa horiek egitera, Estatu Batuetara adibidez, askoz ere merkataritza elektronikoa aurreratuagoa edo finkatuagoa dute eta.

Oinarri-oinarrian, barne-kontsumora zuzentzen direnean Europar Batasuneko on-line zerbitzuak (bide elektronikoetatik egiten direnak) zergapetzea lortu nahi da, norentzako den (zergaren subjektu pasiboa edo partikularra) alde batera utzita; hala ere, EBko enpresaburuak edo profesionalak emandako zerbitzua EBtik kanpo dagoen kontsumora zuzenduko balitz, ez litzaioke zergarik ezarriko.

Bestalde, Internet bidez digitalizatutako ondasunen transmisioen izaera mugatu nahi da; izan ere, zerbitzu-prestazioak ondasun-entregarik gabeko zerbitzuak direla esanez definitzen direla kontuan hartuta, definizio horrek duda eta interpretazio ugari sortzen baititu eta kasu asko oso zalantzakoak baitira.

Gaur egun indarrean dauden arauak ez dute kasu guztietan bermerik ematen bide elektronikoaren bidez emandako zerbitzuak eskubidetik salbuetsita “esportatzeko”, eta, era berean, ez dago baina oinarri juridiko nahikorik ere atzerriko eragileek EBko kontsumitzaile pribatuei eskainitako zerbitzuei BEZa aplikatu ahal izateko; ondorioz, kompetentzia faltsutu egiten da, EBko zerbitzu-hornitzaileak lehiakortasunaren esparru horretan ez daudelako oso egoera onean hirugarren herrialdeetako zerbitzu-hornitzaileen aldean. Horregatik ezartzen du proiektuak helmugako zerga edo erabiltzailearen kokaguneko zerga. Honelaxe egingo litzateke:

- EBtik kanpo dauden bezeroei bide elektronikoak erabiliz eskaintzen zaizkien prestazioek BEZik ez izatea proposatu da.

- Hirugarren herrialdeetan (EBtik kanpo) kokatutako zerbitzu-emaileek, EBn dauden kontsumitzaileei zerbitzuak saltzen dizkietenean, EBn merkataritza-transakzioak egiten direnean EBko eragileek dituzten oinarri berberak izango dituzte zergak ezartzerakoan.

Horretarako *erregistro bakarra* eta erregistratzeko gehieneko muga bat ezartzea aurreikusi da, horrela, hirugarren herrialdeetako eragile txikiak edo EBn prestazioak oso noizean behin ematen dituzten eragileak kanpoan uzteko.

Dena den, EBn beren zerbitzuak ematen dituzten eragileek ez dituzte betebeharririk izango, hauen balioa 100.000 euroko urteko balio erantsira iristen ez denean.

Proposamen honetan, harpidetza bidez edo lotura egindakoan ordainduz, irratiz eta telebistaz zabaltzen diren zerbitzuei buruzko zergen tratamendua ere sartzen da, gaur egun zergen esparruan indarrean dauden xedapenek Europako enpresak bazterrerara uzten baitituzte eta, ondorioz, hirugarren herrialdeetako eragileek prezioak ezartzerakoan abantailak baitituzte.

Gainera, ondasunak ematerakoan edo zerbitzuen prestazioetan erabiltzen diren ezarpen-tipoak aztertzea proposatu du Europako Batzordeak, horrela, oso antzekoak diren ondasun eta zerbitzuei tipo desberdinak aplikatzeko dauden aukerak saihesteko.

Azkenik, proposamenean zerga-administrazioek behartzeko tresnak eskura izatea komeni dela agertzen da, hauen bidez araudia beteko dela berma dezaten eta merkataritza elektronikoa gauzatzeko beharrezkoa den konfiantza giroa sor dezaten. Merkataritza elektronikoko enpresek beren betebeharrak betetzen dituzten jakiteko kontrol-zereginetan parte hartzen duten herrialdeetako agintariak gainerako administrazioekin lankidetzan aritzera eta informazioa trukatzera bultzatuko ditu Europako Batzordeak gainera.

2.8 Erantzukizun zibila

Merkataritza elektronikoko eragiketen ondorioz datozen erantzukizun zibileko kasuak, gehienetan, produktuaren edo emandako zerbitzuaren kalitateari lotuta etorriko dira. Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Lege Orokorra aplikatuta, aukera dago erantzukizunetik salbuesteko klausulak indargabetzeko. Dena den, horrelako klausulek balio osoa izango dute erosleak erosi duen produktua bere produkzio-sistemaren barnean edo zerbitzu-prestazioen esparruan sartzen badu.

Kalte eta galeren ordaina eskatzeko, garrantzi handia du eskaintzaren ezaugarriak eta produktuari eta transakzioari buruzko agiri guztiak agertzen dituzten web orrien kopiak gordetzeak.

2.9 Eztatuiden ebazpena

Alderdi batek kontratua betetzen ez badu, agian kalteak jasan dituenak erreklamazio bat egin nahi izango du; hala ere, erreklamazioak egiten hasten denean maiz halako porrot sentsazio bat izango du, zuzenean edo zeharka transakzio elektronikorako erabili duen biderekin lotuta zenbait zailtasun sortuko baitaio. Hona hemen garrantzitsuenak:

- Zenbaitetan, ez da zehazten kontsumitzaileak saltokiari bere erreklamazioak egiteko biderik.
- Saltzailea benetan nor den eta zein helbide duen jakiteko ezintasuna.
- Aplikatu daitekeen jurisdikzioari eta eskumenari buruzko zalantzak izatea.
- Transakzioaren azkartasunaren eta erreklamazio judizial ororen moteltasunaren artean dagoen kontrastea.

- Merkataritza elektronikoko eragiketa bat oker egin denean erreklamazioa egiteko prozesu azkar, xume eta ekonomikorik ez izatea.
- Justizia Administrazioiko funtzionarioek merkataritza elektronikoa, Interneten eta sare telematikoetan duten espezializazio falta.
- Espainiako auzitegi-tako epaien eraginkortasun falta, berau betearazteko aukerarik ez dagoen herrialdeetan.

Arrazoi horien guztien ondorioz, hainbat alditan Europako Batzordeak horrelako gaietan espezializatutako arbitraje-azitegi azkar eta espezializatuak proposatuko ditu.

Azkenik, aplika daitekeenean, Arbitraje Kontsumoak horrelako gatazketarako baliagarri izan daitekeen aukera eraginkor bat ematen du.

2.10 Interneteko iruzurrak eta delituak

Estatu Batuetako Federal Trade Comission erakundeak –kontsumitzailearen eskubideen tutoretza erakunde honi dagokio– Interneteko iruzurrik ohikoenen zerrenda bat osatu berri du (2000ko urria).

Azken urteotan kontsumitzaileek aurkeztu dituzten salaketek merkataritza elektronikoa ohikoenak diren iruzurrak ondorengoak direla adierazten dute:

- Produktu miragarriak.
- Kontsumitzailearen baimenik gabe luzatu eta fakturazten diren proba-garaiak.
- Komunikazioa 906 lineetara desbideratzea, espero gabeko karguak sortuz.
- Piramide formako salmentak.
- On line egiten diren enkanteetako iruzurrak.
- Luzerako kontratatutako zerbitzuak garaia pasa aurretik ezeztatzeagatik ezarritako gehiegizko zigorrak.
- Kreditu-txarteletan eskatutako karguak.
- Bidaiak eta oporrak kontratatzerakoan egindako iruzurrak.
- Negozio-eskaintzetan eta inbertsioetarako aukeretan egindako iruzurrak.
- Agindutako errentagarritasun-konpromisoak betetzen ez dituzten inbertitzeko planak.

Delituen atalean, Interneteko erabiltzaileak badu arrisku handi bat: bere ordenagailuan birus informatiko bat sartzea eta bertako datuak suntsitzea. Gainera, kaltetuak berak ere birusa hedatzen parte hartzeko arriskua dago.

Birus bat zabaltzeko erantzukizuna norena den aztertzea garrantzi handikoa da une hauetan, sare telematikoaren erabilera handia izanik, birusen eragina ere areagotu egin baita. Horren adierazgarri, hor dugu duela gutxi posta elektronikoa bidez zabaldutako "I love you" birusa.

Erantzukizuna duten suposizio desberdinak aztertzeko orduan, kontuan hartu behar ditugu piramide-efektua sustatzen laguntzen duten hedapen-bideak, birusen eraginkortasuna hedapen bide horietan oinarritzen baita. Guztietan, Kode Zibileko 1902. artikuluan ezartzen den kontratuz kanpoko erantzukizun-erregimena aplikatu daiteke, honen bidez egiteko edo ez-egiteko delitu batengatik beste bati kalte egin diona erredun denean edo arduragabekeriaz jokatu duenean kalte-ordaina ematera behartzeko.

- Sortzea

Birusa sortzen duenak, birusa sarean zabaltzeko asmoa izateaz gain, beste asmo batzuk ere izan ditzake: lehiaketa batean parte hartzea, beste birus batzuekin lehiari aritzea, gerra elektronikorako armak sortzea etab.

- Hedatzea

Birus bat sarean zabaltzen denean, oso zaila izaten da hori egin duen pertsona erabat identifikatzea. Sare telematikoekin ari garenean birusaren lehen agerpenaren lehenengo arrastoak aurki badaitezke ere, informazio hori alda daiteke.

Dena den, hedabide baten bidez birusa nahita hedatzea planifikatu duenak eta, beraz, birusaren eragin kaltegarrien kateari ekiten dionak erantzukizuna duela argi eta garbi ikusten da, kaltea aurrez ikus baitzezakeen eta segurua baitzen.

- Birusa sistema berezi batean sartzea asmo zehatz batekin

Kalte-delitu gisa tipifikatu direnez, sabotaje informatikoen erantzukizun zibila edo penala izan dezakete. Enpresa barruko pertsonak eragin ditzakete sabotaje horiek, lan-harremanak eteteagatik kalte egitea erabaki dutelako; edo enpresatik kanpo dauden pertsonak eginak ere izan daitezke, bide telematikoetatik sistema informatiko horretan sartu ondoren. Bi kasuetan kalte-ordainak eskatzeko baldintzak betetzen dira.

Zigor Kodeko 264.2 artikulua haxe dio: edozein bide erabiliz sare, euskarri edo sistema informatikoetan dauden inoren datuak, programak edo dokumentu elektronikoak suntsitu, aldatu, baliogabetu edo hondatzen dituztenei urte betetik hiru urtera bitarteko kartzela-zigorra ezar dakieke.

- Birusa erabiltzaileen artean zabaltzea

Nahi gabe sistema informatikoen erabiltzaileen artean birus bat zabaltzen denean, honako bereizketa hau egin daiteke:

- Birusa arduragabekeriaz jokatu delako zabaltzea.
- Katalogatu gabeko birusak zabaltzea.

Informazioaren tratamenduan arduraz jokatu nahi bada, segurtasun-kopiak egin behar dira eta birusak aurkitzeko sistemak ezarri behar dira. Beste erabiltzaile batzuei fitxategiak bidaltzen zaizkienean, aurretiazko kontrol-neurriak ez hartzea arduragabekeriaz har daiteke, datuak suntsitzeko arriskua beste kolektibo batzuetara hedatzen baita, eta hori oso erraz eta oso modu ekonomikoan saihestu baitaiteke. Hala ere, fitxategia hartzen duen hartzaileak kalteak birusen aurkako programa pasatuz saihestu zitzakeela esan dezake norbaitek; eta, aldi berean, konfiantzazko igortzailea zenez, ez zela horrelakorik egin erantzun diezaiokete beste norbaitek.

Dena den, LORTAD segurtasun-araudiak sistema informatikoak oinarritzko datu pertsonalak dituenean gutxienez astean behin segurtasun-kopiak egin behar direla dio.

Igorritako fitxategiak duen birusa agertu berria delako birusen aurkako programaren katalogoan ez dagoenean baina erabiltzaileak arduraz jokatu badu, hori nahikoa izango da honen erantzukizuna murrizteko. Horretarako, erabiltzaileak birusen aurkako programa eguneratua izan behar du, fabrikatzaileak aldian-aldian kaleratzen dituen fitxategiak txertatuz.

Jabetza Intelektualari buruzko Legearen Testu Bategineko 96.3. artikuluan bada xehetasun paradoxiko bat: egile-eskubideen babesean egindako sorkuntza-lanetatik kanpo uzten dira birusak. Arau honen helburua birusen kontrako programa bat sortzeko beharrezkoak diren azterketa-jarduerak erraztea da, baina ez da beharrezkoa, birusen sortzaileak publikoki ez baitu inoiz honen titulartasuna aldarrikatuko.

Birus bat zabalduz kalteak eragiteagatik delitu egiteaz gain, Interneteko erabiltzaileak zuzenean edo zeharka beste delitu batzuk ere egin ditzake. Hona hemen horietako batzuk:

Baimenik gabe sartzea.- Interneteko lotura duen ordenagailu batean ibiltzeak saretik onartuko gabeko inor ez sartzeko etengabeko ahalegina egitea eskatzen du eta, horretarako, sistema eguneratuta izan beharko da, Troiako zaldia, segurtasun-akatsak eta antzekoak aurkitzeko sistema eragilearen eta tresnen azken berrikuntzak txertatuz. Hala eta guztiz ere erasoak arrakasta izaten badu eta norbaiti sisteman baimenik gabe sartzen uzten badio, gehienetan berehala jokatuz gero erasotzailearen jatorria eta jarraitu duen bidea ezagutzeko aukera izango da, betiere parte hartzen duten zerbitzari-jabeen parte-hartzeak ikerketa errazten laguntzen badu. Baimenik gabe sistema batean norbait sartzeko erabiltzailearen datuetan kalterik ez eragin arren, intimitateari eraso egin zaiola adierazten du; horrez gain, sistema batean sartzeko aurrez segurtasun-mekanismoak aldatu behar dira, sarbidea eman dioten terminalak baimenik gabe erabili behar dira eta komunikazio telematiko batean ordenagailuari terminal gisa jokatzen uzten dioten elementu dinamiko eta estatikoak eskuratu behar dira. Jarduera horiek guztiak Zigor Kodeko 197, 256 eta 264. artikuluetan aurreikusten dira, hain zuzen.

Zerbitzaria nahita blokeatzea.- Otsailean Amerikako aterpe nagusiek jasan zituzten erasoek horixe egin zuten; kontsulta-agindu piloa igortzen da erantzuteko helbide okerra dutela, zerbitzaria blokeatzeko asmoz. Aldi baterako edo behin betiko datuak, agiriak eta programa informatikoak baliogabetzeko ekintzak kalte-delitutzat hartzen dira eta horixe adierazten da Zigor Kodeko 264. artikuluan. Kasu honetan, erabiltzaileari ez zaio uzten eraso jasan duen web orrian sartzen.

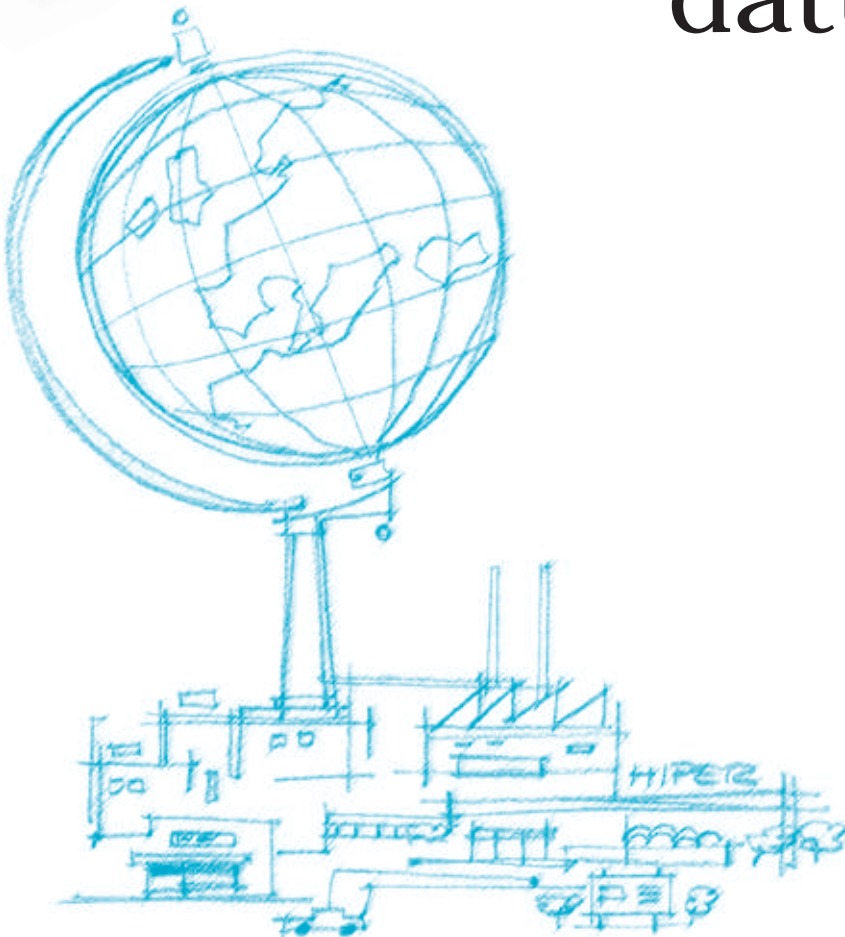
Kreditu-txarteletako datuak atzematea.- Hauxe da kontsumitzailea gehien kezkatzen duena, eta merkataritza elektronikoa ahultzen duen arrazoi nagusia ere horixe da. Benetan delitu honen eragina nahiko txikia da, urruneko salmentei buruzko araudiak txartelaren jabeari, berehala eta frogarik gabe, gaizki egiten zaizkion karguak ezeztatzeko aukera ematen baitio; hala ere, erabiltzailearen iritzi subjektiboak baliabide honek ez diola konfiantzarik ematen erakusten du. “Sniffer” programak erabiltzea, hau da, transakzio elektronikoko batek sortzen dituen IP paketeen garraioa atzemateko bidea ematen duten programak erabiltzea, Zigor Kodeko 197. artikuluan delitutzat hartzen da.

Iruzur elektronikoak.- Kasu honetan, Zigor Kodeko 248.2 artikulua irabazi asmoz egindako jardunak zigortu egiten ditu, hirugarrenen kaltetan eta baimenik gabe ondasun baten transferentzia egiteko manipulazio informatikoez edo antzekoez baliatzen direnean. 1995eko Zigor Kodearen aurretiko jurisprudentzian, iruzurra sistema informatiko bati egiten zitzaionean (eta ez pertsona bati) ezin zitekeela iruzurtzat hartu esaten zen. Gaur egungo antolamendu penalak merkataritza elektronikoko transakzioetan egiten diren iruzurrak pertsegitzeko bidea ematen du.

3/1

ArLOA

Saltokiari buruzko datuak



AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez produktu edo zerbitzu bat kontratatzen duen kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, produktu edo zerbitzuaren izaerak halakorik eskatzen ez badu, ez du nor den esan beharrik, nahiz eta saltokiak bere bezeroei nor den argi eta garbi azaldu behar dien.

Internet bidezko kontsumo-eragiketak urruneko harremanetan oinarritzen dira, eta bezero izan daitekeenak saltokiaren web-orria pantailan ikusten duenean hasten dira gehienetan. Web-orrian saltokiari buruzko datuak agertzen ez badira, eskaintza horren berme-maila edo seriotasuna ez du ezagutuko erabiltzaileak, eta salmenta ondorengo zerbitzuak nahiz informazioa eskuratzeko eta erreklamazioak egiteko aukera zaildu dezake horrek.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Bilatu orri nagusian eskaintza egin duenaren datuak.
- Bilatu datuak eskaera-orrian.
- Bilatu posta elektronikoko helbide bat.
- Bilatu eskaintza egin duenari galderak egiteko edo harremanetarako orri bat.
- Inprimatu eskaintza egin duenaren datuak agertzen dituen orrialdea.
- Gorde eskaintza egin duenaren datuak eta eragiketaren egiaztagiriak.

