

ZURE ESKUBIDEEN INDARRA

APLIKAGARRI DEN ARAUDIA



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales

EDERREN ZERRENDA

- 3. SARRERA
- 3 1.-GOI MAILAKO ARAUDIA
- 4 2.-EUOPAR ARAUDIA: ZURE ESKUBIDEEN KONFIGURAZIOA
- 4 2.1-1993ko apirilaren 5eko Kontseiluaren 93/13/CEE ZUZENDARITZA
- 7 2.2-EUOPAR BATAZARREKO ETA GOBERNU-BAILARTEAREN ZUZENDARITZA (EB)
2023/2025, 2023ko urriaren 18koa, kontsumo kreditu kontratuei buruz.
- 7 2.3-AKATS PRODUKTUETARAKO ERANTZUKIZUNARI BURUZKO ZUZENDARITZA
BERRIAREN PROPOSAMENA
- 7 2.4-ZURE DATU PERTSONALEN BABESA ETA EUOPAR ESPARRU BERRIA
- 8 3.-ESTATUKO ARAUDIA

ZURE ESKUBIDEEN INDARRA - APLIKAGARRI DEN ARAUDIA

SARRERA

Gure produktuen kontratazio sistema benetako gardentasunean oinarritzen da, hau da, <<zure konfiantzan>> zuzeneko, ulergarri eta eskuragarri moduan aukeratu duzun produktuaren erosketa.

Horretarako, **Gardentasun Protokoloa** aurrez jakinarazi dizu salmenta prozesu honi buruz zure bezero oinarritzko eskubideetatik abiatuta <<tus derechos básicos como cliente>>.

Ondo, atal honetan informazio osagarri oso garrantzitsua aurkituko duzu, zure <<oinarrizko eskubideak nondik datozen>> azaltzen dizugulako, hau da, eskubide horiek aitortzen, arautzen eta bermatzen dituen araudia.

Zure ulermen hobeia lortzeko, araudi hau <<modu oso sistematizatu eta aukeratu batean>> aurkezten da, bai araudiaren jatorria kontuan hartuta (europarra edo nazionala), bai eskatzen den babes-maila kontuan hartuta, eta, gainera, zure eskubideen konfigurazioarekin lotutako jurisprudentzia garrantzitsuenak aukeratutako bilduma batekin. **Hori guztia, etengabe eguneratze konpromisoarekin, informazioa eta eskaintzen dizkizugun hautaketa-irizpideak barne.**

Laburbilduz, atal bat da <<gardentasunaren kultura>>ren alde egiten duena, zure eskubideak zehazten dituzten oinarritzko alderdiak hobeto ezagutzeko eta ulertzeko modua gisa.

Jarraian, kontsumitzaile posizioan kontuan hartu beharreko arau-testu nagusien hautaketa bat aurkezten dizugu.

Gogoratu, edozein kasutan, Gardentasun Protokoloak zure eskubideen tratamendu eta aplikazio egokian ere gida gisa balio duela.

1.-GOI MAILAKO ARAUDIA

Zure eskubideen aitortza handiena, hau da, araudi-maila handienarekin, Europar Batasunaren Eskubide Funtsen Gutunaren 38. artikuluan eta Espainiako Konstituzioaren 51. artikuluan aurreikusita dago.

Aipatutako Gutunean jasotzen da Europar Batasunaren politikek <<**kontsumitzaileen babes-maila altu bat bermatu behar dutela**>>. Konstituzioaren 51. artikuluan, politika sozial eta ekonomikoaren oinarritzko printzipioen barruan, azpimarratzen da agintari publikoek kontsumitzaileen eskubideak bermatu behar dituztela <<**prozedura eraginkorren bidez**>> eta horien aplikazio-eremuetako batzuetan proiektatzen direla <<**haien interes ekonomiko legitimoen defentsan eta informaziorako eskubidean**>>.

Gardentasun Protokoloa bai babes-maila altu honen eskakizunari erantzuten dio, bai eta zure eskubideen informazio hobearen aldeko tresna eraginkorra ere.

2.- EUOPAR ARAUDIA: ZURE ESKUBIDEEN KONFIGURAZIOA

Espainia Europar Batasuneko kide den herrialdea da, beraz zure eskubide egungoen konfigurazioa batez ere <<Europako Zuzentarau eta Erregelamenduak>>.etik dator.

Kontuan hartu beharreko testu garrantzitsuenak honako hauek dira.

2.1-1993ko apirilaren 5eko Kontseiluaren 93/13/CEE Zuzentaraia (oinarrizko markoa)

Testu funtsezkoa da zure kontsumitzaile eskubideak babesteko. Bere <<3., 4. eta 5. artikuluen>> aplikazio esparruaren barruan, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren (EJJA) jurisprudentziak <<orain arteko baldintza orokorretan abusibotasunaren kontrol sistema>> eraiki du, gardentasunik eza dela-eta (kontratuaren ulergarritasuna), edo baldintza orokorrengandik eratorritako kontratu desoreka dela-eta.

Aukeratutako informazio gisa, honako hau kontuan hartu behar duzu.

- Aipatutako Zuzentaraia aplikazio-eremuan, Europako Batzordearen beraren Komunikatuaren arabera (2019/C323/04), EJJA jurisprudentziak <<kontratu aurreko informazioan gardentasun esanguratsua>>, honako baldintza hauetan aplikatzea eskatzen du:

<< [...] Auzitegiak 4. artikuluan 2. paragrafoan eta 5. artikuluan oinarritu da, batzuetan 93/13/CEE zuzendariaren 20. kontsiderazioari eta atxikipenari ere erreferentzia eginez, bereziki 1. puntuko i) eta j) letra, gardentasun-arauak definitzeko, informazio eskakizunak barne, aurreko alderdietatik haratago doazenak. Honen harira, Auzitegiak «**eduki-gardentasun eskakizuna**» terminoa erabiltzen du (176). Auzitegiaren arabera, **gardentasunak eskatzen du kontratu-klausula formal eta gramatikalki ulergarriak baino gehiago izatea, eta kontsumitzaileek klausula edo kontratu baten ondorio ekonomikoak ebaluatu ahal izatea** (177): «44. Kontratu-klausulen gardentasun-eskaerari dagokionez, 93/13/CEE zuzendariaren 4. artikuluan 2. paragrafoan jasotakoaren arabera, Justizia Auzitegiak adierazi du eskaera honek, aipatutako zuzendariaren 5. artikuluan ere gogoratuak, ez duela soilik klausulen formal eta gramatikal ulergarritasuna mugatzen, baizik eta, alderantziz, zuzendari horrek ezarritako babes-sistemak kontsumitzailea profesionalaren aldean egoera ahulagoan dagoela oinarritzen duela, bereziki informazio-mailari dagokionez, eta, beraz, klausula kontraktualen testu argi eta ulergarriaren eskakizun hori, eta ondorioz gardentasunarenak, zabalki ulertu behar direla [...]» (178). «45. Ondorioz, klausula kontraktual bat argi eta ulergarria izatea eskatu behar dela ere ulertu behar da kontratuak modu garden batean azaldu behar duela klausulak aipatzen duen mekanismoaren funtzionamendu zehatza, baita, hala badagokio, mekanismo horren eta beste klausulek araututako mekanismoaren arteko harremana, kontsumitzailea gai izan dadin, irizpide zehatz eta ulergarriak oinarri hartuta, bere ondorio ekonomikoak baloratu ahal izateko [...]» (179).

