

I. XEDAPEN OROKORRAK**ESTATUKO BURUZAGITZA**

3329 *3/2014 Legea, martxoaren 27koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina aldatzen duena, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onartua.*

JUAN CARLOS I.a

ESPAINIAKO ERREGEA

Honako hau irakurtzen duten guztiek jakin dezaten.

Jakin ezazue: Gorte Nagusiek ondoko lege hau onetsi dutela, eta Nik, hemen, berretsi egiten dudala:

HITZAURREA

I

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginak, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onarturikoak, testu bakar batean bateratu zituen Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorra eta bertan araututako alderdietan eragiten zuten kontsumitzaile eta erabiltzaileen babeserako emandako Erkidegoko zuzentarauen transposizio-arauak; hori guztia, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzeko abenduaren 29ko 44/2006 Legearen azken xedapenetako bosgarrenean jasotako aurreikuspenari jarraiki.

2011ko azaroaren 22an, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011ko urriaren 25eko 2011/83/EB Zuzentaraua, kontsumitzaileen eskubideei buruzkoa, argitaratu zen Europar Batasunaren Aldizkari Ofizialean; haren bidez, aldatu egin ziren Kontseiluaren 93/13/EEE Zuzentaraua eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 1999/44/EE Zuzentaraua, eta indargabetu egin ziren Kontseiluaren 85/577/EEE Zuzentaraua eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 97/7/EE Zuzentaraua.

Aipatutako zuzentarauak indargabetu egiten du urrutitik egindako kontratuetan eta saltokitik kanpo egindako kontratuetan kontsumitzaileak babesteari buruz indarrean den araudi europarra, eta lege-esparru berri bat ezartzen du arlo horretan; era berean, aldatu egiten du kontsumitzaileekin egindako kontratuetan agertzen diren abusuzko klausulei eta salmentarekin eta kontsumorako ondasunen bermearekin lotutako alderdiei buruzko araudi europarra.

Zuzentarauak areagotu egiten du kontsumitzaile eta erabiltzaile europarren babesa eta barne-merkatuaren sendotasuna; kontsumitzaile eta erabiltzaileen nahiz enpresarien segurtasun juridikoa indartzera xedaturik dago, eta, horretarako, ezabatu egiten ditu barne-merkatuan kontsumo-kontratuei buruzko europar legerian dauden desberdintasunak, oztopo esanguratsuak sortzen baitituzte. Helburu horrekin, erabateko harmonizazioa erdiesteko bidean, zuzentarauak zabaldu egiten du Estatuaren barne-antolamenduen harmonizazioa –salbuespenak salbuespen–, eta funtsezko aldaketak txertatzen ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egindako kontratuen arloan indarrean den araudi europarrean; gure barne-zuzenbidean, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginean dago jasota araudi hori.

Horrenbestez, lege honen bidez, aldatu egiten da Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testuategina, 2011/83/EB Zuzentaraua barne-zuzenbidera txertatzeko.

Testuateginean txertatuko diren zuzentarauaren xedapen gehienek erabateko harmonizazioaren ikuspuntuari erantzuten diote; horregatik, ondo zehaztu behar dira bai arauaren aplikazio-eremua, bai arau horrek gainerako ordenamendu juridikoarekin duen koherentzia; batez ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko erregulazio sektorialari dagokionez. Hori dela-eta, testuateginaren 59.2 artikulua berridazketan, argitu egiten da gai hori, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei babes handiagoa eskaintzen dieten arau sektorialen aplikazioa bermatzen, legeria orokorrean aurreikusitako babes-maila oinarritzat hartuta; betiere, Europar Batasuneko zuzenbide-xedapenetan jasotzen den harmonizazio-maila errespetatuz.

Transposizioa egiteko aintzat hartutako irizpide nagusiak hauek dira: zuzentarauaren testuarekiko fideltasunari eustea eta gaur egungo araudia ahalik eta gutxien aldatzea.

II

Zuzentarauaren transposizioa egiteko beharrezko lege-aldaketei dagokienez, lege berriak jasotzen dituen definizio harmonizatuak aipatu behar dira, lehenik eta behin. Kontsumitzaile eta erabiltzailearen kontzeptuak beren merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerekin loturarik ez duen helburuarekin jarduten duten pertsona fisikoak biltzen ditu. Legearen ondorioetarako, kontsumitzaile eta erabiltzaile izango dira, halaber, merkataritza- edo enpresa-jarduera batetik kanpo irabazi-asmorik gabe jarduten duten nortasun juridikorik gabeko erakundeak eta pertsona juridikoak.

Enpresariaren kontzeptuari dagokionez, hala definitzen da bere merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin lotutako helburuarekin jarduten duen pertsona fisikoa edo juridikoa, pribatua nahiz publikoa, baita bere izenean edo bere agindupean jarduten duen beste pertsona baten bitartez jarduten duenean ere.

Lege berriaren bidez, sendotu egiten da kontsumitzaile eta erabiltzaileari eskaintzen zaion informazioa, zabaldu egiten baita kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egiten diren kontratuetan aurrez eman beharrek informazioa. Urrutitik egiten diren kontratuen eta enpresariaren saltokitik kanpo egiten diren kontratuak, berriz, erabat harmonizatu ditu zuzentarauak. Horrela, kontratua egin baino lehen, hainbat informazio emateko betebeharrak berriak ezarri zaizkie enpresariei; besteak beste, gordailuei eta finantza-bermei buruzko informazioa eman beharko diete kontsumitzaile eta erabiltzaileei, eskatuz gero ordain ditzaten, baita kontsumitzaile eta erabiltzailearen kreditu-txartela edo zor-txartela blokeatzen den kasuetarako ere. Era berean, ondasunen adostasunari dagokion legebermea dagoela jakinarazi beharko diete, baita saldu osteko zerbitzuak eta, hala dagokionean, merkataritza-bermeak daudela eta horien baldintzak ere. Gainera, eduki digitaleko hornidura-kontratuetan, hura erabiltzeko moduen eta muga tekniko guztien berri eman beharko da, hala nola eskubide digitalen kudeaketa bidezko babesari edo eskualde-kodifikazioari dagokionez, eta enpresariak ezagutzen dituen edo ezagutu ditzakeen programa eta gailuekin lotutako elkarreragingarritasunari dagokionez; eduki digitalarekin bateragarria den gailu eta programa estandarrei buruzko informazioa deskribatzea da helburua; adibidez, euskarri fisikoen sistema eragilea, beharrezko bertsioa eta elementuak.

Urrutitik egiten diren kontratuen kasuan, informazio-betebeharrak egokitu egiten dira, komunikabide jakin batzuen muga teknikoak kontuan hartzearen, hala nola telefono mugikorren pantaila batzuek izan dezaketen karaktere-kopuru mugatua edo teletextu salmenta-iragarkien denbora mugatua. Kasu horietan, enpresariak gutxieneko informazio-betebeharrak batzuk errespetatu beharko ditu, eta beste informazio-iturri bat igorri beharko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari; esate baterako, doako telefono-zenbaki bat edo enpresariaren web orrira sartu ahal izateko esteka bat eskainiz, horietan eskuragarri egongo baita kasuan kasuko informazioa.

Era berean, legeak urrutitik nahiz saltokitik kanpo egiten diren kontratuen baldintza formalak arautzen ditu; berritasun gisa, xedatzen du merkataritzako webguneek modu

argian eta ulergarrian adierazi beharko dutela, gehienez ere erosketa-prozesua abiarazterako, hornidura-mugarik aplikatzen den eta zein ordainketa-modalitate dauden onartuta.

Bestalde, lege honen arabera galdagarri diren informazio-betekizunek osatu egiten dituzte ondorengo bi legeetan jasotako informazio-betekizunak: zerbitzu-jardueretara oztoporik gabe iristeari eta zerbitzuetan oztoporik gabe jarduteari buruzko azaroaren 23ko 17/2009 Legean jasotakoak, eta informazioaren gizarteko eta merkataritza elektronikoko zerbitzuei buruzko uztailaren 11ko 34/2002 Legean jasotakoak.

Testu bateginean, urrutitik egiten diren kontratuen definizio berri bat txertatu da; bertan, enpresariaren eta kontsumitzaile eta erabiltzailearen artean egiten diren urrutiko zerbitzuen prestazio edo salmenta antolatuko sistemaren esparruko kontratu guztiak sartzten dira, eskusiboki komunikazio-teknika bat edo gehiago erabiliz egiten direnak, hala nola postaz, Internetez, telefonoz edo fax bidez, betiere kontratua egin arte, momentu hori barne. Definizio horren barnean sartzten dira, halaber, kontsumitzaile eta erabiltzailea saltokira ondasun edo negozio horien inguruko informazioa jasotzera bakarrik gerturatzen diren egoerak, gero kontratua urrutitik negoziatu eta gauzatzeko. Urrutiko salmentarako edo zerbitzuen prestaziorako sistema antolatuaren kontzeptuak enpresaria ez den hirugarren batek xede horrekin eskainitako sistemak hartzen ditu barne; lineako plataforma bat, adibidez. Dena den, ez ditu biltzen enpresariari, haren ondasun edo zerbitzuei eta harremanetarako datuei buruzko informazioa soilik eskaintzen duten web orrien kasuak.

Legeak saltokitik kanpo egindako kontratuez jasotzen duen definizio berria honako egoera honetan justifikatzen da: saltokitik kanpo, kontsumitzaile eta erabiltzaileak presio psikologikoa jasan dezake, edo ustekabeko elementu bati aurre egin beharrean ikus dezake bere burua, enpresariaren bisita eskatu ala ez. Kontsumitzaile eta erabiltzailearekin saltokitik kanpo kontaktu pertsonal eta indibiduala izan den egoerak ere hartzen ditu definizioak, nahiz eta, horren ostean, kontratua enpresariaren saltokian edo urrutiko komunikabide baten bidez egin. Enpresariak bere produktuak sustatzeko eta saltzeko helburuarekin antolatutako irtenaldietan zehar egindako erosketak ere saltokitik kanpo egindako kontratutzat hartuko dira.

Legeak saltokiaren kontzeptua txertatzen du testu bateginean, eta enpresariak etengabeko edo ohiko negozioetarako lokal gisa erabiltzen duen instalazio mota oro sartzten da bertan (dendak, postuak edo kamioiak, kasurako). Baldintza hori betetzen duten merkatuetako postuak eta azoketako standak ere saltokitatzat hartuko dira. Era berean, saltokitatzat joko da enpresariak bere jarduera urtaroaren arabera gauzatzeko erabiltzen dituen txikizkako salmentarako instalazioak; esate baterako, turismo-denboraldian eski-estazio batean edo hondartza dagoen leku batean, enpresariak bertan gauzatzen baitu, ohikotasunez, bere jarduera. Halere, ez dira saltokitatzat hartuko enpresariak bere jarduerarako ezohiko izaeraz erabiltzen dituen eta publikoarentzat irisgarriak diren lekuak (kaleak, merkataritza-guneak, hondartzak, kirol-instalazioak eta garraio publikoa), ez eta bizileku pribatuak eta lanerako lekuak ere.

Legeak elkarrekin arautzen ditu urrutitik nahiz saltokitik kanpo egindako kontratuak, Zuzentarauak erabilitako teknika juridikoaz baliatuz. Hortaz, ezinbestekoa da testu bateginaren II. liburua aldatzea, III. tituluaren bi kontratu mota horiek elkarrekin arautu ahal izateko; horretarako, ezabatu egiten da V. titulua, eta IV. tituluak hartzen ditu haren izena eta edukia.

Legeak txertatutako aldaketek modu zabalagoan arautzen dute urrutitik egindako kontratuetan eta saltokitik kanpo egindakoetan atzera egiteko eskubidea; horri dagokionez, inprimaki normalizatu bat jasotzen du legeak, kontsumitzaile eta erabiltzaileak, nahi izanez gero, erabil dezan. Era berean, hamalau egun naturalera zabaltzen du atzera egiteko eskubidea gauzatzeko epea; epe hori Kontseiluaren 1971ko ekainaren 3ko 1182/71 Erregelamenduari (EEE, Euratom) jarraiki aplikatuko da, zeinak epe, data eta terminoei aplikagarriak zaizkien arauak zehazten baitituen. Gainera, enpresariak ez badio kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko eskubideari buruzko informaziorik ematen, kontratuan atzera egiteko eskubidearen epea hamabi hilabetera zabalduko da, hasierako epea iraungi ostean. Horrez gain, atzera eginez gero bi alderdiek izango dituzten

betebeharrak arautzen ditu legeak, baita atzera egiteak kontratu osagarrietan izango dituen ondorioak ere.

Legeak, bestalde, xedatzen du enpresariak aukera eman ahal izango diola kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko inprimakia linean bete dezan; kasu horretan, inprimakia jaso izanaren agiria aurkeztu beharko du, berandutu gabe; posta elektronikoz, adibidez.

Enpresarien eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean egindako kontratuen exekuzioari nahiz beste alderdi batzuei buruzko xedapen orokorrak ere zehazten dira legean, hala nola erositako ondasunaren entregari, ordainbideak erabiltzeagatik karguei, ondasunak hondatu edo galtzeko arriskua kontsumitzaile eta erabiltzaileari helarazteari, telefono bidezko komunikazioei eta ordainketa gehigarri buruzkoak.

Ondasunak entregatzeari dagokionez, zera adierazten du legeak: enpresariak ez baditu kontsumitzaile eta erabiltzailearekin adostutako epean entregatzen, azken horrek, kontratua indargabetzeko aukera baliatu baino lehen, ondasunak arrazoizko epe gehigarri batean entregatzera eparu beharko du enpresaria; enpresariak ez baditu epe gehigarri horretan ondasunak entregatzen, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratua indargabetzeko eskubidea izango du.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen ordainbideei dagokienez, enpresariak ezin izango dute ordainbide horiek erabiltzeagatik ordaindu duten gastua gaindituko duen kargurik kobratu.

Ondasunak galdu edo hondatzeko arriskuari dagokionez, legeak kontsumitzaile eta erabiltzailea babesteko xedapenak jasotzen ditu, ondasunen edukitza materiala izan aurretik gerta daitezkeen arrisku guztien aurrean.

Telefono bidezko kontratuen kasuan, enpresariak urrutiko kontratu bat egiteko helburuarekin deitzen badio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, enpresariak bere izen-abizenak adierazi beharko dizkio elkarrizketaren hasieran, eta, hala badagokio, baita deia noren izenean egiten ari den ere; era berean, deiaren merkataritza-xedea adierazi beharko dio. Gainera, kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatziz berretsi beharko dio eskaintza, edota, hark eskaintzari uko egitean salbu, iraunkorra den edozein euskarritan. Kontsumitzaile eta erabiltzailearentzat, kontratua loteslea izango da eskaintza sinatuz onartzen duenetik aurrera edota bere adostasuna idatziz (paperean edo posta elektroniko, fax edo sms bidez) berresten duenetik aurrera.

Beste berritasun bat ere jasotzen du legeak; kasu honetan, ordainketa osagarri buruzkoa; horren arabera, kontsumitzaile eta erabiltzailea kontratuaren edo eskaintzaren bidez lotetsita gelditu baino lehen, enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko baimena jaso beharko du, kontratu-betebehar nagusirako adostutako ordainketa ez den beste ordainketa osagarriak egiteko; enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko adostasuna jasotzen ez badu, baina kontsumitzaile eta erabiltzaileak ordainketa gehigarriak saihesteko errefusatu behar dituen aukerak erabiliz ondorioztatu badu, hark ordainketa itzul diezaiotela eskatu ahal izango du.

III

Bestalde, legeak C-618 Espainiako Kreditu Bankuaren gaiari dagokion 2012ko ekainaren 14ko Epaia betearazten du. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak interpretatu egin du kontsumitzaileekin egindako kontratuetako abusuzko klausulei buruzko Kontseiluaren 1993ko apirilaren 5eko 93/13/EE Zuzentaraua, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren 83. artikuluari dagokionez; testu bategin hori azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartu zen. Auzitegiak adierazitakoaren arabera, Espainiak ez du bere barne-zuzenbidea 93/13/EEE Zuzentaruaren 6. artikulua 1. paragrafoa behar bezala egokitu.

Justizia Auzitegiaren ustez, ez da bete testu bateginaren 83. artikulua, epaile nazionalak kontratuetan jasotzen diren abusuzko klausulen edukia aldatzeko eskubidea duelako, deuseztasunak eragindako zatia Kode Zibilararen 1258. artikuluan xedatutakora eta fede on objektiboaren printzipiora egokitzearen. Auzitegiak adierazitakoaren arabera,

eskumen horrek arriskuan jar dezake Zuzentarauaren 7. artikuluan jasotako epe luzerako helburua, abusuzko klausula horiek kontsumitzaileei ez aplikatzeak profesionalengan eragiten dituen disuasio-ondorioak ezabatzen lagunduko bailuke; izan ere, profesional horiek abusuzko klausulak erabiltzeko tentazioan eror litezke, jakinik horiek deusez aitortuta ere, epaile nazionalak egokitu egin lezakeela kontratua, eta, horrela, enpresarien interesa bermatuta geldituko litzatekeela.

Horren arabera, aldatu egiten da testu bateginaren 83. artikulua idazketa, 1993ko apirilaren 5eko 93/13/EEE Zuzentarauaren 6. artikulua 1. paragrafoaren transposizioa ondo egiteko.

Era berean, zuzendu egiten da testu bateginaren 20. artikulua idazketan hautemandako akatsa, enpresek barne-merkatuan kontsumitzaileekin dituzten merkataritza-jarduera desleialei buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2005eko maiatzaren 11ko 2005/29/EE Zuzentarauaren 7. artikulua 4. paragrafoa egokitzeko; horretarako, 19. eta 20. artikulua aldatu behar dira.

Horrez gain, lege honen azken xedapenetako lehenengoaren bitartez, aldatu egiten da Lehia Desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legearen 5.1 artikulua f) lerrokada, hura 2005/29/EE Zuzentarauaren 6. artikuluaekin bat etor dadin.

Zuzentarauaren transposizioa egiteko, hainbat aldaketa egin behar dira gure ordenamendu juridikoan; besteak beste, Merkataritza Txikizkariaren Antolamenduari buruzko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legean. Horrenbestez, azken xedapenetako bigarrenaren bitartez, lege hartan egin beharreko aldaketak zehazten dira, eta, berebat, indargabetu egiten dira haren 39.etik 48.era bitarteko artikulua, arau honetan eta aipatutako legean urrutiko salmenta-kontratuarentako jasotzen diren araubideek nahasketarik sor ez dezaten; gainera, lege hartan urrutiko salmentei dagokienez jasotako xedapenak zaharkitua daude.

Horrez gain, xedapen gehigarri bidez, aldatu egiten da Prozedura Zibilarren urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen 11. artikulua; berridatzi egiten da haren laugarren paragrafoa, eta bosgarren paragrafo berria txertatzen da. Horrela, konpondu egin nahi da kontsumoaren arloko araudiaren eta bukarazte-akzioa jartzeko legitimatuta dauden entitateei buruzko prozesu-araudiaren artean dagoen kontraesana; era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes zehaztugabeak eta kolektiboak defendatzeko edozein akzio gauzatu ahal izateko legitimazio aktiboa esleitu nahi zaio Fiskaltzari.

Legeak, berebat, indargabetu egiten ditu kontratuarentako baldintza orokorrei buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legearen 5. artikulua 4. paragrafoa eta kontratatze baldintza orokorrek kontratazio telefonikoa edo elektronikoa arautzen duen abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, kontratuarentako baldintza orokorrei buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legearen 5.3 artikulua garapen; izan ere, xedapen horiek bateraezinak dira transposizioaren bidez txertatzen den Zuzentarauak erabateko harmonizazioa lortzeko duen ikuspegiarekin.

IV

Legeak honako egitura hau du: hitzaurrea, hogeita hamar paragrafotan banatzen den artikulua bakar bat, hiru xedapen gehigarri, xedapen iragankor bat, xedapen indargabetzaile bat eta hamahiru azken xedapen.

Artikulu bakarra. *Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren aldaketa, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartua.*

Honela geratzen da idatzita Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartua:

Bat. Aldatu egiten da 3. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«3. artikulua. *Kontsumitzaile eta erabiltzailearen kontzeptu orokorra.*

Arau honen ondorioetarako, eta bertako hirugarren eta laugarren liburuetan berriaz xedatzen denari kalterik egin gabe, kontsumitzaile edo erabiltzaile izango dira beren merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin loturarik ez duen helburuarekin diharduten pertsona fisikoak.

Arau honen ondorioetarako, kontsumitzaile izango dira, halaber, merkataritza- edo enpresa-jarduerarekin zerikusirik ez duen esparru batean irabazi-asmorik gabe diharduten nortasun juridikorik gabeko erakundeak eta pertsona juridikoak.»

Bi. Aldatu egiten da 4. artikulua, eta honela idatzita geratzen da:

«4. artikulua. *Enpresariaren kontzeptua.*

Arau honetan xedatutakoaren ondorioetarako, enpresari izango da bere merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin lotutako helburu batekin diharduen pertsona fisiko edo juridiko oro, pribatua nahiz publikoa, zuzenean jarduten duena edota beste pertsona baten bidez jarduten duena, haren izenean edo agindupean.»

Hiru. Aldatu egiten da 19. artikulua 4. paragrafoa, eta honela geratzen da idatzita:

«4. Gatazkaren bat gertatuz gero, merkataritza-jarduera desleialei aplikagarria zaien legeria orokorrak baino lehentasun handiagoa izango dute honako hauek: lege honetan aurreikusitako merkataritza-jarduerari buruzko arauak; botikei, etiketazeari, produktuen aurkezpen eta publizitateari, prezioen adierazpenari, ondasun higiezinak txandaka erabiltzeari, kontsumorako kredituari, kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari, merkataritza elektronikoi, higiezin-baloreetako inbertsio kolektiboari, inbertsio-zerbitzuen arloko jokabide-arauei eta balore eta aseguruaren kotizazio-eskaintza publiko edo kotizazio-onarpenari –bitartekotza barne– buruzko merkataritza-jarduerak arautzen dituztenek; eta erkidegoko arauetan merkataritza-jarduera desleialei buruz aurreikusitako alderdiren bat arautzen duen beste edozein arauk.

Paragrafo honetan aipatzen diren xedapenak ez betetzea praktika desleialtzat hartuko da, iruzurtia izateagatik, Lehia Desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legearen 19.2 artikuluan xedatzen den termino beretan, lege horretako 20. artikulutik 27.era, biak barne, araututako iruzurrezko praktikak kontuan hartuta.»

Lau. Aldatu egiten da 20. artikulua 2. paragrafoa, eta honela geratzen da idatzita:

«2. Aurreko paragrafoan xedatutakoa ez betetzea praktika desleialtzat joko da, iruzurrekoa izateagatik, Lehia Desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legearen 7. artikuluan zehazten den moduan.»

Bost. 21. artikulua 2. eta 3. paragrafoak aldatu egiten dira, eta honela geratzen dira idatzita:

«2. Enpresek kontsumitzaile eta erabiltzailearen esku jarritako informazioarako eta arretarako bulego eta zerbitzuek haren kexak eta erreklamazioak jaso izana ziurtatu beharko dute; horretarako, identifikazio-gako bat eta idatzizko ziurtagiri bat emango diote, paperean edo beste euskarri iraunkor batean. Zerbitzu horiek, beren arreta-eginkizunak betetzeko, telefonoa edo beste baliabide elektronikoren bat erabiltzen badute, zuzeneko arreta pertsonala bermatu beharko dute, eskura dituzten beste baliabide tekniko batzuk osagarri gisa erabiltzeko aukera baztertu gabe.

Bezzeroaren informazio eta arretarako bulegoak eta zerbitzuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioak betez diseinatuko dira, eta, hala dagokionean,

desgaitasuna duten pertsonen edo adineko pertsonen irisgarritasun-aukerak bermatzen dituzten ordezeko baliabideak erabiliz.

Enpresaren gainerako jarduerekin lotuta bezeroari zuzendutako arreta-zerbitzuak garbi identifikatu beharko dira; zerbitzu hori ez da, inola ere, merkataritza-komunikaziorako jarduerak erabiltzeko edo hedatzeko erabiliko.

Enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzailearen eskura telefono-linea bat jartzen badu, egindako kontratuari dagokionez berarekin harremanetan jartzeko, linea hori erabiltzeak ez dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari oinarrizko tarifa baino kostu handiagoa eragingo; betiere, telekomunikazio-zerbitzuen hornitzaileek mota horretako deiak kobratzeko eskubidea izango dute. Ondorio horietarako, kasuan kasuko deiaren kostu arrunta izango da oinarrizko tarifa; betiere, enpresariaren alde zenbateko gehigarrik izango ez badu.

3. Dena den, eta aurreko paragrafoetan xedaturikoari kalterik egin gabe, enpresariak posta-helbide, telefono-zenbaki eta fax-zenbaki edo helbide elektronikoko bat jarriko dute kontsumitzaile eta erabiltzailearen eskura; hala, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bere kexak edo erreklamazioak egin ahal izango ditu, haren bizilekua edozein dela ere, edo eskaintako edo kontratatutako zerbitzuei edo ondasunei buruzko informazioa eskatu ahal izango du. Enpresariak beren legezko helbidea jakinaraziko dute, haien ohiko posta-helbidearekin bat ez badator.

Enpresariak lehenbailehen erantzun beharko dituzte jasotzen dituzten erreklamazioak, eta, betiere, erreklamazioa aurkezten denetik hilabeteko epean. Erreklamazioari epe horretan erantzuten ez bazaio, gatazkak ebazteko judizior kanpoko sistema bati atxikita dauden enpresariak horretarako irispidea eskainiko diote kontsumitzaile eta erabiltzaileari, baldin eta kontsumo-gaietako auziak judizior kanpo ebazteko ardura duten organoei aplikatu dakizkiekeen printzipioei buruzko Europako Batzordearen martxoaren 30eko 98/257/EE Gomendioetan eta kontsumo-gaietako auziak adostasunez ebazteko judizior kanpoko organoei aplikatu dakizkiekeen printzipioei buruzko Batzordearen 2001eko apirilaren 4ko 2001/310/EE Gomendioan ezarritako baldintzak betetzen baditu, eta hala, organo nazionalen komunitate-sareari kontsumo-gaietako auziak judizior kanpo ebazteko aurreikusitako baldintzak jakinarazten bazaizkio.»

Sei. Paragrafo berri bat eransten zaio 47. artikuluari, 4. paragrafoa izango dena, eta honela gelditzen da idatzita:

«4. Lege honetako 81.1 artikuluan zehazten den kontratazio-baldintza orokorrak hornitzeko betebeharrak betetzen ez bada, zigorra ezarri ahal izango dute kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko eskumena duten autonomia-erkidegoetako eta tokiko korporazioetako dagozkien organo edo erakundeek. Elikaduraren arloko Seguratasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak ere zigortu egin ahal izango du betebeharrak hori ez bete izana, Estatuaren eskumen eskusiboaren mende dauden sektoreetan.»

Zazpi. 49. artikulua 1. paragrafoari o) hizki berri bat eransten zaio, eta honela geratzen da idatzita:

«o) Lege honetako 81.1 artikuluan zehazten diren kontratazio-baldintza orokorrak jakinarazteari eragozpenak jartzea edo uko egitea.»

Zortzi. Lerrokada berri bat gehitzen zaio 53. artikulua amaierari, eta honela geratzen da idatzita:

«53. artikulua. *Bukarazte-akzioak.*

(...)

Edozein bukarazte-akziori ondorengo hauek metatu ahal izango zaizkio, hala eskatzen den guztietan: deuseztasun-akzioa, deusezgarritasun-akzioa,

betebeharrak ez bete izanagatiko akzioa, kontratua indargabetzeko edo hari uko egiteko akzioa eta abusuzko edo ez garden gisa aitortutako jarrera edo xedapen edo baldintza orokorren arabera kobratutako zenbatekoak ordeztzeko akzioa gehitu ahal izango zaizkio, baita klausula edo praktika horiek aplikatu izanak sortutako kalte-galeren kalte-ordainak emateko akzioa ere. Prozesuari buruzko araudiaren arabera bukarazteko-akzio nagusia ebazteko ardura duen epaitegiak ebatziko du akzio metatu osagarria.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteek jarritako edozein bukarazte-akziori ondorengo hauek metatu ahal izango zaizkio: deuseztasun-akzioa, deusezgarritasun-akzioa, betebeharrak ez betetzeagatiko akzioa, kontratua indargabetzeko edo hari uko egiteko akzioa, eta abusuzko edo ez garden gisa aitortutako jarduketa edo xedapen nahiz baldintza orokorrek gauzatzuz kobratu diren zenbatekoak ordeztzeko akzioa, edo klausula edo praktika horiek aplikatzeagatik eragindako kalte-ordainei dagokien akzioa ere.»

Bederatzi. 57. artikulua 4. paragrafoa aldatu egiten da, eta honela geratzen da idatzita:

«4. Gatazka sortu aurretik enpresariarekin egindako hitzarmen arbitralak ez dira kontsumitzaileentzat lotesleak izango. Hitzarmen hori sinatzeak harreman juridikotik eratorritako liskarrak konpontzeko arbitrajearen onespenez izaera izango du enpresariarentzat; betiere, hitzarmenak arau aplikagarriek eskatutako baldintzak betetzen baditu.»

Hamar. Aldatu egiten da 59. artikulua 2. paragrafoa, eta honela geratzen da idatzita:

«2. Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egindako kontratuei dagokienez, arau honetan edo lege berezietan espresuki ezartzen ez diren alderdi guztiak kontratuei aplikagarria zaien zuzenbide erkideak arautuko ditu.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egindako kontratuen erregulazio sektorialak lege honetan ezarritako babes-maila errespetatu behar du; nolahi ere, dagozkion Europar Batasunaren zuzenbideko xedapenetan aurreikusten diren berariazko alderdietan xedapen sektorialak aplikatuko dira, lehentasunez.

Aurreko lerrokadan aurreikusitakoa gorabehera, erregulazio sektorialak areagotu egin ahal izango du lege honek emandako babes-maila; betiere, Europar Batasunaren zuzenbideko xedapenak errespetatzen baditu.»

Hamaika. 59 bis artikulua eranstean da; hauxe dio:

«59 bis artikulua. *Definizioak.*

1. Liburu honen ondorioetarako, esanahi hau izango dute ondorengo terminoek:

a) «salmenta-kontratua»: kontratu honen bidez, enpresariak ondasun jakin batzuen jabetza transmititzen edo transmititzea hitzematen dio kontsumitzaileari; era berean, kontsumitzaileak haren prezioa ordaintzen du edo ordaintzea hitzematen du, ondasun eta zerbitzuz osaturiko helburua duten kontratuak barne.

b) «zerbitzu-kontratua»: kontratu honen bidez, enpresariak zerbitzu bat eskaintzen dio edo eskaintzea hitzematen dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, eta aldi berean, kontsumitzaileak zerbitzuaren prezioa ordaintzen du edo ordaintzea hitzematen du.

c) «kontratua osagarria»: kontratu honen bidez, kontsumitzaile eta erabiltzaileak enpresariarekin egindako beste kontratu baten bidez eskuratzen ditu ondasunak edo zerbitzuak, urrutitik egindako kontratuak edo saltokitik kanpo egindako kontratuak barne; ondasun eta zerbitzu horiek enpresariak edo hirugarren batek ematen ditu, hirugarren horren eta enpresariaren arteko akordio batean oinarrituta.

d) «saltokia»: enpresariak bere jarduera modu etengabean gauzatzeko erabiltzen duen txikizkako salmentarako instalazio higiezin oro, edo enpresariak bere jarduera gauzatu ohi duen txikizkako salmentarako instalazio mugikor oro.

e) «kontsumitzaile eta erabiltzailearen zehaztapenen arabera egindako ondasunak»: aurrez fabrikatuta ez dauden ondasunak, horiek egiteko kontsumitzaile eta erabiltzailearen hautaketa edo erabaki pertsonala erabakigarria denean.

f) «euskarri iraunkorra»: kontsumitzaile eta erabiltzaileari edota enpresariari pertsonalki xedatu zaion informazioa pilatzea ahalbidetuko dion tresna, etorkizunean hura kopiatu eta kontsultatu ahal izan dezan, betiere informazioaren helburuekin bat datorren denbora-tartea kontuan hartuta. Besteak beste, euskarri iraunkortzat hartzen dira papera, USB memoriak, CD-ROMak, DVDak, ordenagailuko disko gogorrak edo memoria-txartelak, mezu elektronikoak eta SMS mezuak.

g) «finantza-zerbitzua»: banku, kreditu, aseguru, pentsio pribatu, inbertsio edo ordainketen esparruko zerbitzuak.

h) «enkante publikoa»: kontratazio garden eta lehiakorreko prozedura; haren bidez, enpresariak ondasunak eta zerbitzuak eskaintzen dizkie enkantera joaten diren kontsumitzaile eta erabiltzaileei. Enkantea enkantegile batek bideratzen du, eta esleipendunak nahitaez erosi beharko ditu ondasun edo zerbitzuak.

i) «eduki digitala»: formatu digitalean ekoizitako eta hornitutako datuak.

j) «merkataritza-bermea»: enpresariak edo ekoizleak («bermatzailea») kontsumitzaile eta erabiltzailearen aurrean bereganatzen duen erantzukizuna, zehaztapenak edo kontratatutako ondasunaren gaineko adostasunarekin loturik ez dagoen bestelako elementuren bat ez betetzean dituen legezko betebeharren osagarria –adostasuna bermatzea, ordaindutako prezioa itzultzea, ondasuna ordeztzea edo konpontzea, edo harekin lotutako zerbitzu bat eskaintzea–; berme horiek kontratua egin aurretik edo egiteko momentuan bertan eskuragarri dagoen berme-dokumentuan edo dagokion publikitatean agertzen dira.

2. Liburu honetako I. tituluko I. kapituluko 66 bis eta 66 ter artikuluen eta III. tituluaren ondorioetarako, gauza higigarri gorpuzdunak hartuko dira ondasuntzat, dagokion agintariak enbargo edo antzeko neurri baten ostean saldu dituenak salbu. Ura, gasa eta elektrizitatea «ondasuntzat» hartuko dira, merkaturatzeko helburuarekin bolumen mugatuan edo kantitate zehatzean ontziratuta daudenean.»

Hamabi. Aldatu egiten da 60. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«60. artikulua. *Kontratua egin aurreko informazioa.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzailea kontratu edo eskaintza baten bidez lotetsita gelditu baino lehen, enpresariak kontratuaren ezaugarri nagusiei buruzko informazio garrantzitsua, egiazkoa eta nahikoa eman beharko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, modu argi eta ulergarrian, informazio hori testuinguruaren bidez agerikoa denean salbu; bereziki, kontratuaren baldintza juridiko eta ekonomikoei buruzko informazioa eman beharko dio.

2. Arau honetan nahiz aplikagarriak diren gainerakoetan zehazten diren ondasun edo zerbitzuei buruzko informazioa eman beharko da, baita honako alderdi hauei buruzkoa ere:

a) Ondasun edo zerbitzuen ezaugarri nagusiak, erabilitako euskarria eta ondasun edo zerbitzuak kontuan hartuta.

b) Enpresariaren nortasuna, haren izen soziala, merkataritza-izena, helbidea eta telefono-zenbakia barne, eta, hala dagokionean, baita ordezkatzeko duen enpresariarena ere.

c) Guztizko prezioa, zerga eta tasa guztiak barne. Ondasunen edo zerbitzuen izaera dela-eta, prezioa ezin bada aldez aurretik kalkulatu edota aurrekontu bat egin beharra badago, prezioa nahiz garraioari, entregei edo postalei dagozkien

gastu osagarri guztiak zehazteko modua, edota, gastu horiek aurretiaz kalkulatu ezin badira, gastu gehigarri horiek ordaindu behar izateko aukera.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileari helarazi beharreko ondasun edo zerbitzuen prezioari buruzko informazioari dagokionez, publizitatea barne, guztizko prezioa jakinaraziko da; hala dagokionean, aplikagarriak diren gehikuntzen edo deskontuen, kontsumitzaile eta erabiltzaileari jasanarazitako gastuen, eta zerbitzu osagarrien, finantzaketaren, ordainbide desberdinen erabileraren nahiz antzeko beste ordainketa-baldintza batzuen gastu gehigarriak xehatuko dira.

d) Ordainketa-, entrega- eta exekuzio-prozedurak, eta enpresariak ondasunak entregatzea edo zerbitzuen exekuzioa egitea hitzeman duen data.

e) Ondasunentzako legezko adostasun-bermearen orogarriaz gain, saldu osteko zerbitzuen eta merkataritza-bermeen existentzia eta baldintzak.

f) Kontratuaren iraupena; kontratuak iraupen mugagabea badu edo modu automatikoan luzatzen bada, berriz, hura indargabetzeko baldintzak. Gainera, mailegatzaille jakin baten zerbitzuen berariazko erabileraren iraunkortasun- edo lotura-konpromisoak adierazi beharko dira, baita zerbitzuaren prestazioan baja emanez gero aplikatu ahal izango diren zigorrak ere.

g) Kontratua formalizatzeko hizkuntza edo hizkuntzak, kontratua egin aurreko informazioa hizkuntza horretan eskaintzen ez denean.

h) Kontsumitzaile edo erabiltzaileak izan dezakeen atzera egiteko eskubidea, eta hura gauzatzeko modua eta epea.

i) Eduki digitalen funtzionaltasuna, aplikagarriak diren babeserako neurri teknikoak barne, hala nola eskubide digitalen kudeaketa edo eskualde-mailako kodifikazio bidezko babesa.

j) Eduki digitalak enpresariak ezagutzen dituen edo ezagutu ditzakeen gailu eta programekin duen elkarreragingarritasun garrantzitsua, hala nola sistema eragilea, beharrezko bertsioa edo euskarri fisikoen elementu zehatzak.

k) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazioei erantzuteko prozedura eta, hala dagokionean, 21.4 artikuluan aurreikusten den gatazkak judizioz kanpo konpontzeko sistemari buruzko informazioa.

3. 1. paragrafoa aplikatuko zaie, halaber, uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko ontziratuta ez daudenean–, sistema hiritar bidezko berokuntzaren eta euskarri materialean eskaintzen ez den eduki digitalaren hornidura-kontratuei.

4. Kontratua egin aurreko informazioa doan eman behar zaio kontsumitzaile eta erabiltzaileari; eta, gutxienez, gaztelaniaz.»

Hamahiru. 60 bis artikulua eransten da; hauxe dio:

«60 bis artikulua. *Ordainketa gehigarriak.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzailea edozein kontratu edo eskaintzaren bidez lotetsita gelditu aurretik, enpresariak haren berariazko baimena jaso beharko du, enpresariaren kontratu-betebehar nagusirako adostutako ordainketaz gain egin beharreko ordainketa gehigarrietarako. Hautazko gehigarri horiek modu argian eta ulergarrian jakinaraziko dira, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileak horiek onartzen dituenean, horiek txertatzeko aukera hartuko da kontuan. Enpresariak ez badu kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko baimenik jaso, baina ordainketa gehigarriak saihesteko hark ukatu behar dituen aukerak erabiliz hala ondorioztatu badu, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ordainketa hori itzul diezaioten eskatzeko eskubidea izango du.

2. Enpresariari dagokio artikulua honetan adierazitako betebeharrak betetzen dituela frogatzea.»

Hamalau. 60 ter artikulua eransten da; hauxe dio:

«60 ter artikulua. *Ordainbideak erabiltzeagatiko karguak.*

1. Enpresariak ezin izango diete kontsumitzaile eta erabiltzaileei ordainbide jakin batzuk erabiltzeagatik enpresariak bitarteko horiek erabiltzeagatik jasan duen kostua baino gastu handiagorik fakturatu.

2. Enpresariari dagokio artikulua honetan adierazitako betebeharrak betetzen dituela frogatzea.»

Hamabost. Aldatu egiten da 63. artikulua idazketa, eta honela idatzita geratzen da:

«Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egiten diren kontratuetan, horiek faktura paperean jasotzeko eskubidea izango dute. Hala dagokionean, enpresariak kontsumitzailearen berariazko eta alde zuzeneko baimena jaso beharko du, kasuan kasuko faktura elektronikoa igortzeko. Baimen-eskaera horretan, behar bezala zehaztu beharko da faktura elektronikoa jasotzeko modua, baita bere onespena eman duen hartzaileak hura baliogabetzeko aukera duela eta hori nola egin dezakeen.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileak, faktura paperean jasotzeko duen eskubidea gauzatu ahal izateko, ez du, inola ere, kopuru ekonomiko bat ordaindu behar izango.»

Hamasei. 66 bis artikulua eransten da; hauxe dio:

«66 bis artikulua. *Salmenta-kontratu bidez erositako ondasunak entregatzea.*

1. Alderdiak beste zerbait adosten dutenean salbu, enpresariak bere edukitza materiala edo kontrola transmitituz entregatuko dizkio ondasunak kontsumitzaile eta erabiltzaileari, bidegabeko atzerapenik gabe eta, gehienez ere, kontratua egin eta 30 egun naturaleko epean.

2. Enpresariak ez badu ondasunak entregatzeko betebeharra betetzen, kontsumitzaile eta erabiltzaileak egoera aintzat hartuta egokia den epe gehigarri batean bete dezaten eskatuko dio. Enpresariak ondasunak epe gehigarri horretan entregatzen ez baditu, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratua indargabetzeko eskubidea izango du.

Paragrafo honetan xedatutakoa ez da aplikagarria izango enpresariak ondasunak entregatzeari uko egin badio edo, kasuan kasuko egoerak kontuan hartuta, entrega-epea funtsezkoa denean, ezta kontratua egin aurretik, kontsumitzaile eta erabiltzaileak entrega data zehatz baten aurretik edo data zehatz batean egin behar dela jakinarazten duenean ere. Kasu horietan, enpresariak ez baditu ondasunak kontsumitzaile eta erabiltzailearekin adostutako epean edo 1. paragrafoan zehaztutako epean entregatzen, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berehala indargabetu ahal izango du kontratua.

3. Kontratua indargabetu ostean, kontsumitzaile eta erabiltzaileak haren arabera ordaindu dituen zenbateko guztiak itzuli beharko ditu enpresariak, bidegabeko berandutzarik gabe. Zenbatekoak itzultzeko orduan arrazoirik gabe atzeratuz gero, kontsumitzaile eta erabiltzaileak zordundutako kopuruaren bikoitza ordain diezaioten eskatu ahal izango du, zenbateko horiek gaituzten kalte-kalerengatik kalte-ordainak jasotzeko eskubideari kalterik egin gabe.

4. Enpresariak izango du artikulua honetan aipaturiko epeak betetzen dituela frogatzeko zama.»

Hamazazpi. 66 ter artikulua eransten da; hauxe dio:

«66 ter artikulua. *Arriskuaren transmisioa.*

Enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileari horrek erositako ondasunak bidaltzen dizkionean, horiek galdu edo hondatzeko arriskua kontsumitzaile eta

erabiltzaileari transmitituko zaio, hark edo hark adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasunen edukitza materiala bereganatzen duenean. Dena den, ondasunen garraioa kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak enkargatzen badu, edo aukeratutako garraiolaria enpresariak proposatutakoen artean ez badago, arriskua kontsumitzaile eta erabiltzaileari transmitituko zaio ondasunak garraiolariari entregatzean, hark garraiolariaren aurrean dituen eskubideei kalterik egin gabe.»

Hemezortzi. 66 quater artikulua eransten da; hauxe dio:

«66 quater artikulua. *Eskatu gabeko bidalketak eta hornidurak egiteko debekua.*

1. Guztiz debekatuta dago kontsumitzaile eta erabiltzaileari hark eskatu ez dituen ondasunak, ura, gasa edo elektrizitatea, sistema hiritar bidezko berokuntza, edo eduki digitaleko ondasunak bidaltzea, bidalketa eta hornidura horiek ordainketa-asmoren bat dutenean.

Halakorik egiten bada, eta hor sor daitekeen arau-hausteari kalterik egin gabe, ondasun edo zerbitzuak jasotzen dituen kontsumitzaile eta erabiltzailea ez da horiek itzultzera edo zaintzera beharturik egongo, eta eskatu gabeko zerbitzua eskaini duen edo ondasuna bidali duen enpresariak ezin izango du haren prezioa erreklamatu. Kasu horretan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bidalketa, hornidura edo eskatu gabeko zerbitzuei ez erantzuteak ez du adieraziko onespina eman duenik.

Uraren, gasaren, elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko helburuarekin ontziratuta ez daudenean– edo sistema hiritar bidezko berokuntzaren horniduren kasuan, hau da, hornitzaile berriari eskatu ez zaion hornidura aurretiaz eskaintzen zen kasuetan, kontsumitzaileak zerbitzuak aurreko hornitzailearen eskutik jasotzen jarraitu nahi duela ulertuko da, eta, beraz, hark eskaintzen jarraituko du hornidura; gainera, hark hornidurak kobratu ahal izango dizkio hornidura behar bezala gauzatu ez duen enpresari.

2. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak jasotako ondasunak itzultzea erabakitzen badu, ez du jasandako kalteen edo akatsen gainean erantzukizunik izango, eta kalte-ordainak jasotzeko eskubidea izango du, jasandako kalte eta galerak direla eta.»

Hemeretzi. Aldatu egiten da 67. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«67. artikulua. *Nazioarteko zuzenbide pribatuko arauak.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egindako kontratuei aplikatu beharreko legea zein den zehazteko, kontratuetako betebeharreri aplikatu beharreko legeari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008ko ekainaren 17ko 593/2008 Erregelamenduan (EE) aurreikusitakoa eta aplikagarriak diren Europar Batasuneko gainerako xedapenak hartuko dira kontuan. Atzerriko legearen edukia zehaztu ahal izan ez denean, Espainiako lege materiala aplikatuko da haren ordez.

2. 82. artikulutik 91. artikulura (biak barne) jasotako abusuzko klausulen aurrean babesteko arauak kontsumitzaile eta erabiltzaileei aplikatzekoak izango dira, aldeek kontratua eraentzeko aukeraturiko legea edozein dela ere, kontratuak Europako Ekonomia Esparruko kide den estatu baten lurraldearekin lotura estua duenean.

Lotura estua dagoela ulertuko da, bereziki, enpresariak bere jarduerak Europako Ekonomia Esparruko kide den estatu batean edo gehiagotan egiten dituzenean, edo edozein publizitate-modu edo hedabideren bitartez, jarduera horiek estatu kide batera edo gehiagotara zuzentzen dituzenean eta kontratua jarduera horien esparruan dagoenean. Higieziinei buruzko kontratuen kasuan, lotura estua dagoela ulertuko da higiezin horiek estatu kide baten lurraldean daudenean.

3. 114. artikulutik 126. artikulura (biak barne) jasotako bermeen esparruko babes-arauak kontsumitzaile eta erabiltzaileei aplikatzekoak izango dira, alderdiek kontratua eraentzeko aukeraturiko legea dena dela, kontratuak Europako Ekonomia Esparruko kide den estatu baten lurraldearekin lotura estua duenean.

Lotura estua dagoela ulertuko da, bereziki, Europar Batasuneko kide den estaturen batean erabili behar denean ondasuna, baliatu behar denean eskubidea edo eman behar denean prestazioa, edo kontratua osorik edo zati batean estatu horietako batean egin denean, edo alderdietako bat Europar Batasuneko kide den estatu bateko herritarra denean edo negozio juridikoak Europar Batasuneko lurraldearekin antzeko beste edozein konexio edo lotura estu duenean.»

Hogei. Aldatu egiten da 71. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«71. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko epea.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak gutxienez hamalau egun naturaleko epea izango du atzera egiteko eskubidea erabiltzeko.

2. Enpresariak 69.1 artikuluan ezarritako informazio- eta dokumentazio-betebeharra bete badu, aurreko paragrafoan aipaturiko epea kontratuaren xede den ondasuna jasotzen denetik hasita kontatuko da, edota kontratua egiten denetik hasita, kontratuaren helburua zerbitzuak ematea denean.

3. Enpresariak ez badu bete atzera egiteko eskubideari buruzko informazio- eta dokumentazio-betebeharra, eskubide hori hasierako atzera egiteko epea amaitzen denetik hamabi hilabetera iraungiko da, kontratuaren xede den ondasuna entregatu zenetik edo kontratua egin zenetik kontatzen hasita, kontratuaren helburua zerbitzuak ematea denean.

Informazioa eta dokumentazioa emateko betebeharra hamabi hilabeteko epean betetzen bada, une horretatik aurrera hasiko da atzera egiteko eskubidea baliatzeko legez ezarritako epea.

4. Atzera egiteko epea bete den zehazteko, atzera egiteko adierazpena bidalitako eguna hartuko da kontuan.»

Hogeita bat. 4. paragrafo berri bat eransten zaio 74. artikuluari, eta honela gelditzen da idatzita:

«4. Erabiltzaileak enpresarekin adostutako iraunkortasun-konpromisoa betetzen ez badu, baja hartu izanagatik edo kontratu bidezko harremana alde aurretik amaitu izanagatik zigorra hitzartutako iraunkortasun-konpromisoan eraginkorrak izan ez diren egunen arabera izango da.»

Hogeita bi. Aldatu egiten da 76. artikulua lehen lerrokada. Aurrerantzean, honela idatzita geratuko da:

«Kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egiteko eskubidea erabili duenean, enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileak ordaindutako kopuruak itzuli beharko dizkio, gastuen atxikipenik egin gabe. Diru-kantitate horiek atzerapenik gabe itzuliko ditu, kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egiteko erabakia hartu duela adierazi zaionetik 14 egun natural igaro aurretik.»

Hogeita hiru. 76 bis artikulua eransten da; hauxe dio:

«76 bis artikulua. *Kontratu osagarrietan atzera egiteko eskubidea gauzatzearen ondorioak.*

1. Kontsumorako kredituen kontratuei buruzko ekainaren 24ko 16/2011 Legearen 29. artikuluan xedatutakoari kalterik egin gabe, kontsumitzaile eta erabiltzaileak lege honetako xedapenekin bat etorri kontratuan atzera egiteko eskubidea erabiltzen badu, kontratu osagarri guztiak automatikoki iraungiko dira,

kontsumitzaile eta erabiltzaileari inolako gasturik eragin gabe. Salbuespen izango dira urrutitik egindako edo saltokitik kanpo egindako kontratuen kontratu osagarrien kasuak; izan ere, haiek automatikoki iraungi arren, kontsumitzaile eta erabiltzaileak arau honetako 107.2 eta 108. artikuluetan aurreikusitako kostuak hartu beharko ditu bere gain.

2. Kontratu nagusian atzera egiteko eskubidea erabili ostean, aldeek elkarri itzuli beharko dizkiote kontratu osagarriaren arabera jasotako prestazio guztiak, bidegabeko atzerapenik gabe eta gehienez ere 14 egun naturaleko epea igaro aurretik, kontsumitzaile eta erabiltzaileak enpresariari kontratu nagusian atzera egiteko erabakia jakinarazten dion egunetik kontatzen hasita.

Aipatutako kontratu osagarri horren arabera ordaindutako kantitate guztiak adierazitako epean itzultzen ez baditu enpresariak, kontsumitzaile eta erabiltzaileak zordundutako kopuruaren bikoitza ordainarazteko eskatu ahal izango du, zenbateko horiek gainditzen dituzten kalte-kalerengatik kalte-ordainak jasotzeko eskubideari kalterik egin gabe. Enpresariak izango du epea betetzen duela frogatzeko zama.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ondasunean egin dituen beharrezko gastu erabilgarriak ordainarazteko eskubidea izango du.

3. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ezin badu kontratu osagarriaren xede den prestazioa itzuli, berari egotz dakioken galera, suntsitze edo bestelako arrazoiren bat dela-eta, prestazioak atzera egiteko eskubidea erabili den momentuan izango lukeen merkatu-balioa hartuko da kontuan, balio hori erosi zeneko balioa baino handiagoa denean salbu; kasu horretan, azken hori hartuko da kontuan.

4. Enpresariak kontratu nagusian atzera egiteko eskubideari dagokion informazioa eta dokumentazioa helarazi beharra bete ez duenean, kontsumitzaile eta erabiltzaileari bere gaietan eskatu dakioken eginbidea gorde duenean bakarrik egotzi ahal izango zaio itzultzeko ezintasuna.

5. Aurreko paragrafoetan xedatutakoa aplikagarria izango zaie, halaber, urrutitik edo saltokitik kanpo egindako beste kontratu batzuen kontratu osagarriei; horiek lege honetako II. liburuko III. tituluaren daude araututa.»

Hogeita lau. Aldatu egiten da 77. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«77. artikulua. *Kontsumitzaile eta erabiltzailearen finantzaketari loturiko kontratu batean atzera egitea.*

Enpresariaren eta kontsumitzaile eta erabiltzailearen artean egindako kontratuetan atzera egiteko eskubidea erabiltzen denean, urrutitik eta enpresariaren saltokitik kanpo egindako kontratuak barne, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileak ordaindu beharreko prezioa guztiz edo zati batean enpresari kontratugileak edo hirugarren batek emandako kreditu bidez finantzatu denean –haren eta enpresariaren arteko alde aurretiko adostasun bidez–, atzera egiteko eskubidea gauzatzean desegin egingo da kreditua, eta horrek ez dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari inolako penalizaziorik eragingo.»

Hogeita bost. 80. artikulua 1. paragrafoaren b) lerrokada aldatu egiten da, eta honela idatzita geratzen da:

«b) Eskuragarri eta irakurgarriak izatea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratua egin aurretik halako klausulak badirela eta zer dioten jakiteko aukera izan dezan. Kontratuko letraren tamaina milimetro eta erdi baino txikiagoa bada, edota atzealdearekin egiten duen kontrasteak irakurtzeko zailtasunak eragiten baditu, baldintza hau betetzen ez dela ulertuko da.»

Hogeita sei. Aldatu egiten da 81. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«1. Elikadura arloko Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak, autonomia-erkidegoei dagozkien organo edo entitateek, eta kontsumitzaile eta

erabiltzaileen defentsan eskumena duten tokiko korporazioek eskatuta, beren eskumenen esparruan kontsumitzaile eta erabiltzaileekin kontratuak egiten dituzten enpresek kontratu horiek barne hartzen dituzten kontratazio-baldintza orokorrak bidali beharko dituzte, eskaera jasotzen dutenetik gehienez ere hilabeteko epean, klausula jakin batzuek izan dezaketen abusuzko izaera aztertu eta baloratzeko helburuarekin, eta hala dagokionean, lege honek esleitzen dituen kontrol- eta zigor-eskumenak gauzatzeko helburuarekin.

2. Beren funtzio publikoen jardun profesionalean, notarioek eta merkataritzaren eta jabetzaren erregistratzaileek beren espezialitateko eta eskumeneko gaiei buruzko informazioa emango diete kontsumitzaile eta erabiltzaileei.

3. Zerbitzu publikoen emakidadunek edo enpresa publikoek erabiltzen dituzten klausulek, baldintzek edo xedapenek eskumena duten administrazio publikoen onespena jaso beharko dute eta haien kontrolaren mende egongo dira, baliozko izateko baldintza denean; hala ere, lege honetan eta beste batzuetan aurreikusten den Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluari kontsultak egiteko aukera izango da, arau honetako xedapen orokorrak betetzeari kalterik egin gabe.»

Hogeita zazpi. Aldatu egiten da 83. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«83. artikulua. *Abusuzko klausulen deuseztasuna eta kontratuak indarrean jarraitzea.*

Abusuzko klausulak erabat deusezak izango dira eta jarri gabetzat hartuko dira. Ondorio horietarako, epaileak, aldeak entzun ostean, kontratuko abusuzko klausulak deusezak direla adieraziko du; dena den, kontratuak nahitaez bete beharrekoa izaten jarraituko du aldeentzat, klausula horiek gabe indarrean iraun badezake.»

Hogeita zortzi. II. liburuko III. titulua aldatu egiten da, eta IV. tituluaren edukia ezabatzen; horrenbestez, V. tituluak IV. zenbakia hartzen du. Honela geratzen da idatzita III. titulua:

«III. TITULUA

Urrutitik egindako kontratuak eta saltokitik kanpo egindako kontratuak

I. KAPITULUA

Xedapen orokorrak

92. artikulua. *Aplikazio-esparrua.*

1. Titulu honetan xedatutakoaren arabera eraenduko dira urrutiko zerbitzuen prestaziorako edo salmentarako sistema antolatu baten barnean kontsumitzaile eta erabiltzaileekin egindako urrutiko kontratuak, kontratu horiek enpresaria eta kontsumitzaile eta erabiltzailea bertan izan gabe egin direnean, eta kontratua egin aurretik eta kontratua egiteko momentuan bertan urrutiko komunikaziorako teknika bat edo gehiago erabili badira.

Besteak beste, urrutiko komunikazio-teknikatzat hartzen dira honako hauek: posta, Internet, telefonoa edo faxa.

2. Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin saltokitik kanpo egindako ondoko kontratu hauei ere aplikatuko zaizkie titulu honetako xedapenak:

a) Enpresaria eta kontsumitzaile eta erabiltzailea bertan direla egindako kontratuei, enpresariaren saltokia ez den leku batean.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak a) hizkian aurreikusitako egoeran eskaintza bat egin duen kasuetako kontratuei.

c) Enpresariaren saltokian egin diren kontratuei edo urrutiko edozein komunikazio-teknika erabiliz eginiko kontratuei, enpresariaren saltokia ez den leku batean kontsumitzaile eta erabiltzailearekin kontaktu pertsonala eta indibiduala izan eta berehala, enpresaria eta kontsumitzaile eta erabiltzailea bertan direla.

d) Enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileari produktuak edo zerbitzuak sustatu edo saltzeko helburuarekin antolatu duen irteera batean zehar egindako kontratuei.

3. 10. artikuluan zehazten denari eta titulu honek kontsumitzaile eta erabiltzaileari esleitzen dizkion eskubide aitortuei kalterik egin gabe, baliozkoak izango dira kontsumitzaile eta erabiltzailearentzat onuragarriagoak diren kontratu-klausulak.

4. Saltokitik kanpo egindako kontratu eta eskaintza guztiek titulu honetako xedapenak bete beharko dituzte; kontrako kasuan, enpresariak izango du frogaren zama.

93. artikulua. *Salbuespenak.*

Titulu honetan ezarritako arauak ez dira aplikagarriak izango:

a) Gizarte-zerbitzuetako kontratuetan; etxebizitza soziala, haurren zaintza eta premiak dituzten familiei eta pertsoneri eskainitako aldi baterako edo etengabeko laguntza barne, baita epe luzerako zaintza ere.

b) Osasunaren esparruko profesional batek pazienteei eskainitako osasunarekin lotutako zerbitzu-kontratuetan, horrela, haren osasun-egoera ebaluatu, mantendu edo leheneratu ahal izateko, baita sendagaien eta osasun-produktuen errezetak egin, eskaini eta hornitzeari dagokionez ere, zerbitzu horiek osasun-instalazioetan eskaini ala ez.

c) Zorizko jokoetan moneta-balioa duten apustuak gauzatzen diren diru-jokoetarako kontratuetan, loteriak, kasino-jokoak eta apustuak barne.

d) Finantza-zerbitzuen kontratuetan.

e) Higiezinak edo horien gaineko eskubideak sortu, erosi edo transferitzeko kontratuetan.

f) Eraikin berriak eraikitzeko, lehendik zeuden eraikinak eraldatzeko eta alokairurako (etxebizitza gisa erabiltzeko) kontratuetan.

g) Lege honetan araututako bidaia konbinatuak, opor konbinatuak eta zirkuitu konbinatuak egiteko kontratuetan.

h) Turismo-ondasunak txandaka aprobetxatzeko kontratuei, iraupen luzeko opor-produktuak eskuratzeko kontratuei, birsaltze-kontratuei eta truke-kontratuei eta zerga-arauei buruzko uztailaren 6ko 4/2012 Legean arautzen diren turismo-ondasunak txandaka aprobetxatzeko kontratuetan, iraupen luzeko opor-produktuak eskuratzeko kontratuetan, birsaltze-kontratuetan eta truke-kontratuetan nahiz zerga-arauetan jasotzen diren alderdi zehatzei dagokienez kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari buruzko kontratuetan.

i) Indarrean den legeriarekin bat etorritik, fede-emaile publiko baten aurrean gauzatu behar diren kontratuetan; legearen arabera, hark independentea eta inpartziala izan behar du, eta, informazio juridiko ulergarria eskainiz, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratua behar bezala hausnartu ostean eta hark duen irismen juridikoa behar bezala ezagutu ostean sinatzen duela bermatuko du.

j) Elikagai, edari edo etxeko beste kontsumo-gai batzuk hornitzeko kontratuetan, enpresariak horiek maiz eta modu erregularrean etxean edo bizilekuan bertan edo lantokian hornitzen dituenean.

k) Bidaiariak garraiatzeko zerbitzu-kontratuetan, 98.2 artikulua aplikatzeari kalterik egin gabe.

l) Banatzaile automatikoen edo merkataritza-instalazio automatizatuen bidez egindako kontratuetan.

m) Telekomunikazio-operadoreekin telefono horiek erabili ahal izateko telefono publiko bidez egindako kontratuetan, edo kontsumitzaile edo erabiltzaileak telefono-, Internet edo fax-konexio bakarra ezartzeko kontratuetan.

94. artikulua. *Merkataritza-komunikazioak eta kontratazio elektronikoa.*

Posta elektronikoaren edo bestelako komunikabide elektroniko batzuen bidez egindako merkataritza-komunikazioetan eta ondasun edo zerbitzuen bitarteko elektroniko bidezko urrutitik egindako kontratazioetan, informazio-gizarteko zerbitzuei eta merkataritza elektronikoari buruzko berariazko araudia aplikatuko da, titulu honetan xedaturikoaz gain.

Titulu honetan xedaturikoa kontraesanean badago informazio-gizarteko zerbitzuei eta merkataritza elektronikoari buruzko berariazko araudiaren edukiarekin, azken hori aplikatuko da lehentasunez, 97.7 artikuluko bigarren lerrokadan aurreikusitakoa salbu.

95. artikulua. *Urrutitik egindako kontratuetako bitartekaritza-zerbitzuak.*

Urrutiko komunikazio-tekniken operadoreak —halakotzat hartuko dira enpresariak erabiltzen dituzten urrutiko komunikazio-tekniken titularrak diren pertsona fisikoak edo juridikoak, publikoak edo pribatuak— beharturik daude, ahal duten neurrian eta dagokion diligentziarekin, titulu honek kontsumitzaile eta erabiltzaileei aitortzen dizkien eskubideak errespetatu ditzaten eta bertan ezartzen zaizkien betebeharrak bete ditzaten ahaleginak egitera.

Aurreko lerrokadan xedaturikoa ez da nahitaezkoa izango informazio-gizarteko bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituztenen kasuan; horiek informazio-gizarteko zerbitzuei eta merkataritza elektronikoari buruzko berariazko araudian xedatutakoa bete beharko dute.

96. artikulua. *Urrutiko merkataritza-komunikazioak.*

1. Urrutiko merkataritza-komunikazio guztietan, argi eta garbi adierazi beharko da horien merkataritza-izaera.

2. Telefono bidezko komunikazioen kasuan, espresuki eta argi eta garbi adierazi beharko dira, kontsumitzaile eta erabiltzailearekin gauzatutako solasaldiaren hasieratik, enpresariaren nortasuna —edo, hala dagokionean, deia egin duen pertsonaren nortasuna— eta deiaren merkataritza-xedea. Telefono-deiak ez dira, inola ere, goizeko 9ak baino lehen egingo, ezta iluntzeko 21etik aurrera ere; ez eta jaiegunetan edo asteburuan ere.

3. Enpresariak gizakiaren partaidetzarik gabeko dei-sistema automatizatu bat edo telefaxa erabiltzen badu komunikazio-teknika gisa, kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko baimena eman beharko du aurretiaz.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskubidea izango du haren onespenerik gabe merkataritza-komunikaziorako xedea duten eta aurreko paragrafoan adierazi ez diren sistemen bidez gauzaturiko deiak ez jasotzeko, publikoaren eskura dauden komunikazio elektronikoaren gidetan ez agertzea erabaki badu, horietan agertzen diren datuak publizitate edo merkataritza-azterketarako xedeekin ez erabiltzeko eskubidea gauzatu badu, edo datu pertsonalak babesteko araudian jasotzen diren merkataritza-komunikazioen bidalketatik kanpo uzteko fitxategi komunetan sartzea erabaki badu.

4. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskubidea izango du nahi ez dituen merkataritza-eskaintzak telefonoz, faxez edo beste bitarteko baliokideren baten bidez jasotzeari uko egiteko.

Lehendik finkatutako harremanen esparruan ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskubidea izango du merkataritza-komunikazioak posta elektronikoz edo komunikazio elektronikorako beste baliabideren baten bidez jasotzeari uko

egiteko. Merkataritza-komunikazio guztietan, horrelako gehiago jasotzeari uko egiteko modu sinpleak eta doakoak adierazi behar dira.

5. Nahi ez diren merkataritza-eskaintzak telefonoz egiten diren kasuetan, deiak telefono-zenbaki identifikagarri batetik egin beharko dira. Erabiltzaileak igorlearen lehen merkataritza-eskaintza jasotzen duenean, jakinarazi beharko zaio eskaintza berriak jasotzeari uko egiteko eskubidea duela, bai eta uko egitearen erreferentzia-zenbakia jasotzekoa ere. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak hala eskatuz gero, enpresariak uko egin izanaren ziurtagiria helarazi beharko dio; lehenbailehen helarazi beharko dio ziurtagiri hori, eta, gehienez ere, hilabeteko epean.

Igorleak gutxienez urtebetez gordeko beharko ditu merkataritza-eskaintzak jasotzeari uko egin dioten erabiltzaileen datuak, baita horietako bakoitzari emandako erreferentzia-zenbakia ere; igorleak agintari eskudunen esku jarri beharko ditu horiek guztiak.

6. Adingabeak babesteko eta intimitatea errespetatzeko indarrean diren xedapenak beti bete beharko dira. Merkataritza-komunikazioak egiteko, datu pertsonalak interesatuaren baimenik gabe erabiltzen direnean, hartzaileari Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren 30.2 artikuluan xedatutako informazioa helaraziko zaio, eta horiek ez jasotzeko aukera emango zaio hartzaileari.

II. KAPITULUA

Kontratuen aurretiko informazioa eta kontratuak

97. artikulua. *Urrutitik egindako eta saltokitik kanpo egindako kontratuen aurretiko informazioa.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzailea urrutitik edo saltokitik kanpo egindako edozein kontratu edo eskaintzaren bidez lotetsita gelditu aurretik, enpresariak modu argian eta ulergarrian eman beharko dio honako informazio hau:

a) Ondasun edo zerbitzuen ezaugarri nagusiak, erabilitako euskarria eta ondasun edo zerbitzuak kontuan hartuta.

b) Enpresariaren nortasuna, haren merkataritza-izena barne.

c) Enpresariaren saltokiaren helbide osoa eta, hala dagokionean, telefono-zenbakia, fax-zenbakia eta helbide elektronikoa, kontsumitzaile eta erabiltzailea azkar eta modu eraginkorrean jarri ahal izan dadin harekin harremanetan; egoki denean, baita ordezkatzeko duen enpresariaren helbide osoa eta nortasuna ere.

d) Aurreko c) hizkian agertzen den helbidearen berdina ez bada, enpresariaren egoitzari dagokion helbide osoa, eta hala dagokionean, ordezkatzeko duen enpresariarena, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bere erreklamazioak bertara bideratu ditzan.

e) Ondasunen edo zerbitzuen guztizko prezioa; zergak eta tasak barne. Ondasunen edo zerbitzuen izaera dela-eta, prezioa ezin bada aurretiaz modu egokian kalkulatu, prezioa zehazteko erabili den modua eta, hala dagokionean, garraio, entrega edo postalei dagozkien gastu gehigarriak edo bestelako gastuak; gastu horiek aurretiaz eta modu egokian kalkulatu ahal izan ez badira, baita gastu gehigarri horiek ordaindu behar izateko aukera ere. Iraupen mugagabeko kontratuen edo harpidetza gaineratzen duten kontratuen kasuan, prezioak fakturazio-aldi bakoitzeko kostu guztiak hartuko ditu barne. Kontratu horiek tarifa finko baten arabera kobratzen direnean, guztizko prezioak hileko kostu guztiak ere jasoko ditu. Guztizko kostua aurretiaz eta behar bezala kalkulatzetik ez dagoenean, prezioa zein modutan zehaztu den adieraziko da.

f) Kontratuak egiteko urrutiko komunikazio teknikoak erabili izanaren kostua, kostu hori oinarritzko tarifa ez den beste oinarri bat kontuan hartuta kalkulatu bada.

g) Ordainketa-, entrega- eta exekuzio-prozedurak, enpresariak ondasunak entregatzea edo zerbitzuaren exekuzioa egitea hitzeman duen data, eta, hala dagokionean, enpresariak egindako erreklamazioei erantzuteko sistema.

h) Kontratua formalizatzeko hizkuntza edo hizkuntzak, kontratazioa egin aurreko informazioa hizkuntza horretan eskaini ez denean.

i) Atzera egiteko eskubidea dagoenean, eskubide hori gauzatzeko baldintzak, epea eta prozedurak, baita atzera egiteko inprimakiaren eredia ere.

j) Hala dagokionean, kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egin izanagatik ondasunak itzultzeko kostua jasan beharko duela adieraziko da, eta urrutiko kontratuen kasuan –hau da, ondasunak postaz normaltasunez bidali ezin daitezkeenean–, horiek itzultzeko kostua.

k) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak, 98.8 artikulua edo 99.3 artikulua arabera, eskaera bat aurkeztu ostean erabiltzen badu atzera egiteko eskubidea, arrazoizko gastu batzuk ordaindu beharko dizkio enpresariari, 108.3 artikuluan jasotzen den moduan.

l) 103. artikuluan xedatutakoaren arabera, atzera egiteko eskubidea erabiltzerik ez dagoenean, kontsumitzaile eta erabiltzaileak horretarako eskubiderik ez duela edo eskubidearen galera eragiten duten egoerak.

m) Ondasunei dagokienez, legezko adostasun-berme bat dagoela dioen adierazpena.

n) Hala dagokionean, kontsumitzaile eta erabiltzailearentzako saldu osteko laguntza dagoela, saldu osteko zerbitzuak eta merkataritza-bermeak daudela eta horien baldintzak.

o) Jokabide-kode egokirik baden, eta, baiezkoan, horien aleak lortzeko modua. Ondorio horietarako, jokabide-kodea izango da lege-, erregelamendu- edo administrazio-xedapenek inposatzen ez duten akordioa edo arauen multzoa; horien bitartez, kodea betetzeko konpromisoa hartu duten enpresariak nola jokatu behar duten zehazten da (merkataritza-jokabide edo sektore ekonomiko bati edo gehiagori dagokienez).

p) Kontratuaren iraupena, hala dagokionean; kontratuak iraupen mugagabea badu edo automatikoki luzatzen bada, hura indargabetzeko baldintzak.

q) Kontsumitzaile eta erabiltzaileari kontratutik eratorri zaizkion betebeharren gutxieneko iraupena, hala dagokionean.

r) Hala dagokionean, kontsumitzaile eta erabiltzaileak enpresariak eskatuta ordaindu edo eman beharko dituen gordailuak edo bestelako finantza-bermeak daudela eta horien baldintzak.

s) Hala dagokionean, eduki digitalen funtzionaltasuna, aplikagarriak diren babeserako neurri teknikoak barne.

t) Hala dagokionean, eduki digitalak enpresariak ezagutzen dituen edo ezagutu ditzakeen gailu eta programekin duen elkarreragingarritasuna.

u) Hala dagokionean, enpresariari dagozkion erreklamazio eta kalte-ordainetarako judizios kanpoko mekanismo batera jotzeko aukera eta horretara jotzeko metodoak.

2. 1. paragrafoa aplikatuko zaie, halaber, uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehazetan saltzeko ontziratuta ez daudenean–, sistema hiritar bidezko berokuntzaren eta euskarri materialean eskaintzen ez den eduki digitalaren hornidurarako kontratuei.

3. Enkante publikoetan, 1. paragrafoko b), c) eta d) hizkietan adierazten den informazioaren ordez, enkantegilearen datuak eman ahal izango dira.

4. 1. paragrafoaren i), j) eta k) hizkietan aurreikusten den informazioa A eranskinean kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko eskubideari buruzko informazioa ematen dion dokumentuaren bitartez eskaini ahal izango da. Enpresariak 1. paragrafoaren i), j) eta k) hizkietan jasotako informazioa emateko eskakizunak behar bezala bete dituela ulertuko da informazio hori modu egokian beteta eskaini duenean.

5. 1. paragrafoan adierazten den informazioa urrutitik egindako edo saltokitik kanpo egindako kontratuaren osagai izango da, eta ez da aldatuko, bi alderdiek berariaz aurkakoa adieraztean salbu. Enpresariari dagokio bere informazio-betebeharrak behar bezala betetzen direla egiaztatzea, eta, hala dagokionean, kontratua egin aurretik emandako informazioaren edukiari buruzko berariazko ituna frogatzea.

6. Enpresariak ez baditu betetzen gastu gehigarriei edo 1. e) paragrafoan adierazitako bestelako gastuei nahiz 1. j) paragrafoan aurreikusitako ondasunak itzultzeko kostuei buruzko informazio-betebeharrak, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ez ditu gastu edo kostu horiek ordaindu beharko.

7. Kapitulu honetan zehaztutako informazio-eskakizunak ondoko bi lege hauetan jasotako eskakizunen osagarri izango dira: azaroaren 23ko 17/2009 Legea, zerbitzu-jardueretara oztoporik gabe iristeari eta zerbitzuetan oztoporik gabe jarduteari buruzkoa, eta uztailaren 11ko 34/2002 Legea, informazioaren gizarteko eta merkataritza elektronikoko zerbitzuei buruzkoa.

Aurreko lerrokadan adierazitakoari kalterik egin gabe, informazioa eskaintzeko moduari edo haren edukiari buruzko zerbitzuen prestazioarekin loturiko xedapen orokor edo sektorialen bat –informazio-gizartearen edo merkataritza elektronikoaren zerbitzuak barne– ez bada lege honetako xedapenen batekin bat etortzen, lege honetako xedapenak izango du lehentasuna.

8. Enpresariak izango du artikulua honetan zehaztutako informazio-betekizunak betetzen direla frogatzeko zama.

98. artikulua. *Urrutitik egindako kontratuen baldintza formalak.*

1. Urrutitik egindako kontratuetan, enpresariak 97.1 artikuluan eskatutako informazioa eskainiko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, kontratazio-proposamenean erabilitako hizkuntzan edo kontrataziorako hautatutako hizkuntzan, eta gutxienez, gaztelaniaz; bestela, erabilitako urrutiko komunikazio-teknikekin bat datorren moduren batean jarriko du informazioa haren eskura, termino argietan eta ulergarrietan, eta merkataritza-transakzioetan fede onaren printzipioa errespetatu beharko du, baita kontratatzeko ezgai diren pertsonak babesteko printzipioak ere. Informazio hori euskarri iraunkorrean helarazten bada, hark irakurtzeko modukoa izan beharko du.

2. Bitarteko elektronikoen bidez egin behar den urrutiko kontratu batek kontsumitzaile eta erabiltzaileari ordainketa-betebeharrak eragiten badizkio, enpresariak behar bezala jakinarazi beharko dio 97.1 artikulua a), e), p) eta q) hizkietan zehaztutako informazioa, modu argian eta nabarmenean, justu eskaera egin aurretik.

Enpresariaren ardura izango da kontsumitzaile eta erabiltzaileak, eskaera egiteko unean, eskaera horrek ordainketa-betebehar bat eragiten duela badakiela berrestea. Eskaera botoi bat edo antzeko funtzioaren bat aktibatuz egiten bada, botoiak edo antzeko funtzioak «ordainketa-betebeharra duen eskaera» etiketa izan beharko du, erraz irakurtzeko moduan; bestela, anbigua izango ez den formulazio analogo bat izan beharko du, eskaerak enpresariari ordaintzeko betebeharra eragiten duela adieraziz. Aurkako kasuan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ez du kontratu edo eskaera dela-eta ordaintzeko betebeharrik izango.

3. Saltokiaren webguneetan modu argian eta ulergarrian adierazi beharko da, gehienez ere erosteketa-prozedura abiarazten den unean, entrega-mugarik aplikatzen den eta onartutako ordainketa-modalitateak zein diren.

4. Kontratua urrutiko komunikazio-teknika baten bidez egiten bada, eta informazioa helarazteko lekua edo denbora mugatuak badira, enpresariak, kontratua egin aurretik, gutxienez honako informazio hau eskainiko du, euskarri espezifiko horretan: ondasun edo zerbitzuen ezaugarri nagusiei buruzko kontratuaren aurreko informazioa, enpresariaren nortasuna, guztizko prezioa, atzera egiteko eskubidea, kontratuaren iraupena eta, iraupen mugagabeko

kontratuen kasuan, indargabetzeko baldintzak, 97.1 artikulua a), b), e), i) eta p) hizkietan adierazten den moduan. Enpresariak modu egokian eskaini beharko dio 97. artikuluan adierazten den gainerako informazio guztia kontsumitzaile eta erabiltzaileari, 1. paragrafoari jarraiki.

5. 4. paragrafoan xedatutakoari kalterik egin gabe, enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileari urrutiko kontratu bat egiteko xedearekin telefonoz deitzen badio, elkarrizketaren hasieran, bere nortasuna adierazi beharko du, eta, hala dagokionean, baita deia noren izenean egiten ari den ere; era berean, deiaren merkataritza-xedea adierazi beharko du.

6. Urrutiko kontratu bat egiteko helburuarekin kontsumitzaile eta erabiltzailearekin telefono bidez harremanetan jartzen den pertsona enpresaria bera bada, eskaintza idatziz berretsi beharko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, edota, hark uko egiten ez badu, izaera iraunkorreko edozein euskarritan. Kontsumitzaile eta erabiltzailearentzat, kontratua loteslea izango da eskaintza sinaduraren bidez onartzen duenetik edo bere adostasuna idatziz bidaltzen duenetik aurrera –paperean, posta elektronikoz, faxez edo sms bidez, adibidez–.

7. Enpresariak euskarri iraunkor batean helarazi beharko dio kontratuaren berrespena kontsumitzaile eta erabiltzaileari, urrutiko kontratua egin eta arrazoizko epe batean; beranduenera ere, ondasunak entregatzean edo zerbitzua gauzatzen hastean. Berrespenak honako hauek jasoko ditu:

a) 97.1 artikuluan adierazten den informazio guztia, enpresariak informazio hori kontsumitzaile eta erabiltzaileari aurrez euskarri iraunkor batean eta urrutiko kontratua egin aurretik helarazi dionean salbu, eta

b) Hala dagokionean, kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko eta alde aurretiko baimenaren eta atzera egiteko eskubidea galdu izanaren berrespena, 103. artikulua m) hizkiari jarraiki.

8. Kontsumitzaile eta erabiltzaile batek zerbitzuen prestazioa edo uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan salmentarako ontziratuta ez daudenean– nahiz sistema hiritar bidezko berokuntzaren hornidura 104. artikuluan aurreikusitako atzera egiteko epean abiaraztea nahi badu, enpresariak hori jasotzen duen berariazko eskaera aurkezteko eskatuko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari.

9. Enpresariari dagokio artikulua honetako betebeharrak betetzen direla frogatzea. Enpresariak neurri egoki eta eraginkorrak hartu beharko ditu, kontratua egin duen kontsumitzaile eta erabiltzailea inolako zalantzarik gabe identifikatu ahal izateko.

10. Artikulu honetan jasotakoa gorabehera, aplikatzekoak izango dira uztailaren 11ko 34/2002 Legean kontratu eta eskaerak bide elektronikoaren bidez egiteari buruzko xedapenak.

99. artikulua. *Saltokitik kanpo egindako kontratuen baldintza formalak.*

1. Saltokitik kanpo egindako kontratuetan, enpresariak 97.1 artikuluan agindutako informazioa helaraziko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, paperean edota, hura ados badago, beste euskarri iraunkor batean. Informazio horrek ulertzeko modukoa izan beharko du eta gutxienez gaztelaniaz idatzita egon beharko du, modu argi eta ulergarrian.

2. Enpresariak sinatutako kontratuaren kopia bat edo haren berrespena helarazi beharko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, paperean edota, hura ados badago, beste euskarri iraunkor batean; hala dagokionean, gainera, kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko alde aurretiko baimenaren berrespena eta atzera egiteko eskubidea galdu duela adierazten duen agiria ere bai, 103. artikulua m) hizkian adierazten den moduan.

3. Kontsumitzaile eta erabiltzaile batek zerbitzuen prestazioa edo uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan

salmentarako ontziratuta ez daudenean- nahiz sistema hiritar bidezko berokuntzaren hornidura 104. artikuluan aurreikusitako atzera egiteko epean zehar abiaraztea nahi badu, hori jasotzen duen berariazko eskaera euskarri iraunkor batean aurkezteko eskatuko dio enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzaileari.

4. Enpresariari dagokio artikulua honetan adierazitako betebeharrak betetzen direla frogatzea. Enpresariak neurri egoki eta eraginkorrak hartu beharko ditu, kontratua egin duen kontsumitzaile eta erabiltzailea inolako zalantzarik gabe identifikatu ahal izateko.

100. artikulua. *Ez betetzearen ondorioak.*

1. Lege honen 98.7 eta 99.2 artikuluen arabera, kontratua egitean ez bazaio kontsumitzaile eta erabiltzaileari egindako kontratuaren kopia edo haren berrespena helarazi, kontsumitzaile eta erabiltzaileak hura baliogabetzeko aukera izango du, akzioaren edo salbuespenaren bidez.

2. Enpresariak ezin izango du, inola ere, deuseztasun-kausa argudiatu, ez-betetzea eskusiboki kontsumitzaile eta erabiltzaileari dagokionean salbu.

3. Enpresariak izango du artikulua honetan xedatutakoa betetzen dela frogatzeko zama.

101. artikulua. *Berariazko onespena eman beharra.*

1. Kontratazio-eskaintzari erantzun ez izanak ez du, inola ere, eskaintzari onespena eman izana adieraziko.

2. Enpresariak eskaintzaren xede den kontsumitzaile eta erabiltzailearen berariazko onespenerik gabe hornitzen badu eskaintako ondasuna edo zerbitzua, 66 quater artikuluan xedaturikoa aplikatuko da.

III. KAPITULUA

Atzera egiteko eskubidea

102. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea.*

1. 103. artikuluan aurreikusitako salbuespen-kasuetan izan ezik, kontsumitzaile eta erabiltzaileak 14 egun naturaleko epean kontratuan atzera egiteko eskubidea izango du, arrazoiak adierazi gabe, eta 107.2 eta 108. artikuluetan aurreikusitako kostuez bestelakorik ordaindu behar izan gabe.

2. Zuzenbidean erabat deusezak izango dira kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko eskubidea baliatzeagatik edo hari uko egiteagatik zigorren bat ezartzen dioten klausulak.

103. artikulua. *Atzera egiteko eskubidearen salbuespenak.*

Atzera egiteko eskubidea ezin izango da honako kontratu hauetan baliatu:

a) Zerbitzuak eskaintzeko kontratuetan, zerbitzua guztiz gauzatu denean, betiere exekuzioa kontsumitzaile eta erabiltzailearen alde aurretiko berariazko baimena jaso ostean, eta enpresariak exekuzioa amaitu eta gero kontratuan atzera egiteko eskubidea galtzen duela jakinik gauzatu bada.

b) Ondasunak hornitzeko edo zerbitzuak eskaintzeko kontratuetan, horien prezioa enpresariak kontrolatu ezin ditzakeen eta atzera egiteko aldi zehar gertatu daitezkeen finantza-merkatuko gorabeheren arabera denean.

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak emandako zehaztapenen arabera egin diren edo argi eta garbi pertsonalizatuta dauden ondasunak hornitzeko kontratuetan.

d) Azkar hondatu edo zaharkitu daitezkeen ondasunak hornitzeko kontratuetan.

e) Osasuna edo higiena babesteko arrazoiak direla-eta, itzultzeko modukoak ez diren ondasun zigilatutako hornitzeko kontratuetan, horiek entregatu ostean zigitutik atera direnean.

f) Horiek entregatu ostean eta horien izaera kontuan hartuta, beste ondasun batzuekin modu askaezinean nahastu diren ondasunak hornitzeko kontratuetan.

g) Salmenta-kontratua egin den momentuan adostutako prezioa duten eta 30 egun baino lehenago entregatu ezin daitezkeen edari alkoholdunen hornidura-kontratuetan, horien benetako balioa enpresariak kontrolatu ezin ditzakeen merkatuko gorabeheren araberakoa denean.

h) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak berehalako konponketa- edo mantentze-eragiketak egiteko helburuarekin enpresariaren bisita jasotzeko eskaera egiten duenean; bisita horretan, enpresariak kontsumitzaileak berariaz eskatutako zerbitzuen zerbitzu osagarriak eskaintzen baditu edo konponketa- edo mantentze-eragiketak gauzatzeko nahitaez erabili behar dituen ordezkio piezak ez diren beste ondasun batzuk hornitzen baditu, atzera egiteko eskubidea aplikatuko zaie zerbitzu edo ondasun gehigarri horiei.

i) Zigilatutako bideo- edo soinu-grabazioak edo zigitatutako programa informatikoak hornitzeko kontratuetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak horiek jaso ostean zigitutik atera dituzten.

j) Eguneroko prentsa, aldizkako argitalpenak edo aldizkariak hornitzeko kontratuetan, argitalpen horien horniduran izen emateko kontratuetan salbu.

k) Enkante publiko bidez egindako kontratuetan.

l) Ostatu-zerbitzuak hornitzeko kontratuetan, horiek etxebizitza, ondasunen garraio, ibilgailuen alokairu, janari edo aisialdi-jarduerekin loturiko zerbitzuak eskaintzeko helburua ez dutenean, kontratuetan data edo exekuzio-aldi zehatz bat aurreikusten denean.

m) Euskarri materialean eskaintzen ez den eduki digitala hornitzeko kontratuetan, exekuzioa kontsumitzaile eta erabiltzailearen alde aurretiko berariazko baimena eman ostean abiarazi denean eta kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egiteko eskubidea galtzen duela jakiten duenean.

104. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko epea.*

105. artikuluan xedatutakoari kalterik egin gabe, atzera egiteko epea 14 egun naturalera amaituko da, honako egun hauetatik aurrera kontatzen hasita:

a) Zerbitzu-kontratuen kasuan, kontratua egiten den eguna.

b) Salmenta-kontratuen kasuan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak edo horrek adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, eskatutako ondasunen edukitza materiala bereganatzen duen eguna, edo:

1.a Kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskaera berean ondasun bat baino gehiago enkargatu baditu, eta horiek bereiz entregatu badira, hark edo izendatu duen hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasunetako azkenaren edukitza materiala bereganatzen duen eguna.

2.a Osagai edo pieza ugari dituen ondasun bat entregatu behar bada, kontsumitzaile edo erabiltzaileak edo hark izendatutako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, osagaietako edo piezako azkenaren edukitza materiala bereganatzen duen eguna.

3.a Ondasunak epe zehatz batean aldizka entregatzeko kontratuetan, kontsumitzaile edo erabiltzaileak edo hark izendatutako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasun horietako lehenengoaren edukitza materiala bereganatzen duen eguna.

c) Uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko ontziratuta ez daudenean– edo sistema hiritar bidezko

berokuntzaren eta euskarri materialean eskaintzen ez den eduki digitalaren hornidurarako kontratuetan, kontratua egin den eguna.

105. artikulua. *Atzera egiteko eskubideari buruzko informazioa ez ematea.*

1. Enpresariak ez badio kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko eskubideari buruzko informazioa eskaini, 97.1 artikulua i) hizkian zehazten den moduan, atzera egiteko epea hasierako atzera egiteko epea iraungi den egunetik hamabi hilabetera amaituko da; hasierako atzera egiteko epea 104. artikuluan xedatutakoari jarraiki zehaztuko da.

2. Enpresariak 1. paragrafoan jasotako informazioa helarazi badio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, 104. artikuluan aurreikusitako egunetik kontatzen hasita hamabi hilabeteko epean, atzera egiteko epea kontsumitzaile eta erabiltzaileak informazioa jaso duen egunetik 14 egun naturalera amaituko da.

106. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea gauzatzea eta haren ondorioak.*

1. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egiteko epea amaitu baino lehen jakinaraziko dio enpresariari kontratuan atzera egiteko hartu duen erabakia. Horretarako, kontsumitzaile eta erabiltzaileak lege honen B eranskinean agertzen den atzera egiteko inprimakiaren eredia erabili ahal izango du; nolahi ere, beste adierazpen motaren bat baliatu ahal izango du, kontratuan atzera egiteko bere erabakia adierazteko.

2. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak atzera egiteko eskubidea 104. eta 105. artikuluetan aurreikusitako epearen barnean gauzatu duela ulertuko da, atzera egiteko eskubidea erabiltzeko erabakiari buruzko jakinarazpena epe hori amaitu aurretik bidaltzen duenean. Atzera egiteko eskubidea epe egokian bete den zehazteko, atzera egiteko adierazpena bidalitako eguna hartuko da kontuan.

3. Enpresariak, 1. paragrafoan aurreikusten diren aukerez gain, B eranskinean agertzen den atzera egiteko inprimakiaren eredia bete eta elektronikoki bidaltzeko aukera eskaini ahal izango dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, edota beste edozein adierazpen ezin nahasizko bidaltzekoa, enpresariaren webgunearen bitartez. Kasu horietan, enpresariak berandutu gabe eta euskarri iraunkor baten bidez jakinaraziko dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egin izana jaso duela frogatzen duen agiria.

4. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak izango du atzera egin izanaren eskubidea gauzatu izana frogatzeko zama.

5. Atzera egiteko eskubidea gauzatzean, iraungi egingo dira aldeek urrutitik edo saltokitik kanpo egindako kontratua gauzatzeko duten betebeharra, edota kontratua egitekoa, kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskaintza bat egiten duenean.

6. Ura, gasa, elektrizitatea –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko ontziratuta ez daudenean– edo sistema hiritar bidezko berokuntza hornitzeko kontratuen kasuan, hornidura zerbitzua kontratatu aurretik gauzatzen zen kasuetan, kontsumitzaileak zerbitzuaren hornidurarekin jarraitu nahi duela ulertuko da, aurkakoa adierazi ezean, eta, beraz, aurreko hornitzaileak hura hornitzen jarraituko du. Aitzitik, hornidura hori ez bazen zerbitzua kontratatu aurretik gauzatzen, atzera egiteko eskaerak zerbitzuaren baja eragingo du.

107. artikulua. *Kontratuan atzera egitean, enpresariak dituen betebeharrak eta eskubideak.*

1. Enpresariak kontsumitzaile eta erabiltzailearen aldetik jasotako ordainketa oro itzuli beharko du; hala dagokionean, entrega-kostuak barne. Bidegabeko atzerapenik gabe egin beharko du itzulketa, eta, betiere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazi dionetik 14 egun natural igaro baino lehen, 106. artikuluari jarraiki.

Enpresaria, ordaindu zaizkion kopuruak itzultzean, justifikaziorik gabe atzeratzen bada, kontsumitzaile eta erabiltzaileak zordundutako kopuruaren bikoitza ordainarazteko eskatu ahal izango du, zenbateko horiek gainditzen dituzten kalte-kalerengatik kalte-ordainak jasotzeko eskubideari kalterik egin gabe.

2. 1. paragrafoan xedatzen denari kalterik egin gabe, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kostu gutxien eragiten duen ohiko entrega-modalitateaz bestelako entrega-modalitate bat aukeratu badu berariaz, enpresariak ez du horrek eragindako kostu gehigarriak ordaintzeko beharrik izango.

3. Enpresariak berak ondasunak jasotzeko aukera eskaini duenean salbu, salmenta-kontratuetan, enpresariak itzuli beharreko dirua atxiki ahal izango du, ondasunak jaso arte edo kontsumitzaile eta erabiltzaileak ondasunak itzuli izanaren froga bat aurkeztu arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera.

108. artikulua. *Kontratuan atzera egitean, kontsumitzaile eta erabiltzaileak dituen betebeharrak eta erantzukizuna.*

1. Enpresariak berak ondasunak jasotzeko aukera eskaintzen duenean salbu, kontsumitzaile eta erabiltzaileak enpresariari edo enpresariak baimendutako pertsona bati itzuli edo entregatu beharko dizkio ondasunak, bidegabeko atzerapenik gabe, eta, betiere, enpresariari kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazten dionetik 14 egun naturaleko epea igaro aurretik, 106. artikuluari jarraiki. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ondasunak 14 egun naturaleko epea amaitu aurretik itzultzen baditu, bukatutzat joko da epea.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ondasunak itzultzeak eragindako zuzeneko kostuak bakarrik ordaindu beharko ditu, enpresariak horiek bere gain hartzea onartu duenean salbu edo kostu horiek bere gain hartzea dagokiola jakinarazi ez dionean salbu.

Saltokitik kanpo egindako kontratuen kasuan, ondasunak kontratua egin baino lehen entregatu badira kontsumitzaile eta erabiltzailearen bizilekuan, enpresariak bere kargu hartuko ditu ondasunak, horien izaera dela-eta, horiek postaz itzuli ezin daitezkeenean.

2. Kontsumitzaile eta erabiltzailea ondasunen balio-murrizketaren erantzule izango da soil-soilik horien izaera, ezaugarriak edo funtzionamendua zehazteko beharrezkoa ez zen manipulazioa egin duenean. Ez da, inola ere, ondasunen balio-murrizketaren erantzule izango, baldin eta enpresariak ez badio atzera egiteko duen eskubidearen berri eman, 97.1 i) artikuluari jarraiki.

3. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak, eskaera bat egin ostean, atzera egiteko eskubidea erabiltzen badu, 98.8 artikuluan edo 99.3 artikuluan xedatutakoaren arabera, enpresariari atzera egiteko eskubidea erabiliko duela jakinarazten dion unerako emana dagoen zerbitzuari dagokion zati proportzionala ordainduko dio enpresariari, kontratuan jasotzen den xede osoa kontuan hartuta. Enpresariari ordaindu beharreko zenbateko proportzionala kalkulatzeko, kontratuan adostutako guztizko prezioa hartuko da oinarritzat. Guztizko prezioa gehiegizkoa den kasuetan, zenbateko proportzionala kalkulatzeko, zerbitzuan jada eman den zatiari dagokion merkatu-balioa hartuko da oinarritzat.

4. Honako kasu hauetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ez du bere gain inolako kosturik hartuko:

a) Atzera egiteko epean zerbitzuak eskaintzean edo uraren, gasaren edo elektrizitatearen –bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan ontziratuta ez daudenean– edo berokuntzaren sistema hiritar bidezko hornidura egiten denean, guztiz edo partzialki, honako kasu hauetan:

1.–Enpresariak ez duenean informazioa helarazi, 97.1 i) edo k) artikuluari jarraiki; edota

2.–Kontsumitzaile eta erabiltzaileak ez duenean berariaz zerbitzuaren prestazioa atzera egiteko epean zehar abiarazi dadila berariaz eskatu, 98.8 artikuluari eta 99.3 artikuluari jarraiki; edota

b) Euskarri materialean eskaintzen ez den eduki digitaleko hornidura gauzatzen denean, osorik nahiz zati batean, honako kasu hauetan:

1.a Kontsumitzaile eta erabiltzaileak exekuzioaren alde aurretiko berariazko baimena eman ez duenean, 102. artikuluan adierazitako 14 egun naturaleko epea amaitu aurretik.

2.a Kontsumitzaile eta erabiltzailea ez denean konturatzen onespena ematearekin batera atzera egiteko eskubideari uko egiten ari zaiola; edota

3.a Enpresariak ez duenean berrespena 98.7 artikuluari edo 99.2 artikuluari jarraiki eman.

5. 107.2 artikuluan eta artikulua honetan xedatzen dena salbuespentzat hartuta, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ez du inolako erantzukizunik izango atzera egiteko eskubidea erabili izanaren ondorioz.

IV. KAPITULUA

Kontratua gauzatzea

109. artikulua. *Urrutitik egindako kontratua gauzatzea.*

Alderdiek beste zerbait adostu ezean, enpresariak atzeratu gabe gauzatu beharko du eskaera, eta, gehienez ere, kontratua egin eta 30 egun naturaleko epean.

110. artikulua. *Urrutitik egindako kontratua ez gauzatzea.*

Kontratututako ondasuna edo zerbitzua eskuratzerik ez dagoelako enpresariak kontratua gauzatzen ez badu, kontsumitzaile eta erabiltzaileak haren berri izan beharko du eta lehenbailehen berreskuratu ahal izango ditu ordaindutako kopuruak.

Enpresaria itzulketa egitean behar bezala frogatutako arrazoirik gabe atzeratzen bada, kontsumitzaile eta erabiltzaileak zordundutako kopuruaren bikoitza ordain diezaiotela eskatu ahal izango du, zenbateko horiek gaintitzen dituzten kalte-galerengatik kalte-ordainak jasotzeko eskubideari kalterik egin gabe.

111. artikulua. *Urrutitik kontratatutako ondasuna edo zerbitzua ordezte.*

Kontrataturiko ondasuna edo zerbitzua eskuratzerik ez badago, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari aukera horren berri berariaz eman bazaio, enpresariak antzeko ezaugarriak eta kalitate bera edo handiagoa dituen ondasun edo zerbitzu bat eman ahal izango dio kontsumitzaile eta erabiltzaileari, prezioa igo gabe.

Kasu horretan, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratuan atzera egiteko eta kontratua indargabetzeko eskubideak gauzatu ahal izango ditu, hasieran eskatutako ondasun edo zerbitzua izango balitz bezala.

112. artikulua. *Urrutitik egindako kontratua txartel bidez ordaintzea.*

1. Erosketa edo zerbitzu bati dagokion zenbatekoa iruzurrezko moduan edo modu desegokian kargatu bada ordainketa-txartel baten zenbakia erabiliz, kargu hori berehala baliogabetzeko eskatu ahal izango du txartelaren titularra den kontsumitzaile eta erabiltzaileak. Kasu horretan, lehenbailehen egingo dira enpresariaren eta txartelaren titularra den kontsumitzaile eta erabiltzailearen kontuetako zorduntze- eta berrordaintze-oharpenak.

2. Hala ere, erosketa txartelaren titularra den kontsumitzaile eta erabiltzaileak egin badu, eta dirua itzultzeko eskaera ez bada kontratuan atzera egiteko edo kontratua indargabetzeko eskubidea baliatzearen ondorioz gauzatu, hark baliogabetzearen ondorioz sorturiko kalte-galerak ordaindu beharko dizkio enpresariari.

113. artikulua. *Saltokitik kanpo egindako kontratueto erantzukizun solidarioa.*

Titulu honetan ezarritako betebeharrei dagokienez, ordezkutzen den enpresariak eta beren izenean jarduten duten mandatari, komisiadun edo agenteek erantzukizun solidarioa izango dute.»

Hogeita bederatzia. 125. artikulua 1. paragrafoa edukirik gabe geratzen da, eta haren 2, 3 eta 4. paragrafoak, hurrenez hurren, 1, 2 eta 3. paragrafo dira orain. Hogeita hamar. Testu bateginari honako eranskin hau gehitzen zaio:

«ERANSKINA

Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko informazioa

A. Kontsumitzaile eta erabiltzaileari atzera egiteko eskubideari buruzko informazioa emateko agiriaren eredia

Atzera egiteko eskubidea:

Kontratu honetan atzera egiteko eskubidea daukazu, 14 egun naturaleko epean, eta inolako justifikaziorik eman beharrik gabe.

Atzera egiteko epea, (1) egunetik kontatzen hasita, 14 egun natural igaro ostean iraungiko da.

Kontratuan atzera egiteko eskubidea erabili ahal izateko, adierazpen argi baten bidez jakinarazi beharko diguzu (2) kontratuan atzera egiteko asmoa daukazula (posta arruntez, faxez edo posta elektronikoz bidalitako gutun baten bitartez, esate baterako). Horretarako, jarraian agertzen den eredia erabili ahal izango duzu, baina ez derrigorrean (3).

Atzera egiteko epea betetzeko, nahikoa da eskubidea erabiltzeko daukazu asmoari buruzko jakinarazpena dagokion epea amaitu aurretik bidaltzea.

Kontratuan atzera egitearen ondorioak:

Kontratuan atzera zuk eginez gero, zure aldetik jaso ditugun ordainketa guztiak itzuliko dizkizugu, entregari dagozkion gastuak barne (guk eskaintzen dugun entregatzeko modalitate merkeena ez den beste bat aukeratu baduzu, ez dira hark eragindako gastu gehigarriak itzuliko); hori atzerapenik gabe gauzatuko dugu, eta gehienez ere 14 egun naturaleko epean, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazten diguzun egunetik kontatzen hasita. Dirua itzultzeko, hasierako transakzioa egiteko erabili duzun ordainbide bera erabiliko dugu, zuk aurkakoa adierazi ezean; edonola ere, ez duzu inolako gasturik ordaindu beharrik izango diruaren itzulketa dela-eta (4).

(5)

(6)

Betetzeko jarraibideak:

(1) Txertatu jarraian komatxo artean agertzen diren adierazpen hauetako bat:

a) Zerbitzuen kontratuaren kasuan, edota uraren, gasaren edo elektrizitatearen bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko ontziratuta ez daudenean-, sistema hiritar bidezko berokuntzaren edo euskarri materialean

eskaintzen ez den eduki digitalaren hornidurarako kontratuaren kasuan: «kontratua egitea»;

b) Salmenta-kontratuaren kasuan: «zerorrek edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasunen edukitza materiala bereganatu zuela»;

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak eskaera berean enkargatu dituen baina modu berezian entregatu daitezela eskatu duen ondasunetarako kontratuaren kasuan: «zerorrek edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasun horietako azkenaren edukitza materiala bereganatu zuela»;

d) Zenbait osagai edo piezaz osaturiko ondasun bat entregatzean: «zerorrek edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, azken osagaiaren edo piezaren edukitza materiala bereganatu zuela»;

e) Ondasunak epe zehatz batean zehar aldizkakotasunez entregatzeko kontratuaren kasuan: «zerorrek edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasun horietako lehenaren edukitza materiala bereganatu zuela»;

(2) Sartu zure izena, helbidea eta, halakorik izanez gero, telefono-zenbakia, fax-zenbakia eta helbide elektronikoa.

(3) Kontsumitzaile eta erabiltzaileari zure webgunean kontratuan atzera egiteko erabakiari buruzko informazioa elektronikoki bete eta bidaltzeko aukera eskaintzen badiozu, txertatu honako testu hau: «Era berean, atzera egiteko inprimakiaren eredia edo beste edozein adierazpen ezin nahasizko elektronikoki bete eta bidaltzeko aukera izango duzu gure webgunearen bitartez [sartu helbide elektronikoa]. Aukera horretaz baliatuz gero, atzera egiteko erabakia jaso izana jakinaraziko dizugu berandutu gabe eta euskarri iraunkor batean (posta elektronikoz, adibidez)».

(4) Kontratuan atzera egiten baduzu, ondasunak jasotzeko zure burua eskaintzen ez duzun salmenta-kontratuetan, gehitu honako informazio hau: «Itzuli beharreko dirua atxiki ahal izango dugu ondasunak jaso arte edo zuk horiek itzuli izanaren froga bat aurkeztu arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera».

(5) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak kontratuaren xede diren ondasunak jaso baditu, txertatu honako testu hau:

(a) txertatu:

– «Ondasunak jasoko ditugu», edo

– «Ondasunak zuzenean itzuli edo entregatu ahal izango dizkiguzu guri edo honako honi:... (sartu izena eta helbidea, eta, hala badagokio, ondasunak jasotzeko baimendu duzun pertsonarena); hori atzeratu gabe eta gehienez ere 14 egun naturaleko epean egingo da, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazten diguzun egunetik kontatzen hasita. Epea amaitutzat joko da ondasunak epe hori amaitu aurretik itzultzen badira».

(b) txertatu:

– «Ondasunei dagozkien itzulketa-gastuez arduratuko gara»;

– «Ondasunak itzultzeko gastu zuzena hartu beharko duzu zure gain»;

– Urrutitik egindako kontratuetan, ondasunak itzultzeko gastuak zure gain hartzeaz arduratzen ez bazara edo horiek, beren izaera dela-eta, postaz normaltasunez itzuli ezin badira: «Ondasunak itzultzeko gastu zuzena hartu beharko duzu zure gain, hau da,... euro (sartu zenbatekoa); edo, ezin bada ondasunak itzultzeko gastuaren arrazoizko alde aurretiko kalkulua egin: «Ondasunak itzultzeko gastu zuzena hartu beharko duzu zure gain. Gehienez ere, gastu hori... eurokoa (sartu zenbatekoa) izango da gutxi gorabehera», edo

– Saltokitik kanpo egindako kontratuetan, ondasunak, horien izaera dela-eta, ezin badira postaz normaltasunez itzuli eta dagoeneko kontsumitzaile eta erabiltzailearen bizilekuan entregatu badira kontratua egin den momentuan: «Gure kontu hartuko ditugu ondasunak»;

(c) «Ondasunen izaera, ezaugarriak eta funtzionamendua zehazteko beharrezko manipulazioa ez den beste baten eraginez eragindako balio-murrizketaren erantzule bakarrik izango zara».

(6) Zerbitzuen prestaziorako edo uraren, gasaren edo elektrizitatearen – bolumen mugatu batean edo kantitate zehatzetan saltzeko ontziratuta ez daudenean– nahiz sistema hiritar bidezko berokuntzaren hornidurarako kontratuen kasuan: «Zerbitzuen prestazioa edo ur/gas/elektrizitate/sistema hiritar bidezko berokuntzarako hornidura (ezabatu ez dagokiona) kontratuan atzera egiteko epean zehar abiarazi dadila eskatu baduzu, kontratuan atzera egiteko unean dagoeneko eskaini den zerbitzuaren zatiari dagokion zenbateko proportzionala ordainduko diguzu, kontratuaren xede osoa kontuan hartuta».

B. Atzera egiteko inprimakiaren eredia

(kontratuan atzera egin nahi baduzu bakarrik bete eta bidali behar duzu inprimaki hau)

- Norentzat (enpresariaren izena, helbidea eta, horrelakorik izanez gero, fax-zenbakia eta helbide elektronikoa):
- Honen bidez, honako zerbitzu hau eskaintzeko/ondasun hau saltzeko kontratuan atzera egiten dudala/dugula jakinarazten dizut/dizugu (*)
- Eskaera/Jasotzea (*)
- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen izena
- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen bizilekua
- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen sinadura (inprimaki hau paperean aurkezten bada bakarrik)
- Data

(*) Ezabatu ez dagokiona.»

Lehenengo xedapen gehigarria. *Administrazio publikoek araudia ez betetzeagatik duten erantzukizuna.*

Herri-administrazio eskudunek, beren eskumenak gauzatzean, lege honetan edo eragindako Erkidegoko zuzenbidean xedatutakoa betetzen ez badute, eta Europako erakundeek Espainiako Erreinuari horregatik zehapena ezartzen badiote, herri-administrazio horiek ez-betetze horretatik eratorritako erantzukizunaren dagokien zatia hartu beharko dute beren gain. Izapidetzen den erantzukizuna egozteko prozeduran, behar bezala bermatuko da eragindako Administrazioaren entzunaldia, eta zehaztutako zenbatekoa hark jasotzen dituen finantza-transferentzien kargura konpentsatu ahal izango da.

Bigarren xedapen gehigarria. *Prozedura Zibilaren urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen 11. artikulua 4. paragrafoa aldatu egiten da, eta 5. paragrafo berri bat gehitzen zaio 11. artikuluari; horrenbestez, honela geratzen dira idatzita:*

«4. 6.1.8 artikuluan aipatzen diren erakunde gaituek bukarazte-akzioa erabili ahal izango dute kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes kolektiboak eta interes zehaztugabeak defendatzeko.

Epaile eta auzitegiek gaitutako erakundeak alderdi izateko duen gaitasunaren froga gisa erabiliko dute zerrenda hori; dena den, behar bezala aztertu beharko dute haren helburua eta eragindako interesak akzio hori erabiltzeko egokiak direla.

5. Fiskaltzak edozein akzio gauzatu ahal izango du kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak defendatzeko.»

Hirugarren xedapen gehigarria. *Nafarroako Administrazio Publikoetako Montepioetako langileak Osasun Sistema Nazionalean txertatzea.*

Nafarroako Foru Erkidegoak Nafarroako Administrazio Publikoetako Montepioetako langileei eskainitako osasun-laguntzaren arloko nahitaezko estaldura iraungi ostean, Gobernuak Osasun Sistema Nazionalearen onuradun edo aseguru gisa txertatu beharko ditu bertako langileak, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalearen dagokion baldintza aitortuz, eta, betiere, Osasunaren Sistema Nazionalearen Kalitateari eta Kohesioari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen 3. artikuluan xedatutakoari jarraiki.

Xedapen iragankor bakarra. *Araubide iragankorra.*

Lege honetako xedapenak kontsumitzaile eta erabiltzaileekin 2014ko ekainaren 13tik aurrera egindako kontratuetan aplikatuko dira.

Xedapen indargabetzaile bakarra. *Arauk indargabetzea.*

Honako xedapen hauek indargabetuta geratzen dira:

1. Txikizkako Merkataritza Antolatzeko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legearen 39.etik 48.era bitarteko artikulua, biak barne.
2. Kontratuetako baldintza orokorreari buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legearen 5. artikulua 4. paragrafoa.
3. Abenduaren 17ko 1906/1999 Errege Dekretua, telefono edota web bidezko kontratazioa baldintza orokorrekin erregulatzen duena, kontratuetako baldintza orokorreari buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legearen 5.3 artikulua garatuz.
4. Lege honetan ezarritakoaren aurkakoak diren lerrun bereko edo txikiagoko arau guztiak.

Azken xedapenetako lehenengoa. *Lehia Desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legea aldatzea.*

Lehia Desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legearen 5.1 artikulua f) lerrokada aldatu egiten da. Aurrerantzean, honela geratuko da idatzita:

«f) Zerbitzu edo pieza bat behar izatea, ordezte edo konpontzea.»

Azken xedapenetako bigarrena. *Txikizkako Merkataritza Antolatzeko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legea aldatzea.*

Txikizkako Merkataritza Antolatzeko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legea honela geratzen da idatzita:

Bat. Aldatu egiten da 2. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«2. artikulua. *Merkataritza-guneak.*

Saltokitzen hartuko da enpresariak bere jardura modu etengabea gauzatzeko erabiltzen duen txikizkako salmentarako instalazio higiezin oro, edo enpresariak bere jardura gauzatzeko erabili ohi duen txikizkako salmentarako instalazio mugikor oro.»

Bi. Aldatu egiten da 10. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«10. artikulua. *Atzera egiteko eskubidea.*

Atzera egiteko eskubidea gauzatzeko, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren

71. artikuluan xedatutakoa hartuko da kontuan; testu bategin hori azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartu zen.»

Hiru. Aldatu egiten da 20. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«20. artikulua. *Prezio-murrizketaren iraunkortasuna.*

1. Prezio-murrizketa duten artikulua eskaintzen direnean, horien aurreko prezioa eta prezio murriztua adierazi beharko dira, argi eta garbi, horietako bakoitzean, lehen aldiz salmentan jartzen diren artikulua direnean salbu.

Aurreko hogeita hamar egunetan produktu berdinei aplikatutako preziorik txikiena hartuko da aurreko prezioztat.

2. Salmenak sustatzeko jarduerak ez dira, inola ere, gutxieneko edo gehieneko ehuneko-murrizketa batek baldintzaturik egongo.»

Lau. Aldatu egiten da 38. artikulua, eta honela geratzen da idatzita:

«38. artikulua. *Kontzeptua.*

1. Urrutitik egindako salmenten kalifikaziorako, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren 92. artikuluan xedatutakoa hartuko da kontuan; testu bategin hori azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartu zen.

2. Urrutitik egindako salmenten enpresek hiru hilabeteko epea izango dute urrutiko salmenten Erregistroari beren jardueraren hasiera jakinarazteko; Erregistroak erregelamenduz ezarritako datuak jasoko ditu.

Espanian ez dauden eta Espainiako lurraldean urrutiko salmentak gauzatzen dituzten hirugarren herrialdeetako enpresek zuzenean Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioaren urrutiko salmenten Erregistroari jakinarazi beharko diote, jarduera abiarazten dutenetik hiru hilabeteko epean. Ez da inolako daturik jakinarazi beharrik izango zerbitzuen eskaintzailea dagoeneko Europar Batasuneko estatu kide batean dagoenean eta bere jarduerak aske emateko araubidean gauzatzen dituenean.

Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioak erregistratuta dauden urrutiko salmenten enpresak zein diren jakinaraziko die autonomia-erkidegoei.

Era berean, autonomia-erkidegoek dagokion erregistro automatikoan gertatzen diren aldaketen berri emango diote Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioaren urrutiko salmentetarako Erregistroari.

3. Urrutitiko salmentei Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginaren bigarren liburuko III. tituluaren xedatutakoa aplikatuko zaie; testu bategin hori azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartu zen.»

Bost. Aldatu egiten da 56. artikulua 1. paragrafoa. Aurrerantzean, honela idatzita geratuko da:

«56. artikulua. *Kontzeptua.*

1. Enkante publikoaren bidez, ondasun edo zerbitzu baten salmenta eskaintzen da, publikoki eta atzera ez botatzeko moduan, gutxiengo baten gainetik preziorik altuena eskaintzen duenari, eskaintza-sistemaren bitartez eta xede horretarako emandako epearen barnean, eta hark nahitaez erosi beharko du kasuan kasuko ondasuna edo zerbitzua; gutxieneko prezio hori hasieran edo ekitaldian zehar egindako beheranzko eskaintzen bidez finkatuko da.

Salmenta mota horri, lege honetan xedatutakoaz gain, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bateginean xedatutakoa aplikatuko zaio; testu bategin hori azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartu zen.»

Azken xedapenetako hirugarrena. *Publizitateari buruzko azaroaren 11ko 34/1988 Lege Orokorra aldatzea.*

Publizitateari buruzko azaroaren 11ko 34/1988 Lege Orokorraren 6.1 artikuluari bigarren lerrokada eransten zaio. Hauxe dio:

«Publizitatearen edukiak lege honetan edo beste edozein arau espezifiko edo sektorialetan xedatutako legezko baldintzak betetzen ez baditu, lege honetan aurreikusitako bukarazte-akzioari deuseztasunaren, deusezgarritasunaren, betebeharrak ez betetzearen, kontratua indargabetzearen edo desegitearen, eta dagozkion kantitateak itzultzearen akzioak gehitu ahal izango zaizkio, hala eskatzen denean.»

Azken xedapenetako laugarrena. *Kontsumorako kredituen kontsumoari buruzko ekainaren 24ko 16/2011 Legea aldatzea.*

Kontsumorako kredituen kontsumoari buruzko ekainaren 24ko 16/2011 Legearen 36. artikulua aldatu egiten da, eta bigarren lerrokada berri bat txertatzen zaio; honako hau dio:

«Lege honen aplikazio-eremuko klausula edo praktikei dagokien bukarazte-akzioari haien aplikazioan kobratutako kantitateak itzultzeari eta horien aplikazioak eragindako kalte-ordainen kantitateak itzultzeari dagozkion akzioak metatu ahal izango zaizkio, osagarri gisa.»

Azken xedapenetako bosgarrena. *Europar Batasuneko zuzenbidea txertatzea.*

Lege honen bidez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren kontsumitzaileen eskubideei buruzko 2011ko urriaren 25eko 2011/83/EB Zuzentaraua gehitzen da barne-ordenamendu juridikora; haren bidez, Kontseiluaren 93/13/EEE Zuzentaraua eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 1999/44/EE Zuzentaraua aldatzen dira, eta Kontseiluaren 85/577/EEE Zuzentaraua eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 97/7/EE Zuzentaraua indargabetzen dira. Era berean, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentarauaren 10.1 artikulua gehitzen da barne-ordenamendu juridikora.

Azken xedapenetako seigarrena. *Osasun Lanbideen Antolamenduari buruzko azaroaren 21eko 44/2003 Legea aldatzea.*

Aldatu egiten da Osasun Lanbideen Antolamenduari buruzko azaroaren 21eko 44/2003 Legea, honako alderdi hauei dagokienez:

Bat. 4. artikuluari 8. paragrafo berri bat eransten zaio, eta honela idatzita gelditzen da:

«8. Osasunaren esparruko lanbide bat gauzatu ahal izateko, indarrean den ordenamendu juridikoan aurreikusitako baldintzak eta betebeharrak bete behar dira nahitaez. Betiere, osasunaren esparruko lanbide bat gauzatu ahal izateko, ondoko baldintza hauek bete beharko dira:

a) Kolegiatuta egotea, lanbide tituludun bat edo hari dagozkion jarduerak gauzatu ahal izateko Estatuko lege batek hala xedatzen duenean.

b) Epai irmo bidez lanbidean jarduteko ezgaituta edo zigortuta ez egotea, bertan finkatutako denboraldian zehar.

c) Osasunaren arloko elkargo profesional batek ezarritako zehapen-ebazpen bidez lanbidean jarduteko ezgaituta edo zigortuta ez egotea, Estatuko lege batek jarduera horretarako kolegiatuta egon beharra xedatzen duenean, hark zehaztutako denboraldian zehar.

d) Administrazioaren zehapen-ebazpen bidez lanbidean jarduteko ezgaituta edo zigortuta ez egotea, edo zerbitzutik kenduta ez egotea, hark zehaztutako denboraldian zehar eta betiere lanbidea osasun-laguntza publikoan gauzatzen denean.

e) Erantzukizun-aseguru, abal edo bestelako finantza-bermeren bat sinatuta eta indarrean izatea, horiek babes pertsonalekoak edo kolektibokoak izan; hark erantzukizun profesionaletik eragin daitezkeen kalte-ordainak estali behar ditu, osasun-laguntza pribatuko lanbideari dagozkion laguntza edo zerbitzuak eskaintzean pertsonari eragin dakizkiekeen kalteak direla-eta.»

Bi. 4. artikuluari 9. paragrafo berri bat eransten zaio; honako hau dio:

«9. Aurreko paragrafoan aurreikusitako betebeharrak betetzen laguntzeko helburuarekin, datuak lagatzeko ondorengo betebeharrak hauek zehazten dira; horietarako, ez da izaera pertsonaleko datuen titularraren baimenik behar izango:

a) Epaitegi eta auzitegiek lanbidean jardun ahal izateko gaitasungabetze- edo galarazpen-epai irmoei dagozkien beharrezko datuak igorri beharko dituzte Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministeriora, erregelamenduz ezartzen den moduan.

b) Beraiek enplegatutako osasun-langileen gaineko eskumen zehatzaileak dituzten administrazio publikoek horien galarazpen- edo gaitasungabetze-egoerari eragiten dieten zehatzeko ebazpenak bidali beharko dituzte.

c) Elkargo-korporazioek lanbidea gauzatzea galarazten edo ezgaitzen duten zehatzeko ebazpenen kopia bidali beharko diote Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioari, legeak jarduera horretarako kolegiatuta egon beharra zehazten duenean.

d) Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak jasotzen dituen zehatzeko ebazpenen berri emango die aurreko b) eta c) paragrafoetan adierazitako entitateei. Horretarako, lankidetzeta-mekanismoak eta informazioa jakinarazteko eta trukatzeko sistemak ezarriko ditu, Osasunaren Arloko Profesionalen Estatu Erregistroaren bitartez; erregistro hori Osasunaren Sistema Nazionalaren Kohesioari eta Kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen hamargarren xedapen gehigarriaren bitartez sortu zen.»

Hiru. 4. artikuluari 10. paragrafo berria eransten zaio; honako hau dio:

«10. Osasunaren Arloko Profesionalen Estatu Erregistroaz arduratzen den organoak aukera izango du Nortasun Agiri Nazionalaren (NAN) eta Atzerriarraren Nortasun Zenbakiaren (ANA) artxibategietan eta fitxategietan jasotzen diren osasunaren arloko profesionalen izaera pertsonaleko datuak kontsultatzeko, erregistroan agertzen den informazioa benetakoa dela egiaztatzeko; artxibategi eta fitxategi horiek Barne Arazoetako Ministerioaren eskumenekoak dira. Kontsulta hori egiteko, ez da izaera pertsonaleko datuen titularraren baimenik behar izango.

Justizia Administrazioari Laguntzeko Administrazio Erregistroen Sistemari txertatutako erregistroez arduratzen den organoak behar bezala jakinarazi beharko dio Osasunaren Arloko Profesionalen Estatu Erregistroaz arduratzen den Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioari organoari, eta, azken horrek eskatuta, erregistro txertatu horietako izen-emateetan dauden lanbidea gauzatzeko ezgaitze edo galarazpenei dagozkien epaiei buruzko beharrezko datuak, epaile eta auzitegiarentzat gordetako informazioa denean salbu, eta erregelamenduz zehazten den moduan. Datu horiek lagatzeko, ez da izaera pertsonaleko datuen titularraren baimenik behar izango.»

Lau. 22. artikuluari seigarren lerrokada berri bat eransten zaio, honako hau dioena:

«6. Estatuari egozten zaizkion osasunaren koordinazio orokorreko eskumenak gauzatzeko, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak behar bezala

egiaztatuko du urteko eskaintza, eta, hala dagokionean, neurri zuzentzaileak txertatu ahal izango ditu, osasun-sistemako espezialisten premietara egokitzeko helburuarekin. Egindako aldaketak behar bezala arazoitutako txosten batean jasoko dira, eta txosten hori Osasun Sistema Nazionalako Giza Baliabideen Batzordeari jakinaraziko zaio, saileko pertsona titullarrak urteko eskaintza behin betiko onartu aurretik, dagokion deialdia onesten duen aginduaren bidez.

Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak osasun-sistemako espezialisten premiak zehaztuko ditu, osasun-prestakuntza espezializatuari dagokion sistemaren zuzentasuna eta eraginkortasuna bermatuko dituzten plangintza-irizpideak eta adierazle objektiboak kontuan hartuta.»

Bost. 47. artikulua berri bat gehitzen zaio; honela dio:

«47. artikulua. *Profesionalen Foroa.*

1. Profesionalen Foroa osasunaren arloko lanbide tituludunen partaidetzarako kide anitzeko organo bat da; Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioaren mende dago, eta laguntzaren kalitatea zein lanbide horiek gauzatzeko baldintzak hobetzea du helburu.

2. Haren osaera, egitura eta funtzionamendua erregelamendu bidez zehaztuko dira. Foroak osoko bilkuran eta lantaldeetan jardungo du, biltzen dituen lanbideen izaera desberdinak kontuan hartuta. Sendagile-talde bat eta erizain-talde bat izango ditu, gutxienez.

3. Haren funtzionamendua antolamendu profesionalari dagokionez eskumena duen Zuzendaritza Nagusiari esleitutako langile-, teknika- eta aurrekontu-baliabideen araberakoa izango da.»

Azken xedapenetako zazpigarrena. *Estatuko Osasun Sistemaren kohesioari eta kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legea aldatzea.*

«35. artikulua 3.b) paragrafoa indargabetuta geratzen da.»

Azken xedapenetako zortzigarrena. *Osasun Publikoari buruzko urriaren 4ko 33/2011 Lege Orokorren zazpigarren xedapen gehigarria aldatzea.*

Bat. 6. paragrafo berri bat gehitzen da, eta hau dio:

«6. Aurreko 5. paragrafoko bigarren lerrokadan aurreikusitakoaren babespean, psikologia-kontsulten/laguntza-unitateen inskripzioa osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduen erregistro batean bereganatu duten psikologoek osasun-jarduerak gauzatzeko jarraitu ahal izango dute autonomia-erkidego berean nahiz beste batean, paragrafo horretan adierazitako hiru urteko epea iraungi ostean ere; kasu horietan, inskripzio berri bat egiteko ez da beharrezkoa izango Psikologia Klinikoko psikologo espezialistari edo Osasun Psikologia Orokorreko Masterrari dagokion titulu ofiziala izatea.»

Bi. 7. paragrafo berri bat eranstean zaio, eta honela idatzita gelditzen da:

«7. Aurreko 4. paragrafoan aurreikusitakoari kalterik egin gabe, martxoaren 29ko 5/2011 Legea indarrean sartzean Osasun Sistema Nazionalan edo harekin itundutako zentro, establezimendu eta zerbitzuetan osasun-jarduerak gauzatzeko zuzentzen psikologoak –lanpostu horietan jarduteko Psikologia Klinikoko psikologo espezialistari dagokion titulua eskatu ez bazaie– ez dira beren lanpostuetatik kenduko titulu hori ez izateagatik.

Psikologo horiek xedapen honetako 6. paragrafoan aurreikusitakoarekin bat etorri ahal izango dira esparru pribatuko psikologia-kontsultetako/laguntza-unitateetako osasun-jarduerak gauzatzeko kasuan kasuko osasun-zentroetan,

-zerbitzuetan eta -establezimenduetan izena ematea eskatzen badute, baita Osasun Psikologia Orokorreko Masterra ez badute ere.»

Azken xedapenetako bederatzigarrena. *Osasunari buruzko apirilaren 25eko 14/1986 Lege Orokorra aldatzea.*

Bat. Legearen 35 B) 5 artikulua aldatu egiten da, eta honela idatzita geratzen da:

«5. Osasunaren arloko agintariei, agenteei edo Osasunaren Arloko Profesionalen Estatu Erregistroaz arduratzen den organoari datuak eskaintzeari, informazioa emateari edo lankidetzan aritzeari uko egitea.»

Bi. Osasunari buruzko apirilaren 25eko 14/1986 Lege Orokorren 102. artikuluari 2. paragrafoa gehitzen zaio. Honako hau dio:

«2. Osasun-produktuen publizitatea egiteko orduan publikoari zuzenduriko mezuek osasun-agintaritzaren alde aurretiko baimena beharko dute.

Osasun-produktuen publizitateari dagokion kontrol-erregimena berrikusteko orduan, erregimen hori nola sinplifika daitekeen hartuko da kontuan; betiere, egungo araubideak osasun publikoa babesteko eskaintzen dituen bermeak kaltetu gabe.»

Azken xedapenetako hamargarrena. *Osasun-produktuen publizitatea kontrolatzeko erregimena.*

Lege hau indarrean sartu eta urtebeteko epean, indarrean den osasun-produktuen publizitatea kontrolatzeko erregimena eta erreformatzeko aukera aztertuko dira, erregimen hura sinplifikatzeko helburuarekin; betiere, osasun publikoa babesteko orduan maila egokia bermatzeari kalterik egin gabe.

Azken xedapenetako hamaikagarrena. *Sektore Elektriakoari buruzko abenduaren 26ko 24/2013 Legea aldatzea.*

Sektore Elektriakoari buruzko abenduaren 26ko 24/2013 Legea aldatu egiten da; honela geratzen da idatzita:

Bat. Legearen 17. artikulua 2. paragrafoaren a) lerrokada aldatu egiten da; aurrerantzean, honela egongo da idatzita:

«a) Energia elektrikoaren ekoizpenari dagokion kostua; kostu hori merkatuko mekanismoen arabera zehaztuko da, erregelamendu bidez garatzen den moduan.»

Bi. 46. artikulua 1. paragrafoari q) lerrokada berri bat erantsen zaio; honako hau dio:

«q) Hala dagokionean, eta erregelamendu bidez zehazten den moduan, erreferentziazko merkaturatzaileek eskaintzak egin beharko dizkiete kontsumitzaile txikienezko borondatezko preziorako eskubidea duten kontsumitzaileei, energia elektrikoaren hornidura-prezioa aldi zehatz baterako finkoa denean; betiere, bidesariei, karguei eta bestelako kostu arautu batzuei dagozkien berrikuspenei kalterik egin gabe.

Ondorio horietarako, kontratuak egin beharko dituzte hala eskatzen duten kontsumitzaileekin, kontratu-eredu normalizatuko bati jarraiki. Iraupen-epea eta kontratuaren gainerako baldintza guztiak erregelamendu bidez zehaztuko dira.»

Azken xedapenetako hamabigarrena. *Tabakismoaren aurkako osasun-neurriak eta tabako-produktuen salmenta, horniketa, kontsumoa eta publizitatea arautzen dituen abenduaren 26ko 28/2005 Legea aldatzea.*

Bat. Hizki berri bat gehitzen zaio, f), tabakismoaren aurkako osasun-neurriak eta tabako-produktuen salmenta, horniketa, kontsumoa eta publizitatea arautzen dituen abenduaren 26ko 28/2005 Legearen 2. artikulua 1. paragrafoari, eta honela geratzen da idatzita:

«f) Nikotina aska dezakeen gailua: iragazki baten bidez, nikotina duen bapore-kontsumorako erabil daitekeen produktua edo haren osagaiak, kartutxoak eta kartutxorik gabeko gailuak barne. Zigarreta elektronikoak erabili eta botatzekoak, kargatzeko edukiontzi baten bidez kargagarriak edota erabilera bakarreko kartutxo bidez kargagarriak izan daitezke.»

Bi. Tabakismoaren kontrako osasun-neurriak eta tabakoaren salmenta, hornidura, kontsumoa eta publizitatea arautzen dituen abenduaren 26ko 28/2005 Legean hamabigarren eta hamahirugarren xedapen gehigarriak eranstean dira; betiere, Europako Erkidegoak manu honetan arautzen den gai zehatzarekin lotuta onartzen dituen arauen argitan egin beharreko egokitzapenei kalterik egin gabe. Honela diote aipaturiko xedapen gehigarriek:

«Hamabigarren xedapen gehigarria. *Adingabeei nikotina eta antzeko produktuak aska ditzaketen gailuak saltzea eta horien kontsumoa.*

Bat. Nikotina eta antzeko produktuak aska ditzaketen gailuen kontsumoari 6. artikuluan jasotzen diren tabakoaren kontsumorako aurreikuspenak aplikatuko zaizkio, baita 3. artikulua 2. eta 3. paragrafoetan jasotzen direnak ere.

Bi. Honako leku hauetan debekatuta egongo da gailu horiek kontsumitzea:

- a) herri-administrazioen eta zuzenbide publikoko erakundeen zentroetan eta bulegoetan.
- b) osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduetan, eta aire zabalean edo estalita dauden horien barneko eremuetan.
- c) prestakuntza-zentroetan eta ikastetxeetan, unibertsitateetako eta helduen prestakuntzan diharduten zentroetako aire zabaleko guneeetan salbu, horiek inguruko espaloien eta eraikinen berehalako sarbideak ez direnean.
- d) hiri barneko eta hiriarteko garraio publikoetan, itsas eta trenbide-garraioetan, eta Espainiako konpainien aireontzietan edo atzerriko konpainiekin partekatutako hegaldietan.
- e) haurren jolastokietan eta haurren jolaserako eremu eta guneeetan; hala ulertuko dira txikiaren jolaserako eta aisialdirako den ekipamendua edo egokitzapena duten aire zabaleko eremu mugatuak.

Hiru. Nikotina eta antzeko produktuak aska ditzaketen gailuen kontsumoari lege honen ondoko xedapen hauetan tabakoaren kontsumorako jasotako xedapenak aplikatuko zaizkio: seigarren xedapen gehigarriaren bigarren lerrokada; zortzigarren eta hamargarren xedapen gehigarriak. Horrenbestez, kontsumo horri ondoko arau hauetan jasotako zehapenak ezarriko zaizkio: 19. artikulua 2. paragrafoaren a) eta d) hizkietan jasotakoak eta 3. paragrafoa a), b), c) eta 1) hizkietan aurreikusitako zigorrak, eta V. kapituluaren aurreikusitako zehatzeko araubidea aplikatuko zaie.

Lau. Nikotina eta antzeko produktuak askatzen dituzten gailuen kontsumoa lege debekatuta dagoen zentro edo bulegoetan, sarreran, ikusteko moduko kartelak jarri behar dira debeku hori iragartzeko, eta, hala dagokionean, baita kontsumorako egokitutako guneak non dauden azaltzeko ere. Kartel horiek

gaztelaniaz eta hizkuntza koofizialean idatzita egon beharko dira, dagozkien arau autonomikoek ezarritako baldintzak betez.»

«Hamahirugarren xedapen gehigarria. *Nikotina eta antzeko produktuak aska ditzaketen gailuei aplikatzeko publizitate-araubidea.*

Bat. Nikotina aska dezaketen gailuen publizitatea debekatuta ez dagoen euskarrietan eta ordutegietan bakarrik egin ahal izango da, eta argi eta garbi ikusarazi beharko da horiek nikotina dutela eta horrek mendekotasun handia sortzen duela.

a) Hemezortzi urtetik beherakoei zuzenduriko programak igortzen direnean, eta horiek igorri baino hamabost minutu lehenago edo geroago, guztiz debekatuta egongo da nikotina aska dezaketen gailuen publizitatea egitea; nikotina aska dezaketen gailu horiei ez zaie, inola ere, eskumena duen erakunde publiko batek berariaz aitortu ez duen eraginkortasun edo ohar terapeutikorik esleituko, eta horien publizitatea egitean ez dira hemezortzi urtetik beherakoak agertuko.

b) Debekatuta dago nagusiki hemezortzi urtetik beherakoak egoten diren lekuetan nikotina aska dezaketen gailuen zuzeneko nahiz zeharkako publizitatea edo doako banaketa egitea.

c) Debekatuta dago ikus-entzunezko baliabideetan, 16:00etatik 20:00etara, nikotina aska dezaketen gailuen publizitatea egitea.

d) Debekatuta dago hemezortzi urtetik beherakoei zuzenduriko bitarteko inprimatuetan nikotina aska dezaketen gailuen publizitatea egitea, bai eta nagusiki hemezortzi urtetik beherakoei xedaturiko filmak proiektatzen dituzten areto zinematografikoetan ere.

Bi. Nikotina aska dezaketen gailuen publizitateak behar bezala bete beharko du hamahirugarren xedapen gehigarrian ezarritakoa; era berean, aplikatzekoa izango da 19. artikulua 4. paragrafoa, eta V. kapituluaren aurreikusitako zehapen-araubidea ezarriko da.

Hiru. Xedapen hau indarrean sartu eta sei hilabeteko epean, irrati- eta telebista-igorgailu publiko eta pribatuek nahiz publizitate-agentziek, fabrikatzaileen ordezkariekin batera, nikotina aska dezaketen gailuei buruzko publizitate-mezuen edukiak eta modalitateak autoarautzeko kode bat onartuko dute.»

Azken xedapenetako hamahirugarrena. *Indarrean jartzea.*

Lege hau Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta biharamunean sartuko da indarrean.

Horrenbestez,

Lege hau betetzeko eta betearazteko agintzen diet espainiar guztiei, norbanakoei eta agintariei.

Madriren, 2014ko martxoaren 27an.

JUAN CARLOS E.

Gobernuko jarduneko presidentea,
SORAYA SÁENZ DE SANTAMARÍA ANTÓN