ESKAINZAILAAREN DATUAK AURKITU EZIK EGIN BEHARREKOAK

- Harremanetarako orri bat izanez gero, eskatu datuak.
- Posta elektronikoko helbide bat agertzen bada, eskatu datuak.
- Bestela, domeinuaren titularrak nor den jakiteko erregistrora jo daiteke.
- Eskaintzailearen datuak lortu ezin badira, hobe da ez erostea.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:

.- 40. artikulua.

.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa: <http://www.aap.es>

.- 4. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Garrantzi handia du eragiketa egin aurretik bere produktuak edo zerbitzuak Interneten eskaintzen dituen saltokia zein herrialdetakoa den jakiteak. Askotan, ez da erraza izaten saltokiaren kokapen geografikoa zehaztea, baina izugarrizko garrantzia duen kontua da, honako gai hauetan eragin nabarmena izan baitezake kokapenak:

- Produktua jasotzeko epeak.
- Garraio-gastuak.
- Produktuaren kalitatea.
- Aplika dakizkiokeen zergak.
- Itzulketetarako jarraitu beharreko prozedurak.
- Itzulketen ondorioz sor daitezkeen gastuak.
- Aplika daitezkeen legedia.
- Eskumena duen jurisdikzioa.
-

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Bilatu orrialde nagusian eskaintzailearen kokapen geografikoa.
- Bilatu egoitza soziala eskaera-orrian.
- Bilatu posta elektronikoko helbide bat.
- Bilatu eskaintzaileari zerbait galdetzeko edo honekin harremanetan jartzeko orrialde bat.

KOKAPENA EZEZAGUNA IZANEZ GERO EGIN BEHARREKOAK

- Harremanetarako orrialde bat izanez gero, eskatu kokapenari buruzko datuak.
- Posta elektronikoko helbideren bat ematen bada, eskatu kokapenari buruzko datuak.
- Bestela, domeinuaren titularra nor den jakiteko erregistroa ere jo daiteke.
- Eskaintzailearen kokapen geografikoari buruzko datuak zehaztu ezin badira, hobe da ez erostea.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:
.- 40. artikulua.

.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>
.- 4. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Urrutira kontratuak egiteak dakarren arazo nagusia hauxe da: gurekin kontratua egiten duen pertsona benetan diona ote den edo gezurretan ari ote den ezin jakin dezakegu. Interneten, arazoa are larriagoa da, ez baita zigilurik, eskuz egindako sinadurarik edo identifikatzeko erabiltzen diren ohiko bestelako elementurik erabiltzen.

Gainera, .COM domeinuko izen bat edonork erraz eskura dezake gaur egun eta, beraz, iruzurgile batek nahiko erraz erregistra dezake enpresa ezagun baten domeinua eta, horrela, honen nortasuna erabili.

Dena den, saltokia eta erabiltzailea egoera berean daude, ordainketarako erabiliko den bitartekoaren titularra nor den jakin ezin duenez, kreditu-txartelean zorduntzea ezeztatzeko arriskua izango baitu.

Irtenbidea egiaztagiri elektronikoak eta sinadura elektronikoa erabiliz aurki badaiteke ere, oraindik saltoki eta erabiltzaile askok ez dute horretarako teknologiarik eskuratu eta, beraz, zalantzarik izanez gero, ohiko identifikazio-tekniketara jotzea izan daiteke egokiena.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Bilatu eskaintzailearen datuak orrialde nagusian.
- Bilatu datuak eskaera-orrian.
- Bilatu posta elektronikoko helbide bat.
- Bilatu eskaintzaileari galderak egiteko edo honekin harremanak izateko orrialde bat.
- Inprimatu eskaintzailearen datuak agertzen dituen orrialdea.
- Ikusi zerbitzariaren egiaztageria.

SUSMORIK IZANEZ GERO EGIN BEHARREKOAK

- Konparatu lortutako datuak eta ustez ordeztu duen enpresari buruzkoak.
- Konparatu datu horiek saltokiko hornitzaile telematikoaren datuekin.
- Bestela, domeinuaren titularra nor den jakiteko erregistrora jo daiteke.
- Saltokiaren datuei buruzko susmoak argitu ezin badira, hobe da ez erostea.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:

.- 40. artikulua.

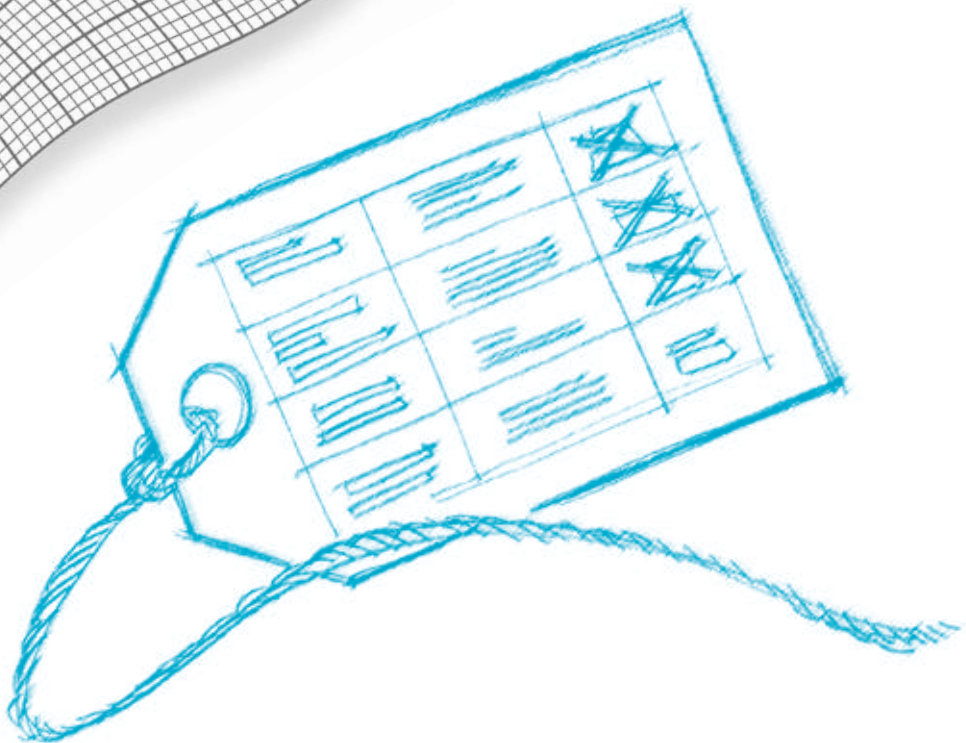
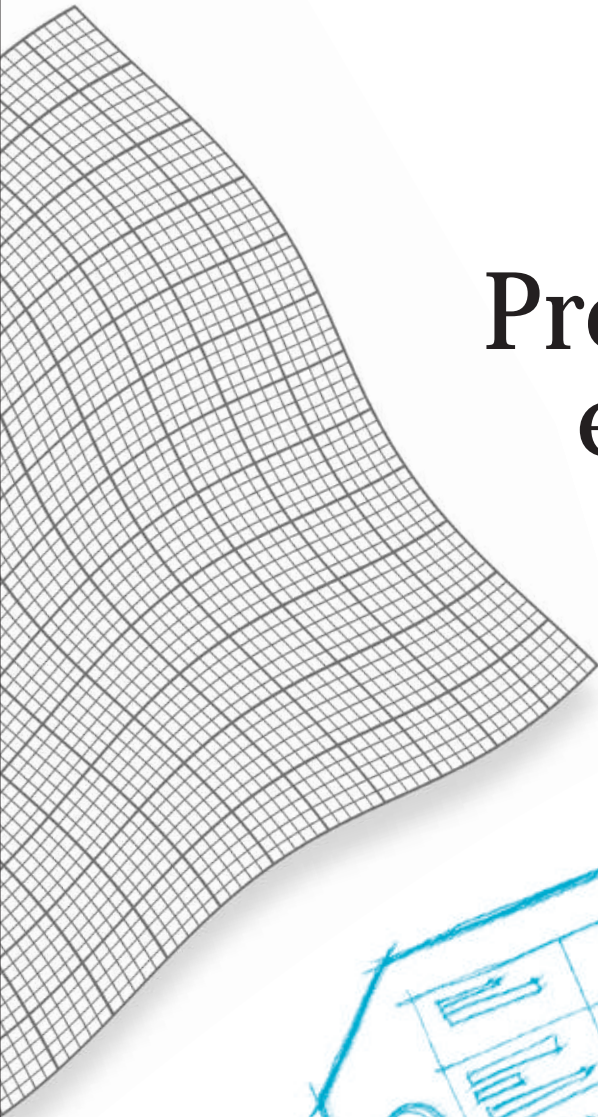
.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

.- 4. artikulua.

3/2

ARLOA

Produktuaren ezaugarriak



3.2.1

Produktuaren ezaugarrien azalpena

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez eskaintzen den produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarrien interpretazioan egin daitezkeen okerrak saihesteko, ezinbestekoa da ezaugarri guztiak eta batik bat prezioa argi eta garbi azaltzea web-orrian. Urrutitik kontratatzeko modu bat denez, produktuaren ezaugarriak ezin ditu kontsumitzaileak zuzenean ikusi eta, horregatik, eragiketaren xede izango den produktu edo zerbitzua ahalik eta leialtasun handienaz azaltzeko ahalegina egin behar da.

Eskaintzan azaldu beharreko datuen artean, hauexek dira nagusienak:

- Salneurria.
- Ordaintzeko modua.
- Ezaugarri teknikoak.
- Erabiltzeko bete beharreko baldintzak.
- Aplika dakizkiokeen bermeak.
- Erreklamazioen erregimena.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Produktua erosi aurretik, kontuan hartu ea erostea komeni zaizun jakiteko beharrezkoa duzun informazio guztia eskuratu duzun.

EGIN BEHARREKOAK

Produktua erostea komeni zaizun jakiteko behar duzun informazio guztia ez baduzu, eskatu eskaintzaileari.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

- .- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>
- .- 7.2. artikulua.
- .- 7.3. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Sarearen nazioarteko izaerak eta izena eman gabe web-orriak sortzeko dagoen aukerak bultzatuta, maiz Interneten legez kanpoko produktuak agertzen dira. Ez da zaila hauek identifikatzea, askotan oso merkeak izaten baitira edota doan jaso baititzake bezeroak.

Erosleak legez kanpoko produktu hori lortzen eta banatzen parte hartu ez badu ere, horrek ez du esan nahi erantzukizunik ez duenik; beraz, horrelako arriskuak saihesteko neurri egokiak hartzea komeni da.

Legez kanpoko produktuak erosteko aukera hori ez da fisikoki entregatzen diren gauza eta gaietara mugatzen. Saretik bertatik jaisten diren fitxategi informatikoak ere legez kanpokoak izan daitezke.

Lehenengo multzoan lapurtutako gauzak edo falsifikatuak eta salmenta eragotzita duten bestelako produktuak daude (armak eta substantzia estupefazianteak, adibidez).

Bigarren multzoan batez ere jabetza intelektualeko lanak dituzten fitxategiak sartzen dira, hauek ustiatzeko eskubideen titularraren baimenik gabe kopiatzen baitira maiz (ordenagailuetarako programak, argazkiak, grafikoak, txostenak eta MP3 eta MP4 formatuetan ematen den musika, adibidez).

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Eskaintzen den produktuaren prezioa egiaztatu, legez jokatzen duten hornitzaileen webgune batzuk erabiliz.
- Eskatu beti faktura edo erosketaren egiaztageria, bertan saltzailearen datu guztiek azaldu behar dutela kontuan hartuta.
- Saretik gure ordenagailura programak ekartzerakoan, hornitzailea ustiatzeko eskubideen titularra ez bada, eskatu programa banatzeko baimena baduela adierazten duen agiria.
- MP3, MP4 eta antzeko formatuetan ematen den musikari dagokionez, hornitzaileari *copyright*-aren titularraren baimenarekin prestatu dela fitxategia agertzen duen agiria eskatu.
- Doan eskaintzen diren produktuak direnean, argi ibili.

EGIN BEHARREKOAK

Interneten legez kanpoko produktu bat eskaintzen ari direla konturatzen garenean eta hornitzailea ziurrenik Espainian dagoela uste dugunean, lehenbailehen jakinarazi, hauetako bideren bat erabiliz:

1. Legez kanpoko produktuaren eskaintza duen web-orriaren zerbitzariaren jabeari mezu bat bidali, berau bertatik kentzeko.
2. Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoaren bidez: scdti@utap.ej-gv.es

Legez kanpoko produktuak

Delitu bat salatzea nahitaez egin beharrekoa da, elkartasunezko ekintza bat da gainera eta lege-hauste beragatik beste pertsona batzuei kalte egitea saihesten da horrela.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Penaleko: 301. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Espanian baimendu gabe dauden edo medikuaren errezeta behar duten botikak eskaintzen dituzten web-orri asko daude Interneten. Normalean, eskaintza horiek botiken salmena kontrolatzen ez duten herrialdeetatik edota gai batzuen salmenta baimenduta dagoen beste herrialde batzuetatik egiten dira. Baimenduta dauden bideak alhora utzita beste bide batzuetatik botikak erosi eta hartzeak osasuna arrisku handian jar dezake.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Oro har, ez da komeni Internetetik botikak erostea, ez baita produktuaren iraungitze-data egiaztatzeko eta ez erabiltzen den garraio-bideak produktuaren ezaugarriak aldatu ote dituen jakiteko aukerarik izaten.

Bestalde, produktu hauetako gehienak botiketara soilik saldu daitezke eta, horietako batzuk erosteko, aurrez medikuaren errezeta behar-beharrezkoa da.

EGIN BEHARREKOAK

- Estatuko Buletin Ofizialean Espainian salmentarako baimena duten produktuen zerrenda aztertu.
- Oro har, ez erosi Internet bidez botikarik.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Espainian sal daitezkeen produktuei buruz hainbat erakunde ofizialek emandako legeak.
- .- Botiken salmentarako Osasunerako Mundu Erakundeak emandako aholkuak.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten maiz inolako kontrolik ez dagoen sentsazioa izaten dugu eta, horrela, askotan produktuaren ezaugarriak ematerakoan gehiegikeriaz jokutzen da. Batzuetan, produktua aparteko zerbait balitz bezala, aurrez beste inork lortu ez duena lortzeko gai den produktu bat balitz bezala aurkezten da. Mirariak egiten dituztela dirudi eta publizitate engainagarriaren gain kontrol gutxi egiten den herrialdeetan eskaintzen dira batez ere.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Konparatu produktuaren ezaugarriak eta antzeko beste produktu batzuenak.
- Egiaztatu eskaintzaileari buruzko datuak.
- Bilatu beste erabiltzaile batzuen erreferentziak.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituen erakunderen batean produktu honi buruzko erreferentziarik egin den egiaztatu.
- Administrazio Zentraleko, Autonomia Erkidegoko edo herriko kontsumo-erakundeetan produktu honi buruzko erreferentziarik egin den egiaztatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Eskatu produktuaren ezaugarriak idatziz deskribatzeko.
- Eskatu produktuaren kalitateari buruzko bermeak.
- Produktuaren kalitateari buruzko zalantzak badituzu, ez erosi.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Publizitateari buruzko 34/1988 Lege Orokorra, azaroaren 11koa:
- .- 4. artikulua.
- .- 5. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Espainiako finantza-erakundeek araudi zehatz bat bete arren eta Espainiako Bankuak gainbegiratu behar baditu ere, Internet bidez eskaintzen diren atzerriko finantza-produktuak inolako kontrolik jasaten ez duten erakundeetatik etor daitezke. Paradisu fiskaletan kokatutako erakundeek errentagarritasun handia eskaintzen dute maiz, arrisku handiagoak hartzearen truke.

Bestalde, Zerga Agentziak badu sistema informatiko bat, fondoan transferentzietan sortutako datuak atzerriko finantza-erakundeetara igortzeko aukera ematen duena. Kontrol horren helburua Internet bidez inbertsioak egiterakoan argiago jokatzeko eta arrisku-eremuak aurkitzen lagunduko duten estatistika izatea da, horrela, iruzurraren aurkako borrokan eraginkortasun handiagoz lan egiteko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Produktuak Internet bidez eskaintzen dituen erakunde batekin harremanetan jarri aurretik, kontuan hartu zein herrialdeetatik ari den.
- Atzerrian kokatutako finantza-erakunde baten zerbitzuak erabili aurretik, eskatu aholkua zure bankuari edo kutzari, batez ere hau paradisu fiskal batean badago.
- Atzerrian inbertsio bat egin behar duzunean, une horretan indarrean dauden mugak eta baldintza formalak zein diren aztertu.
- Atzerriko inbertsio baten ondorioz sortzen diren interesei nahitaez aplikatu beharreko zerga-betebeharrak aztertu.
- Inbertsioa berreskuratzeko baldintzak, eskaintzen diren bermeak eta kapitala aberriatzeko izapideak zehatz-mehatz aztertu.

EGIN BEHARREKOAK

- Finantza-erakundea argi eta garbi identifikatu.
- Aritu bati kontratazioarako baldintza orokorrak berrikusteko eskatu.
- Transakzioaren egiaztatzea euskarri iraunkorrean egin dadila eskatu.

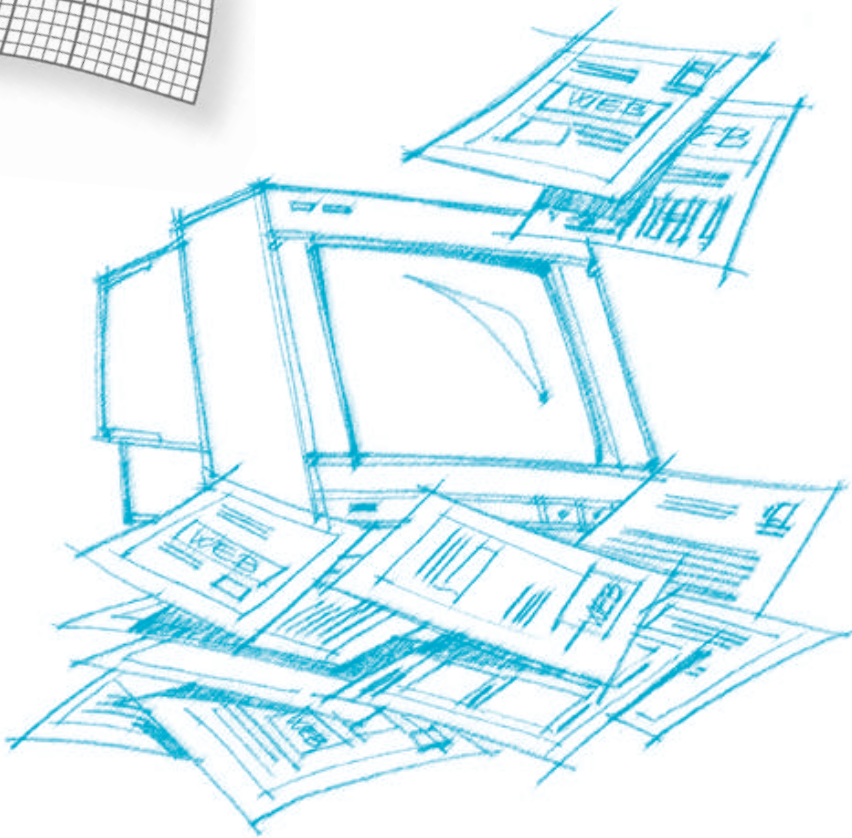
APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Atzerriko inbertsioei buruzko legeak.
- .- Atzerriko finantza-produktuen kontratazioari aplikatzeko zerga-legeak.

