

9. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

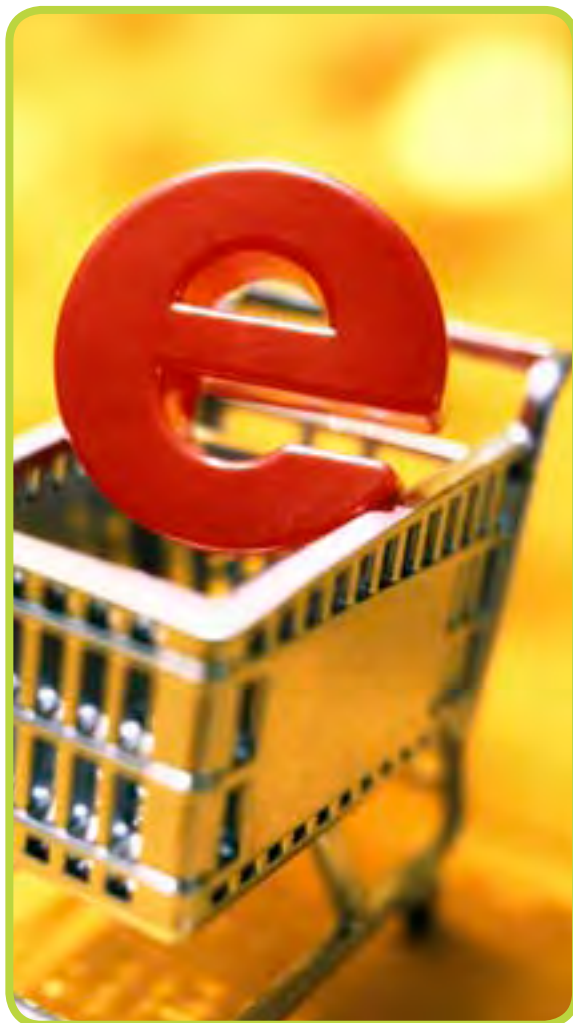
Zure eskubidea da...



# Zure eskubidea da

Merkataritza elektronikoa urrutiko erosketa modalitatea da, eta asko hedatzen ari da azkenaldi honetan, kontsumitzaileok teknologia berriak gero eta gehiago erabiltzen ditugulako.

Erosketa modalitate eroso da, mota guztietako produktuak eros ditzakegulako etxetik mugitu gabe, oinarrizko janariak edo oporrak adibidez, eta horregatik zenbait kontsumitzailek horren alde egiten dute. Bestetik, sistema hori erabiltzen duten enpresa hornitzaileek banaketa-kostuak aurrez ditzakete, eta beraz, produktuak merkeago eskaini.



Alabaina, salerosketa hori bi alderdientzat ahalik eta ondoen atera dadin, zer eskubide ditugun jakin behar dugu, eta beharrezko prebentzio-mekanismoak jarri behar ditugu abian:

**Produktuaren ezaugarri guztien xehetasunak ezagutzea.**

Internet bidez eskainitako produktu edo zerbitzuaren ezaugarriak behar bezala interpretatzeko, produktuaren ezaugarri guztiak web-orrian ongi jasota daudela egiaztatu behar dugu. Urrutiko kontratazio-bitartekoa denez, kontsumitzaileak ezin ditu zuzenean produktuaren ezaugarriak ikusi, eta horregatik saltzaileak ahalik eta ondoen jaso behar ditu web-orrian eragiketaren xedearen nondik norako guztiak.

Eskaintzak, besteak beste, honako datu hauen berri eman behar du:

- Prezioa
- Ordaintzeko modua
- Ezaugarri teknikoak
- Erabiltzeko betekizunak
- Berme aplikagarriak
- Erreklamazioen erregimena

# Zure eskubidea da

**Produktuaren azken prezioa jakitea, zergak eta bidalketa-gastuak barne, erosketa egin aurretik**

Prezioak argi eta zehatz jaso behar dira, zergak barne hartuta dauden edo ez esanbidez adierazita. Bidalketa-gastuei buruzko informazioa ere eman behar da.

Eskaria onartu aurretik zehaztu behar da erosketaren azken zenbateko osoa.

**Datu pertsonalen helburuaren eta etorkizuneko erabileren berri izatea, eta datu horiek edozein unetan zuzentzeko edo baliogabetzeko aukera badagoela jakitea.**

Erosketa-prozesuan zehar, denda birtualak erosketa egin behar duenari datu pertsonalak eskatuko dizkio, baita kreditu edo kargu-txartel baten zenbakia eta kobratzeko beharrezko datuak ere. Ziurtatu beharra dago establezimenduak bete egiten duela datuak babesteari buruzko indarreko araudia, eta, ondorioz, honako hauei buruzko informazioa ematen duela:

- Aitortutako datu-fitxategi bat badagoela.
- Fitxategiaren arduradunaren nortasuna eta helbidea.
- Datu-bilketaren helburua.
- Kontsumitzaileak bere datuak kontsultatzeko duen eskubidea.

