



INTERNET BIDEZKO EROSKETA EB-N

EZAGUTU ZURE ESKUBIDEAK

EB-N PRODUKTUAK EROSTEKOTAN BAZAUDE, BADITUZU ESKUBIDE BATZUK.



ZER GERTATZEN DA PRODUKTUA KONPONDU BEHAR BADIZUTE EDOTA DIRUA ITZULI?

- > EBko edozein tokitan erosi baduzu produktu bat eta akastuna bada, esandakoa ez bada edo esandakoaren arabera funtzionatzen ez badu, saltzaileak konpondu egin behar du edo dohainik ordeztu, deskonturen bat eskaini edo ordaindutakoa osorik itzuli.
- > Oro har, osorik itzultzea edo zati bat itzultzea bakarrik eskatu ahal izango duzu produktua ezin bada konpondu edo ordeztu.
- > Herrialde batzuetan, akatsa antzeman eta bi hilabeteko epea daukazu saltzaileari akatsaren berri emateko.
- > Produktua jaso eta lehen sei hilabeteetan erakutsi behar diozu saltzaileari produktua akastuna dela edo ez datorrela iragarritakoarekin bat.
- > Sei hilabete igarota, EBko herrialde gehienetan frogatu egin behar duzu akatsa bazegoela produktua jaso zenuenean, erabilitako materialen kalitate txarragatik dela erakutsiz, esate baterako.
- > Saltzaileak beti eskaini behar du konponbide bat.
- > 14 eguneko «hausnarketa-aldi» bat daukazu Internet bidez egindako erosketak bertan behera uzteko eta itzultzeko, arrazoia edozein dela ere.

- > Hausnarketa-aldi hori ez da aplikatzen erosketa jakin batzuetan, hala nola hegazkineko edo treneko txartelek, kontzertuetarako sarrerekin, hoteletako erreserbekin, ibilgailu-alokairuko erreserbekin, artikulu pertsonalizatuekin, deskargatutako eduki digitalekin edo partikular bati erositako produktuekin.
- > Bertan behera uzteko jakinarazpena jaso eta 14 eguneko epean egin beharko dira itzulketak, baina saltzaileak itzulketa hori atzeratu ahal izango du baldin eta oraindik produktuak jaso ez baditu edota itzuli direnaren proba jaso ez badu. Produktuak kaltetuta badaude edo akatsen bat badaukate, bidalketa-gastuak ere itzuli egin beharko dira.
- > Informazio gehiago: https://europa.eu/youreurope/guarantee_es



¿KONTSUMITZAILE GISA, ZER BERME IZATEKO ESKUBIDEA DAUKAZU?

- > Beti daukazu gutxienez bi urteko bermea izateko eskubidea, inolako kosturik gabe, eta berdin dio produktua Internet bidez, denda batean edo posta bidez erosi duzun.
 - > Erositako produktua jasotzen duzun unetik aurrera hasiko dira kontatzen bi urte horiek.
- > Bi urteko bermea gutxienezko eskubidea da; zure herrialdeko araudiak zabaldu egin dezake babes hori. Nahiz ete araudiak bat ez etorri, beti egingo da kontsumitzaileen interesen alde.
- > Bigarren eskuko produktuek ere bi urteko bermea daukate. Herrialde batzuetan, berme hori bi urte baino gutxiagokoa izan daiteke, baina sekula ez urte batetik beherakoa.
- > Informazio gehiago: https://europa.eu/youreurope/guarantee_es



PRODUKTUEN BIDALKETA ZEINTZUK DIRA ZURE ESKUBIDEAK?