3/3

ARLOA

Marketina eta publizitatea Interneten



3.3.1

Nabigatzeko oztopoak

AZTERTUTAKO ARLOA

Web-orri batzuek iturburu-kodean nabigatzailearen BACK komandoa blokeatzeko funtzioa izaten dute eta bisitatutako orrialdeetan atzera egiteko aukera eragozten du horrek. Horrela, orri horretan denbora gehiago egongo gara eta orrian ageri den publizitatearen eragin-kortasuna handiagoa izango da.

Funtzio horrek, helburu berbera duten beste funtzio batzuek bezala, ez du legea hausten, erabiltzailearen nabigazioa eragozten duen arren eta sareko etiketaren edo publizitate-erakundeek ezarritako kode etikoen kontra doan arren.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Nabigazioa oztopatzeko eraginak aurreikusteko neurri berezirik ez dago. Web-orri bat bisitatzeko dugunean gertatzen dira horrelakoak; erabiltzailea orri horretan denbora gehiago egoteko, iragarkiak ezartzen dituztenek trabak jartzen dizkiete bertatik irteteko eta horretarako aurreikuspen bakarra horrelako orriak bisitatu izan dituzten beste erabiltzaile batzuek orrialde horien berri ematea edo erabiltzaileak berak izan dezakeen esperientzia dira.

Hainbat web-orri horrelako teknikak erabiltzen dituztenen izenak eta helbideak ematen ditu.

Dena dela, jartzen diren trabak ez dira gehiegizkoak izaten eta nahiko erraza izaten da horiek saihestea; beraz, ez da komeni denbora gehiegi igarotzea horiek aurreikusten.

Azkenik, traba horiek sortzen dituzten eragozpenak oso subjektiboak dira eta traba horiek aurreikusteko nahia desberdina izaten da erabiltzaile bakoitzaren arabera.

EGIN BEHARREKOAK

- BACK (atzera joan) funtzioa blokeatuta baldin badago, sakatu aurretik bisitatutako orrialdeak erakusten dituen nabigatzaileko botoia eta aukeratu horietako edozein.
- Nabigatzailearen leiho edo saio berri bat irekitzerakoan edukiak ikusteko denbora asko behar denean eta bisitatutako orriko edukiak ikusten uzten ez digunean, eduki guztiak jaitsi aurretik leihoa itxi egin daiteke.
- Arazoak eragozpen handiak sortzen badizkigu edo gehiegi irauten badu, <http://www.aap.es> helbidean Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten iragarkiak jartzeko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan erakunde baten publizitate-jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

.- 12. artikulua.- Publizitatea mundu zabaleko amaraunean (world wide web).

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten nabigatzean, zenbaitetan, bisitatzen diren orrietan ageri den publizitatea ez da soilik banner baten bidezko publizitate-mezu estatiko hutsa izaten eta, eskatu ez badu ere, erabiltzaileari publizitate-eduki batean arreta jartzea behartzen dion ekintza bat sortzen du; ekintza horrek ordenagailuaren edo sarearen baliabideak kontsumitzen ditu eta une batez nabigazioa eta erabiltzailea bilatzen ari den edukiak ikustea eragozten du. Publizitate-mota honi publizitate intrusibo esaten zaio.

Zaila da zehazten publizitateko zein ekintza diren intrusiboak, iraupenaren, kontsumitzen dituzten baliabideen eta erabiltzailearen irizpide subjektiboaren arabera izaten baita hori, erabiltzaileak eragozpen gehiago edo gutxiago izan baititzake publizitate hori ikusteko behar duen denboraren eta erabiltzen dituen ordenagailuaren, nabigatzailearen, modemaren, kontratatutako banda-zabaleraren eta abarren arabera.

Publizitate-mota honen barnean ondorengo adibideak jartzen dira: "pop-up window", "interstitials" eta "superstitials" direlakoak. Azkeneko biek multimediako elementuak dituzte.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Publizitate intrusiboa aurreikusteko neurri berezirik ez dago. Prebentzio bakarra horrelako orriak bisitatu izan dituzten beste erabiltzaile batzuek orrialde horien berri ematea edo erabiltzaileak berak izan dezakeen esperientzia dira.

Hainbat web-orri horrelako teknikak erabiltzen dituztenen izenak eta helbideak ematen ditu.

Beste aukera bat ere badago. Erabiltzailearen baimenik gabe eduki aktiboen exekuzioa eragozten duten nabigatzailearen aukera aurreratuak ere erabil daitezke.

EGIN BEHARREKOAK

- Nabigatzailearen leiho edo saio berri bat irekitzerakoan edukiak ikusteko denbora asko behar denean eta bisitatutako orriko edukiak ikusten uzten ez digunean, eduki guztiak jaitsi aurretik leihoa itxi egin daiteke.
- Interstitial edo superstitial bat ikusteko denbora asko behar bada eta bisitatutako orriko edukiak ikusten uzten ez badigu, eduki guztiak jaitsi aurretik leihoa itxi egin daiteke.
- Arazoak eragozpen handiak sortzen badizkigu edo gehiegi irauten badu, <http://www.aap.es> helbidean Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten iragarkiak jartzeko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan erakunde baten publizitate-jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa.
- .- Publizitateari buruzko 34/1988 Lege Orokorra, azaroaren 11koa.
- .- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

AZTERTUTAKO ARLOA

Web-orrietan, eztabaida-taldeetan, chat edo berriketaldietan eta beste foro publiko batzuetan posta elektronikoko helbideak atzemateko ordenagailuko programak badira. Helbide horiek datu-baseak sortzeko hartzen dituzte, gero publizitatea duten mezuak masiboki bidaltzeko. Kasu batzuetan helbideak merkaturatu egiten dituzte.

Datu-base horiek hartzaileak sailkatzeko aukera ematen dute eta sailkapena erabiltzaileek interes edo zaletasun komunei buruzko foro tematikoetan parte hartzerakoan erakutsi dituzten lehentasunen arabera egiten da.

Foro publiko batean posta elektronikoko helbidea adieraztean mezuak bidaltzeko baimena ematen dela interpreta dezake norbaitek, baina erabiltzaileak eskubide osoa du bere helbidea zaletasun jakin bati lotuta erabiltzean bere intimitatearen kontra ari direla pentsatzeko.

Posta elektronikoko helbideen tratamendu automatizatua datu pertsonalen atalean aztertu dugu.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Foro publikoetan posta elektronikoko helbideen erabilera muga ezazu.
- Foro publikoetan parte hartzen baduzu, posta elektronikoko helbidea karakter osagarriak erabiliz ezkuta dezakezu eta, modu horretan, ezingo du inork erabili aurretik karakter horiek eskuz kentzen ez baditu. Esate baterako "usuarioQUITAR@psi.es".

EGIN BEHARREKOAK

- Zure borondatearen kontra datu-base batean zure posta elektronikoko helbidea ageri dela ohartuz gero, fitxategiaren arduradunari datu hori ezabatzeko eska diezaiokezu.
- Fitxategiaren arduraduna nor den jakiterik ez baduzu, zure baimenik gabe jasotako edozein iragarki bidali dizunari zuzenduko diozu zure mezua eta datu hori ezabatzeko eskatuko diozu.
- Zure baimenik gabe behin eta berriro erabiltzen badute zure helbidea publizitatea duten mezuak bidaltzeko, ondorengo bideak har ditzakezu:
 1. <http://www.aap.es> helbidean Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten iragarkiak jartzeko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan erakunde baten publizitate jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.
 2. <http://www.aece.org> helbidean Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan enpresa baten jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.
 3. <http://www.agenciaprotecciondatos.org> helbidean Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneteko erabiltzaileentzako aholku bereziak eta salaketak aurkezteko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa:
<http://www.onnet.es/03002016.htm>
- .- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>
- .- Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen Kode Etikoa (AECE):
<http://www.aece.org>
- .- Datuak Babesteko Agentziak Interneteko erabiltzaileei ematen dizkien aholkuak:
<http://www.agenciaprotecciondatos.org>

AZTERTUTAKO ARLOA

Posta elektronikoz publizitatea duten mezuak modu masiboan bidaltzea (spam) aukera erakargarria da, oso kostu ekonomiko txikia baitu, baina publizitatea egiten duen enpresaren irudia kalte dezake, sareko etiketaren kontra baitoa. Interneten erabiltzaileek sarea sortu zen unetik borroka egin dute posta elektronikoa eskatu ez den publizitatea bidaltzeko erabil ez dadin.

Gehienetan, enpresek erabiltzaileen onespina duten beste sistema batzuk erabiltzen dituzte (banner direlakoak, bilatzaileak, aterpeak, prentsa idatzia...) eta posta elektronikoa erabiltzen den kasuetan kontu handiz egiten dute, baliabide hori erabiltzeagatik barkamena eskatuz eta banaketa-zerrendan edo datu-basean hartzaileen izena kentzeko eskaera egiteko posta elektronikoko helbide bat emanez.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Foro publikoetan posta elektronikoko helbideen erabilera muga ezazu.
- Foro publikoetan parte hartzen baduzu, posta elektronikoko helbidea karakter osagarriak erabiliz ezkuta dezakezu eta, modu horretan, ezingo du inork erabili aurretik karakter horiek eskuz kentzen ez baditu. Esate baterako "usuarioQUITAR@psi.es".
- Bestalde, "anti-spam" filtroak ere erabil daitezke.

ESKATU GABEKO PUBLIZITATEA JASOZ GERO EGIN BEHARREKOAK

- Jaso duzun mezuan hartzaileak publizitate gehiago ez bidaltzeko jarraitu beharreko prozedura ageri den egiaztatu.
- Prozeduraren berri ematen bada eta publizitate gehiago jaso nahi ez baduzu, mezuan adierazitako prozedurari jarraitu zure datuak datu-base horretatik kentzeko.
- Prozeduraren berri ematen ez bada eta publizitate gehiago jaso nahi ez baduzu, erantzun mezua bidali dizunari eta zure datuak kentzeko eskatu.
- Zure datuak kentzeko mezua bidali duzunetik hamar egun igaro ondoren oraindik publizitatea duten mezuak jasotzen badituzu, ondoko aukera hauek dituzu:
 1. <http://www.aap.es> helbidean Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten iragarkiak jartzeko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan erakunde baten publizitate-jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.
 2. <http://www.aece.org> helbidean Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa kontsulta dezakezu; kode etiko horren kontra doan enpresa baten jarduerari buruzko kexu bat bidaltzeko eman beharreko urratsak azaltzen dira bertan.
 3. <http://www.agenciaprotecciondatos.org> helbidean Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu eta bertan Interneteko erabiltzaileentzako aholku bereziak eta salaketak aurkezteko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKATU BEHARREKO LEGEAK

.- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa:
<http://www.onnet.es/03002016.htm>: 16.artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten kontrolik ez dagoela eta zigorrak ezartzen ez direla ematen du eta, horregatik, enpresa batzuek produktu edo zerbitzu baten ezaugarriak edo propietateak aldatzeko tentazioa izan dezakete. Publizitateak hartzaileei nahasteren bat eragiten dienean eta horrek ekonomikoki eragina duenean, publizitate hori engainagarria dela esaten da.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Konparatu produktuaren ezaugarriak eta antzeko beste produktu batzuenak.
- Egiaztatu eskaintzaileari buruzko datuak.
- Bilatu beste erabiltzaile batzuen erreferentziak.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesten dituen erakunderen batean produktu horri buruzko erreferentziarik egiten den egiaztatu.
- Administrazio Zentraleko, Autonomia Erkidegoko Administrazioiko edo herriko administrazioiko kontsumo-erakundeetan produktu horri buruzko erreferentziarik egiten den egiaztatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Eskatu produktuaren ezaugarriak idatziz deskribatzeko.
- Eskatu produktuaren kalitateari buruzko bermeak.
- Produktuaren kalitateari buruzko zalantzak badituzu, ez erosi.
- Publizitate engainagarria dela egiaztatuz gero, Publizitatea Autokontrolatzeko Elkarteari horren berri eman, web-orriaren bitartez: <http://www.aap.es>

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Publizitateari buruzko 34/1988 Lege Orokorra, azaroaren 11koa:
- .- 4. Artikulua
- .- 5. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Publizitate engainagarriaren kasuan emandako arrazoi berberengatik, zenbaitetan, iragarkiaren mezuak eduki iraingarria izaten du. Pertsonaren duintasunaren kontra doazen edo diskriminazioa sustatzen duten (naziotasuna, arraza, sexua, joera sexuala, pentsamendu erlijiosoak edo politikoak direla bide) iragarkiak daude eta iraingarriak izan daitezke.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Publizitate iraingarria ezin daiteke iristen den gunean aurreikusi, jatorrizkoan baizik. Erabiltzaileak iragarki iraingarriak ikustea saihestu ahal izateko neurri zehatzik ez dago. Iragarki horiek komunikatzeko bide erasokorra hautatu duen iragarlearen web-orria bisitatzeko dugunean agertzen dira eta prebentzio bakarra horrelako orriak bisitatu dituzten beste erabiltzaile batzuek horren berri ematea edo erabiltzailearen beraren esperientzia izango dira.

Hainbat web-orrik horrelako teknikak erabiltzen dituztenen izenak eta helbideak ematen ditu.

Azkenik, publizitatea duen mezu baten izaera iraingarria subjektiboa da oso, eta, beraz, aurreikusteko nahia desberdina da erabiltzailearen arabera.

EGIN BEHARREKOAK

- Publizitate iraingarriari dagokion kasuren bat egiaztatuz gero, Publizitatea Autokontrolatzeko Elkarteari horren berri eman diezaiokezu, <http://www.aap.es> web- orriaren bidez.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

.- 3.4. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internetek duen izaera pertsonalak eta Internet bidez komunikatzeak duen kostu txikiak posta elektronikoko hartzaileei, eztabaida-taldeei edo web-orrietara publizitatea duten mezu ugari bidaltzeko aukera ematen du; batzuetan, publizitate horrek kontakizun baten, esperientzia pertsonal baten edo albiste baten forma hartzen du eta, hala, kontsumitzeko deia modu ezkutuan egiten da, beste erabiltzaile baten lekukotasunaren bidez eta ez zuzenean bidalitako iragarkiaren bidez.

Beraz, ezkutuko publizitatea askoz ere eraginkorragoa izaten da, nahiz eta, batzuetan, esperientzia gutxi duten erabiltzaileak nahas ditzakeen, eta iragarkian emandako lekukotasuna benetakoa dela sinets dezaketen.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Ezkutuko publizitateak hartzailea kontsumora bultzatzeko helburua izaten du beti. Marka zehatz bat aipatzen bada eta produktu edo zerbitzu horri buruzko informazio gehiago ematen duen web-orri bat agertzen bada, ezkutuko publizitatearen aurrean gaude argi eta garbi.

EGIN BEHARREKOAK

- Ezkutuko publizitateari dagokion kasu larriren bat edo gehiegikeriaren bat egiaztatuz gero, Publizitatea Autokontrolatzeko Elkarteari horren berri eman diezaiokezu, <http://www.aap.es> web-orriaren bidez.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

.- 5. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten produktuei eta zerbitzuei buruzko informazioa bilatzeko baliabiderik erabilienean bilatzaileak dira; bilatzaileak aurkibide ikaragarri handiak dira eta sarean dauden baliabide desberdinak edukien kategorien arabera biltzen eta sailkatzen dira bertan. Bilatzaile ezagunenak Altavista, Yahoo, Lycos, Olé, Telépolis eta beste dira.

Hitz bat sartzen dugunean, bilatzaileak gai horrekin erlazioatutako web-orriak agertzen dizkigu eta emaitzak hainbat orrialdetan banatuta izaten dira. Orrialde bakoitzean 10 eta 25 helbide artean ageri dira eta helbide guztiek bilatzaileari emandako aginduetan ezarritako baldintzak betetzen dituzte. Estatistiken arabera, erabiltzailea gehienetan ez da hirugarren orrialdetik igarotzen eta helbide batean sakatzeko eta web-orria bisitatzeko aukera gehienak zerrendan ageri diren lehenengo hiru URL helbideetan biltzen dira; horregatik, merkataritza elektronikoan aritzen diren enpresa guztien helburua lehenengo toki horietan agertzea da, horrek beren web-orrietan eskaintzen dituzten produktuetan interesa duten bisitari gehiago bermatuko baitizkie. Helburu hori lortzeko metodo desberdinak daude eta garrantzi juridiko desberdina dute; ondoren ikusiko ditugu.

Lehenengoa hitzak eskusiboki alokatzen dituen metodoa da; bilatzailea kudeatzen duen enpresarekin publizitate-kontratua sinatzen du eta kontratu horren bidez gai horrekin lotutako bilaketa guztietan zerrendako lehenengo tokian agertuko dela bermatzen du. Baliabide hori iruzur egiteko erabiltzeko modu bat lehia berean sartzen diren enpresen markak eskusiban alokatzea litzateke.

Beste metodo bat erabiltzaileak bilatzailearen datu-basean eskusiboki alokatutako hitz bat sartzen duenean bilatzailea kudeatzen duen enpresari iragarkia jartzen duen erakundearen web-orriarekin erlazioatutako banner edo iragarki grafiko bat aurkeztera derrigortzen dion kontratua da.

Beste metodo bat metatag direlakoak erabiltzea da. Metatag edo metaname direlakoak web-orri bateko HTML iturburu-kodean sartzen diren hitzak dira eta helburu desberdinak izaten dituzte; horien artean, bilatzaileei web-orri horretan aztertutako gaiak irudikatzen dituzten gako-hitzak adieraztea da aipagarriena. Metatag-ak iturburu-kodean ezkutatuta daude eta nabigatzen ari garen bitartean ez ditugu ikusten.

Batzuetan web-orriko edukiekin lotura duten sinonimoak edo hitzak sartzen dira metatag gisa, baina, beste batzuetan, bilatzaileetan gehien erabiltzen diren terminoak sartzen dira, bisitari gehien lortu ahal izateko. Metatag-ak erabiltzea bidegabeko lehia izan daiteke marka ezagunak edo enpresa lehiakideen produktuen izenak erabiltzen direnean hitz horiek bilatu nahi dituzten erabiltzaileak norberaren web-orrira erakartzeko. Marka baimenik gabe erabiltzeaz gain, enpresa edo produktu baten izenaren erabilera bidegabekoa egin daiteke. Bestalde, erabiltzailea engainatuta senti daiteke gauza zehatz bati buruzko informazioa bilatzen duenean eta beste bati buruzkoa agertzen zaionean.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

Nabigatzaile bat erabiltzen duzunean, egiaztatu bilatutako irizpidea betetzen duten orrialdeak bilatzen ari zaren produktuari buruzkoak direla.

EGIN BEHARREKO EKINTZAK

Marka baten erabilera bidegabea antzematen baduzu eta produktu horren erabiltzaileentzat nahasgarria izan daitekeenean, fabrikatzaileari horren berri emateko mezu bat bidal diezaiokezu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

- .- Bidegabeko Lehiari buruzko 3/1991 Legea, urtarrilaren 10ekoa:
- .- 6. artikulua.
- .- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>
- .- 8.3. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

HTML eta JavaScript hizkuntzak erabiltzen dituzte web-orriek eta hizkuntza horiek nabigatzailearen pantaila leiho edo FRAME desberdinetan banatzeko aukera ematen dute; leiho horien edukia web-orri bereko edo beste web-orri batzuetako HTML orri batzuez eratuta egon daiteke.