Gardentasunaren interpretazio zabal honek esan nahi du profesionalek informazio argia eman behar dietela kontsumitzaileei kontratuaren klausulei eta haien ondorioei buruz, kontratua sinatu aurretik. Auzitegiak behin eta berriz azpimarratu du informazio horren garrantzia, kontsumitzaileek beren eskubide eta betebeharren neurria ulertu dezaten kontratuan oinarrituta egon aurretik. Auzitegiak (180) adierazi du «[...] Justizia Auzitegiaren jurisprudentzia errepikatua da funtsezko garrantzia duen hori: kontsumitzaileak kontratua sinatzeko aurretik jasotzea beharrezkoa dela informazioa baldintza contractualen inguruan eta sinaduraren ondorioez. Kontsumitzailea erabakitzen du ea nahi duen profesionalak aldeztu aurretik idatzitako baldintzekin lotuta egon, batez ere informazio horretan oinarrituta [...]» (181)>>».

Testuinguru honetan, derrigorrezko irakurketa dira honako SSTJUE hauek:

- i. EBJUE 2016ko abenduaren 21eko epaia, C-154/15 eta beste auzia (48. eta 49. paragrafoak)
- ii. 2017ko irailaren 20ko EBJAK, C-186/16 auzia (44., 45. eta 46. paragrafoak)

- **Espainiako jurisprudentziaren esparruan, eta gardentasun substantzial honen eskakizunaren ildotik, Espainiako Auzitegi Gorenaren hurrengo epaiketak dira paradigmaticoak.**

- i. STS 464/2014, irailaren 8koa (bigarren oinarria, 6., 7. eta 8. atalak):

<< [...] **6. Gardentasun-kontrolaren ezaugarritzea.** Kontratazioaren baldintza orokorren fenomenoaz azaltzen duen kausalitate eta eraginkortasun espezifiko eta bereizituko aurrekontuaren testuinguruan, lehen aipatutako moduan, gardentasun-kontrola kontratazio seriatuan benetako gardentasun printzipio nuklear gisa proiektatuta dago eta, hedapen modura, inklusio kontrol orokorraren garapenean; (93/13 Zuzentarauko 5. artikulua, LCGC-ko 5.5 eta 7.b artikulua eta TR-LGDCU-ko 80.1 artikulua) legezkotasun kontrol gisa definitzen da nagusiki kontratu klausula aurrez prestatutakoak zuzenean erreferentzia dezan ulermen errealar bidez —ez formalari— kontratu oinarritzko alderdiak arautzeko markoan; horrela kontsumitzaileak zein erabiltzaileak eskaintzen den produktu edo zerbitzuarekin lotutako ondorio juridikoak ezagutuko dituzte eta ulertuko dituzte beraien kargura doazen ondorio horiek: bai egindako kontratuarengatik kontsumitzailearentzat benetan suposatzen duen gastu edo galerazioren aldetik bai objektuak zein betetze alderdiei dagokienez hartzen duten jarrera juridikoan, 2014ko maiatzaren 26ko Auzitegi Goreneko Ebazpena (86/2014 zenbakia).

7. Oinarri. Aurretik egindako ezaugarriaren arabera, adierazi behar da kontratazio-zuzenbidearen arloan, bereziki kontratu mota honetan, **gardentasun-kontrola kontratatzailearen gardentasun-betebehar kontraktual berezi eta aurreko bati erantzuten diola, eta hori kontratuaren oinarritzko alderdiak benetan ulertzeko moduan islatu behar dela, baldintza orokorrak arautzen dituztenak.** Fenomeno honen izaera eta funtzioaren arabera, bere kausalitate berezi eta eraginkortasunaren erregimen berezia bezala, gardentasun-kontrola objektiboki proiektatzen da kontratatzailearen betebehar berezi horren betetzean, komertzial eskaintza eta horren arautze sistematikoaren prozesuan benetako ulermena bermatzeko. Horrela ulertzen da legalitatea edo egokitasuna kontrolatzen duen mekanismo hau, negozio kontratuaren paradigmatik kanpo dagoena eta, beraz, akatsen ondoriozko planoaren kanpoan, ez duela kontzertimenduaren baliozkotasunaren epaitze objektiboa helburu, ezta interpretazio-maila ere, eta horrek fenomenoaren baliozkotasun eta eraginkortasunarekin ez du zerikusirik, berez kontuan hartuta.

aipatutako kontrolaren aplikaziorako baino, alderantzizko zentzuz, gardentasun betebeharraren materializazioa edo betetzea berariazko araudian bertan; 2013ko otsailaren 21eko EBJAEZ, C-427/11 eta 2013ko martxoaren 14ko EBJAEZ, C-415/11, baita ere 2014ko maiatzaren 26koa (86/2014 zk.) ere. Alde hori edo epaitzea ez du baztertzen ezta ordezkatzeko sektoreka aurreikusitako “formalki edo dokumentalki gardentasun” hutsa kontratazio seriatuan aipatutako klausula erabiltzeko baliozkotasuna eta legezkotasuna bermatzeko.

8. Eskualdea. Aurreko oinarriaren arabera, ondoriozta daiteke gardentasun-kontrola, abusibotasunaren kontrol orokorraren osagai gisa, ez dela soilik interpretazio-irizpide edo konparaketa gramatikalkaren argitasun edo ulermenaren inguruko kontsiderazio bat, ezta bere ikuspegi orokorrean edo sektorialean ere, baizik eta berezko barne-ebaluazio bat eskatzen duela, kontratuaren araudia aztertzeo helburuarekin, irizpide zehatz eta ulergarriak sartuta daudela egiaztatzeo, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zuzenean ebaluatu ahal izan dezan araudi horrek dakartzan ondorio ekonomiko eta juridiko nagusiak. Hori da, Auzitegi Honen jurisprudentzia doktrinarekin guztiz bat etorritik, 2014ko apirilaren 30eko EBko Justizia Auzitegiaren epai berriak (C-26/13) kontuan hartzen duen esparrua, eta besteak beste, honela adierazten duena: “93/13 Zuzendariaren 4. artikulua 2. paragrafoa honela ulertu behar da: klausula kontraktual bati dagokionez, gai nagusian eztabaidatua bezala, klausula kontraktual batek argi eta ulergarria izan behar duela, eta hori ulertzeko betebeharra ez dela soilik klausula gramatikalki argia eta ulergarria izan behar dela kontsumitzailearentzat, baizik eta kontratuak modu garden batean azaldu behar duela atzerriko moneta bihurtetaren mekanismoaren funtzionamendu zehatza, klausula horrek aipatzen duen hori, eta mekanismo horren eta beste klausula batzuek maileguaren emateari buruz araututako mekanismoaren arteko harremana, kontsumitzailea gai izan dadin irizpide zehatz eta ulergarriak oinarri hartuta bere gain dakartzan ondorio ekonomikoak ebaluatzeo>>”.

ii) STS 247/2019, maiatzaren 6koa (bigarren oinarria, 3. atala):

