

13

AZAROA  
2018

# EROSITAKOA ITZULTZEKO BALDINTZAK

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

 **kontsumoBIDE**  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## Dendak noiz onartu behar du erositako zerbait itzultzea?

- ▶ Orokorrean, saltokiek **ez dute erositakoa itzultzea derrigor onartu beharrik**. Legeak bakar-bakarrik behartzen du erositakoa aldatu edo dirua itzultzera, baldin eta produktuak **akatsen bat** badu.



- ▶ Horrelakoetan zure eskubidea betetzea eska dezakezu, azken batean, egin duzun kontratua **ez da bete edo txarto bete** da eta beraz, **legezko bermea** arautzen duten arauak ezarri beharko lirateke.
- ▶ Bi urteko epea dago produktu berrietarako eta gutxienez urte betekoa bigarren eskukoetarako. Tarte horretan saltokiak **konponketaren bat eskaini** behar du (erositakoa konpontzea, produktua aldatzea edo kontratua bertan behera uztea).
- ▶ Horrelakorik gertatuz gero eta negozioak ez balizu erantzunik emango, erreklamazioa aurkezteko aukera izango zenuke.

## Zenbait saltokitan zergatik itzul daiteke erositakoa?

- ▶ Saltokiek askatasun osoa dute **itzultze-kontuei buruzko baldintzak ezartzeko**.

- ▶ Saltoki askok zenbait aukera eskaintzen dute bezero berriak erakartzeko: erositakoa aldatzea, itzultzea, etorkizunean aldatzeko bale bat jasotzea trukean edo dirua itzultzea.



- ▶ Arazorik ez izateko, hobe duzu **erosi aurretik galdetzea dendak zein sistema erabiltzen duen produktua itzultzeko**.

# Zer da atzera egiteko eskubidea eta noiz erabiltzen da?

- ▶ **Atzera egiteko eskubidea** kontratua baliogabe uzteko aukera ematen dizun eskubidea da, hau da, erositakoaz damutu eta zigor eta justifikaziorik gabe itzultzekoa.



Eskubide hau betebehar hori ezarrita dute kontratuetan **baino ez da aitortzen:**

- **urrunean egindako kontratuak** (online bidezko erosketak,...)
- **saltokitik kanpo egindako kontratuak** (txangoak, ...)

Hala eta guztiz ere, salbuespenak egon daitezke produktu edo zerbitzu-motaren arabera.

- ▶ Eta **eskaintzak, promozioak, publizitateak edo kontratuak berak zehazten duenean** ere erabil daiteke.

## Zein epe daukat atzera egiteko?

- ▶ Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko **legezko epea 14 EGUN NATURALEKOA** da. Eta produktua jaso edo zerbitzua kontratatu zen egunetik hasten da zenbatzen.
- ▶ Enpresak **ez badizu** eskubide honen berri **idatziz** eman eta ez badizu atzera egiteko agiria entregatu, epea **hamabi hilekoa** izango da, hasierako ezeztapen aldia agortu zenetik zenbatzen hasita. Hamabi hileko epe horretan eskubideaz jakinarazten badizute 14 egun natural izango duzu (informazioa jasotzen duzuketik zenbatzen hasita).



# Nola erabili atzera egiteko eskubidea?

**KONTRATUARI UKO EGITEKO INPRIMAKIA**

Nori zuzendua:  
\_\_\_\_\_  
(Enpresaren izena edo sozietaite izena)

\_\_\_\_\_  
(Helbidea-Posta-kodea-Udalerria)

Gutun honen bidez, nik \_\_\_\_\_  
(Kontratua sinatu duen pertsonaren izen-abizenak)

\_\_\_\_\_  
NANarekin

eta helbide honekin \_\_\_\_\_  
(Helbidea-Posta-kodea-Udalerria)

**Kontratu honi uko egiten diodala jakinarazten dizut:**  
(Alderazi erio bete degingina)

**PRODUKTU BATEN EROSKETA:**  
Produktu honen erosketa: \_\_\_\_\_  
(Alderazi erosketa artikulua/k)  
Data honetan jasota: \_\_\_\_\_  
(Alderazi produktua noiz jaso den)

**ZERBITZU EDO HORNIDURA BATEN KONTRATAZIOA**  
Kontratututako hornidura edo zerbitzua: \_\_\_\_\_  
(Alderazi zein zerbitzu edo hornidura kontratatu den)  
Data honetan eskatu edo kontratatu da: \_\_\_\_\_  
(Alderazi kontratua noiz sinatu den)

\_\_\_\_\_  
(Udalerria) (n) ko \_\_\_\_\_ ren a(n)  
(Data)

**SINADURA**  
(Kontratua sinatu duenaren sinadura)

**JARRABIDEAK**  
1. Inprimakia bete. Ez ahasitu data jarria eta sinatzea.  
2. 14 egun dituzue uko egiteko, zerbitzaren edo horniduraren kontratua sinatzen duzunik, edo artikulua jaso duzunik.  
3. Gutun-jarritako edo burufax baten bidez bidali, edukia eta bidalketa-data, ogaitatu ahal izateko.

- ▶ Ez du aparteko formalitate-rik eskatzen, baina **idatziz** egitea gomendatzen da berau frogatu ahal izateko, **zeuk frogatu behar** baituzu zure eskubidea erabili duzula.
- ▶ Atzera egin eta gero, saltokiak erositakoaren **zenbatekoa** eta jatorrizko bidalketa gastuak (baldin baleude) gehienez **14 egun naturaleko epean itzuli behar** dizkizu.
- ▶ Baliteke **online erosketetan** produktua **itzultzeak eragindako gastuak** zure gain hartu behar izatea.

# Nola eta non erreklamatu?

- ▶ Lehenengo eta behin, enpresarekin **adostasunezko akordioa** lotzen saiatu beharra dago.
- ▶ Jaso duzun erantzunari nahikoa ez baderitzozu, eska ezazu **Erreklamazio Orria** arazoa sortu zen dendan bertan eta aurkez ezazu KONTSUMOBIDEN edo SANTURTZIKO KIUBen.
- ▶ Ezerk ez badizu arazoa konpontzen **Epaiketara** edo **Kontsumoko Arbitraje Batzordera** jotzeko aukera izango duzu.