"Frame" baten barnean helburu dugun orria ikusten denean, nabigatzaileak jatorrizko orriaren URL edo helbidea adierazten jarraitzen du eta, hala, nabigatzen ibili ondoren, gerta daiteke erabiltzaileak helburu-orriko eta jatorrizko orriko edukiak nahastea. Nahasketa hori nahita bilatzen dutenean, bidegabeko lehia gerta daiteke, izan ere, erabiltzaileak, ikusi dituen edukiak jatorrizko web-orriko titularrak garatu dituela pentsa baitezake.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- "Frame" direlakoak dituen web-orri bat bisitatzen duzunean egiaztatu frame horien barnean ikusitako edukiak (erosketa egingo duzun ala ez erabakitzen lagunduko dizute) bisitatzen ari zaren web-orriaren titularra den enpresarenak direla.
- Horretarako aukera desberdinak dituzu, esate baterako, nabigatzailearen goiko aldean ageri den web-orriko domeinu nagusia (<http://www.XXXXX.es>) eta orri nagusiko hiper-testuko loturei buruzko domeinuak bat datozela egiaztatzea.
- Beste aukera bat web-orri horren beste bertsio bat (leiho horiek ez dituen) ote dagoen egiaztatzea da edo saguaren eskuineko botoiarekin leiho horietan sakatu eta ondokoa aukeratzea: "helbidea ireki leiho berri batean".
- Ikusten ari zaren produktua eskaintzen ari den enpresari dagokion ziur ez badakizu, erosketa egin aurretik egiaztatzea komeni zaizu.

EGIN BEHARREKOAK

- Web-orri batean "frame" direlakoak modu nahasgarrian erabiltzen direla egiaztatuz gero, Publizitatea Autokontrolatzeko Elkarteari horren berri eman diezaiokezu, <http://www.aap.es> web-orriaren bidez.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

.- Bidegabeko Lehiari buruzko 3/1991 Legea, urtarrilaren 10ekoa:

.- 6. artikulua. Ekintza nahasgarriak.

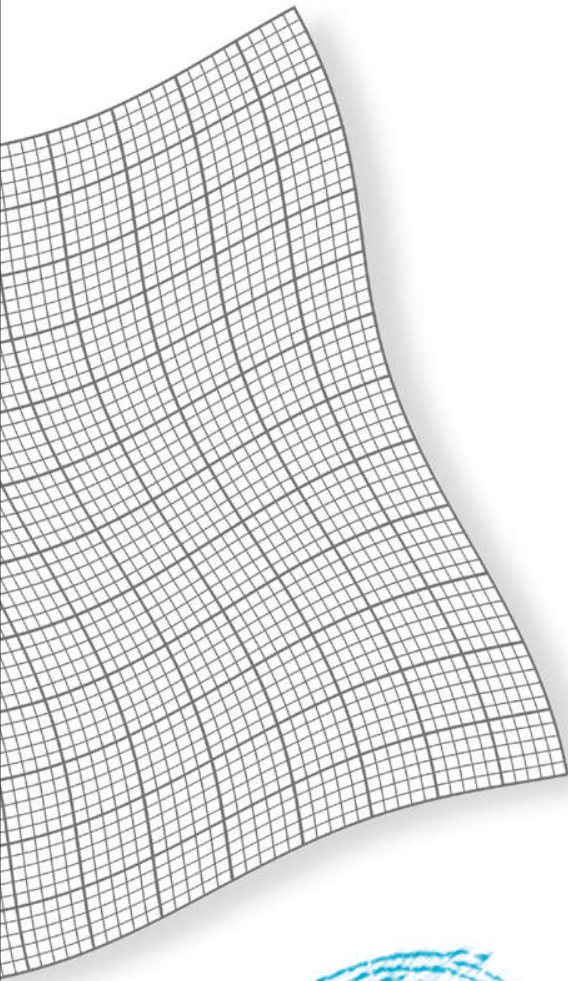
.- Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

.- 8.2. artikulua.

3/4

ARLOA

Datu Pertsonalak



AZTERTUTAKO ARLOA

Erabiltzaileak paperean ematen zaion formulario bat betetzen duenean zalantzak izan ditzake, eta bere datu pertsonalak informatikoki erabiliko ote dituzten pentsatzen has daiteke; Internet bidez formulario bat betetzen duenean, ordea, ez dago zalantzarik, informazio hori modu automatizatuan erabiliko da, erabiltzailea bera ari baita sistema informatiko batean bere datu pertsonalak sartzen. Formularioen eremuak saltokiko zerbitzarian ezarritako datu-baseen eremuekin lotzen dira. Horrela, erabiltzailearekin gauzatzen den interfazerako esparru grafikoan gertatzen den datu-bilketaren eta gero informazio hori datu-basean kudeatzearen artean erabateko integrazioa gertatzen da.

Hala ere, Interneten datu-bilketarako aurki ditzakegun formulario askok ez dute Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoari buruzko erreferentziarik, emandako datu pertsonalen erabilera automatizatuari buruz erabiltzaileak baimendu beharreko klausularik ez dute eta; gainera, bere izenean egindako erregistroak aldatu edo indargabetzeko aukerari buruzko informaziorik ere ez dute ematen askotan.

Osasunari buruzko datuak biltzerakoan beharrezkoa izango da pertsona horren sinadura originala. Adibidez, Internet bidez bizi-aseguruak edo minusbaliotasun-aseguruak kontratatzerakoan, mutua medikoetan sartzeko eskaeretan eta osasunarekin lotutako gainerako zerbitzuetan nahitaezkoa izango da erabiltzailearen sinadura izango duten paperezko agiri originala igortzea gero.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Zure datu pertsonalak eskatzen dituen formulario bat bete ondoren, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoan ezartzen diren baldintzak betetzen direla ziurtatu.
- Bereziki, zuk emandako datuak erabiltzeko baimena emateko balio lezakeen zure testurik ote dagoen aztertu eta, baldin badago, adi begiratu.
- Datuak biltzeko formularioak zerbitzari segurua erabiltzen duela egiaztatu, horrela emandako datuen isilpeko izaera bermatzeko.

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetarako bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kexu bat igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.

Erabiltzailearen baimena

3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.ag-protecciondatos.es> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa.
<http://www.onnet.es/03002016.htm>
- 6. artikulua. Erabiltzailearen baimena.
- Datuak Babesteko Agentziak Interneteko erabiltzaileei ematen dizkien aholkuak:
<http://www.agenciaprotecciondatos.org>

AZTERTUTAKO ARLOA

Bere datu pertsonalak datu-base batean sartu direla dakien Interneteko erabiltzaileak datu horiek zuzen dauden egiaztatzeke datu horietan sartzeko eskubidea du eta, gainera, datuak zuzentzeko edo, datu horiek erabiliak izatea nahi ez badu, ezeztatzeko eska dezake.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Zure datu pertsonalak datu-base batean txertatuak izan direla baldin badakizu, sartu, zuzendu eta ezeztatzeko duzun eskubideaz baliatzeko prozedura zein den aztertu.

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetariko bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kezu bat igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko keza igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.
 3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.agenciaprotecciondatos.es> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa: <http://www.onnet.es/03002016.htm>
- .- 15. artikulua. Datuetan sartzeko eskubidea.

AZTERTUTAKO ARLOA

Gerta daiteke Interneteko erabiltzaile bati buruzko datu pertsonalak hirugarren bati lagatzea honen baimenik gabe. Lagatze horren helburua trukean ordain ekonomikoa lortzea izan daiteke eta, horrela, informazio hori jasotzen duenak datu-baseko erabiltzaileen interesen arabera iragarki egokiak igortzeko aukera izango du.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Aztertu Interneteko zure hornitzaileekin ezarritako erlazioari aplikatuko zaion kontratu-erregimena, datuak hirugarrenei lagatzeko baimenik ba ote den egiaztatzeko.

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetarikoa bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.
 3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.agenciasprotecciondatos.es> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa: <http://www.onnet.es/03002016.htm>
- .- 27. artikulua. Datuen lagatzea jakinaraztea.

AZTERTUTAKO ARLOA

Web-zerbitzariak nabigatzeko programetara igorritako jarraibideei esker sortzen diren datuen fitxategi txikiak dira “cookie” fitxategiak; erabiltzailearen ordenagailuko direktorio zehatz batean gordetzen dira hauek.

Cookie horien izaera eta xedea aldatu egin dira denborak aurrera egin ahala, eta zerbitzari baten administratzailearentzako nahiz Interneten publizitatea egiten duten edo web-orria duten enpresen marketin sailetarako informazioa lortzeko tresna bihurtu dira.

Erabiltzailearen intimitatean sartzen diren zehazteko, hainbat gauza hartu behar da kontuan; horietako batzuk aztertuko ditugu ondoren.

Edukia

Cookie horiek datu pertsonalak eta bezeroaren eta zerbitzariaren arteko interfazearekin lotutako beste edozein informazio-mota izan ditzakete. Datu Pertsonalak Babesteko Legean datu pertsonalak “identifikatutako pertsona fisikoei edo identifika daitezkeenei buruzko informazioa ematen dutenak” direla agertzen da. Horregatik, edukia bezeroaren eta zerbitzariaren arteko transakzioak egiteko beharrezkoak diren datuek osatzen badute, baina pertsona fisikoei buruzko informaziorik kudeatzen ez bada, ez zaiola intimitateari erasorik egiten pentsatzen da.

Datuak identifikatutako pertsona bati edo identifika daitekeen bati lotzea

Nabigatzeko programa batzuetan automatikoki erabiltzailearen izena cookie bidez osatzen den fitxategiari esleitzen diote. Fitxategiaren izena, horrela, erabiltzailearen izenak, bereizteko sinbolo batek eta cookie fitxategia osatzeko agindua eman duen zerbitzariaren izenak osa dezakete. Baina lotura hori egiteko, aurrez erabiltzaileak pertsonalizatu egin behar du nabigatzailea, bai ezartzeko unean edo bai gero. Horrelakorik egin ez bada, cookie horren edukia ez da pertsonaltzat hartuko, ezin izango zaiolako identifikatutako pertsona bati lotu. Hala ere, cookie fitxategiak erabiltzailearen IP helbidea izan dezake. Kasu horretan, IP helbide finkoa izanez gero, erabiltzaile hau identifikatzeko bidea izango da, erabiltzaile zehatz batek IP hori modu nabarmenean erabiltzen badu behintzat. IP dinamikoen kasuan, sistemaren LOGetik saioko datuak desagertu aurretik erabiltzailea identifikatzeko modu bakarra sarean sarbidea eman dion PSleri errekerimendu judiziala egitea izango da. Identifikazio-sistema honek dituen zailtasunak ikusita, pentsatzen dugu cookie fitxategi batean IP dinamiko bat sartzea ez dela nahikoa edukiak datu pertsonaltzat hartzeko.

Funtzioa

Cookie fitxategiaren diseinatzailearen xedea ere kontuan hartu behar da honen erabilera zuzenbidezkoa den edo ez erabakitzeko. Adibidez, webgune baten administratzaileak erabiltzailearen interfazea pertsonalizatzeko aukera eman diezaioke erabiltzaileari, hau da, web bateko home page-aren menua, edukiak eta aukerak pertsonalizatzeko bidea eman diezaioke. Horrelakoetan, cookie fitxategiak ez du garrantzi handirik, nabigatzaile baten konfigurazioari edota berrien zerbitzu baten home page delakoari buruzko informazioa emateko xede pasiboa izan baitezake. Beste batzuetan, cookie fitxategiaren funtzioa web batean bisita gehien izan dituen atal bati buruzko datuak biltzea izango da. Atal guztiek gai monografikoa badute eta informazio estatistikoa soilik lantzen badute, orduan ere ez da arazorik izango, bereziki, lortutako informazio estatistikoa hori identifika daitezkeen pertsonen izenak zaienean. Aldiz, lortutako datuek erabiltzaile zehatz baten profila

Cookie fitxategiak

osatzeko eta, horrela, ondoren egingo den eskaintza egiteko balio badezakete, Datu Pertsonalak Babesteko Legeko xedapenak aintzat hartuta arazoak sor daitezke, informazioa erabiltzailearen baimenik gabe lortuko baita.

Erabiltzailearen baimena

Erabiltzailearen baimen-maila ere kontuan hartzekoa da. Zerbitzariaren jabearekin negozio-harremanak dituen erabiltzaileak, eskaintza egiteko beharrezko duen informazioa lortzeko edo prestazio osagarrien bidez zerbitzua hobetzeko baimena kontratu bidez eman diezaioke. Horrelakoetan, kontratuan datu pertsonalen erabilera automatikoa baimentzen duen ohiko klausulari cookie fitxategiaren gaia erantsi behar zaio, kontsumo-ohiturez, atal zehatz bati egindako bisiten maiztasunaz, helarazi beharreko berriez eta beste hainbat gairi buruz datu osagarriak erabiltzeko bidea eman baitezakete hauek. Bisitatutako web-orriak cookie fitxategiak dituela eta erabiltzen duen nabigatzaileak ematen dizkion aukeren arabera bere ordenagailurako sarbidea eragotz dezakeela adierazten duen ohar baten bidez, inplizituki baimena eman daiteke. Erabiltzaileari amorrutik handiena bere ordenagailuan berak onartu ez dituen edukiak sartzek emango dio. Baldin eta bisitatutako orrialdeak cookie fitxategiak betetzen dituen funtzioei buruzko informazioa emateko atal bat badu eta erabiltzaileak kalterik ezin egin diola frogatzeko aukera badu, ziurrenik sisteman sartzeko baimena emango dio. Bereziki, orrialdea ikusteko aurrez cookie fitxategia hartzea beharrezkoa bada eta honek erabiltzaileari interesatzen zaion zerbaite badu.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Cookie fitxategi bat zure ordenagailuan sartzeko ahalegintzen den bakoitzean abisatzeko moduan prestatu ordenagailua.
- Badaude cookie sarrera eragozteko programa bereziak.
- Lehen aldiz web-orri batean sartzeko zarenean, datu pertsonalen gaiari buruz inolako politikarik agertzen al duen eta cookie fitxategien erabilera aipatzen al duen aztertu.

EGIN BEHARREKOAK

- Zure ordenagailuan cookie fitxategirik baduzun jakiteko, egin daitezkeen gauza bat WINDOWS direktorioko COOKIE azpidirektorioaren edukia begiratzea da. Oro har TXT motako fitxategiak izaten dira eta hauen izena honako elementu hauek osatzen dute: ordenagailuaren izena edo nabigatzailearen erabiltzailearen izena, arropa eta cookie fitxategia instalatu den bisitatutako zerbitzariaren domeinuaren izena.
- Ezabatu nahi dituzun edo ez erabaki aurretik, zuk baimendutako funtziorik (orri bat pertsonalizatzea, datu-base baterako sarbidearen kontrola etab.) betetzen ote duten aztertu.
- Ordenagailuan cookie fitxategirik ez izateko programa bereziak ere badaude.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa:
<http://www.onnet.es/03002016.htm>

.- 6. artikulua. Erabiltzailearen baimena.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internetetik nabigatzeak nahita edo nahigabe egindako jardueraren arrastoa uztea esan nahi du. Formularioen bitartez edo beste teknika batzuk erabiliz, erabiltzaileak bere zaletasunak eta kontsumo-ohiturak agerian uzten ditu. Datu horiek profilak ezartzeko eta datu-base bat erabiltzaileen kategorien arabera sailkatzeko balio dute eta, horrela, gero egingo diren eskaintzak eta iragarkiak hartzaile bakoitzaren profilaren arabera egokitzeko aukera izango da.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Kontuan izan beti Interneten garatzen duzun jarduera oro harremanetan zauden enpresa edo pertsona fisiko edo juridikoez azter dezaketela.
- Cookie fitxategien sarrera blokeatzeko aukera ematen duten programak erabili.
- Beharrezkoa iruditzen bazaizu, zure nabigatzaileak ematen dizkizun segurtasun-neurriez eta isilpeko izaeraz baliatu.
- Beharrezkoa iruditzen bazaizu, nabigazio-sistema anonimoak erabili.
- Zure datu pertsonalak eskatzen dizkizun formulario bat bete behar duzunean, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoak ezartzen diren baldintza guztiak betetzen diren egiaztatu.
- Bereziki, aztertu ea zuk emandako datu pertsonalak erabiltzeko baimena ematen duen testurik ba ote dagoen.
- Kontuz, datu-bilketarako formularioak zerbitzari segurua erabili behar du eta, beraz, emandako datuen isilpeko izaera bermatu behar du.

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetarako bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.
 3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.agenciaprotecciondatos.org> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa:
<http://www.onnet.es/03002016.htm>
- .- 4. artikulua. Datuen kalitatea.
- .- 5. artikulua. Datu-bilketako informazio-eskubidea.
- .- 6. artikulua. Erabiltzailearen baimena.

- .- Datuak Babesteko Agentziak Interneteko erabiltzaileei ematen dizkien aholkuak:
<http://www.agenciaproteccióndatos.org>

AZTERTUTAKO ARLOA

Pixkana-pixkana, gero eta enpresa gehiago ari dira beren web-orrira jotzen duten erabiltzaileei enpresok bildutako datu pertsonalei buruz darabilten politikaren berri ematen; gainera, datu-bilketaren xedea, eskatzen dituzten datu-motak, erabiltzen dituzten metodoak (formularioak, cookie fitxategiak etab.) eta hartzen dituzten segurtasun-neurriak ere azaltzen dituzte maiz. Bestalde, Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkarteak (AECE) badu kode etiko bat, eta datu pertsonalak babesteko printzipioak errespetatzeko konpromisoa hartzen duten enpresek kode hori onar dezakete. Kode hori onartzen duten enpresek badute halako logo berezi bat, beren web-orri nagusian txertatzen dutena.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Bisitatu duzun saltokiaren orri nagusiak datu pertsonalen gaiari buruzko erreferentziarik edo loturarik baduen aztertu.
- Bisitatutako saltokiko orri nagusian AECEren logoa agertzen den kontuan hartu.
- Gai honi buruzko datu gehiago lortzeko, AECEren web-orria bisitatu (<http://www.aece.org>).

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetarik bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.
 3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.agenciaprotecciondatos.org> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

- .- Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen Kode Etikoa (AECE): <http://www.aece.org>
- .- 19. artikulua. *Helburua*.
- .- 20. artikulua. *Lorpena*.
- .- 23. artikulua. *Erreklamazioak aurkeztea*.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneteko saltoki askok umeei zuzendutako produktuak saltzen dituzte. Adin txikikoentzat nahiko zaila izan daiteke eskatzen zaien informazioaren izaera edota lortzen duten informazioak izan ditzakeen erabilerak ulertzea. Interneten batik bat adin txikikoei zuzendutako produktuak iragartzen dituztenek konpromisoa hartu dute gurasoak beren seme-alabek on-line dituzten esperientzietan parte hartzera eta gainbegiratzera bultzatzeko, AECEn Kode Etikoaz eta antzeko ekimenez baliatuz horretarako.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Adinez txiki diren familiako kideak Interneten dabiltzanean argi eta tentuz ibiltzeko neurriak hartu.
- Kontuan hartu bisitatutako orri nagusiak adin txikikoen esparruan darabilen politikari buruzko erreferentziarik edo loturarik baduen.
- Kontuan hartu bisitatutako saltokiaren orri nagusiak AECEn logoa baduen.
- Gai honi buruzko informazio gehiago lortzeko, AECEn web-orria bisitatu (<http://www.aece.org>).