<< [...] 3. Arrazoia baztertu egin behar da. Auzitegi honen eta EBZren jurisprudentziaren arabera, besteak beste, SSTS 241/2013, maiatzaren 9koa, 464/2014, urriaren 8koa, 593/2017, azaroaren 7koa eta 705/2015, abenduaren 23koa, eta EBZren epaiak 2014ko apirilaren 30ekoa (Kásler kasua), 2016ko abenduaren 21ekoa (Gutiérrez Naranjo kasua) eta 2017ko irailaren 20koa (Ruxandra Paula Andricius eta beste batzuk kasua), gardentasun-betebeharrak esan nahi du kontsumitzaileak “kontratua sinatu aurretik” informazio ulergarria eduki behar duela kontratatutako baldintzei eta kontratu horren ondorioei buruz. Horrela, gardentasun-kontrolaren helburua da adierazleak jakin dezan erraz kontratu sinatuak benetan dakarkion zama ekonomikoa, hots, eskuratu nahi duen ordainsari ekonomikoaren truke egin duen ondare-sakrifizioa, eta baita kontratuaren zama juridikoa ere, hau da, haren posizio juridikoaren definizio argia, bai kontratu sinatuaren elementu tipikoetan, bai kontratuaren garapenaren arriskuen esleipenean. Kontratuaren funtsezko elementuei buruzko baldintza orokorreari dagokienez, nahikoa informazio eskatzen da kontsumitzaileari aukera emateko kontratua sinatzeak ekarriko dion zama ekonomiko eta juridikoa guztiz ezagututa erabakia hartzeko, kontratua xehetasun osoz eta sakonki aztertu beharrik gabe. Honek baztertzen du kontratuak kontsumitzailearentzat dakarren zama ekonomikoa areagotu daitekeenik, kontsumitzaileak aurrez hauteman bezala, sartze-baldintzak betetzen dituen baldintza orokor baten bidez, baina haren garrantzi juridiko edo ekonomikoa kontsumitzailearentzat oharkabean pasatzen delako

bigarren mailako tratamendu desegokia ematen zaie eta kontsumitzaileari ez zaio informazio argi eta egokia ematen klausula horren ondorio juridiko eta ekonomikoen inguruan kontratuaren ezaugarritzean eta betearazpenean.

Kontratu aurreko informazioa da benetan eskaintzak alderatzeko eta kontratatzeke erabakia hartzeko aukera ematen duena. Ezinezkoa da oinarritutako konparaketa egitea eskaintza desberdinen artean, kontsumitzaileak ez badu konparaketa egiten den unean kontratuetakoz batzuen garrantzia ekonomiko eta juridikoa benetan ezagutzen, klausula zehatz batek zer esan nahi duen ulertu ezin duelako; klausula hori kontratuaren elementu funtsezko bati dagokio besteekin alderatuta, eta klausula horrek izan dezakeen eragina kontratua garatzen den bitartean. Erreferentzia-indizearekiko diferentziala eta TAE-a dira produktuaren prezioari buruzko informazio nagusia normalean; honi esker kontsumitzaileak eskaintza desberdinak alderatzen ditu eta bat aukeratzen du bereziki sinatzeko; hala ere, interes-tasa ezin bada beheago jaitsi gutxieneko muga baten azpitik, balio handia galtzen dute. Beraz, beharrezkoa da kontratu aurreko informazioan muga hori existitzen dela jakinaraztea argi-argieta haren eragina prezioari buruz modu nagusian tratatzea>>.

2.2-EBREN ZUZENTARAU (UE) 2023/2025 Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren, 2023ko urriaren 18koa, kontsumo kreditu kontratuei buruz.

Nahiz eta zuzendari hori ez den zuzenean aplikagarria ordainketa atzeratuarekin egindako salmentetan, gure kasuan, hala ere, azkeneko zuzendaria da <<aurrekontratu informazioaren osagai guztiak eta kontsumitzaile gisa dituzun oinarritzko eskubideak arautzen dituen>>. Hortik dator bere interesa (kontsultatu).

2.3-AKATS PRODUKTUETARAKO ERANTZUKIZUNARI BURUZKO ZUZENDARITZA BERRIAREN PROPOSAMENA

(Europar Parlamentuak onartua, 2024ko martxoaren 12an)

Kalitate txarreko produktuek eragindako kalteen erantzukizunari buruzko zuzentarau berria, oraindik indarrean ez dagoena (Kontseiluaren onarpen behin betiko falta delako), zure eskubideak babesteko oso testu aurreratua da eta zalantzarik gabe kontuan hartu beharko duzu, litekeena baita laster indarrean sartzea.

Hori gure legeria nazionala gai honi buruz egokitzea behartuko du, froga-karga erraztearen bezalako gai garrantzitsuetan, erantzukizun epeak (produktuen bermea) luzatzea, komunitateaz kanpoko produktuak eta zerbitzuak kasuetan erantzukizuna bermatzea, etab.

Etorkizuneko edo hurrengo aldaketa guzti hauek Gardentasun Protokoloan jasoko eta sistematizatuko dira, zeinak modu zehatzean eta ulergarrian jakinaraziko dizun.

2.4-ZURE DATU PERTSONALEN BABESA ETA EUOPAR MARKO BERRIA

Zurekin adierazi dugun bezala Gardentasun Protokoloan, zure datu pertsonalen babesa merkaturatze prozesuan zure bezero gisa dituzun eskubideentzat oso garrantzitsua da.

Orain jakin behar duzu Europar Batasunak arautegi berri oso bat prestatu duela, norabide horretan aurrera egiten duena: <<benetako bultzada osoa>>.

Marko hau oinarritzko 4 tresnez osatuta dago:

- i) 2016ko apirilaren 27ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 Erregelamendua, datu pertsonalen tratamenduari eta libre zirkulazioari buruz (GDPR).
- ii) 2018ko azaroaren 14ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2018/1807 Erregelamendua, datu pertsonalik gabeko libre zirkulazioari buruz Europar Batasunean.
- iii) Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2022ko maiatzaren 30eko (UE) 2022/868 Erregelamendua, datuen gobernantza europarrari buruz.
- iv) 2023ko abenduaren 13ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2023/2854 (EB) Erregelamendua, datuetara sarbide bidezkoa eta haien erabilera arautzen duena (Data Act).

Oso esparru berri bat, dagoeneko EBKOaren jurisprudentzia garrantzitsua duena, 2023ko martxoaren 7ko EBKOaren epaia, C-634/21 auzia, zorpetze fitxategiei buruzkoa, eta 2023ko abenduaren 14ko EBKOaren epaia, C-340/21 auzia, <<datuen segurtasun hutsune>>ei dagokien erantzukizun zibilaren ingurukoa.

3.-NAZIOARTEKO ARAUDIA (HAUTATUA)

Gure kontratazioari aplikagarria zaion estatu mailako arau nagusia jasota dago 2007ko azaroaren 16ko 1/2007 Errege Dekretu Legegilea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren Testu Bateratua.

- Orokorrean, honako testu horretako artikulua hauek nabarmendu behar dira:

8. artikulua. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarrizko eskubideak.

1. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarrizko eskubideak eta kontsumitzaile ahul diren pertsonen eskubideak dira:

- a) Osasunari edo segurtasunari eragin diezaioketen arriskuen aurkako babesa.
- b) Zure interes ekonomiko eta sozial legitimoen babesa; bereziki merkataritza-praktika desleialen aurrean eta kontratuetan klausula abusiboak sartzean.
- c) Kalteen ordaina eta jasandako kalteen konponketa.
- d) Ondasun edo zerbitzu desberdinen inguruko informazio zuzena, haien irisgarritasuna bermatzen duten formatuetan, eta hezkuntza eta zabalkundea haien erabilera egokia, kontsumoa edo gozamenari buruzko ezagutza errazteko, baita interesetarako erabaki onenak hartzeko ere.
- e) Kotsutako entzutea, berengan zuzenean eragiten dieten arau orokorrak prestatze prozesuan parte hartzea eta haien interesak ordezkatzeko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte, talde, federazio edo konfederazio legez osatuez bidez.
- f) Zure eskubideak prozedura eraginkorren bidez babestea, bereziki kontsumitzaile ahul diren pertsonen inguruan.

