

9. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia:

Merkataritza elektronikoa

Merkataritza elektronikoa

24 orduz irekita, urteko 365 egunetan
Vending? Ez, merkataritza elektronikoa.

Teknologia berriei esker, denbora eta distantzia ez dira oztopo erosteko edo saltzeko.

Internetek eta munduko informazio-sareek bide eman diete produktu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei ateak askoz ere beranduago ixteko, jendaurreko ordutegiak gaindituz, baita hainbat lurraldetara hedatzeko ere.

Merkataritza elektronikoak aurrera jarraitzen du, "mugarik gabeko enpresa" baten antzera, une oro edozein gauza jende guztiaren eskura jarritz...

Peio eta Marta bikotea dira, eta hiriaren kanpoaldera joan dira bizitzera. Biek ere lanaldi zatitua dute, eta oso denbora gutxi geratzen zaie erosketak egitera joateko.

Etxebizitzaren kokapena ere oztopo da, aldamenean oso zerbitzu gutxi dituztelako, ogi-denda bat eta azken orduko produktueterako beste establezimendu bat bakarrik. Autoa hartu behar dute ezinbestean, erosketak egitera joateko.

Alabaina, Martak "sekretu" bat dauka, dena eskura edukitzea ahalbidetzen diona. Etxetik mugitu gabe, ordenagailuan, prezioak eta

produktuak bilatu, hautatu eta konparatzen ditu. Martak Interneten bitartez egiten ditu erosketak, harentzat oso eroso eta erraza delako.

Peiok, ordea, ez du begi onez ikusten erosketaren mota hori, saltzailearen "aurpegia" ikusi ezin dezakeelako. Salmenta bakoitzaren atzean engainua edo iruzurra egon daitekeela uste du, hau da, datu pertsonalak gorde ditzaketela, produktua ez bidaltzeko aukera ere badagoela, eta, gainera, dirua gal dezakeela.



Merkataritza elektronikoa

Gure on-line erosketaren egiterakoan, lehenik eta behin, gure ordenagailua mehatxu informatiko guztietatik libre dagoela ziurtatu behar dugu: birusak, software espioiak, troiarrak edo bestelako malwareak. Orobat, suebakia aktibatuta eduki behar dugu, eta gainerako neurriak hartuta. Behin ordenagailua prest dugunean, honako urrats hauek egin behar ditugu Internet bidez zerbait erosteko:

- Hautatu on-line dendak.
 - Internet bidez zerbait erosi aurretik, web-orria segurua dela egiaztatu behar dugu:
(https letrak edo giltzarrapo itxiaren ikonoa adibidez, segurtasun-adierazgarri dira).
- Identifikatu enpresa saltzailearen datuak.
 - Izen osoa, IFK, posta-helbidea, telefono-zenbakia, merkataritza-erregistroa eta helbide elektronikoa.
 - Datu horiek publikoak eta begi-bistakoak izan behar dute, orrian, ongi ikusteko moduko tokian adierazita.
- Hautatu produktua edo zerbitzua, bila gabiltzan ezaugarrien arabera: funtzionaltasuna, prezioa eta abar.

Informazio zehatza eta argia bilatu behar dugu edozein produkturen inguruan: prezioa, salmenta-baldintzak, bidaltzeko moduak eta gastuak, kostu osagarriak, zergak (BEZa eta abar),

baita datuen pribatutasunari, bermei, entregari eta itzulketei buruzko politiken inguruko informazioa ere.

Konparatu kalitatearen eta prezioaren arteko erlazioa, eta aukeratu gure premietara egokitzen den produktua.



- Bildu gaia erosketara-organara.
Egiaztatu prezioa eta unitate kopurua bat datozela alde aurretik ezarritakoarekin.
- Eman soilik erosketaren egiteko behar-beharrezkoak diren datuak, erosketaren prozesuaren garapenerako beharrezkotzat jotzen ez ditugun datuak bete gabe utzita.

Merkataritza elektronikoa

- Hautatu ordainketa modua.
 - Kasu bakoitzean, modurik erosoena eta seguruena hautatuko dugu.
- Gorde edo inprimatu ordainagiria, eskariaren baldintza guztiekin eta kontaktuko e-mail guztiekin batera.

Toki seguru batean gorde behar da, edozein erreklamazioren aurrean ordainagiri gisa baliatuko delako.

Internet bidez zenbait erosketa egin ondoren inolako arazorik gabe, Peiok eta Martak, telebista aldatu behar dutela ikusirik, telebista berria on-line erostea erabaki dute. Establezimendu askotan bila eta bila aritu ondoren, azkenean gogoko bat aurkitu dute, gainera askoz ere merkeagoa dena hiriko establezimenduetan ikusi dituztenak baino.

Enpresaren datuak bilatu dituzte jarraian: "aurrera, enpresa fidagarria da-eta". Eskaria egin dute. Enpresak ohartarazi die eskaria jaso dutela eta eskaria bidaltzeko epea. Peiok eta Martak espresuki onartu dute, eta dagoeneko ordaintzea baino ez da falta, hain zuzen ere Internet bidezko erosketen alderdirik zalantzarriena. Ea ba, giltzarrapo itxia, https... Antzaenez, ordainketa segurua da. Alabaina, beste zalantza bat sortu zaie. Orriak zenbait ordainketa modu eskaintzen ditu eta ez dakite zein aukeratu.

