

9. ALDIZKARIA. 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

# Zuri gerta dakizuke

Merkataritza elektronikoaren salmenta modalitatea oraindik ere zalantza-iturri da herritarrontzat. Ordaintzeko modu seguruen bilatzen dugu betiere, eta gainera dagoeneko ordaindu dugun gai hori jasoko ote dugun ez dugu garbi ikusten.

Enpresa batzuek lineako konfiantzazko bereizgarri publikoak erabiltzen dituzte, beren kodigo etikoa eta autorregulazio-sistemari atxikita daudenak. Kode etiko horiek noizean behin berraztertzen dituzte, gizartean edota teknologien egoeran zein garapenean gertatzen diren aldaketetara egokitzeko eta horrela eguneratzeko.

Jarraian azalduko dugun kasua borondatezko bitartekotza-ekintza baten bitartez konpondu zen, AECEMen (Merkataritza Elektronikoaren eta Harreman Marketinaren Espainiako Elkarte) aurrean.

## **GERTAKARIEN KONTAKETA:**

Konsumitzaileak erosketak bat egin zuen etxerako gai bat 80 eurotan eskaintzen zuen on-line supermerkatu batean. Erosketak egin zuen orrian zera zegoen jasota, entrega-epea 5 lanegunekoa zela.

Konsumitzaileak zera adierazi zuen, erosketaren ostean, mezu elektronikoa bat jaso zuela enpresaren eskutik, eta, horren arabera, entrega atzeratuko zela, erosketak ondoko 15 eguneko epea jarrita.

Erosketak egin zuenetik hilabete eta erdi igarotzen ondoren, produktua jaso gabe jarraitzen zuten kontsumitzaileak, eta horregatik, enpresa hori *Confianza Online* sistema bati atxikia zegoela baliatuz, erreklamazio bat jarri zuen, elkarte horrek arazoa konpon zezan.



# Zuri gerta dakizuke

Erreklamazio horretan, eskatutako produktua, edo, horrelakorik ezean, antzeko produktu bat, prezio berean berehala entregatzeko eskaera egin zuen kontsumitzaileak.

## **Adostasuna:**

*Confianza Onlineri* atxikitako enpresek merkataritza elektronikoaren eta publizitate elkarreragilearen kode etikoa onartzen dute. Kode horren 17. artikulua, entrega-epetegi buruzkoak, honako hau ezartzen du: enpresak bidali edo maileguz utzi ezin baiditzake kontratatutako produktu edo zerbitzuak kontratuan adierazitako epearen barruan, edo gehienez ere hogeita hamar eguneko epearen barruan, erosleak eskaria jakinarazi dion egunaren biharamunik zenbatzen hasita, kontsumitzaileari eman beharko dio horren berri, eta produktua edo zerbitzua eskuragarri egongo den epe berriaren berri ere emango dio. Kasu horretan, kontsumitzaileak kontratua suntsiaraz dezake eta produktuaren edo zerbitzuaren zenbatekoa itzultzeko eskatu, dagoeneko ordaindu badu. Hala egingen badu, enpresak lehenbailehen itzuli beharko ditu ordaindutako kopuruak, gehienez hogeita hamar eguneko epean kontsumitzaileak itzulketa eskatu duen egunetik zenbatzen hasita.

Bi alderdiak Bitartekotza Batzordearekin bildu ondoren, enpresa saltzaileak barkamena adierazi zuen entregan atzeratu

zirelako hornitzailearekin arazo bat izan zutelako, eta produktua entregatzeko eta bidalketa-gastuak itzultzeko konpromisoa hartu zuen.



Erosleak begi onez ikusi zuen lortutako adostasuna, eta beraz gai horri dagokionez lege-ekintzarik ez egiteko konpromisoa hartu zuen.