2. Kontsumitzaile ahul diren pertsonen eskubideek arreta berezia izango dute, eta hori arautuko da erregelamendu bidez eta kasu bakoitzean aplikagarri den sektore-arauetan. Agintari publikoek politika eta ekimenak sustatuko dituzte haien eskubideak berdintasunezko baldintzetan bermatzeko, aurkitzen diren ahultasun egoera zehatzaren arabera, betiere saiaturaz prozedura zailtzaile izan daitezkeen tramiteak saihesten.

20. artikulua. Ondasun eta zerbitzuen merkataritza eskaintzan beharrezko informazioa.

1. Komunikabide erabilitakoaren arabera egokiak diren merkataritza-praktikek, ondasun edo zerbitzuaren ezaugarriak eta prezioa jasotzen badituzte, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kontratazioari buruz erabaki bat hartzea ahalbidetuz, eta testuingurutik argi ondoriozta daitekeenik ez dagoenean, gutxienez honako informazioa izan beharko dute:

a) Enpresaburuaren izena, sozietate-izena eta helbide osoa, eskaintza komertzialaren arduraduna dena eta, hala badagokio, bere kontura jarduten duen enpresaburuaren izena, sozietate-izena eta helbide osoa.

b) Ondasunaren edo zerbitzuaren ezaugarri funtsezkoak bere izaerari eta erabilitako komunikazio medioari egokitutako moduan.

c) Azken prezio osoa, zergak barne, behar izanez gero, eskaintzari aplikatzen zaizkion igoera edo deskontu kopuruak eta kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kargatzen zaizkion gastu gehigarriak zehaztuz.

Gainerako kasuetan, ondasunaren edo zerbitzuaren izaeragatik prezioa zehaztasunez ezar daitekeen eskaintza komertzialean, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari prezioa egiaztatzeko aukera ematen dion kalkulu oinarriaren berri eman beharko zaio. Era berean, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari kargatzen zaizkion gastu gehigarriak arrazoi objektiboengatik aurrez kalkulatu ezin badiraitezke, gastu horien existentzia eta baldin bada ezagutzen den kasuan, haien zenbateko estimatua jakinarazi behar dira.

d) Ordainketa prozedurak eta kontratuaren entrega eta exekuzio epeak, profesionaltasun arduratsuaren eskakizunetatik aldentzen direnean, hau da, enpresari batek merkatuaren praktika zintzoen arabera espero dezakeen gaitasun maila eta arreta bereziak ulertuta.

e) Bere kasuan, eskubidearen ezeztatzea.

f) Lineako merkatuetan eskaintzen diren ondasun eta zerbitzuen kasuan, ondasuna edo zerbitzua eskaintzen duen hirugarrenak enpresari egoera duen ala ez, lineako merkatuaren hornitzaileari egindako adierazpenaren arabera.

2. Aurretik aipatutako atalean aurreikusitakoaren betetze aldera eta aplikagarri den sektore araudia kaltetu gabe, eskaintza komertzialean sartzeko beharrezko informazioa kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eman beharko zaie, batez ere kontsumitzaile ahulak direnean, argi, ulergarri eta egiazko terminoetan eta haien irisgarritasuna bermatzen duen formatuan, ulermen egokia ziurtatzeko eta beren interesetarako erabaki onenak hartzea ahalbidetzeko.

3. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aukera ematea merkataritza-praktika bat da, non hainbat enpresari edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaintzen diren ondasunak eta zerbitzuak bilatu ahal izateko hitz-gako, esaldi edo beste datu mota baten bidezko kontsulta batean oinarrituta; azken finean transakzioak non egiten diren alde batera utzita, honako informazioa izan beharko du interfazearen atal berezi batean linean, erraz eta zuzenean sartzeko modukoa bilaketaren emaitzak aurkezten dituen orrialdetik:

a) Ondasun eta zerbitzuen sailkapena zehazten duten parametro nagusiei buruzko informazio orokorra, kontsumitzaileari eta erabiltzaileari bilaketaren emaitzatzat aurkeztuak.

b) Parametro horien garrantzi erlatiboa beste batzuen aurrean.

Atal hau ez zaie aplikatuko lineako bilatzaile hornitzaileei, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko (UE) 2019/1150 Erregelamenduaren 2.6) artikuluan definitutako moduan, lineako bitartekaritza zerbitzuen erabiltzaile profesionalentzako bidezko tratua eta gardentasuna sustatzeari buruzkoa.

4. Enpresari batek ondasun eta zerbitzuei buruzko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen iritzia eskuragarri jartzen dituen merkataritza-praktikak informazioa izan beharko dute enpresariak bermatzen duen ala ez argi izatea iritzi horiek benetan ondasuna edo zerbitzua erabili edo erosi duten kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egin dituztela. Horretarako, enpresariak informazio argia eskaini beharko die kontsumitzaileei eta erabiltzaileei nola prozesatzen diren iritzien datuak.

5. Froga-karga artikulua honetan ezarritako informazio-eskakizunen betetzearekin lotuta enpresaburuari dagokio.

6. Aurretik aipatutako atalen betearazpen eza iruzurrezko praktika desleialtzat joko da, 1991eko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legearen 7. artikulua esanahian, Lehiaketa Desleialari buruzkoa.

21. artikulua. Egiaztapen araudia eta bezeroarentzako arreta zerbitzuak.

1. Kontratuetan ezarritako egiaztapen, erreklamazio, berme eta uko edo itzulketa aukera arauak kontsumitzaileari eta erabiltzaileari ondasunaren edo zerbitzuaren izaera, ezaugarriak, baldintzak eta erabilgarritasuna edo helburua bermatzeko aukera eman beharko dio; errore, akats edo hondatze kasuetan eraginkortasunez erreklamatu ahal izateko; eskaintzen diren kalitate-bermeak edo emandako zerbitzu-maila baliagarri egiteko; eta betetze huts egin bada edota oker bete bada ondasunaren edo zerbitzuaren merkatu-prezio justuaren itzulpena osorik ala partzialki jasotzeko.

Produktuen prezioaren itzulketa osoa izan beharko da produktuaren kontratuarekin ez-betetze kasuan, II. liburuaren V. tituluko baldintzen arabera.

2. Enpresek kontsumitzaileari eta erabiltzaileari eskainiko dizkieten bulego eta informazio-zerbitzuek bermatu beharko dute honek bere kexak eta erreklamazioak jasotzen dituela, identifikazio-gako bat eta idatzizko justifikante bat emanez, paperean edo beste edozein euskarri iraunkorretan. Zerbitzu horiek telefono bidezko edo elektroniko bidezko arreta erabiltzen badute beren funtzioak betetzeko, arreta pertsonal zuzena bermatu beharko dute, eskuragarri dituzten bestelako bitarteko tekniko osagarriak erabiltzearen aukeraz harago.

Bezereentzako informazio eta arreta bulegoak eta zerbitzuak unibertsalki irisgarritasunaren printzipioak jarraitzen dituzten bitarteko eta euskarrietan oinarrituta diseinatuko dira, behar izanez gero, horietara sartzeari bermatzeko alternatiba bitartekoekin.

Beharrezkoa izango da bezereentzako arreta zerbitzuak argi eta garbi identifikatzea enpresaren beste jardueren aldean, eta zerbitzu hau erabiltzeari espresuki debekatuko zaio mota guztietako komunikazio komertzialeko jarduerak erabiltzeko eta zabaltzeko.

Enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileei telefono-linea bat eskainiz gero, kontratuarekin lotutako komunikaziorako, linea horren erabilerak ezingo du kostu handiagoa izan kontsumitzaile eta erabiltzailearentzat linea telefoniko fija geografikoa edo mugikor estandarrera deitzeko kostua baino.

Aurretik aipatutako paragrafoarekin bat etorriz, kontsumitzailearentzat edo erabiltzailearentzat kostua suposatzen duen tarifa bereziko telefono-linea bat erabiltzen bada, enpresariak informazio hori emango dio kontsumitzaileari, tarifa bereziko telefono-linea horri buruzko informazioarekin batera eta baldintza berdinetan, beste zenbaki geografiko edo mugikor baten inguruko informazioa.

Hala ere, aurrekoari dagokionez, interes orokorreko oinarritzko zerbitzuen kasuetan, zerbitzu horiek ematen dituzten enpresek kontsumitzaileentzako arreta telefono doan bat izan beharko dute beti. Helburu horretarako, interes orokorreko oinarritzko zerbitzuak ura hornitzea, gasaren eta elektrizitatearen hornikuntza, finantza eta aseguruak, postazkoa, aireportuko garraioa, trenbidekoa eta errepidezkoa; osasun babesa; saneamendua eta hondakinak; baita legezketasunez zehaztutako beste batzuk izango dira.

3. Edozein kasutan, eta aurreko atalen xedapenak errespetatuz, enpresek kontsumitzaile eta erabiltzaileei posta helbidearen, telefono zenbakiaren, faxa (dagokionean) eta posta elektronikoen helbideari buruzko informazioa eskainiko diete; non kontsumitzaileak edo erabiltzaileak bere egoitza lekua edozein izanik ere kexak eta erreklamazioak aurkez ditzakeen edota eskaintzen diren ondasun edo zerbitzuei buruzko informazioa eskatu dezakeen. Enpresek beren helbide juridikoa ere jakinaraziko dute baldin eta honek ez badu ohiz kanpoko korrespondentziarako helbidetzat balioko. Enpresek jasotako erreklamazioei ahalik eta azkarren erantzun beharko diete, betiere hilabeteko epe gehienez erreklamazioa aurkeztu denetik aurrera.

4. Enpresariak kontsumitzaile batek berari zuzenean jarritako erreklamazio bati modu egokian erantzun ez balio, kontsumo gaietan gatazkak modu alternatiboan konpontzeko Europako Batzordeari jakinarazitako erakunde batera jo ahal izango du, 2013ko maiatzaren 21eko Europar Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/11/UE Zuzentarauarekin bat etorriz Espainiako legerian txertatzen den legean aurreikusitakoa betez.

Enpresaburuek entitate mota honetara sartzeari erraztuko dute, kontsumitzaileei lege horren 41. artikulua ezarritako informazioa emanaz.

60. artikulua. Kontratu aurreko informazioa.

1. Kontsumitzailea eta erabiltzailea kontratu eta eskaintza dagokion bidez lotu aurretik, enpresariak argi, ulergarri eta eskuragarri jarri beharko dio informazio garrantzitsua, egiazkoa eta nahikoa kontratuaren ezaugarri nagusiei buruz, bereziki bere baldintza juridiko eta ekonomikoen inguruan.

Sektoreko araudiak aplikagarriak diren kasuetan erreserbarik, emandako informazioa, batez ere kontsumitzaile ahulenei dagokienez, argia, ulergarria, egiazkoa eta nahikoa izateaz gainera, formatu erraz eskuragarrian emango da; beharrezkoa den laguntza bermatuz kasu horretan, ulermen egokia ziurtatzeko eta interesetarako erabaki onenak hartzea ahalbidetzeko.

2. Informazio betebeharrak ondasun edo zerbitzuei buruz arau honetan ezarritakoak eta aplikagarriak diren beste edozein ere izango dira garrantzitsu, gainera:

a) Ondasun edo zerbitzuen ezaugarri nagusiak, erabilitako euskarriari eta ondasun edo zerbitzuei egokitutako neurrian.

b) Enpresariaren identitatea, barne hartuta sozietate izenarekin lotutako datuak, merkataritza izena, bere helbide osoa eta telefono zenbakia eta, dagokionez, kontu horretan jarduten duen enpresariarena.

c) Prezio osoa, barne hartuta zerga eta tasak guztiak. Ondasun edo zerbitzuen izaeragatik prezioa aurrez arrazoiz kalkula daitekeenik ez badago edo aurrekontu bat egitearen menpe badago, prezioa nola zehazten den eta garraio, entrega edo posta gastu gehigarri guztiak edota gastu horiek ezin badira arrazoiz kalkulatu aurretik, gastu horiek ordaindu beharra egon daitekeela.

Kontsumitzaileari eta erabiltzaileari ondasunen edo zerbitzuen prezioari buruz ematen zaion informazio guztian, publizitatea barne, prezio osoa jakinaraziko da, behar izanez gero aplikagarriak diren igoerak edo deskontuak zehaztuz, kontsumitzaileari eta erabiltzaileari kargatzen zaizkion gastuak eta zerbitzu osagarriengatik, finantzaketagatik, ordainketa modu desberdinak erabiltzearengatik edo bestelako ordainketa baldintza antzekoengatik sortzen diren gastu gehigarriak.

d) Ordainketa, entrega eta exekuzio prozedurak, enpresariak ondasunak entregatzeko edo zerbitzuaren ematea betetzeko konpromisoa hartzen duen data.

e) Ondasunentzat, eduki digital eta zerbitzu digitaletarako bat etortzeko berme legal baten existentzia gogorarazteaz gain, salmenta osteko zerbitzuen eta merkataritza bermeen existentzia eta baldintzak.

f) Kontratuaren iraupena, edo, kontratua epe mugagabea bada edo automatikoki luzatzen bada, amaierarako baldintzak. Gainera, modu adierazgarrian zehaztu beharko da zerbitzu jakin baten erabilera eskusiboko konpromisoak edo loturak daudela eta zer zigorrik aplikatuko diren zerbitzua emateari uzten zaionean.

g) Kontratuak formaliza daitezkeen hizkuntza edo hizkuntzak, kontratazio aurreko informazioa eskaini zaion hizkuntza ez denean.

- h) Kontsumitzaileari eta erabiltzaileari dagokion atzera egiteko eskubidearen existentzia, epea eta horren erabilera moduaren arabera.*
 - i) Elementu digitalak dituzten ondasunen funtzionaltasuna, edukia digitala eta zerbitzu digitalak, aplikagarriak diren babes teknikoaren neurriak barne, hala nola beste batzuen artean eskubide digitalen kudeaketaren bidezko babesa edo eskualde-kodeketa.*
 - j) Ondasunaren eta elementu digitalen arteko bateragarritasun eta elkarreraginkortasun garrantzitsu guztia, enpresariak ezagutzen dituen edo arrazoiz espero daitekeen moduan ezagutuko dituen edukia digitala eta zerbitzu digitalak, hala nola, besteak beste, sistema eragilea, beharrezkoa den bertsioa edo euskarri fisikoetako zenbait elementu.*
 - k) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazioak artatzeko prozedura, baita kasuan kasuko gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko sistemaari buruzko 21.4 artikuluan aurreikusitako informazioa ere.*
- 3. 1. atala uraren, gasaren edo elektrizitatearen hornikuntzarako kontratuei ere aplikatuko zaie - salmentarako bolumen mugatu batean edo kopuru zehatzetan ontziratutak ez daudenean-, hiriko sistemetan oinarritutako berokuntza eta euskarri material batean eskaintzen ez den edukia digitalari dagokionez.*
- 4. Kontratu aurreko informazioa doan eman behar zaio kontsumitzaileari eta erabiltzaileari, gutxienez gatzeleraz, eta kasu bakoitzean, aldeetako baten eskakizunaren arabera, kontratua sinatzeko lekuan dauden beste edozein hizkuntza ofizialetan ere idatzita egon beharko du.*
- 5. Froga-karga artikulua honetan ezarritako informazio-eskakizunen betetzearekin lotuta enpresaburuari dagokio.*

82. artikulua. Klausula abusiboen kontzeptua.

- 1. Jarrera abusiboak izango dira banan-banan negoziatu ez diren klausula guztiak eta argi adostu gabeko praktika guztiak, onarpenaren aurka eginez, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen kalterako, kontratuan oinarritutako alderdien eskubide eta betebeharren oreka nabarmena hausten dutenak.*
- 2. Klausula baten elementu batzuk edo klausula isolatu bat banan-banan negoziatu izateak ez du kontratuaren gainerakoari aplikatzen zaizkion klausula abusiboen arauak baztertuko.*

Enpresariak, klausula jakin bat banan-banan negoziatu dela baieztatzen badu, froga-karga bere gain hartuko du.

- 3. Esaldi baten izaera abusiboa kontratuaren objektu diren ondasun edo zerbitzuen izaera kontuan hartuta eta bere sinaduraren unean gertatzen diren egoera guztiak kontuan hartuz, baita kontratu honetako edo haren menpe dagoen beste kontratu bateko bestelako klausula guztiak ere, baloratuko da.*

4. Hala ere, aurreko atalean aurreikusitakoa kontuan hartuta, edozein kasutan abusuzkoak dira 85etik 90era bitarteko artikuluetan (biak barne) ezarritakoaren arabera dauden klausulak:

- a) kontratuak enpresariaren borondatearekin lotzen dituzte,
- b) kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak mugatzen dituzte,
- c) kontratuan elkarrekiko ezberdintasun falta zehazten duten,
- d) kontsumitzaileari eta erabiltzaileari bermak desproporzionatuak ezartzen badizkiote edo frogatzeko karga modu desegokian ezartzen badizkiote,
- e) emaitza desproporzionatuak kontratuaren hobekuntza eta betetzearekin alderatuta, edo
- f) lehiakortasunari eta aplikagarri den eskubideari buruzko arauak urratzen dituzte.

- **Partikular gisa, gurekin egiten duzun kontratazioari jarraiki (merkataritza-establezimenduaz kanpo) honako artikulua hau azpimarratu behar da:**

92. artikulua. Aplikazio-eremua.

1. Izenburu honetan ezarritakoa aplikatuko zaie kontsumitzaile eta erabiltzaileekin urrutiko kontratuak egiteko, salmenta edo zerbitzuen emate sistema antolatu baten barruan, enpresariaren eta kontsumitzailearen presentzia fisikorik gabe aldi berean, eta non soilik komunikazio-teknika bat edo gehiago erabili diren kontratua egiteko unean bertan.

Besteak beste, komunikazio teknika atarikoak dira: posta arrunta, Internet, telefonoa edo faxa.

2. Izenburu honetako xedapenak aplikatuko dira baita kontsumitzaile eta erabiltzaileekin merkataritza-establezimendutik kanpo egindako hurrengo kontratuetan ere:

- a) Enpresariaren eta kontsumitzaile eta erabiltzailearen presentzia fisiko aldi berean izanik, enpresariaren merkataritza-establezimenduaz bestelako leku batean egindako kontratuak.
- b) Kontratuak non kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskaintza egin duen a) puntuan aipatzen diren baldintzetan.
- c) Enpresariaren merkataritza-establezimenduan edo edozein urruneko komunikazio-bide erabiliz sinatutako kontratuak, kontsumitzaile eta erabiltzailearekin kontaktu pertsonal eta indibidual bat izan ondoren berehala, enpresariaren merkataritza-establezimendu ez den leku batean, enpresariaren eta kontsumitzaile eta erabiltzailearen presentzia fisiko aldi berean egonda.
- d) Enpresariak antolatutako txango batean kontsumitzaileari eta erabiltzaileari produktuak edo zerbitzuak sustatu eta saltzeko helburuarekin egindako kontratuak.

3. 10. artikuluan ezarritakoa eta kontsumitzaileari eta erabiltzaileari titulu honetan aitorritako eskubide ukiezinaren izaeraren kaltetan izan gabe, baliagarriak izango dira kontsumitzaile eta erabiltzailearentzat onuragarriagoak diren kontratu-klausulak.

4. Merkataritza-establezimenduaz kanpo egindako kontratu eta eskaintza guztiak titulu honetako xedapenen menpe daudela suposatzen da, eta enpresariari dagokio aurkakoa frogatzea.

94. artikulua. Merkataritza-komunikazioak eta kontratazio elektronikoa.

Posta elektronikoa bidezko komunikazio komertzialetan edo beste komunikazio elektronikoa bitartekoetan eta ondasun edo zerbitzuen kontratazio urrunean bitarteko elektronikoen bidez, honako hau aplikatuko da: atal honetan ezarritakoa, informazioaren gizarteari eta merkataritza elektronikoko zerbitzuei buruzko araudi espezifikoa.

Titulu honetan ezarritakoa informazioaren gizarteari eta merkataritza elektronikoaari buruzko araudi espezifikoaren edukiarekin talka egiten badu, azken hori izango da aplikagarria lehentasunez, 97.7 artikuluan bigarren paragrafoan aurreikusitakoa salbu.

95. artikulua. Eremu urruneko kontratuaren bitartekaritza-zerbitzuak.

Distantzia-komunikazio teknikak erabiltzen dituzten operadoreek, hau da, enpresek erabiltzen dituzten distantzia-komunikazio teknikaren titular diren pertsona fisiko edo juridiko publiko zein pribatuak, beren ahalmenen arabera eta beharrezko arduraz saiatzeko dute betebeharrak, kontsumitzaile eta erabiltzaileei tituluek aitortzen dizkieten eskubideak errespetatzea eta bertan ezartzen zaizkien betebeharrak betetzea bermatzeko.

Aurreko paragrafoan ezarritakoa ez zaie eskatuko informazioaren gizartearen bitartekaritza-zerbitzuen hornitzaileei, eta hauek informazioaren gizarteari eta merkataritza elektronikoaari buruzko araudi zehatzak aurreikusten duena jarraituko dute.

96. artikulua. Merkataritza-komunikazioak urrutitik.

1. Distantzia bidezko merkataritza-komunikazio guztietan bere izaera merkataritza-izaerakoa argi eta garbi adierazi beharko da.

2. Telefono-komunikazioen kasuan, kontsumitzailearekin eta erabiltzailearekin edozein elkarriketa hasi aurretik, argi eta garbi zehaztu beharko da enpresariaren nortasuna, edo dagokionez, deia izenean jarduten duen pertsonaren nortasuna, baita deien helburu komertziala ere. Inola ere ez dira telefono-deiak 9:00etatik lehenago egin behar ezta 21:00etatik geroago ere; ezta jai-egunetan edo asteburuetan.

3. Enpresariak komunikazio-teknika automatizatuaren oinarritutako dei-sistema bat edo telefax-a erabiltzea kontsumitzailearen eta erabiltzailearen aurreko adostasuna eskatuko du.

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak eskubidea izango du, bere baimenik gabe, komunikazio komertzialeko deirik ez jasotzeko, aurreko atalean aipatutako sistemetatik bestelako bidez egindakoak badira; hori hala izango da publikoari eskuragarri dauden komunikazio elektronikoen gidaetan agertu nahi ez badu, bertan agertzen diren datuak publikitate edo prospekzio komertzialei begira erabili ez daitezen eskubidea baliatu badu edo datu pertsonalen babesaren araudian araututako komunikazio komertzialen bidalketa saihesteko fitxategi komunetan sartzea eskatu badu.

4. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak eskubidea izango du telefono, fax edo bestelako komunikazio baliabide baliokide bidez jasotako nahi gabeko eskaintza komertzialei aurka egiteko.

Lehenik eta behin dagoen harreman baten barruan, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak eskubidea izango du baita ere komunikazio komertzialak jasotzeari eusteko posta elektroniko bidez edo beste komunikazio elektroniko baliokide batez. Komunikazio komertzial bakoitzean jakinarazi behar zaio erraz eta doako moduak daudela horiek jasotzeari eusteko.

5. Kasuren batean, telefono bidez eskaintza komertzial ez desiratu bat egiten denean, deiak identifikagarria den telefono zenbakitik egin beharko dira. Erabiltzaileak igorlearen lehen eskaintza komertziala jasotzen duenean, jakinarazi behar zaio bai bere eskubidea berriz ere eskaintzak jasotzeari uko egiteko eta baita uko horren erreferentzia zenbakia lortzeko ere.

Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskaerari erantzunez, enpresariak bere aurka azaldu dela frogatzen duen agiria ematea beharko dio, eta hori ahalik eta lasterren bidali beharko dio, betiere hilabeteko epe gehienez.

Bidaltzaileak behartuta egongo da gutxienez urtebeteko epean gordetzera eskaintza komertzialak jasotzeari uko egin dioten erabiltzaileen datuak, bakoitzari emandako erreferentzia zenbakiarekin batera, eta horiek agintarien eskura jarri beharko ditu.

6. Egoera guztietan, bete beharko dira adingabeen babesteko eta pribatutasunarekiko errespeturako indarrean dauden arauak. Komunikazio komertzialak egiteko interesdunaren baimenik gabe datu pertsonalak erabiltzen direnean, jasotzaileari emango zaio 1999ko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren 30.2 artikulua zehazten duen informazioa, eta jasotzaileari eskainiko zaio horiek jasotzeari aurka egiteko aukera.

97. artikulua. Kontratu aurrerako informazioa urrutiko kontratuei eta merkataritza-establezimenduaren kanpoan egindako kontratuei buruz.

1. Kontsumitzailea eta erabiltzailea urrutiko edo establezimenduaren kanpoan egindako edozein kontratuarekin lotu aurretik, enpresariak argi eta ulergarri emango dio informazioa, kontsumitzaile ahul diren pertsonen kasuan arreta berezia jarritz, formatu egokietan, irisgarri eta ulerterrazean emango zaiena honako hau izango da:

a) Ondasun edo zerbitzuen ezaugarri nagusiak, erabilitako euskarriaren eta dagokion ondasun edo zerbitzuen arabera egokituta.

b) Enpresariaren nortasuna, bere merkataritza izena barne.

c) Enpresariaren establezimenduaren helbide osoa, telefono zenbakia eta posta elektroniko helbidea. Era berean, enpresariak kontsumitzaileak edo erabiltzaileak idatzizko edozein motatako korespondentzia mantendu dezakeela bermatzen duten beste lineako komunikazio bide batzuk ematen baditu, korespondentziaren data eta ordutegia barne, informazioak bestelako bide horiei buruzko xehetasunak ere izango ditu jasota iraupen luzeko euskarri batean.

Komunikabide guzti hauek enpresariak emandakoak kontsumitzaileari edo erabiltzaileari aukera emango diote enpresariarekin harremanetan jartzeko eta modu azkar eta eraginkorrean komunikatzeko. Dagokionez, enpresariak bere jardura egiten duenaren helbide osoa eta nortasuna ere emango ditu.

d) Hizkuntza c) puntuan emandako helbidearekin desberdina bada, enpresariaren egoitza osoa eta, dagokionez, bere kontura jarduten duen enpresariarena ere bai; kontsumitzaileak edo erabiltzaileak erreklamazioak helarazi ahal dizkion helbidea.

e) Ondasun edo zerbitzuen prezio osoa, zergak eta tasak barne, edo, ondasunen edo zerbitzuen izaeragatik prezioa aurrez arrazoiz kalkula daitekeenik ez bada, prezioa nola zehazten den; halaber, dagokionez garraio-, entrega- edo postazko gastu gehigarriak eta beste gastu guztiak; gerta daiteke gastu horiek aurrez arrazoiz kalkula ezin izatea eta orduan beharrezkoa izan daitezkeela gastu horiek ordaintzea. Epe mugagabeko kontratu baten kasuan edota harpidetza bat barne hartzen duen kontratuan prezioak fakturazio eper bakoitzeko kostuen guztia jasoko du. Kontratu hauek tarifa finkoa erabiltzaileak kobratzen direnean ere, prezio osoa hilabeteko kostuen guztia adieraziko du. Kostu osoa aurretik arrazoiz kalkulatzeko aukera ez dagoenean zehazki adieraziko da nola zehazten den prezioa.

f) Dagokionean, prezioa erabaki automatizatu baten oinarrian pertsonalizatua izan dela.

g) Kontratuaren ospakizunerako komunikazio-teknika urruneko erabileraren kostua, kostu hori oinarritzko tarifatik bestelako oinarri batean kalkulatzeko bada.

h) Ordainketa, entrega eta exekuzio prozedurak, enpresariak ondasunak entregatzeko edo zerbitzuen eskaintza betetzeko konpromisoa hartzen duen data, baita dagokionean enpresariaren erreklamazioen tratamendu sistema ere.

i) Kontratuak formaliza daitezkeen hizkuntza edo hizkuntzak, kontratazio aurreko informazioa eskaini zaion hizkuntza ez denean.

j) Desistimendu eskubidea dagoenean, eskubide hori erabiltzeko baldintzak, epea eta prozedurak, baita desistimendu formularioaren eredua ere.

k) Dagokionean, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak itzulketa-kostua bere gain hartu beharko duela adieraztea, eta urrutiko kontratuetan, ondasunak beren izaeragatik normalean posta bidez ezin badira itzuli, haien itzulketaren kostua.

l) Bezeroak edo erabiltzaileak 98.8 artikularen edo 99.3 artikularen arabera eskaera bat aurkeztu ondoren atzera egiteko eskubidea baliatzen badu, kasu horretan bezeroak edo erabiltzaileak enpresari gastu arrazoizko batzuk ordaindu beharko dizkio 108.3 artikularen arabera emandako informazioa izango da.

m) 103. artikularen arabera atzera egiteko eskubidea ez badago, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari eskubide hori ez zaion aitortzea adieraztea, edo eskubidea badu ere galtzeko egoerak.

n) Ondasun, eduki digital edo zerbitzu digitalen egokitasunari buruzko berme legal baten existentziaren oroigarri bat.

ñ) Beharrezkoa denean, kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako salmenta osteko laguntza, salmenta osteko zerbitzuak eta berme komertzialen existentzia, baita haien baldintzak ere.

o) Jokabide-kode egokiak daudela eta, dagokionez, horien kopiak nola lortu daitezkeen. Horretarako, jokabide-kodea ulertzen da lege-, arau- edo administrazio-erabakiek ezarritako arau multzo edo akordio gisa, kodea betetzeko konpromisoa hartzen duten enpresarien portaera definitzen duena merkataritza-praktika batzuen edo sektore ekonomiko batzuen inguruan.

p) Kontratuaren iraupena, dagokionez, edo kontratua epe mugagabea bada edo automatikoki luzatzen bada, amaierarako baldintzak.

q) Beharrezkoa denean, kontsumitzailearen edo erabiltzailearen kontratuak sortutako betebeharren iraupen minimoa.

r) Beharrezkoa denean, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak enpresariaren eskariari erantzunez ordaindu edo eman behar dituen gordailuen edo bestelako berme finantzarioen existentzia eta baldintzak.

s) Dagokionean, elementu digitalak dituzten ondasunen, edukia digitalaren edo zerbitzu digitalen funtzionaltasuna, aplikagarriak diren babes teknikoen neurriak barne.

t) Dagokionean, ondasunen eta elementu digitalen arteko bateragarritasun eta elkarreraginkortasun garrantzitsu guztiak, enpresariak ezagutzen dituen edo arrazoiz espero daitezkeen moduan ezagutu dezakeen eduki digitala edo zerbitzu digitalak.

u) Dagokionean, enpresariak jarraitu beharreko gatazken konponbide epailez kanpoko mekanismo bat erabiltzeko aukera eta horretarako sarbidea izateko moduak.

2. 1. atala uraren, gasaren, elektrizitatearen hornikuntzarako kontratuei ere aplikatuko zaie - salmentarako ontziratuak ez daudenean bolumen mugatuan edo kopuru zehatzetan-, hiri-sistemazko berokuntza eta euskarri material batean ematen ez den edukia digitalari dagokionez.

3. Eskaintza publikoetan, 1.b), c) eta d) atalean aipatutako informazioa enkante-emailaren datu baliokideekin ordezkatu daiteke.

4. 1.j), k) eta l) atalean jasotako informazioa kontsumitzaileari edo erabiltzaileari emandako dokumentu-ereduaren bidez eman daiteke, I. eranskineko A letra araututako eskubidearen inguruko informazioarekin. Enpresaburuak 1.j), k) eta l) atalean jasotako informazio-baldintzak bete ditu, aipatutako informazioa behar bezala beteta eman badu.

5. 1. atalean aipatzen den informazioa urrutiko kontratuaren edo establezimendu kanpoan egindako kontratuaren osagai izango da eta ez da aldatuko aldeek modu adierazgarrian bestela ez badute erabaki. Enpresari dagokio bere betebeharr informatiboak behar bezala bete dituela frogatzea eta, hala bada, kontratua egin aurretik emandako informazioaren edukia adierazpen bidez onartzea.

6. Enpresariak ez baditu betetzen 1.e) atalean jasotako gastu osagarriei edo bestelako kostuei buruzko informazioaren baldintzak, edo 1.k) atalean jasotako ondasunen itzulketa-kostuei buruzkoak, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ez du izango derrigorrez ordaindu behar gastu edo kostu horiek.

7. Kapituluako ezarritako informazio eskakizunak osagarri gisa ulertuko dira 2009ko azaroaren 23ko 17/2009 Legean, zerbitzuen jardueretara eta horien ariketara sarbide librea arautzen duten eskakizunen gainean, eta baita 2002ko uztailaren 11ko 34/2002 Legean, informazio gizarteko zerbitzuei eta merkataritza elektronikoari buruzkoa ere.

Aurreko paragrafoan ezarritakoa kaltetu gabe, zerbitzuen emateari buruzko edozein arau orokor edo sektorialek, informazioaren gizartearen eta merkataritza elektronikoaren zerbitzuak barne hartuta, edukia edo informazioa nola eman behar deni buruzkoa, lege honetako edonolako xedapenarekin talka egiten badu, lege honetako xedapena nagusituko da; hala ere, lehentasunez aplikatu beharko dira eta indarrean egongo dira Europar Batasuneko zuzenbideak argi eta garbi aurreikusten dituen alderdi sektorialeko dagokien araudi sektoriala.

8. Froga-karga artikulu honetan ezarritako informazio-eskakizunen betetzearekin lotuta enpresaburuari dagokio.

99. artikulua. Ezarpenetik kanpo egindako kontratuen formalitate eskakizunak.

1. Establezimenduaren kanpoan egindako kontratuetan, enpresariak kontsumitzaileari eta erabiltzaileari 97.1 artikuluan eskatutako informazioa emango dio paperean edo, hala badagokio eta ados badago, beste euskarri iraunkor batean. Informazio hori irakurgarria izan behar da eta gutxienez gazteleraz idatzita egon behar da; halaber, aldeetako batek eskatuz gero, kontratua sinatutako lekuan dagoen beste edozein hizkuntza ofizialetan ere idatzi beharko da argi eta ulergarri.

2. Enpresariak kontsumitzaileari eta erabiltzaileari kontratuaren kopia bat edo haren berrespena paperean eman beharko dio, edo hala badu ados, euskarrizko beste euskarri iraunkor batean, behar denean barne hartuta kontsumitzailearen eta erabiltzailearen aurreko baimen argiaren berrespena eta haien ezagutza atzera egiteko eskubide galduaz aipatzen den 103.m) artikuluan.

3. Bezeroak edo erabiltzaileak zerbitzuen ematea edo ura, gas, elektrizitatea - salmentarako ontziratuta gabe bolumen mugatua edo kopuru zehatzetan- edota hiri-sistemaren bidezko berokuntza eskaintzea nahi badu 104. artikuluan aurreikusitako epean bertan behera uzteko eskubidea hasten den bitartean, eta kontratuak ordainketa betebeharra ezartzen badiu bezeroari edo erabiltzaileari, enpresariak eskatuko dio euskarri iraunkor batean kontratua hasteko eskaera adierazgarria aurkez dezala, baita enpresaria kontratua osorik bete ondoren bertan behera uzteko eskubidea galduko duela adierazten duen deklarazioa ere.

4. Enpresari dagokio artikulu honek aipatzen dituen betebeharrak bete direla frogatzea. Enpresariak neurri egoki eta eraginkorrak hartu beharko ditu kontratua sinatzen duen kontsumitzaile eta erabiltzailea modu argian identifikatzeko.

100. artikulua. Betetze eza ondorioak.

1. Sinatu den kontratua, kontsumitzaileari eta erabiltzaileari sinatutako kontratuaren kopia edo horren baieztapena ez bazaio eman, 98.7 eta 99.2 artikuluen arabera, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskutik ekintza edo salbuespen bidez baliogabetu daiteke.
2. Inolaz ere ezingo da baliatu ezeztapen arrazoia enpresariaren aldetik, kontsumitzaile eta erabiltzailearen huts egitea izan ezik.
3. Enpresariak artikulua honetan ezarritakoa betetzearen froga-karga hartuko du bere gain.

101. artikulua. Adostasun argiaren beharra.

1. Inola ere, kontratazio eskaintzari erantzunik eza onarpen gisa hartu ahal izango da.
2. Enpresariak, eskaintzaren hartzaile diren kontsumitzaile eta erabiltzailearen adostasunik gabe, eskaintzen zaion ondasuna edo zerbitzua ematen badio, 66. artikulua quaterrean ezarritakoa aplikatuko da.

102. artikulua. Ezeztatze eskubidea.

1. 103. artikuluan aurreikusitako salbuespenak izan ezik, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskubidea izango du kontratua bertan behera uzteko hamalau egun naturaleko epean arrazoia adierazi gabe eta 107.2 eta 108 artikuluetan aurreikusitako kostu desberdinik gabe.
Enpresariak kontsumitzailearen edo erabiltzailearen etxean egindako bisita eskatugabeen testuinguruan edo enpresariak antolatutako txangoetan ondasunak edo zerbitzuak sustatu eta saltzeko helburuarekin sinatutako kontratuetan, ezeztatze epea hogeita hamar egun naturaletara luzatzen da.
2. Beharrezko baliogabetzat joko dira kontsumitzaileari eta erabiltzaileari bere eskubidearen ezeztapenagatik edo horretatik uko egiteagatik zigorra ezartzen dieten klausulak.