EGIN BEHARREKOAK

- Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa hausten dela konturatuz gero, ondoren azaltzen diren bideetariko bat erabil dezakezu:
 1. Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen web-orria bisitatu <http://www.aap.es> helbidera joz; bertan, Interneteko publizitateari buruzko kode etikoa aztertu ahal izango da eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren publizitateari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak zehazten dira.
 2. Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen web-orria bisita dezakezu <http://www.aece.org> helbidean; bertan, Interneten datu pertsonalak babesteko kode etikoa azter dezakezu eta, gainera, kode etiko horrekin bat ez datorren enpresaren jarduerari buruzko kexa igortzeko jarraitu beharreko pausoak azaltzen dira argi eta garbi.
 3. Datuak Babesteko Agentziaren web-orria bisita dezakezu <http://www.agenciaprotecciondatos.org> helbidean; bertan, Interneteko erabiltzaileentzako aholkuak eta salaketak jartzeko formulario bat aurkituko dituzu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK ETA KODE ETIKOAK

- .- Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen Kode Etikoa (AECE): <http://www.aece.org>
- .- 13. artikulua: *adin txikikoekin garatzen den komunikazioaren xedea.*
- .- 14. artikulua: *adin txikikoei buruzko printzipioen aplikazio-eremua.*
- .- 15. artikulua: *adin txikiko seme-alabei buruzko informazioaren erabileran gurasoek duten esku-hartzea.*
- .- 16. artikulua: *adin txikikoei buruzko datuen erabilera.*
- .- 17. artikulua: *adin txikikoei buruzko datuen erabilerari buruzko informazioa.*

3/5

ARLOA

Kontrata- tzeko baldintza orokorrak



AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidezko merkataritza elektronikoa urruneko kontratazio-sistema batean oinarritzen da eta kontratua egiten duten pertsonekin harreman zuzenik ez dago. Horregatik, kontratazioa egiteko, produktu bat erosterakoan edo zerbitzu bat kontratatzerakoan erabiltzaileek baldintza orokor batzuk onartzen dituzte.

Sistema honek balio juridikoa izan dezan, erabiltzaileak, aurrez, kontratazioaren baldintza orokorrak osatzen dituzten klausulen edukia ezagutu behar du.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu web-orrian ageri den eskaintzak ondorengo alderdiak kontuan izaten dituela:
 - a) Hornitzaileari buruzko datuak.
 - b) Produktuaren ezaugarri bereziak.
 - c) Prezioa eta, hala dagokionean, garraio-gastuak.
 - d) Ordaintzeko modua eta produktua entregatzeko edo exekutatzeko moduak.
 - e) Eskaintzaren balioaren epea.
- Produktua erosi aurretik, erosketa egitea komeni zaizun ala ez erabakitzeko beharrezko informazio guztia duzula egiaztatu.
- Produktua erosi aurretik, produktuaren erosketa arautuko duten kontratazioko baldintza orokorrak dituela egiaztatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Produktuaren erosketa arautuko duten kontratazioko baldintza orokorrak agertzen ez badira, eska itzazu dagokionari produktua erosi aurretik edo zerbitzua kontratatu aurretik.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, kontratatze baldintza orokorrekin kontratazio telefonikoa edo elektronikoa arautzen duena eta 1998-4-13ko 7/1998 Legea, kontratatze baldintza orokorrei buruzkoa, garatzen duena:
- .- 2. artikulua. Aurrez informatu beharra.
- .- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa:
- .- 4. artikulua: Aurretiatzko informazioa.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidezko merkataritza elektronikoa pertsona fisiko edo juridiko desberdinekin urruneko kontratuak egitean oinarritzen da. Ezinezkoa da negoziazio zuzena egitea, denbora errealean elkarriketa ezartzea oso zaila baita eta transakzio-kopuruak oso handiak izaten baitira.

Eskaintza eroslearen nahietara egokitzen saiatzen den arren, "one to one" marketinaren jarraibideetan oinarrituta, kontratuaren klausulak kontratazio masiboari dagokion eskema bati erantzuten diote eta kontratazio hori saltzaileak ezarritako baldintza orokorretan oinarritzen da; erosleak osatu duen eskaera-orriko datuak bidaltzeko ikono edo botoi grafiko batean sakatzen duenean baldintza horiek onartzen ditu.

Oro har, zerbitzua eskaintzeko edo produktua banatzeko baldintzak barne hartzen dituen testu bat aurkezten da eta botoi batean "Onartu", "OK" edo "Ados nago" testua ageri da. Botoi horiei "click-wrap contracts" edo "point-and-click agreements" esaten zaie eta erabiltzaileak botoia sakatzeak adierazten duen onespenean oinarritzen da horien baliozkotasuna; bestalde, paketetan sartutako softwarearen merkataritza erabiltzen diren lizentzien antz handia du sistema horrek, horiek ere programa instalatzeko botoia sakatuz onartzen baitira.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Saiatu erosketa onartzeko botoia nahigabe ez zapaltzen.
- Botoia sakatzea kontratatzeke baldintza orokorrak onartzen dituzula esan nahi duela garbi eduki behar duzu.
- Kontratatzeke baldintza orokorrak irakurtzeko astirik ez baduzu, inprima itzazu eta ondo irakurri arte ez sakatu onartzeko botoia.

EGIN BEHARREKOAK

- Datu guztiak sartu ondoren, onartzeko botoia sakatu aurretik eskaera egiteko eta kontratatzeke baldintza orokorrak onartzeko eskaera-orria inprima ezazu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kontratatzeke Baldintza Orokorreari buruzko 7/1998 Legea, apirilaren 13koa:

.- 5. artikulua. Parte hartzeke baldintzak.

AZTERTUTAKO ARLOA

Kontratatzeko baldintza orokorrak elementu dinamikoa dira eta indarrean dauden bitartean aldaketak izan ditzakete. Horregatik, erabiltzaile batek egun zehatz batean onartu zituen klausulen edukiak egiaztatzeko orduan arazoak izaten dira.

Kontratatzeko baldintza orokorren bukaeran bezeroak irakurri eta onartzen dituela dioen botoi bat dago, baina zalantzak sortzen dira beti bi alderdiek, arazoren bat egonez gero, onartu zituzten klausulen edukia egiaztatzeko erabiliko dituzten baliabideei buruz. Eduki horiek egiaztatzeko sistema desberdinak daude eta, horien artean, aipagarrienak kontratatzeko baldintza orokorren Erregistroa eta kanpoko auditoria-sistemak, hala nola CGC Audit eta AENOR, dira.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu eskaera-orrian kontratatzeko baldintza orokorrekin lotura dagoela.
- Kontratatzeko baldintza orokorretan edo eskaera-orrian kontratatzeko baldintza orokorren kanpoko auditoria-sistema batekin lotura dagoela egiaztatu; CGC Audit (<http://www.onnet.es/cgcaudit.htm>) edo AENOR (<http://www.aenor.es>) izan daitezke.

EGIN BEHARREKOAK

- Produktuaren erosketan edo zerbitzuaren kontratazioa arautzen duten kontratazioko baldintza orokorren ale bat euskarri iraunkorrean gorde.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, kontratatzeko baldintza orokorrekin kontratazio telefonikoa edo elektronikoa arautzen duena eta 1998-4-13ko 7/1998 Legea, kontratatzeko baldintza orokorrei buruzkoa, garatzen duena:
- .- 3. artikulua. Egindako kontratazioa dokumentu bidez egiaztatzea.
- .- 5. artikulua. Froga-beharra esleitzea.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez kontratatzeak badu paradoxa bat: transakzioa egiteko baliabidea oso azkarra da, baina produktua entregatzeko baliabidea, berriz, oso motela. Produktu fisikoen kasuan, sistema logistiko ekonomikoak erabiltzeko beharrak justifikatzen du, bidalketa bakar batean produktu desberdinak eramateko ezarritako ibilbideak aprobetxatzen baitituzte. Dena dela, erabiltzaileak produktua entregatzeko sistema azkarraren eta arrunten artean aukera dezake; lehenengoa garestiagoa izango da eta bigarrena merkeagoa.

Entregatzeko epeari dagokionez, Txikizkako Merkataritza buruzko Legea oso zorrotza da eta hogeita hamar eguneko epea ezartzen du urruneko sistema baten bitartez erositako produktuak entregatzeko, bi alderdiek beste epe bat hitzartu ez badute betiere.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Entregatzeko eskaintzen dituzten sistema desberdinak nahiz kostua eta bakoitza entregatzeko epea egiaztatu.
- Kontratatze baldintza orokorretan edo eskaera-orrian entregatzeko epea aipatzen dela eta epe hori atzeratzen bada zein ondorio izango lirartekeen ageri dela egiaztatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Erositako produktua entregatzeko epea adieraziko duen transakzioaren egiaztagiriaren ale bat euskarri iraunkorrean gorde.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:
- .- 43. artikulua. *Exekutatzeko eta ordaintzeko epea.*
- .- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa:
- .- 7. artikulua. Exekuzioa.

AZTERTUTAKO ARLOA

Formatu digitalean eskain daitezkeen produktuei dagokienez, ondasunaren transferentzia egiteko sarea bera erabil daiteke. Hala jokatzeko da ordenagailuko programen, irudi digitalizatuen eta forma bitarra duten lanen kasuan.

Zerbitzuen kasuan, posible da baita ere sarearen bidez ematea. Esate baterako, hala jokatzeko da datu-baseen zerbitzuen, itzulpenen, auditorien eta mugitu beharra edo harreman zuzena eskatzen ez duten antzeko lanen kasuan.

Produktu fisikoen kasuan, hau da, sarearen bitartez entrega ezin daitezkeen ondasun guztien kasuan, entregatzeko modua eskaera-orrian dagokion laukitxoan zehaztutakoa izango da; ohiko merkataritzako edozein modu erabil daiteke, esate baterako:

- Posta.
- Mezularitza.
- Errepide bidezko garraioa.
- Hegazkina.
- Etab.

Kasu horietan garrantzitsua da kontratuan garraio-gastuak norik ordainduko dituen zehaztea. Zerbitzu osagarriren bat ere eskain daiteke, adibidez, erabiltzaileak bere eskaeraren egoera zein den jakiteko datu-base bat jar daiteke.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Entregatzeko eskaintzen dituzten sistema desberdinak nahiz kostua eta sistema bakoitzaren epea egiaztatu.
- Kontratatzeko baldintza orokorretan edo eskaera-orrian entregatzeko modua aipatzen dela egiaztatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Erositako produktua entregatzeko modua adieraziko duen transakzioaren egiaztagiriaren ale bat euskarri iraunkorrean gorde ezazu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:
- .- 43. artikulua. *Exekutatzeko eta ordaintzeko epea.*
- .- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa:
- .- 7. artikulua. *Exekuzioa.*

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez erositako produktu fisiko baten ezaugarriak ikusi ezin direnez, produktua jasotzen duen unean erosleak berak nahi zuena ez dela ikusten badu, produktu hori itzultzeko eskubidea izango du.

Legeak produktua jasotzen denetik zazpi eguneko epea ezartzen du atzera egiteko eta saltzaileari itzultzeko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Eska ezazu produktuari buruzko informazio guztia, galdetu produktu horren beste erabiltzaile batzuei eta erabil itzazu behar dituzun baliabide guztiak, gero atzera egin beharrik ez izateko.
- Egiazta ezazu kontratatzeko baldintza orokorretan edo eskaera-orrian atzera egiteko eskubideari dagokion prozedura aipatzen dela.
- Beste herrialde batzuetako produktuak erosten badituzu, egiaztatu hornitzaileak egindako erosketa epe zehatz batean itzultzeko aukera eskaintzen duela.

EGIN BEHARREKOAK

- Produktua jaso eta zazpi eguneko epearen barnean produktuak agindutako edo guk espero genituen ezaugarriak ez dituela egiaztatzen badugu, hornitzaileari itzultzeko erabakia har dezakezu.
- Produktua itzultzea erabaki baduzu, egiaztatu hornitzaileari bidaltzeko eta ordaindutako kopurua berreskuratzeko jarraitu beharreko prozedura.
- Horretarako prozedurarik zehazten ez bada, produktua eraman dizun pertsona fisiko edo juridikoaren helbidera bidali ezazu eta hartu izanaren agiria edo produktua itzuli egin dela adierazten duen agiria lortzeko aukera emango dizun sistema erabili horretarako.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa.
- .- 44. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea.*
- .- 45. artikulua. *Atzera egiteko eskubidearen salbuespenak.*

AZTERTUTAKO ARLOA

Atzera egiteko eskubideaz gain, zenbait enpresak erositako produktuak itzultzeko aukera ematen dute, baina horretarako baldintza batzuk daude, berme-aldiaren barnean sortu diren akatsak adibidez.

Itzulketa atzera egin nahi izan dugulako egiten bada, hainbat produktu ezin izango ditugu itzuli.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu kontratatze baldintza orokorretan edo eskaera-orrian itzulketak egiteko prozedura eta baldintzak aipatzen direla.
- Egiaztatu itzultzeko eskubidetik salbuetsita dauden produktuak zein diren.
- Egiaztatu bermearen erregimena.
- Egiaztatu nork ordaindu behar dituen itzulketaren ondorioz sortutako gastuak.
- Itzulketa atzera egin dugulako gertatzen bada, aztertu legeak erositako produktua itzultzeko eskubidetik salbuesten duen ala ez.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Txikizkako Merkataritza Antolatze 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa.

.- 44. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea.*

.- 45. artikulua. *Atzera egiteko eskubidearen salbuespenak.*

AZTERTUTAKO ARLOA

Dendetan eskuratutako produktuek bezalaxe, Internet bidez erosten diren ondasunek ere berme-epe bat dute. Berme hori indarrean dagoen bitartean, beraz, fabrikatzaileak produktuak izan ditzakeen akatsak konpondu beharko ditu edo, bestela, produktu horren ordez beste bat eman.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu kontratatzeke baldintza orokorretan edo eskaera-orrian bermearen iraupen-epea aipatzen dela.
- Egiaztatu bermeak barne hartzen dituen eskubideak.
- Egiaztatu bai prozedura bai bermea egikaritu ahal izateko beharrezko betekizunak.
- Egiaztatu bermetik kanpo geratzen diren baldintzak.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 26/1984 Lege Orokorra, uztailaren 19koa:
- .- 11. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Inbertsio-zerbitzuei, inbertsio kolektiboko erakundeei, aseguru eta berraseguruei, banku-zerbitzuei edo gainbegiratu beharreko erakundeek emandakoei, pentsio-fondoei eta epe baterako eragiketei edo aukera-eragiketei dagozkien finantza-produktuei buruzko kontratuek ez dituzte bete behar kontratatze baldintza orokorrekin egindako kontratazio elektronikoen bete beharrekoak.

Hala ere, honelako zerbitzuetan, egindako kontratazioa dokumentu bitartez egiaztatu beharko da, idatziz nahiz erregistro magnetikoen edo informatikoen bidez, kasu bakoitzean aplika daitekeen arautegi zehatzaren arabera. Horrelakorik ez balego, kontsumitzaileari egindako kontratazioaren idatzizko egiaztatzea bidaliko zaio lehenbailehen eta bertan kontratuaren ezaugarriak zehaztuko dira.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Internet bidez produktuak eskaintzen dituen erakunde batekin harremanetan jarri baino lehen, egiaztatu zein herrialdetik ari den lanean.
- Atzerriko erakunde bat baldin bada, begiratu Internet bidez eskaintako atzerriko finantza-produktuei buruzko fitxa.

EGIN BEHARREKOAK

- Finantza-erakundea identifikatu.
- Kontratatze baldintza orokorrak berrikusi.
- Egindako kontratuaren dokumentu-egiaztatzea eskatu.

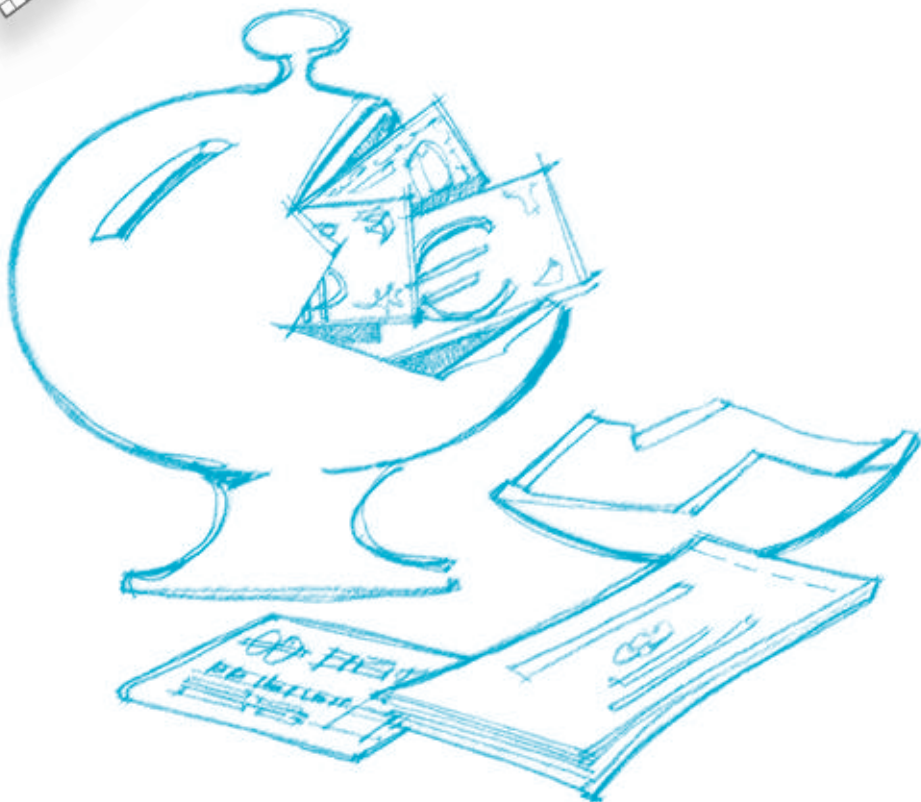
APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, kontratatze baldintza orokorrekin kontratazio telefonikoa edo elektronikoa arautzen duena eta 1998-4-13ko 7/1998 Legea, kontratatze baldintza orokorreari buruzkoa, garatzen duena:
- .- 1.3. artikulua.

3/6

ARLOA

Ordainbideak



AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez kreditu-txartelari buruzko datuak ematea arrisksua dela pentsatzen da oro har, igortzen dituzun datuak atzeman baititzakete eta iruzur egiteko asmoz txartelaren zenbakiaz jabetzeko arriskua baitago. Arriskua nahiko txikia izan arren, European urruneko erosketak arautzen dituen araudiak kontsumitzailea horrelako arriskuetatik babesteko neurri batzuk ezarri ditu eta, hauen bidez, berariazko baimenik gabe egindako zorduntzeak ezeztatzeko azalpenak ematen dira.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Eskaintzailearen datuak identifikatu ezin direnean, saihestu salerosketa birtualak.
- Gogoratu transakzioaren inguruneak segurua izan behar duela.
- Horretarako, bilatu zure nabigatzailean dagokion sinbologia (giltzarrapoa itxita).
- Kontuan hartu eskaintza egiten duen saltokiak identifikaziorako egiaztagiri bat izan behar duela.
- Saltokia kokatzen den herrialdea zein den aztertu.
- Paradisu fiskalen kasuan, aintzat hartu erreklamazioak egiteko izan daitezkeen arazoak.
- Gorde txartelarekin egindako erosketa guztien egiaztagiriak.
- Inprimatu Internet bidez egindako eskaerak egiaztatzen dituzten orrialdeak.
- Zure txartelaren kontu-laburpena aztertu aldian-aldian.
- Edozein irregulartasun gertatuz gero, adierazi lehenbailehen zure finantza-erakundeari.

OKER ZORDUNDU DENEAN EGIN BEHARREKOAK

- Eman lehenbailehen oker egindako zorduntze horren berri zure finantza-erakundeari.
- Telefonoa erabili zorduntzea ahalik eta lasterren ezeztatzeko eskatzeko.
- Aginduaren frogagiri gisa telegrama bat bidali erakundera.
- Ikusi ea hurrengo hiru egunetan kargua ezeztatu dizuten.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:

.- 46. artikulua. *Kreditu-txartelaren bidezko ordainketa.*

.- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa:

.- 8. artikulua. *Txartel bidezko ordainketa.*

AZTERTUTAKO ARLOA

Merkataritza elektronikora zuzentzen diren web-orri gehienek SSL segurtasun-protokoloa erabiltzen dute; honek, saltokiko zerbitzariaren eta bezeroaren nabigatzailearen artean zifratutako bide bat ezartzen du. Segurtasun-protokolo hori erabiltzen duten zerbitzariak zerbitzari segurutzat hartzen dira, eta badute bereizgarri bat: nabigatzailean giltzarrapo bat itxita agertzen da, transakzioaren isileko izaera bermatzen duen SSL saio bat ireki dela adierazteko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Aztertu zure txartelaren datuak eskatzen dituen orriak zerbitzari segurua erabiltzen duen eta, horretarako, izan gogoan zure nabigatzailean giltzarrapo itxiaren ikonoa agertu behar duela.
- Saiatu, ahal den neurrian, zerbitzari seguruak erabiltzen dituzten saltokien bidez zure eskaerak egiten.