- > **Beti eman behar dizute informazio argia erosketaren guztizko prezioari buruz, bidalketa-gastuak eta harekin lotutako beste kostu batzuk barne hartuta.**
- > Erantsitako beste kosturen bat badago, adostasuna adierazi behar duzu berariaz.
- > Produktuak bidaltzen direnetik jasotzen diren arte jasan ditzaketen kalteen erantzulea saltzailea da.
- > Erositako produktuak ez badituzu berehala jasotzen edo etxera bidaltzeko eskatu baduzu, saltzaileak 30 eguneko epea dauka haiek entregatzeko.
- > 30 eguneko epean edo adostutako epean jaso ez badituzu, saltzaileari jakinarazi behar diozu eta arrazoizko beste epe bat eman.
- > Luzatutako epe horretan saltzaileak ez badizu produktua eman, kontratua bertan behera uzteko eskubidea daukazu eta ordaindutako zenbatekoa lehenbailehen jasotzeko eskubidea..
- > Informazio gehiago: https://europa.eu/youreurope/shipping_es

INFORMAZIO GEHIAGO

<https://europa.eu/youreurope/es>

© Unión Europea, 2018
Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2018.
Reutilización autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.
La política relativa a la reutilización de los documentos de la Comisión Europea fue establecida por la Decisión 2011/833/UE (DO L 330 de 14.12.2011, p. 39). Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.

Argitaraldia: 1.a argitaletxe honetan: 2019ko urria

Ale-kopurua: 170 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa. Kanpo Harremanetarako Idazkaritza Nagusia. Lehendakaritza

Internet: www.euskadi.eus

Itzulpena: IZO (Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala)

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

Inprimaketa: XXXXXXXXX

Lege-gordailua: VI XXXXX-2019



ZER JOTZEN DA «ABUSUZKO TRATUTZAT» EROSKETAK EGITEN DIRENEAN?

- > Ondasunak eta zerbitzuak erosten dituzunean Europar Batasunean, EBren legeriak babesten zaitu merkataritza-praktika desleialen aurrean.
- > **Enpresek informazio zehatz nahikoa eman behar dizute, zuk, jakinaren gainean egonda, erosi edo ez erosi erabaki ahal izateko. Hori egiten ez badute, jarduketa desleiala dela jo daiteke eta errekurritzeko eskubidea daukazu.**
- > Babestuta zaude merkataritza-praktika desleialak diren bi mota nagusiren aurrean:
 - > **iruzurrezko praktikak**, ekintzez (informazio faltsua eman) edo ez-egiteen bidez (informazio garrantzitsua izkutatu)
 - > **praktika erasokorrak** erostera behartzeko.
- > Zer bait «doakoa» bada, kostu hauek ordaintzera zaude behartuta, besterik ez:
 - > iragarkiari erantzutearen kostua
 - > artikulua zuk zeuk jasotzearen edo zuri entregatzearen kostua.
- > Informazio gehiago: https://europa.eu/youreurope/unfair_es

ZURE KASUA IZAN LITEKE HONAKO HAU Kontuz ezkutuko publizitate engainagarriarekin

Johannesek aldizkari batean irakurri du kafetera-marka bati buruz, ustez, irakurle batek egindako aipamena. Irakurlearen arabera, marka horretako kafeterak oso onak dira eta oso ondo dabilta. Johannesek erabakitzen du marka horretako kafeterak erosi dituztenen iritziak begiratzea Interneten. Komentario asko aurkitzen du haien kalitate txarrari eta gehiegizko prezioari buruz. Kritika horiek egin dituztenak engainatuta sentitzen dira ustez irakurle horrek egindako aipamenarekin, izan ere, ezkutuko publizitatea baita. EBren araudiaren arabera, argi egon beharko luke iragarki bat zela. Beraz, kafetera-markak argibideak eman behar ditu horren inguruan eta barkamena eskatu. Merkataritza-praktika batzuk debekatuta daude egoera edozein dela ere. Horien artean daude amu bidezko publizitatea, sendatzeko ahalmenei buruzko argudio faltsuak, adingabeen manipulazioa, komunikabideetako ezkutuko publizitatea, piramide-eskemak eta eskatu ez diren etengabeko eskaintzak.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
PRESIDENCIA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco