

Kontsumitzaileen eskubideak bermatzen dituen legediaren aldaketa

Atzera egiteko eskubidea

Orain arte, urruneko kontratuetan eta saltokitik kanpo egindako erosketetan, atzera egiteko epea 7 egunekoa zen. Hemendik aurrera, berriz, atzera egiteko gutxieneko epea 14 egunekoa izango da. Enpresak aipatutako eskubidearen gaineko informazioa ez badu eman, atzera egiteko epea 12 hilabetekoa izango da.

Zama ezkutuak

Enpresek ezingo dizkiete ordainketa-bitarteko jakin batzuk erabiltzeagatiko kostuak ordainarazi erabiltzaileei eta kontsumitzaileei, baldin eta kostuok enpresa horiek ordaindu behar dutena gainditzen badute.

Kontsumitzaileak ez dira ordainketa gehigarriak egitera lotuko, ez badituzte espreski onartu; eta Internet bidezko erosketei dagokienez, kontsumitzailea eta erabiltzailea lotuta egoteko, beti onartu beharko du amaierako prezioa erosketa osatu aurretik.

Enpresak telefono-linea bat ezartzen badu bezeroekin harremanetan jartzeko, linea hori erabiltzearen kostua ezingo da izan oinarrizko tarifa baino handiagoa.

Telefono bidez kontratatzea

Enpresak telefonoz deitzen badio kontsumitzaile eta erabiltzaile bati urruneko kontratu bat gauzatu asmoz, idatziz berretsi beharko dio eskaintza, edo –baldin eta pertsonak uko egiten ez badio– beste edozein euskarri iraunkor batean. Kontsumitzailearentzat, kontratua loteslea izango da eskaintza sinatuz onartzen duenetik aurrera edota bere adostasuna idatziz (paperean edo posta elektronikoa, fax edo sms bidez) berresten duenetik aurrera.

Fakturazio elektronikoa

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek faktura paperean jasotzeko eskubidea dute, kostu gehigarririk gabe.

Faktura elektronikoa jaulki ahal izango da, baldin eta kontsumitzaileak espreski baimendu badu.

Telefono bidezko merkataritza-komunikazioak

Telefono bidezko merkataritza-komunikazioak zenbaki identifikagarri batekin egingo dira; ez dira inola ere egingo 9:00ak baino lehen, 21:00ak baino beranduago, jai egunetan edota asteburuetan.

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak enpresa igortzailearen lehen eskaintza komertziala jasotzen duenean, jakinarazi beharko zaio eskaintza gehiago jasotzeko uko egiteko eskubidea duela.

Legearen xedapenak 2014ko ekainaren 13tik aurrerako kontratuetan aplikatzen dira.

Zalantzaren bat izanez gero, Oarsoaldeako Kontsumo Bulegora hurbil zaitez, **Olibet 6 Erreterian** kokatua, edo jar zaitez beraiekin harremanetan telefono honen bidez: **943 510 111**. Bezeroari **arreta egiteko ordutegia** honako hau da: **astelehenetik ostiralera 09:00etatik 14:00etara**. Helbide

elektronikoaren bidez ere kontsultak egin daitezke: omic-oarsoaldea@kontsumo.net edo www.oarsoaldea.net orria erabiliz.