EGIN BEHARREKOAK

- Zure kreditu-txartelaren datuak eskatzen dituen orriak zerbitzari segurua erabiltzen ez badu eta, beraz, zure nabigatzailean giltzarrapo itxiaren ikonoa ikusten ez bada, jakizu datuen isileko izaera ez dela bermatzen.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa:
- .- 46. artikulua. *Kreditu-txartelaren bidezko ordainketa.*

AZTERTUTAKO ARLOA

14/1999 Errege Lege Dekretuak sinadura elektronikoa aurreratua eta eskuzko sinadura parekatzen ditu eta ondorio juridiko berak eta froga gisa balio berberak dituzte. Sinadura elektronikoa aurreratuaren ezarpenak eragozpen garrantzitsuenetarikoa bat hauxe da: ez dago egiaztagiria duten erabiltzaileen merkaturik, merkataritza elektronikoa lan egiten duen enpresa batek eskaintzak zuzenean merkatu horri egiteko moduan erabiltzea. Horregatik, epe batean behintzat, egiaztagiririk gabeko transakzio-ereduak eta sinadura elektronikoa erabiltzeko esparru juridiko berriak deskribatzen dituenak esparru berean batera ibiliko dira.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egin sinadura elektronikoa aurreratua erabiltzeko eskaera, batez ere kopuru handiko transakzio elektronikoa egin behar direnean (adibidez, 500.000 pezetatik gorakoak) edo egiazkotasun printzipioa, osotasun printzipioa eta uko ez egiteko printzipioa bermatzea nahi duzenean.
- Sinadura elektronikoa erabiltzeko beharrezko elementu guztiak izanez gero, hirugarrenen inolako baimenik gabe hauek erabiltzea saihesteko beharrezkoak diren segurtasun-neurriak hartu.
- Identifikazio-prozesuan eta egiaztagiria ematerakoan parte hartu duten finantza-erakundeak eta egiaztagirietarako erakundeak ematen dizkizuten aholkuei kasu egin.

EGIN BEHARREKOAK

- Sinadura elektronikoa erabiltzeko beharrezkoak diren elementuak ez izanez gero, ohiko hornitzaileek onartzen dituzten egiaztagiri motak eta ordainbideak aztertu eta zoz zure finantza-erakundera edota, zuzenean, hauek eskatzeko egiaztagirietarako erakundera.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Sinadura Elektronikoa buruzko 14/1999 Errege Lege Dekretua, 1999ko irailaren 17koa:
- .- 3. artikulua. Sinadura elektronikoa ondorio juridikoak.
- .- Auzitegi Gorenaren 1997ko azaroaren 3ko Epaia (Sinadura Elektronikoa).

AZTERTUTAKO ARLOA

Segurtasun-protokolo guztien arretagune nagusia transakzioa izan behar da, noski, baina erabiltzaileek ez dute ahaztu behar eragiketari parte hartzen duten edo honen emaitza diren elementuak gordetzeko argi ibili behar dutela eta dagozkien neurriak hartu behar dituztela. Elementu horiek PINak, egiaztagirak, gako pribatuak eta erabiltzaileari dagozkion bestelako segurtasun-elementu guztiak dira, eta baita transakzioaren balidazio eta egiaztatze faseen ondoren ordenagailuan bildutako agiri elektronikoei dagozkienak ere.

Egiaztatze elektronikoa erabiltzailearen PC-ko nabigatzailean egin bada, honek oinarri-oinarrizko segurtasun-neurriak hartu beharko ditu, erabiltzaile hori ordezteko aukera emango luketen dispositiboetara sartzen ez uzteko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztagiria txartel adimendun batean badago, erabiltzaileak erabili behar du beti eta ez da txartelen irakurgailuko zirrikitan sartuta utziko.
- Pasa-hitza edo PINa automatikoki memorizatzeko sistemak saihestu behar dira.
- Bulegoan, zure ordenagailuko pantailaren babestailea pasa-hitz bat erabiliz konfiguratu, horrela, zure lanpostuan ez zaudenean bertan beste inor sar ez dadin.
- Bidaian zabiltzanean, ordenagailu eramangarriak arreta handiz zaindu.
- Norbera bere ordenagailuarekin ari ez denean, ahal bada ez erabili ustez konfiantzazkoak ez diren sistemak darabiltzaten ordenagailuak, memoria ezkutua ustiatzeko mekanismoak edo erabiltzaileak erabilitako segurtasun-elementuaren bat atera, kopiatu edo memorizatzeko beste tresna batzuk izan baititzakete hauek.

EGIN BEHARREKOAK

- Segurtasunaren esparruko edozein gorabehera edo susmagarria iruditzen zaizun edozein gertaera adierazi egiaztagiri elektronikoa edo identifikatzailea edo pasa-hitza eman zizun erakundeari.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Sinadura Elektronikoari buruzko 14/1999 Errege Lege Dekretua, 1999ko irailaren 17koa:
- .- 3. artikulua. Sinadura elektronikoaren ondorio juridikoak.
- .- Auzitegi Gorenaren 1997ko azaroaren 3ko Epaia (Sinadura Elektronikoa).

3/7

ARLOA

Zergak



AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidezko transakzio bat egiten denean produktuaren saltzailearen edo zerbitzua ematen duenaren aldeko diru-transferentzia bat egiten da eta, kasu batzuetan, erosleak edo erabiltzaileak beste alderdiak ekitaldi horretan lortutako etekinengatik ordaindu beharko duen zergaren kontura ehuneko bat atxiki beharko du.

Obligazio hori, besteak beste, ondorengo kasuetan gerta daiteke:

- Profesional espainiar bati eskainitako zerbitzuak ordaintzerakoan.
- Atzerriko profesional edo enpresa bati eskainitako zerbitzuak ordaintzerakoan.
- Jabetza intelektualari dagokion kanona ordaintzerakoan.
- Etab.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu egin behar duzun ordainketak atxikipenik duen.
- Transferentzia egingo dizun finantza-erakundeari aholkua eskatu.

EGIN BEHARREKOAK

- Egin beharreko ordainketak atxikipenik badu eta ordainketaren onuradunak ez badu fakturan horrelakorik adierazi, faktura zuzentzeko eskatu.
- Atxikipena egin ondoren, atxikitako kopurua zure Ogasun Delegazioan ordaindu beharko da. Horretarako erabili behar duzun inprimakiari buruzko informazioa eskatu, desberdina izango baita atxikipena egin zaion subjektu pasiboa bertakoa edo atzerrikoa baldin bada.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zergari buruzko Legedia.
- .- Sozietateen Gaineko Zergari buruzko Legedia.
- .- Bertakoak ez direnei dagozkien zergei buruzko legeak.
- .- Zergapetze bikoitzeko hitzarmenak beste herrialde batzuekin.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez egiten den merkataritzak zeharkako zergak ordaindu behar ditu, merkataritza presentzian gertatzen den bezalaxe.

Baina baliabide tradizionalak erabiliz entregatzen diren produktu fisikoak kontratatzeaz gain, formatu digitala duten produktuak ere eros daitezke Internet bidez, sarearen bitartez gure ordenagailura ekarriz. Kasu honetan, BEZari dagokionez, egoera aldatu egiten da eta prestazio hori produktu gisa hartu beharrean zerbitzu gisa hartzen da. Erregimen horrek erabiltzailea zerga handiagoak ordaintzera behartzen du. Esate baterako, erabiltzaileak Internet bidez liburu bat erosten badu, liburuei dagokien BEZa ordaindu beharko du (% 4), baina liburu hori bera formatu digitalean erosten badu Internet bidez, zerbitzuei dagokien BEZa ordaindu beharko du (% 16).

Beste alde batetik, Europar Batasuneko kide ez diren herrialdeetan telekomunikazioari dagozkion hainbat zerbitzu kontratatzen denean BEZaren ordainketan betebeharrak osagarriak daude.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Europar Batasuneko kide ez den herrialde batean telekomunikazioari dagozkion zerbitzuak kontratatzen badira, egiaztatu Espainian BEZa ordaindu beharra duzun.
- Eskatu aholkua zure aholkulari fiskalari edo Ogasun Delegazioari.

EGIN BEHARREKOAK

- 14/1997 Errege Lege Dekretuan aurreikusitako telekomunikazio-zerbitzu bat kontratatzen bada, Espainian ordaindu beharreko BEZari dagokion kopurua zure Ogasun Delegazioan ordaindu beharko duzu. Horretarako erabili behar duzun inprimakiari buruzko informazioa eskatu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Balio Erantsiaren Gaineko Zergari buruzko Legea.
- .- 14/1997 Errege Lege Dekretua.
- .- 1997ko martxoaren 17ko Kontseiluaren Erabakia.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez atzerriko produktuak erostea muga-zerga bat ordaintzea eskatuko duen inportazioa izan daiteke.

Produktu fisikoen kasuan, kontratazioa sarearen bitartez egiteak ez du betebeharrak hori aldatzen. Produktuen inportazioa ohiko kontratazioen modu berean egiten da.

Formatu digitala duten produktuen kasuan, hau da, sarearen bitartez ekartzen diren produktuen kasuan, betebeharrak hori aldatu egiten da, transmisio-modu hori Estatuaren kontrolatik at baitago. Muga haraindikotako trafikotik honek luze denbata izaten du zenbait herrialdetan, eta luze denbata horretan ez da muga-zergarik ordaintzen.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Europar Batasuneko kide ez den herrialde batean erosten badira produktuak, egiaztatzea muga-zergarik ordaindu behar duzun.
- Eskatu aholkua zure aholkulari fiskalari edo garraio-kudeatzaileari.

EGIN BEHARREKOAK

- Produktua inportatzeagatik muga-zerga ordaindu behar dela egiaztatzen baduzu, eskatu aholkua inportatzeko izapideak egiteko moduari buruz eta dagokion muga-zerga ordaintzeko moduari buruz.

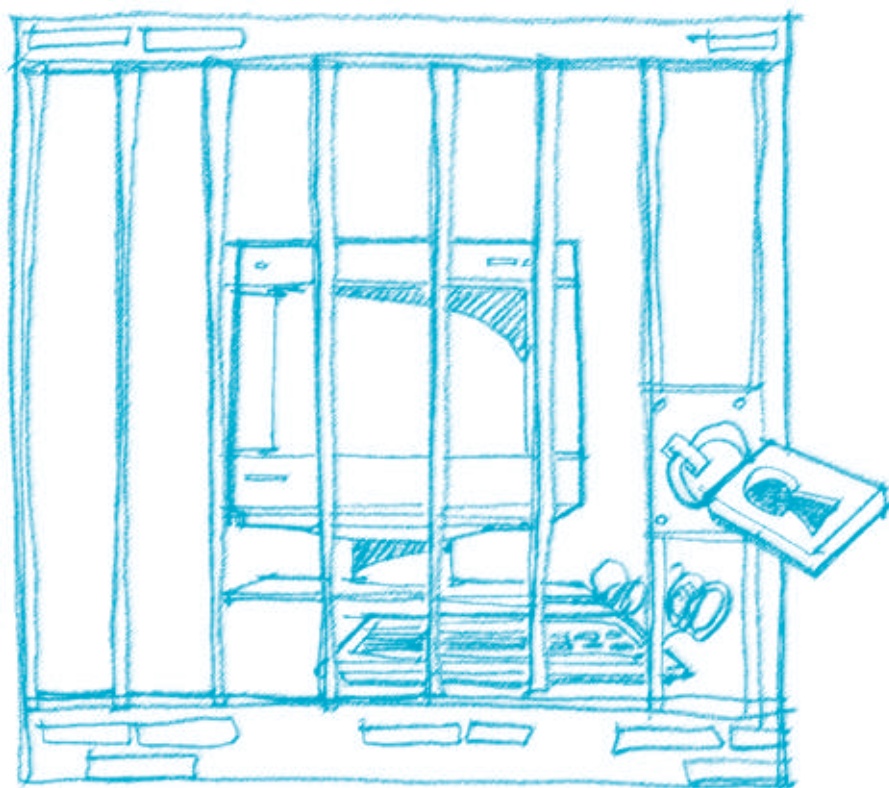
APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Aduanako muga-zergei buruzko legedia.

3/8

arloa

Erantzukizun zibila



AZTERTUTAKO ARLOA

Internet bidez erositako produktuek sistema tradizionalen bidez erositakoek dituzten betebeharrak berberak dituzte. Beraz, produktu akastun bat erosten denean aplikatu daitezkeen erregimenak berberak izango dira, eta baita prebentziorako hartu beharreko neurriak eta egin daitezkeen erreklamazioak ere.

Internetek eskaintzen duen balio erantsia, erosi aurretik produktu bati buruzko informazio gehiago lortzeko aukera da eta, horrez gain, produktu hori erosi duten beste kontsumitzaile batzuekin esperientziak konparatu ahal izango ditugu, zein neurritan ase dituen egiaztatzeko.

Gainera, bere produktuan akatsen bat dagoela ohartuz gero, fabrikatzaileak akats horren eragina jasan dezaketen kontsumitzaileekin harremanetan jartzeko eta akatsa konpontzeko prozedurari buruzko informazioa emateko erraztasun handiagoa izango du. Beste kasu batzuetan, erabiltzaileek berek parte hartzen dute eta produktu edo fabrikatzaile zehatz baten aurrean nola jokatu behar den azaltzen diote elkarri.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Diru-kopuru nahiko handia ordaintzea eskatzen duen produktu bat erosi aurretik, egiaztatu produktu horren erabiltzaileen talderen bat dagoen, hala, haiekin produktuaren kalitateari edo akatsei buruzko alderdiak aztertu ahal izateko.

EGIN BEHARREKOAK

- Internet bidez erositako produktu batek akatsen bat duela ohartzen bazara:
 - Jarri zaitez berehala harremanetan produktu horren hornitzailearekin eta akats horren berri duen eta konpontzeko prozedura zehatzen bat dagoen egiaztatu.
 - Hornitzaileak erantzun egokia ematen ez badizu, jarri zaitez harremanetan erabiltzaileen elkarte batekin eta aholkua eskatu.
 - Egiaztatu kontsumitzaileen eztabaida-talderen bat dagoen, produktu berberaren beste erabiltzaile batzuekin zure esperientzia konparatu ahal izateko.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Zibila:

- 1902. artikulua.
- 1101. artikulua.
- 1102. artikulua.
- 1103. artikulua.
- 1104. artikulua.
- 1105. artikulua.
- 1106. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Komunikabideetan sistema informatikoetako informazioa suntsitzeko gai diren birus berriei buruzko albisteak agertzen dira etengabe. Internetek birusen transmisioa sustatu du, programak eta fitxategiak errazago transmititzen baitira.

Birus asko daude, baina, oro har, sarearen bitartez transmititzen direnak hiru talde handitan sailka daitezke.

- Merkataritzako programen barnean agertzen diren birusak; programa horiek gehienetan baimendu gabeko kopiak izaten dira.
- Posta elektronikoz bidaltzen diren fitxategi exekutagarriak, kasu batzuetan, erabiltzailearen beraren posta elektronikoko helbideen zerrenda erabiliz hedatzen direnak (Melissa, Pretty Park, I Love you).
- Dokumentuetan, hala nola kalkulu-orrietan, testuetan eta abarretan agertzen diren makroak.

Birus baten transmisioa erabiltzailearenganaino iristen den erantzukizun-kate baten emaitza da, erabiltzaileak birus informatikoak antzemateko eta neutralizatzeko programa gaurkotu bat instalatu behar baitu. Zenbait kasutan, birusa oso berria izaten da eta ez da oraindik birus horren kontrako programarik egoten; beraz, kasu horretan ezin da arduragabekeriaz hitz egin eta ezinezkoa izaten da birusaren kontra ezer egitea.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Erosi beti programa originalak.
- Ez hartu eta ez transmititu inoiz ordenagailuko programen baimendu gabeko kopiak.
- Fidagarriak ez diren iturrietatik lortutako programak ez instalatu.
- Posta elektronikoz jasotzen dituzun fitxategi susmagarriak ez exekutatu, bidaltzen duena adiskidea bada ere.
- Birusen kontrako programa instalatu eta eguneratu.
- Interneten birusen berri ematen duten zerbitzuren batean izena eman.

EGIN BEHARREKOAK

- Birus berri bat jasotzen baduzu eskatu lehenbailehen birusen kontrako programa gaurkotzeko zure ohiko hornitzaileari.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Zibila:

.- 1902, 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1106. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Internet etengabe aldatzen ari dela kontuan izanik, web-orri batean lortutako datu zaharretan oinarritutako erabaki batek izan ditzakeen ondorioak planteatzea komeni da. Hori aztertzeko, etengabe aldatzen ari den informazioaren eta informazio estatikoaren artean bereizi behar dugu.

Gehien erabiltzen diren nabigatzaileek, Microsoft Explorer eta Netscape programek adibidez, ordenagailuko disko gogorrean direktorio bat sortzen dute eta bertan web-orrietan ikusten ditugun irudien, testuen, nabigatzeko botoien, pantailen atzealdean eta abarren artxiboak automatikoki gordetzen dituzte. Hala, bada, erabiltzaileak direktorio horretako edukia ezabatzen ez baditu, nabigatzaileak memoria ezkutu gisa erabiliko ditu, hau da, aurretik ikusi duen artxibo bat berriro pantailan agertu behar duenean memoria horretara joko du, urruneko ordenagailutik erabiltzailearen ordenagailura berriro transferitu beharrik ez izateko. Erabiltzailearen zerbitzariaren eta bisitatutako web-orria dagoen zerbitzariaren arteko nodo gisa aritzen diren zerbitzari eta bitartekariak ere betetzen dute funtzio hori. Interneten azkarrago nabigatzeko aukera ematen du horrek, erabiltzaile batzuek aurrez ikusitako edukia hurbilago dauden zerbitzarietatik hartu ahal izango baitituzte inguru berean dauden beste erabiltzaileak.

Hala ere, memoria ezkutuan eta zerbitzarian gordetako artxiboek formatu edo izen bera izan dezakete eta horrek arrisku bat du, izan ere, etengabe eguneratzen diren informazioetan nabigatzaileak eguneratu gabeko informazioa aurkez baitezake pantailan. Erabiltzaileak datu horiek eguneratuta daudela pentsatuko du eta informazio okerrean oinarritutako erabaki bat har dezake.

Prezioak ordu laurdenero edo minuturo eguneratzen dituen zerbitzu bat baldin bada eta erabiltzailea denbora gehiago egoten bada konektatuta eta pantaila eguneratzen ez badu, kasu horretan ere okerren bat gerta daiteke, memoria ezkutuak parte hartu ez badu ere.

Dena dela, etengabe aldatzen ari den informazioa eskaintzen duten hornitzaileek beren web-orria horretara egokitzen dute eta erabiltzaileak eskatu gabe automatikoki eguneratzen da. Jarduera hori egiten duten erakundeek beren web-orrietan ohar bat jartzen dute erabiltzaileak "reload", "refresh" edo pantaila eguneratzeko botoia saka dezaten emandako datuetan oinarritutako erabaki bat hartu aurretik.

Denbora errealeko prezioak edo tarifak eskaintzen dituzten zerbitzuetan gertatzen da hori: burtsako informazioa, hauteskundeetako emaitzak, "on line" berriak, sarreraren salmenta, bidaien erreserbak, hoteletako erreserbak eta aldaketa asko izaten duen beste edozein informazio.