Internet bidez ordaintzeko moduak ugarriak eta askotarikoak dira, eta horregatik bakoitzaren nondik norakoen berri izatea komeni da:



- Kutxazain birtuala edo saltokiko terminala: Kreditu-txartelarekin ordaintzea, finantza-entitate baten pasabide seguruaren bitartez. Establezimenduetako datafonoen antzera dabil.

Merkataritza elektronikoa

Txartelaren zenbakia enkriptatuta doa bankuko zerbitzarietarako, eta, hortaz, ezinezkoa da hirugarren pertsonen eskura egotea.

■ Aurreordainketako txartel birtuala:

Bankuak, kontsumitzailearen eskaerari jarraiki, txartel bat ematen dio, kontsumitzaileak adierazitako kopuruarekin "kargatuta", eta kontsumitzaileak ezkutuko zenbaki baten bitartez eskuratzen du txartel hori. On-line erosketa egiteko, erosleak ezkutuko zenbakia sartuko du eta zenbatekoa txartel horretatik kenduko zaio. Txartel horiek on-line erosketetarako soilik dira baliagarri.

■ Telefono bidezko ordainketak:

Banku batek telefono-zenbaki bat eroslearen kontu korrontearen edo kreditu-txartelaren zenbakiarekin lotzen du, eta horrela ordaintzen da. Kopuru txikiko ordainketetarako erabiltzen da normalean. SMS bidez egin daiteke, edo bestela tarifikazio osagarriko telefonoen bitartez edo modem edo dialerren bidez erakunde hornitzailearekin bat eginez.

■ Posta elektronikoz ordaintzea:

Banku-kontu baten datuak helbide elektronikoz bati lotzen zaizkio. Pertsona bere banku-kontuarekin edo kreditu-txartelarekin erregistratzen da lehen aldiz, eta ondorenean,

izena eman beharrik gabe, ordainketak agintzen ditu kontu edo txartel horren kargura. eBay taldearen *Paypal* edo *Bill me later*; *Google Checkout* eta *Amazon Payments* dira ezagunak, besteak beste.

■ Txeke elektronikoak:

Txeke tradizionalen on-line bertsioa.

Beste aukera batzuk:

■ Jasotzean ordaintzea:

Produktua jasotzean ordaintzen da. Oraindik esku-dirutan egiten den ordainketa modu bakarra da. Fidagarriaren bat da.



Merkataritza elektronikoa

■ Banku-transferentzia:

Zenbatekoa sartzen da saltzailearen kontu batean, produktua jaso aurretik.

■ Helbideratzea:

Eroslearen banku-kontutik kobratzen da zuzenean.

Posta elektronikoa bidez ordaintzea erabaki dute azkenean. Klik egin dute "onartu" teklan. Hogeita lau orduko epean, onospena edo hartu-agiria jasoko dute mezu elektronikoa baten bitartez, eragiketa amaitzeko.

Marta eta Peio pozik daude azkenean telebista berria erosi dutelako, eta non jarriko duten ere erabaki dute dagoeneko. 15 egunez itxaron behar dute, besterik ez.

Enpresa saltzaileak gehienez 30 egun dauzka eskaria entregatzeko. Kasu honetan, gainera, entrega 15 eguneko epean egiteko konpromisoa hartu du, zerbitzua hobetzeko.

Peio berriz ere kezkatu azaldu da: Eta beste produktu bat bidaltzen badigute, eskatu dugunarekin zerikusirik ez duena?, eta iristen ez bada?, eta gure itxaropenak betetzen ez baditu?, eta...?

Prebenitzeko, eskari-orria inprimatu eta gorde dute, bermea baliatu edo itzulke-ta egin behar badute aurkezteko.

Salbuespenetan izan ezik, indarreko araudiak bide ematen dio gaia urrutiko sistema baten bitartez erosi duenari kontratua askatasun osoz bertan behera utz dezan, 7 eguneko epean kontratua jasotzen duenetik edo zerbitzua kontratatzen duenetik zenbatzen hasita, baina saltzailearen esku dago epe luzeago bat ezartzea. Epe hori 3 hilabetera luzatuko da baldin eta saltzaileak informatzeko betebeharra betetzen ez badu.

Kontsumitzaileak ez du zertan adierazi zer dela-eta hartu duen erabaki hori, baina kontratuari uko egin behar diola adierazi behar du espresuki.



Merkataritza elektronikoa

Kontsumitzaileak saltzaileari gaia itzuliko dio, eta saltzaileak, berriz, gai horregatik ordaindutako dirua itzuliko dio, ordainketan erabilitako sistema erabiliz.

Itzulketaren zuzeneko gastuak eroslearen kontura dira, eta saltzaileak eskubide hori gauza dezake.

Nolanahi ere, produktua edo zerbitzua saltzen duen enpresaren itzulketa-politikaren berri izan behar du erosleak, eta politika horren urratsei jarraitu.

Eskaria iritsi da. Azkenean telebista berria etxean! Entrega sinatu dute eta paperak gorde dituzte, eskari-orriarekin batera.

Telebista entxufatu dute, eta, erabilera-jarraibideak arretaz irakurri ondoren, martxan jarri dute. Dena ongi dabil, eta

hortaz Peioren eta Martaren poza are handiagoa da. Internet bidez erosketa segurtasunez egiteko urrats guztiak bete dituzte lehen aldiz, eta beraz beldurra uxatu dute etorkizunari begira. Gainera, behar zuten produktu bat daukate etxean.

Zer ematen dute gaur telebistan?...