- Kontsumitzaileak bere datuak baliogabetzeko duen eskubidea.
- Kontsumitzaileak bere datuak zuzentzeko duen eskubidea.
- Kontsumitzaileak bere datuak erabiltzearen aurka egiteko duen eskubidea.



Nolanahi ere, datu pertsonalak eta kreditu edo kargu-txartelaren zenbakia eman aurretik, kontratua ingurune seguru batean, hots, web-orri seguru batean, egin behar dugula ziurtatu behar dugu.

Nabigatzaileak ohartarazten dio internautari web-orri seguru batean dagoela: segurtasunaren adierazgarri den ikonoa giltzarri itxi bat izaten da normalean, argitu egiten dena segurua ez den dokumentu batetik dokumentu seguru batera igarotzean. Gainera, URLa edo helbide-barra, <http://> izatetik <https://> izatera igarotzen da.

# Zure eskubidea da

Erosketari uko egitea, zazpi eguneko epean produktua jasotzen dugun uneaz geroztik, aldeztu aurretik justifikatu gabe. Atzera egiteko eskubidea.

Indarreko araudiak bide ematen dio produktuaren erosleari kontratua askatasunez bertan behera uzteko, 7 eguneko epean ondasuna jasotzen duen edo zerbitzua kontratatzen duen egunaz geroztik, saltzaileari adierazi beharrik gabe zer dela eta hartu duen erabaki hori. Epe hori 3 hilabetera luzatuko da baldin eta saltzaileak informatzeko betebeharra betetzen ez badu.

Badaude zenbait salbuespen, hala nola:

■ Ordaindutako objektuak berehala kopia badaitezke (liburu bat, fotokopia daitekeelako, ordenagailu-programa bat, bikoitz daitekeelako, eta abar).

■ Gorputz-higienerako produktuak.

■ Beren ezaugarriak direla medio, itzuli ezin daitezkeen produktuak (ikuskitun baterako sarrerak, ikuskizuna amaitu eta gero; eguneko prentsa; eta abar).

Itzulketaren zuzeneko gastuak eroslearen kargura dira, eta saltzaileak eskubide hori gauzatzeko eskaera egin dezake.



Nolanahi ere, ondasuna edo zerbitzua saldu dion enpresaren itzulketa-politikaren berri izan behar du erosleak, eta bertan ezarritako itzulketa-urratsei jarraitu.

Kontsumitzaileari atzera egiteko eskubidea gauzatzeagatik zehapena ezartzen dioten klausulak gehiegizkotzat joko dira, eta ondorioz erabat deusezak izango dira.



# Zure eskubidea da

## Zenbait ordainketa modu segururen artean hautatzea.

Oro har, ordainketa elektronikoko sistema batek honako segurtasun-betekizun hauek bete behar ditu:

**Konfidentzialtasuna:** transakzio baten bidez trukaturako datuak ezin dira inoiz publiko egin. Datuak enkriptatuz lortzen da hori.

**Osotasuna:** datuak ezin dira aldatu, are gutxiago banku-kontu baten zenbakiari ordaindutako zenbatekoak badira eta abar. Hori bermatzeko, laburpen-funtzioak eta sinadura digitalak erabiltzen dira.

**Autentifikazioa:** ordainketa-sistema orotan inplikaturako alderdiek beren nortasuna egiaztatatu behar dute.



Segurtasun-protokolo hori erabiltzen duten zerbitzariak zerbitzari seguruak dira, eta giltzarrapo itxia da haien bereizgarria, nabigatzailean ageri dena. Horrek zera esan nahi du, SSL saio bat ireki dela, eta, hortaz, enpresa saltzailearen eta pertsona eroslearen arteko merkataritza-harremana enkriptatuta dagoela.

## Kontratazioaren aurretik, informazioa jasotzea.

Kontratazio-prozedurari hasiera eman aurretik, hartzaileak honako hauei buruzko informazio argia eta iraunkorra eduki behar du:

- Kontratua egiteko bete beharreko izapideak.
- Zerbitzua ematen duenak kontratua egiteko erabilitako fitxategi informaticoa artxibatu behar duen edo ez, eta artxibo hori eskuragarri egongo den edo ez.
- Datuak sartzean akatsak identifikatu eta zuzentzeko eskuragarri dituen bitarteko teknikoak.
- Kontratua zer hizkuntzatan egin daitekeen.

Produktuari edo zerbitzuari buruzko datuek argiak, zuzenak eta nahikoak izan behar dute, gaizki-ulertuak saihesteko.

Kontratua egin ondoren, kontsumitzaileak 30 eguneko epearen barnean jaso behar du erositako produktua, kontratua onartzen duen egunetik zenbatzen hasita.