Bestalde, erabiltzaileak erosketa bat egin baino lehen edo azkeneko aldiz kontsultatu zuenetik aldatuta egon daitekeen datu batean oinarritutako erabaki bat hartu baino lehen, informazioa eguneratu egin behar du.

Txosten, estatistika, lege edo web-orri batean ager daitekeen eta iraupen handiagoa izan dezakeen beste edozein informazioaren kasuan ere arrisku bera izan dezakegu informazio hori eguneratuta ez badago eta, gehienetan, sarean zein egunetan jarri zen edo azken aldiz noiz eguneratu den aipatzen da, hala, balioa duen ala ez ondorioztatu ahal izateko.

Gaurkotu gabeko informazioa

Urtetan eguneratu ez diren web-orriak badira, eta Internetek duen martxa kontuan hartuta, orri horiek bisitatzea arkeologia egitea dela esan daiteke. Sarean nabigatzen dugunean aurkitzen ditugun gune abandonatuak dira. Horregatik, erabiltzaileak, Internet bidez lortutako datu batean oinarritutako erabaki bat hartu aurretik, datu hori noizkoa den egiaztatu behar du, agian zaharkituta egon baitaiteke.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Egiaztatu Internet bidez lortutako edozein informazio eguneratuta dagoela.
- Internet bidez arau juridiko bat kontsultatzen baduzu, egiaztatu indargabetuta ez dagoela.
- Aldian-aldian etengabe eguneratzen den web-orri bateko edukia kontsultatzen duzunean, pantailan ikusitako edukiak eguneratzeko funtzioa betetzen duen nabigatzaileko botoia sakatu.
- Memoria ezkutuan dituen edukiak automatikoki eguneratzeko konfiguratu zure nabigatzailea.
- Web-orri bat gorde baduzu gero saretik kanpo ikusi ahal izateko ("off line" nabigazioa), informazio horretan oinarritutako erabaki bat hartu baino lehen edukiak eguneratzeaz gogoratu.

EGIN BEHARREKOAK

- Indarra edo balioa galtzeko arriskua duten datuetan oinarritutako erabaki bat hartu aurretik edo produktu bat erosi aurretik egunera itzazu datu horiek.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

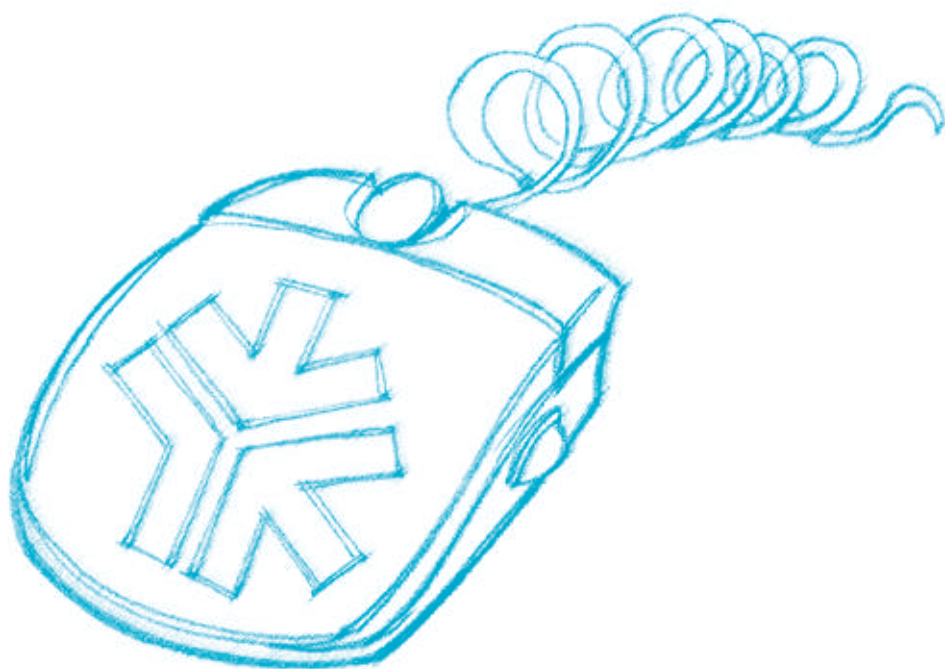
.- Kode Zibila:

- .- 1902. artikulua.
- .- 1101. artikulua.
- .- 1102. artikulua.
- .- 1103. artikulua.
- .- 1104. artikulua.
- .- 1105. artikulua.
- .- 1106. artikulua.

3/9

ARLOA

Eztabaiden ebazpena



AZTERTUTAKO ARLOA

Kontsumo-arbitrajearen sistema, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek saltzaileekin edo zerbitzuak ematen dizkietenekin izan ditzaketen desadostasunak konpontzeko bide azkar, eraginkor eta ekonomiko ez judiziala da; erabaki hori loteslea eta bi alderdiek bete beharrekoa da.

- Azkarra da, ebazpena Arbitraje Elkargoa izendatzen denetik gehienez ere 4 hilabeteko epean eman behar delako.
- Eraginkorra da, arazoei arbitrajezko ebazpen edo laudo deritzonaren bidez ematen zaielako irtenbidea, bide judizialera jo beharrik gabe.
- Ekonomikoa da, peritu-lanak beharrezko diren kasu batzuetan izan ezik, gainerakoetan bi alderdientzako doakoa delako.
- Borondatez egiten da, bi alderdiek ebazpena onartzeko erabakia libreki hartzen dutelako.
- Betearazlea da, laudo horiek nahitaez aplikatu beharrekoak direlako.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Aztertu produktua erosi behar diozun saltokia kontsumo-arbitrajearen barnean sartzen den. Enpresaburua edo profesionala kontsumo-arbitrajearen sisteman sartzen badira, bereizgarri ofizial bat izango dute, eta horrek normalean eskaintzen diren zerbitzuei halako berme berezi bat ematen zaiela adierazten du. Kontsumitzaileentzat, arbitraje-sisteman biltzen den enpresa horrekin izan daitezkeen desadostasunak azkar konpontzeko modua izango dela adierazten du sinbolo horrek.

EZTABAIDA KASUETAN EGIN BEHARREKOAK

- Zure herriko edo autonomia-erkidegoko arbitraje-batzordean dagokion erreklamazioa edo arbitraje-eskaera aurkeztu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 26/1984 Lege Orokorra, uztailaren 19koa
- .- Xedapen gehigarria. Gehiegikeriazko klausulak.
- .- Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.
- .- Abenduaren 5eko 36/1988 Legea. Arbitrajearen Erregimen Juridikoa.

AZTERTUTAKO ARLOA

Merkataritza Elektronikoari buruzko Gidarauak merkataritza elektronikoko eragiketek pitz ditzaketen eztabaidak ebazteko bide idealtzat espezializatutako arbitrajearen irudia defendatzen du. Mugaz bestaldera egiten diren eragiketen kasuan aplikatu beharreko jurisdikzioa zein den erabakitzerakoan sor daitezkeen arazoak ere ebazten ditu.

Europako Batzordea Europar Batasuneko estatu kide bakoitzean arbitrajezko erakundeen sare bat sortzeko ahaleginak egiten ari da, hauek merkataritza elektronikoak sor ditzakeen gatazkak ahalik eta lasterren eta modurik ekonomikoenean konpontzeko prestatuta egon daitezten. Azken xedea arbitraje hori saretik bertatik egiteko modua izatea da, lekualdaketek eragin ditzaketen arazoak saihesteko eta prozedura bizkortzeko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Kontuan hartu ea zu bizi zaren tokian, Europako Batzordeak landutako jarraibideak betez, merkataritza elektronikoan espezializatutako arbitraje telematikoak egiten dituen erakunderik baden.
- Ahal denean, bezeroekin izaten dituzten desadostasunak Europako Batzordeak sustatutako arbitraje-sistemen esku uzten dituzten saltokiak aukeratu.
- Gogoan izan eztabaidak onartu gabeko arbitraje-erakundeen esku uzten dituzten klausulak balio gabetzat har daitezkeela.

EZTABAIDA KASUETAN EGIN BEHARREKOAK

- Kontratatzeko baldintza orokorrek arbitraje-klausularik txertatzen duten aztertu.
- Hala bada, sarrerako idatzia arbitrajezko klausulan edo hitzarmenean aipatzen den arbitrajezko epaitegi edo erakundean aurkeztu.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2000ko ekainaren 8ko 2000/31/CE Gidaraua, Barne Merkatuko informazio-gizartearen eta batez ere merkataritza elektronikoaren alderdi juridiko batzuei buruzkoa (Merkataritza Elektronikoari buruzko Gidaraua) (DOCE L 178 zenb., 2000ko uztailaren 17koa).
<http://www.aece.org/legislacion/DirectivaCE.pdf>
- .- Abenduaren 5eko 36/1988 Legea. Arbitrajearen Erregimen Juridikoa.
- .- Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.
- .- Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 26/1984 Lege Orokorra, uztailaren 19koa:
- .- Xedapen gehigarria. Gehiegikeriazko klausulak.

AZTERTUTAKO ARLOA

Merkataritza-transakzio elektronikoko bat egiterakoan alderdiek onartzen dituzten kontratazio-baldintza orokorrek, gehienetan, eragiketa horretan aplikatu beharreko legedia eta auzitara joz gero dagokien jurisdikzioa adierazten dituen klausula bat izaten dute.

Internet bidez egiten diren transakzioak asko ez direnez, askotan kontsumitzaileak ez die horrelako klausulei duten balioa ematen, baina oso kontuan hartzekoak dira, akatsen bat dutenean eta, ondorioz, kalte egin dezaketenean batez ere.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Transakzioa egin aurretik, kontratatzeko baldintza orokorrek berariaz onartutako lege eta eskuduntzen klausularik baduten kontuan hartu.

EZTABAIDA KASUETAN EGIN BEHARREKOAK

- Kontratatzeko baldintza orokorrek berariaz onartutako lege eta eskuduntzen klausularik baduten kontuan hartu.
- Hala bada, alderdiek zein auzitegi onartu duten kontuan hartu eta erreklamazioa egoitza horretan aurkeztea komeni zaizun aztertu.
- Gogoan izan kontsumitzailearen bizilekuari ez dagozkion epaile eta auzitegien esku uzten diren itunak baliogabetzat har daitezkeela.

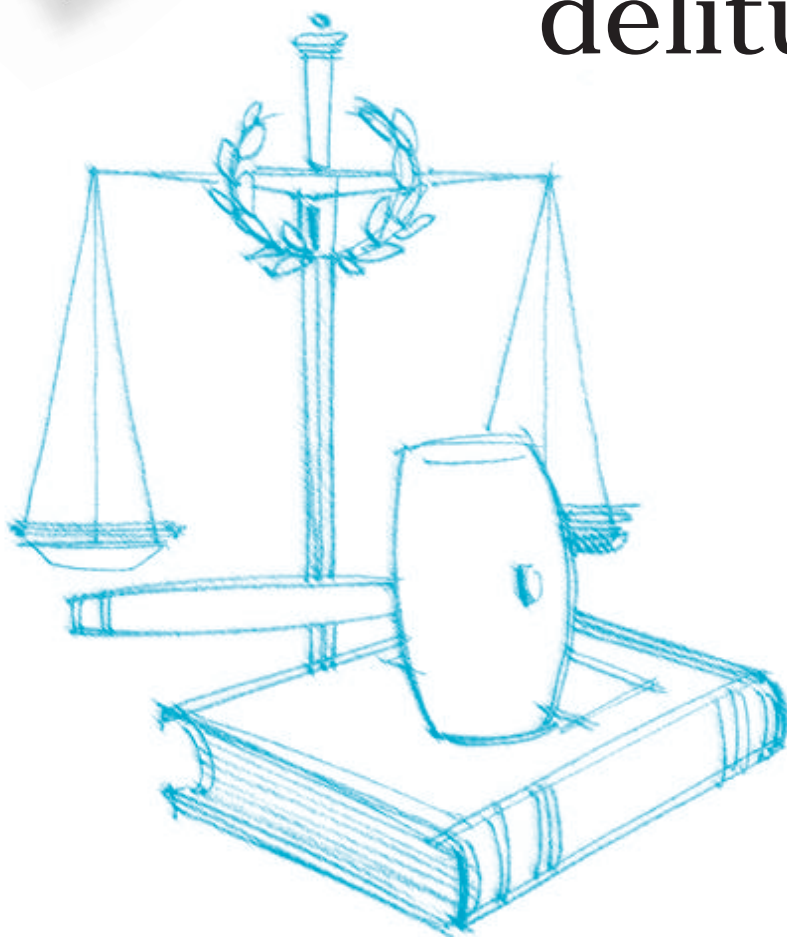
APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Abenduaren 5eko 36/1988 Legea. Arbitrajearen Erregimen Juridikoa.
- .- Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.
- .- Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 26/1984 Lege Orokorra, uztailaren 19koa:
- .- Xedapen gehigarria. Gehiegikeriazko klausulak.

3/10

ARLOA

Interneteko iruzurrak eta delituak



AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten iruzurra jasateko arriskua harreman presentzialetan izaten denaren antzekoa da. Desberdintasun nagusia izaera birtuala da. Garrantzi handiko bi ondorio ditu horrek:

1. Harreman presentzialik ez dagoenez, iruzurraren aurrean bezeroari abisu ematen lagunduko lioketen faktore batzuk ezin dira aztertu. (Produktuari dagokionez: existitzen den, kalitatea, eskuratzeko aukera).
(Eskaintzaileari dagokionez: konfiantza, itxura, saltokiaren iraunkortasuna).
2. Iruzurra transakzioan bi alderdiek aldi berean parte hartu gabe gertatzeko arriskua dago.
(Eskaintzailerik ez: erostera doanak web-orri batean existitzen ez den produktu bat erostea)
(Eroslerik ez: eskaintzaileak eroslearen datuekin transakzio bat simulatzea).

Kode Penaleko 248.2 artikuluan deskribatzen denaren arabera, ez da nahitaezkoa iruzurra gertatzea, hau da, iruzurtzat hartuko da irabazi asmoz egiten den eta onartu gabeko ondarea sortzen duen edozein manipulazio informatiko.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Pasa-hitzen lapurretak saihesteko eta zure lekua zure baimenik gabe beste inork ez betetzeko hartu beharreko segurtasun-neurriak hartu transakzio elektronikoak egiterakoan.
- Zure nortasunari buruzko datuak eta pasa-hitzak eskatzen dizkizuten mezuei eta komunikazioei ez erantzun.
- Zure sistema informatikoan, nabigatzailean... segurtasun-elementuen konfigurazioa aldatzea eskatzen duten ezezagunen jarraibideak ez bete.
- Internet bidez produktu bat edo zerbitzu bat kontratatzeko diru kopuru handiak eman behar dituzunean, adi eta arretaz jokatu.
- Ahal den neurrian, beste aldearen ziurtagiri elektronikoa egiaztatu edo honi buruzko informazio gehigarria eskatu.
- Alderdiak identifikatu gabe daudenean ez parte hartu transakzioetan, konfiantzazkoak iruditu arren.
- Zure familiako kideei ere tentuz jokatzeko esan, hauek ere adi ibil daitezten.

EGIN BEHARREKOAK

- 1.- Dokumentuak faltsifikatzeagatik delitu egin dela sumatzen baduzu, Interneteko delituetan aditua den abokatu bati.
- 2.- Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoaren bidez: scdti@utap.ej-gv.es

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Penala: 248. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten ibiltzen denak prest egon behar du bere ordenagailuaren segurtasunaren aurkako edozein eraso atzera botatzeko, arrisku handiegirik ez izan arren. Beste erabiltzaile bat baimenik gabe zure ordenagailuan sartzeko arriskua izateaz gain, baliagarria izan daitekeen informazioa suntsi dezaketen birus informatikoak zure ordenagailuan sartzeko arriskua ere badago.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Birusen kontrako programak eguneratu, berorietan Internet bidez zabaltzen diren birusak txertatzeko.
- Fidagarriak ez diren edo ezagutzen ez diren iturrietatik lortutako fitxategi exekutagarriak ez ireki.
- Denbora errealean egiten diren mahai-inguruetan (chat) maiz parte hartzen baduzu, Troiako zaldiak eta kanpoko erabiltzaileari zure ordenagailua erabat kontrolatua izateko aukera ematen dioten gainerako beste edozein gailu detektatzeko programak erabili (Netbus, Back Orifice etab.).
- Ez onartu originalak ez diren eta iturri fidagarrietatik lortu ez diren programak.

EGIN BEHARREKOAK

- 1.- Dokumentuak faltsifikatzeagatik delitu egin dela sumatzen baduzu, Interneteko delituetan aditua den abokatu bati.
- 2.- Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoaren bidez: scdti@utap.ej-gv.es

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Kode Penala: 264. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Egoera normaletan, Interneteko lotura duen etxeko sistema informatiko bat baimenik gabe beste norbaitek erabiltzea ia ezinezkoa da, horretarako ordenagailua dagoen gelan fisikoki sartu behar baita eta aukera hori erabiltzailearen inguruko konfiantzazko pertsona zehatz batzuek edo kontrolpean lan egiten duten pertsona batzuek soilik izango baitute.

Arriskua Interneten gabiltzanean dago, halakoetan baimenik gabe gure ordenagailuan norbait sar daitekeelako, ordenagailua beste jarduera batzuetarako plataforma gisa erabiltzeko asmoz. Lotura horien iraupenaren eta lotura bakoitzean aldatzen den IP helbide dinamikoa esleitzearen ondorioz, etxetik egiten diren loturetan hori ia ezinezkoa bada, ez da horren bitxia kable bidez edo sare lokalen bidez egindako etengabeko loturetan.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Internet erabiltzeko etengabeko lotura baduzu, eskatu informazioa baimendu gabeko sarrerak eragozteko har ditzakezun babes-neurriei buruz.
- Fidagarriak ez diren edo ezagutzen ez diren iturrietatik lortutako fitxategi exekutagarriak ez ireki.
- Denbora errealean egiten diren mahai-inguruetan (chat) maiz parte hartzen baduzu, Troiako zaldiak eta kanpoko erabiltzaileari zure ordenagailua erabat kontrolatua izateko aukera ematen dioten gainerako beste edozein gailu detektatzeko programak erabili (Netbus, Back Orifice etab.).
- Bulegoan, zure ordenagailuko pantailaren babestailea pasa-hitza erabiliz konfiguratu, horrela, zure lanpostuan ez zaudenean bertan beste inor sar ez dadin.
- Bidaian zabiltzanean, ordenagailu eramangarriak arreta handiz zaindu.

EGIN BEHARREKOAK

- 1.- Dokumentuak falsifikatzeagatik delitu egin dela sumatzen baduzu, Interneteko delituetan aditua den abokatu bati.
- 2.- Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoaren bidez: scdti@utap.ej-gv.es

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Penala: 256. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Oso gutxitan gertatzen den arren, kontu handia izan behar dugu, izan ere, sortutako kalteak eragin zuzena baitu diru-kopuru likidoan.

Banka elektronikoko plataformek gaur egun duten segurtasuna kontuan izanik, erabiltzailearen segurtasuna areagotzea komeni da eta Interneteko ohiturek eremu honetan arazorik sortuko ez dela bermatuko duten segurtasun-arauak oinarritzat hartu beharko lituzkete.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Banka elektronikoko kontratuan ezarritako segurtasunari buruzko betebeharrak guztiak bete itzazu.
- Pasa-hitzen lapurreta saihesteko eta zure lekua zure baimenik gabe beste inork ez betetzeko hartu beharreko segurtasun-neurriak hartu transakzio elektronikoak egiterakoan.
- Zure identifikazio-datuak eta pasa-hitzak eskatzen dizkizuten mezu edo komunikazioei ez erantzun.
- Ez jaramonik egin ezezagunek emandako aginduei zure sistema informatikoaren, nabigatzailearen eta abarren segurtasun-elementuetan konfigurazio-aldaketak egiteko eskatzen badizute.
- Pasa-hitza edo PINa automatikoki memorizatzeko sistemak saihestu behar dira.
- Bulegoan, zure ordenagailuko pantailaren babesgailua pasa-hitz bat erabiliz konfiguratu, horrela, zure lanpostuan ez zaudenean bertan beste inor sar ez dadin.
- Bidaian zabiltzanean, ordenagailu eramangarriak arreta handiz zaindu.
- Norbera bere ordenagailuarekin ari ez denean, ahal bada ez erabili gure ustez konfiantzazkoak ez diren sistemak, cache memoria ustiatzeko mekanismoak edo erabiltzaileak erabilitako segurtasun-elementuren bat atera, kopiatu edo memorizatzeko beste tresna batzuk izan baititzakete.

