

Interneten are seguruago erosteko

Europako Batzordeak hainbat neurri hartu ditu salerosketak berme handiagoz egin daitezzen, eta Espainiako Estatuan zenbait lege onartu dira geroztik



Merkataritza elektronikoa marka guztiak apurtzen ari da gure artean ere. Datu ofizialen arabera, 2013. urteko lehen hiruhilekoan, aurreko urteko aldi berarekin alderatuta, %15 ugari da eta, guztira, 2.822 milioi euro mugitu ditu e-merkataritzak. Negozio zifrarik handienak ageri dituzten arlo edo sektoreen artean, honako hauek nabarmentzen dira: bidaia agentziak, bidaia-antolatzaileak, aireko garraioa eta zuzeneko marketina. Igoerak igoera, kontsumitzaileek oraindik ere ez dute erabateko konfiantzarik salerosketa modu horretan, eta horixe da eragozpen nagusia are gehiago hedatu eta hazi dadin.

Joan den urrian, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Legea onartu zuen Espainiako Ministro Kontseiluak, eta berrikuntza batzuk dakartza, besteak beste, merkataritza elektronikoen bidez erosten duten herritarrak babesteko. Informazio faltak eragiten dituen hutsuneak bete nahi ditu lege berriak, hain zuzen horren erruz izaten dira-eta erreklamaziorik gehienak. Kontsumitzaileei eskubide berriak ere aitortzen dizkio legeak; adibidez, ondasunak jasotzeko moduari eta epeari dagozkionak eta produktua hondatzeko edo galtzeko arriskuaren estaldurari dagozkionak.

Berrikuntza nagusiak

Lege proiektuak adierazten du erabiltzaileari erakutsi egin behar zaiola produktuaren azken prezioa erosketa onartzeko baimena eman dezan baino lehen; era horretan, saihestu egiten da ondoren ezkutuko kargak edo zergak eranstea fakturari. Batez ere, hegazkin txartelak erostean gertatu izan da hori.

Gainera, mugatu egiten du ordaintzeko modu bat edo bestea hautatzeagatik kontsumitzaileari eransten zaizkion gaitzespenak; aurrerantzean, enpresak hartu beharko ditu bere gain. Ondorioz, mugatu egingo da kreditu txartelarekin (Visa, MasterCard...) edo zor txartelarekin ordaintzeagatik gastua, eta ordeko beste sistema batzuekin ordaintzeko aukera ere eman beharko dute, adibidez transferentzia bidez.

Bestalde, legeak handitu egin du denda elektronikoen erosketa edozein produktu itzultzeko epea (Estatuan jarduten duten dendetan erosiak izan behar dute): 7 eguneko zen orain arte eta 14koa izango da aurrerantzean. Saltzaileak ez balu informazio egokia emango itzultzeko epe horiei buruz, luzatu egingo litzateke automatikoki, eta kontsumitzaileek 12 hilabeterainoko tartea izango lukete erosi dutena itzultzeko.

Segurtasuna hobetzeko neurriak

Salerosketa elektronikoen babesten gaituen legea helduleku ona da, baina norberak ere har ditzake zenbait neurri Internet bidez berme gehiagorekin erosteko. Hona hemen aholku batzuk.

Saltoki batean lehenbizikoz erosi aurretik, lehenago erosle izan diren iritziak bilatu behar dira, haiek zer nolako esperientzia izan duten ikusi, gorabeherarik gertatu zaien eta nola konpondu dituzten.

Garrantzitsua da, era berean, nabigatzailea eguneratuta izatea. Erabiltzaileek gehien erabiltzen dituzten nabigatzaileen bertsiorik eguneratuenek babes-geruza gehigarriak izaten dituzte, *phishing* bidezko erasoen berri ematen dute edo web-orriak izaten duen SSL segurtasun-ziurtagiria erakusten dute nabigazio-barran erabiltzailearen datuak bidaltzean (esaterako, txartelaren zenbakia).

Kreditu txartelarekin edo zor txartelarekin ordainduz gero, segurtatu egin behar dugu banka elektronikoa badituela babes-sistema gehigarriak. Gehien erabiltzen diren txartelekin, adibidez (VISA edo MasterCard), pasahitz bat edo zenbaki-kode bat sartu behar izaten da transakzioari onespere emateko.

Illo horretan, komeni izaten da beste bitartekari batzuk ere erabiltzea ordainketa egiterakoan; hartara, produktua bidaltzeko orduan arazorik sortzen bada, beste berme batzuk



ere izango ditugu. PayPal-ek erreklamazio-plataforma bat du erosketa produktuak iristen ez denerako, eta saltzailearekin eztabaidatzeko aukera ematen du. Harekin ados jartzen ez bagara, PayPal-i berari bidal diezaiokegu erreklamazioa, jarritako dirua haren kontutik eskuratzeko.

Azkenik, webgune edo web-orri batek konfiantza handirik ematen ez badigu, edo han lehenbizikoz erosten badugu, nahitaezkoa da erabilerabaldintzak irakurtzea, produktuak itzultzeko politikaren ingurukoak eta erabiltzailearen datu pertsonalei ematen dieten trataerari buruzkoak. Erosketa egindakoan, funtsezkoa da ordainagiriaren kopia edo baieztatze agiriarena gordetzea (helbide elektronikora bidaliko digute), eta egokia da paperean inprimatzea ere. //