EGIN BEHARREKOAK

- Zure kontutik dirua baimenik gabe transferitzen ari direla susmatuz gero, adierazi zure banku edo kutzari eta, beharrezkoa baderitzozu, Interneteko delituetan aditua den abokatu batekin harremanetan jarri.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Penala: 248. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Interneten, posta elektronikoen hasierako diseinuan, ez zen kontuan izan bidaltzailearen izaera ezkutua babestea. Mezua hartzailearengana lehenbailehen iristeak zuen lehentasuna.

Erabiltzaileak bidaltzen edo jasotzen duen edozein mezu irekia dela jakin behar du, hau da, horretarako ezagutza nahikoak dituen eta sarean bertan edonoren eskura dauden programak erabiltzeko gai den edonork irakur ditzakeela. Jarduera hori delitu da, inoren gutunak irekitzea bezalaxe.

Baina egunean zehar Internet bidez mezu ikaragarri bidaltzen direla kontuan izanik, oso zaila da gure mezua beste inork irakurtzea.

Hala ere, Internet bidez posta elektronikoa bidaltzen dugunean kontu pixka bat izatea komeni da.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Internet bidez bidaltzen edo jasotzen dituzun mezuak beste pertsona batek irakur ditzakeela jakin behar duzu.
- Ahal den neurrian, ez erabili Internet sekretupeko informazioa bidaltzeko.
- Sekretupekoa den informazioa bidaltzeko posta elektronikoa erabili behar baldin baduzu, mezua zifratzeko teknikak erabili ditzakezu, hala, mezua erabiltzearen edukia beste inork irakur ez dezan.

EGIN BEHARREKOAK

1. Posta elektronikoko zure programari mezuak zifratzeko funtzioa gehituko dion zifratzeko programa bat instala ezazu.
2. Posta elektronikoko mezu baten edukia beste inork irakurtzea nahi ez baduzu, erabil ezazu zifratzeko sistema bat.
3. Posta elektronikoa atzemateagatik delitu egin dela sumatzen baduzu, Interneteko delituetan aditua den abokatu bati.
4. Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoen bidez: scdti@utap.ej-gv.es

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

.- Kode Penala: 197. artikulua.

AZTERTUTAKO ARLOA

Zifratze asimetrikoan oinarritutako sinadura elektronikoko sistema baten erabilerak dokumentu elektronikoko bat faltsifikazioetatik babesteko aukera ematen du, dokumentu tradizionalan erabilitako beste edozein sistemak baino eraginkortasun handiagoz gainera; hala ere, egia da edozein erabiltzaile, ezagutza handirik ez izan arren, egiaztapen-bermerik ez duen dokumentu elektronikoko bat faltsifikatzeko gai izan daitekeela.

PREBENTZIORAKO NEURRIAK

- Internet bidez diru-kopuru handiko transakzio bat egin behar baduzu har itzazu beharrezko segurtasun-neurriak.
- Diru-kopuru handiko transakzioa egin behar baduzu erabil itzazu sinadura elektronikoko sistemak.
- Eskatu beste alderdiari bere burua identifikatzeko, datu guztiak egiaztatzekeo sistema baten bidez.
- Egiazta ezazu erabilitako sinadura elektronikoko sistemak integritate-printzipioa betetzen duela, dokumentuan egin daitezkeen aldaketak erraz antzeman ahal izateko.

EGIN BEHARREKOAK

- 1.- Dokumentuak faltsifikatzeagatik delitu egin dela sumatzen baduzu, Interneteko delituetan aditua den abokatu bati.
- 2.- Ertzaintzaren Informazioko Teknologiei Buruzko Delituen Atal Zentralean salatu, posta elektronikoen bidez: scdti@utap.ej-gv.es.

APLIKA DAITEZKEEN LEGEAK

- .- Kode Penala:
- .- 395. artikulua.
- .- 400. artikulua.

4. LEGEEI BURUZKO ERANSKINA

(Legeen aukeratutako artikulua gaztelaniazko bertsioan agertzen dira)

KODE PENALA

KODE ZIBILA

Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko 26/1984

Lege Orokorra, uztailaren 19koa

(BOE, 42. zenb., 1984ko uztailaren 24koa)

Publizitateari buruzko 34/1988 Lege Orokorra, azaroaren 11koa

(BOE, 274. zenb., 1988ko otsailaren 17koa)

Txikizkako Merkataritza Antolatzeko 7/1996 Legea, urtarrilaren 17koa

(BOE, 42. zenb., 1996ko otsailaren 17koa)

Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa,
abenduaren 13koa

(BOE, 298. zenb., 1999ko abenduaren 14koa)

Kontratatzeko Baldintza Orokorrei buruzko 7/1998 Legea,
apirilaren 13koa

(BOE, 89. zenb., 1998ko apirilaren 14koa)

Sinadura Elektronikoa buruzko 14/1999 Errege Lege Dekretua,
1999ko irailaren 17koa

(BOE, 224. zenb., 1999ko irailaren 18koa)

Bidegabeko Lehiari buruzko 3/1991 Legea, urtarrilaren 10koa

(BOE, 10. zenb., 1991ko urtarrilaren 11koa)

Abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, kontratatze-
baldintza orokorrekin kontratazio telefonikoa edo elektronikoa
arautzen duena eta 1998-4-13ko 7/1998 Legea, kontratatze-
baldintza orokorreari buruzkoa, garatzen duena

(BOE, 313. zenb., 1999ko abenduaren 31koa)

BESTE ERREFERENTZIA BATZUK

Abenduaren 5eko 36/1988 Legea. Arbitrajearen Erregimen Juridikoa. (BOE, 293. zenb., 1988ko abenduaren 7koa).

Maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretua, Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena. (BOE, 121. zenb., 1993ko maiatzaren 21ekoa).

Auzitegi Gorenaren 1997ko azaroaren 3ko Epaia (Sinadura Elektronikoa). (Marginal Aranzadi RJ 1997\8252).

Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 1997ko maiatzaren 20ko 97/7/CE Gidaraia, urruneko kontratuen esparruan kontsumitzaileak babesteari buruzkoa. (DOCE L 144 zenb., 1997ko ekainaren 4koa).

Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2000ko ekainaren 8ko 2000/31/CE Gidaraia, Barne Merkatuko informazio-gizartearen eta batez ere merkataritza elektronikoaren alderdi juridiko batzuei buruzkoa (Merkataritza Elektronikoari buruzko Gidaraia) (DOCE L 178 zenb., 2000ko uztailaren 17koa). <http://www.aece.org/legislacion/DirectivaCE.pdf>

Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartearen Interneteko Publizitateari buruzko Kode Etikoa (AAP): <http://www.aap.es>

Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartearen Kode Etikoa (AECE): <http://www.aece.org>

Datuak Babesteko Agentziak Interneteko erabiltzaileei ematen dizkien aholkuak: <http://www.agenciaprotecciondatos.org>

5. TERMINOEN HIZTEGIA

| | |
|--------------------------------|---|
| ALGORITMO | Problema bat urrats-kopuru jakin batean ebazteko matematikako formula edo arau ordenatuen sekuentzia. |
| ALGORITMO KRIPTOGRAFIKO | Datuak zifratzeko eta desfzifratzeko behar den prozedura zehazten duten arauen multzoa. |
| APPLET | Nabigatzaile baten barnean eta edozein sistema eragiletatik egikaritu daitezkeen Javako programa txikiak. |
| ASIMETRIKO | Zifratzeko gako bat eta desfzifratzeko beste gako desberdin bat erabiltzen duen zifratzeko sistema. |
| ASINKRONO | Aurreikus ezin daitekeena edo modu irregularrean gertatzen dena. |
| BALIDAZIO | Mezu edo transakzio bat egiaztatzeko baldintzak betetzen direla ziurtatzeko erabilitako prozesua. |
| BANDA-ZABALERA | Sareko segmentu baten bidez transferi daitekeen informazio-bolumena neurtzeko modua. |
| BERRESTE | Hartzaileak transmisioa arazorik gabe jaso duela adierazten duen jakinarazpena. |
| BEZERO-ZERBITZARI | Bezeroen terminaleri edo programei zerbitzari baten datu-baseetan bildutako datuetara sartzeko aukera eskaintzen dien sistema informatikoen konfigurazioa. |
| BILATZAILE | Gako-hitzak sartuz Interneten informazioa bilatzeko aukera eskaintzen duen eta urrunetik erabil daitekeen programa. |
| BIT | Ordenagailu batek prozesa dezakeen informazio-unitaterik txikiena. |
| BROWSER (NABIGATZAILE) | Interneten web orri bateko edukiak ikusteko erabilizaileak erabiltzen duen programa. |
| CACHE | Sistema informatikoko edo prozesuko unitate zentralako disko gogorreko atal berezia, dokumentu berriak edo gehien erabiltzen direnak gordetzeko behin-behineko memoria gisa jokatzen duena. |
| DATUAK ENKRIPTATZE EDO KODETZE | Datuak formatu ulertezinean jartzeko prozesua; datu originalak algoritmo berbera erabiliko duen desfzifratzeko prozesu baten bidez berreskuratu ahal izango dira soilik. Zifratzeko gakoa eta desfzifratzeko gakoa berdinak direnean gako simetrikoaren sistema izango dugu eta, aldiz, bi gakoak desberdinak direnean gako asimetrikoaren sistema izango dugu. |
| DATU-BASE | Egitura komuna duten datuen bilduma. |
| DATUEN OSOTASUN | Transakzio seguruak arautzen dituen printzipioa; printzipio horren bidez transakzio batean emandako datuek ez dituzte akatsak eta ezin dira aldatu. |

| | |
|------------------------------------|---|
| DIRU ELEKTRONIKO | Sare telematikoen bidez ordainketak egiteko erabiltzen den dirua izendatzeko erabiltzen da. |
| DOMEINUAREN IZEN | Interneten IP motako helbide bat aipatzeko nemotekniko gisa erabiltzen den izendapen alfanumerikoa. |
| DOWNLOAD | Zerbitzari batetik erabiltzailearen ordenagailura fitxategi bat eramateko prozesua. |
| EDI (Electronic Data Interchange) | Datuen trukatzeko elektronikoa. Ez da kontsumo-merkataritzara zuzentzen, enpresen arteko merkataritzara baizik. |
| EGIAZTAGIRI | Gako kriptografiko bat erabiltzaile jakin batekin lotzen duen artxibo elektronikoa, egiaztatzen duen erakundearen sinadura digitala eta egiaztatzeko beharrezkoak diren gainerako elementuak barne hartzen dituena. |
| EGIAZTAGIRIETA-RAKO ERAKUNDE | Transakzio batean parte hartzen duten aldeak identifikatuko dituzten egiaztagiria emateko merkatarien nahiz erabiltzaileen konfiantza merezi duen erakundea. |
| EGIAZTATZE | Transakzio batean parte hartzen duten erabiltzaileen nortasuna edo datuen jatorria egiaztatzen duen prozesua. |
| FIREWALL | Sare bateko bi elementuren edo gehiagoren arteko komunikazioa bereizten edo iragazten duen hardwarearen eta softwarearen konbinazioa, hala, datuen segurtasuna bermatzeko eta sarbideak kontrolatzeko. |
| FONDOEN TRANSFERENTZIA ELEKTRONIKO | Finantza-erakunde bati diru-kopuru jakin batzuk titularraren kontu batetik titularraren edo beste norbaiten beste kontu batera igarotzeko agindua emateko baimentzen duen komunikazio elektronikoa. |
| FTP | Zerbitzari baten eta bere erabiltzaileen artean fitxategiak ekarri eta eramateko bidea ematen duen protokoloa. |
| GAKO PRIBATU | Gako asimetrikoren sisteman erabiltzen diren bi gakoetako bat, soilik gako horren jabeak ezagutzen duena. |
| GAKO PUBLIKO | Zifratzeko prozesu asimetrikoan erabiltzen diren bi gakoetako bat jendearen eskura dagoenean. |
| GATEWAY | Bi sare desberdinen arteko lotura, datuak batetik bestera igaro ahal izateko. |
| GIF | Irudiak trinkotzeko formatua, web orrien bitartez argazkiak ikusteko erabiltzen dena. |
| HASH | Bit-kopuru handia trinkotzen duen funtzio informatikoa, bit original guztien jarrerak azken emaitzan eragina izan dezan. Sinadura digitaletan eta informazioa zifratzeko sistemetan erabiltzen da. |
| HIPERTESTU | Zerbitzari bereberek edo Interneteko beste zerbitzari batzuetako beste eduki batzuetarako lotura duen testua. |

| | |
|--------------------------------|---|
| HOMEPAGE | Web helbide bateko orri nagusia. |
| HOST | Sare bati lotutako ordenagailua, terminal deritzen beste ordenagailu batzuetara zerbitzuak edo edukiak eramaten dituena. |
| HTML | Web orriak garatzeko erabiltzen den hizkuntza, hipertestuan oinarritzen dena. |
| IDENTIFIKATZAILE | Gako sekretu edo pasa-hitz batekin erlazionatutako pertsona bat identifikatzeko erabiltzen den karakterren katea. |
| INFORMAZIOA ZIFRATZEKO PROZESU | Datuak formatu ulertezinean jartzeko prozesua; datu originalak algoritmo berbera erabiliko duen deszifratzeko prozesu baten bidez berreskuratu ahal izango dira soilik. Zifratzeko gakoa eta deszifratzeko gakoa berdinak direnean gako simetrikoko sistema izango dugu eta, aldiz, bi gakoak desberdinak direnean gako asimetrikoko sistema izango dugu. |
| INTRANET | Internetek erabiltzen dituen protokolo berberak dituen sare pribatua. |
| IRC | Denbora errealean elkarriketan jarduteko aukera ematen duen Interneteko komunikazio-sistema. |
| ITURRI-KODE | Egikaritzeko formatuetara pasatu aurretik programak idazteko erabiltzen den maila altuko hizkuntza. Web orrietan, iturri-kodea HTML hizkuntzan egoten da. |
| JPG | Irudiak trinkotzeko formatua, web orrien bitartez argazkiak ikusteko erabiltzen dena. |
| KATALOGO ELEKTRONIKO | Internet bidez eskura daitekeen datu-basea, produktu, irudi, prezio eta beste hainbat elementuren deskripzioa egiten duena. |
| KONPENTSAZIO-GANBERA | Mezuak biltzeko eta beste erakunde batzuen izenean banatzeko aukera eskaintzen duen sistema. |
| LOTURA | Zerbitzari berean edo sareko beste zerbitzari batean kokatutako beste eduki batzuei buruzko erreferentzia, testu arrunta hipertestu bihurtzen duena. |
| LOTURA HIPERTESTUAL | Zerbitzari berean edo sareko beste zerbitzari batean kokatutako beste eduki batzuei buruzko erreferentzia, testu arrunta hipertestu bihurtzen duena. |
| MERKATARITZA ELEKTRONIKO | Telekomunikabideen sareen bitartez aplikazio informatikoak erabiliz egiten den merkataritzari buruzko termino orokorra. |
| MODEM | Ordenagailuko informazio digitala tonu eta soinu bihurtzen duen tresna, seinale garraiatzaile analogikoaren bitartez eta alderantziz informazioa linea telefonikoen bidez transmititzeko. |
| MOTOR BILATZAILE | Urrunetik sartzeko aukera eskaintzen duen programa, gako-hitzak sartuz Interneten informazioa bilatzeko aukera ematen duena. |
| MP3 | Internet bidez musika saltzeko aukera eskaintzen duen trinkotzeko formatua. |

| | |
|--|---|
| NABIGATZAILE | Erabiltzaileak Interneten web orri baten edukiak ikusteko erabiltzen duen programa. |
| ON-LINE | Sistema telematiko baten bidez eskura daitekeen edozein sistema edo zerbitzuren jabegoa. |
| OPT-IN: | Zuzeneko marketingean aplikatzen den sistema; bertan, beren gogoz zerrenda batean sartu diren pertsonak soilik jaso dezakete eskatu ez duten merkataritzako posta. |
| OPT-OUT | Zuzeneko marketingean aplikatzen den sistema bat; honen bidez, "Robinson" izena duen zerrenda batean dauden pertsonak posta komertziala igortzeko erabiltzen diren datu-baseetatik kanpo geratzen dira. |
| PASAGUNE | Bi sare desberdinen arteko lotura, datuak batetik bestera igarotzeko aukera eskaintzen duena. |
| PIN | Zenbakizko kodea edo kode alfanumerikoa, oro har sistema batean sartzeko gako modura erabiltzen diren lau zifrez osatua. |
| POSTA ELEKTRONIKOAREN BUZOI | Zerbitzari batean posta elektronikoaren erabiltzaileak hartzen nahiz bidaltzen dituen mezuak gordetzeko atala. |
| PSI | Interneteko zerbitzuen hornitzailea. |
| RSA | Zifratu asimetricorako algoritmoa, Rivest, Shamir eta Adlemanek sortutakoa. |
| SET | Interneteko transakzioetarako diseinatutako segurtasun-protokoloa, parte hartzen dutenen nortasun-ezaugarriak egiaztatzeko bidea ematen duena. |
| SINADURA DIGITAL | Transakzio seguru baten alderdiei dagozkien datu zifratuak, transakzioen egiazkotasuna eta zuzentasuna egiaztatzeko helburua dutenak. |
| SPAM | Eskatu gabe posta elektronikoko mezu ugari igortzea Interneteko erabiltzaile askori, publizitate-mezuak helaraziz. |
| SUEBAKI | Sare bateko bi elementuren edo gehiagoren arteko komunikazioa bereizten edo iragazten duen hardwarearen eta softwarearen konbinazioa, hala, datuen segurtasuna bermatzeko eta sarbideak kontrolatzeko. |
| TROIAKO ZALDI | Gero baimenik gabe sartzeko bidea izateko sistema batean ezartzen diren programak edo fitxategiak. |
| TXARTEL ADIMENDUN | Plastikozko txartela, kreditu-txartelaren antzekoa, informazioa, egiaztagiria, programak eta diru elektronikoa biltzeko zirkuitu integratua duena. |
| UKO EZ EGITEA | Alderdiei transakzio batean parte hartu dutela ukatzea eragozten dien transakzio seguru bati atxikitako printzipioa. |
| URL | Interneteko helbidea. |
| WORLD WIDE WEB EDO MUNDU ZABALEKO AMARAUN | Interneten dokumentuak biltzeko eta banatzeko erabilitako sistema, hipertestuaren eta nabigatzeko programen erabileran oinarritutakoa. |

6. LOTURAK

Industria, Merkataritza eta Turismo Saila
Kontsumo Zuzendaritza
Kontsumitzaileen Europako Zentroa
E-maila: cec@ej.gv.es
http://www.euskadi.net/consumoinfo

Datuak Babesteko Agentzia
http://www.agenciaprotecciondatos.org

Publizitatea Autokontrolatzeko Elkartea
http://www.aap.es

Merkataritza Elektronikoko Espainiako Elkartea
http://www.aece.org

Merkataritza Elektronikoko eta Marketing Zuzeneko Federazioa
(Robinson Zerrenden Zerbitzua)
http://www.fecemd.org/

Internet Contract-Soft
http://www.onnet.es

