

PUBLIKOARENTZAKO SALMENTA-PREZIOAK, ORDUTEGI KOMERTZIALAK ETA ERREKLAMAZIO ORRIAK

1 – MERKATARITZA JARDUERAREN ARAU ESPARRUA

Euskal Autonomi Erkidegoan merkataritza jarduera 2 arauetan oinarrituz eratzen da.

➤ Autonomi mailan:

[7/1994 Legea](#), maiatzaren 27koa, Merkataritza Jarduerari buruzkoa, (autonomi legea, 2000ko [7 Legeak](#) aldatzen duena eta berriro ere [7/2008 Legeak](#), 2008ko ekainaren 25ekoak aldatua).

➤ Estatu mailan:

[7/1996 Legea](#), urtarrilaren 15koa, Txikizkako Merkataritza Antolatzekoa.

Euskal Autonomi Erkidegoko Autonomi Estatutuak Barne Merkataritza gaietan (eta kontsumitzaile eta erabiltzailearen defentsarako gaietan) eskumen eskusiboa ezarri zuen gure erkidegoan. Honen arabera, autonomi arauak zuzenean aplikatuko dira, eta estatuko legedia modu subsidiarioan eta osagarrian aplikatuko da.

Ala ere, Txikizkako Merkataritza Antolatzeko Legeak erregulatzen dituen gai jakin batzuk zuzenean aplikatzekoak dira. Estatuaren eskumen eskusibotzat hartzen dira, merkataritza legeri eta legeri zibilaren parte baitira.

2 – PUBLIKOARENTZAKO SALMENTA-PREZIOAK

2.1. Aplikatu beharreko araudia eta edukien laburpena

Gai honetan ondoko araudia hartuko dugu kontutan:

- [3423/2000 Errege Dekretua](#), abenduaren 15koa, salmentara jarritako produktuen prezioaren adierazpena erregulatzen duena.
- [7/1994 Legea](#), maiatzaren 27koa, Merkataritza Jarduerari buruzkoa.
- [224/1983 Dekretua](#), urriaren 17koa, erakusleihoetan prezioak adierazteko salbuespenak erregulatzen dituena.

Alde batetik, 3423/2000 Errege Dekretuan, salmentara jarritako produktuen prezioaren adierazpena erregulatzen duena, ondokoa azaltzen da:

“Produktu bakoitzak bere prezioa adierazi beharko du eta prezio hau neurtzeko unitateetan adieraziko da (kg, litro...)”

Merkataritza Jardueraren 7/1994 legeak bere aldetik, 9.artikulan, prezio, produktu eta zerbitzuen gaiei dagokienez ondokoa adierazten du:

- "1.- Produktu eta zerbitzuen prezioa, libreki ezarriko dute eskeintzaileek muga bakarra indarrean dagoen legedia izanik.*
- 2.- Salmentara jarritako produktuei bere prezioa modu argian zehaztuko zaie, eskaintzaileari inolako argibiderik eskatu behar ez izateko moduan.*
- 3.- Erakusleihoetan artikuluen prezioak, kanpotik ikusteko moduan adieraziko dira*
- 4.- Iragarritako prezioa eskuratutako eta eskura ordaindutako produktu edo zerbitzuaren totaltzat hartuko da, ordaindu beharreko zergak barne.*
- 5.- Merkataria ordaintzeko onartutako bideak azalduko ditu, era berean produktua itzultzeko aukera dagoen adieraziko du eta hau posible izatekotan honen baldintzak adieraziko ditu, baldin eta itzulketa eskusiboki eroslearen interes eta komenientzia eman bada.*

Azkenik, 224/1983 Dekretuan, urriaren 17koa, erakusleihoetan prezioak adierazteko salbuespenak erregulatzen dira.

1. Artikulua

"Erakusleihoetan prezioa adieraztearen beharrezkotasuna ondorengo salgaietarako salbuesten da:

- a) Bitxigintza artikulua*
- b) Larrugintza artikulua*
- c) Orokorrean, erakusleihoan erakutsi daitekeen edozein salgai, bere balioa 100.000pzta baino altuagoa izanik (600€)"*

2. Artikulua

"Ala ere aurreko artikuluan esandakoari kalte egin gabe, hor erakutsitako salgaiak elkartu edo atxikitako etiketa bat eraman beharko dute, bertan prezioa agertuko da, saltoki barruan behar den moduan azalduko delarik"

2.2 Gogoratu beharreko aspektu garrantzitsuak

- ✓ PREZIOEN PUBLIZITATEA BEHARREZKOA DA, SALTOKI BARRUAN ZEIN KANPOAN
- ✓ BEHARREZKOA DA ORDAINBIDEAK ETA ITZULKETA POLITIKA PUBLIZITATZEA

3 – EUSKADIKO ORDUTEGI KOMERTZIALEN ARAUPEKETA

3.1 Aplikatu beharreko araudia eta edukien laburpena

Ordutegi komertzialen arauketaren inguruko gaitan kontutan hartzekoa izango da:

Estatu mailan:

- [1/2004 Legea](#), abenduaren 21ekoa, ordutegi komertzialen ingurukoa

Autonomi mailan:

- [33/2005 Dekretua](#), otsailaren 22koa, Euskadiko Autonomi Erkidegoko ordutegi komertzialen ingurukoa
- [7/1994 Legea](#), maiatzaren 27koa, Merkataritza Jarduerari buruzkoa, (autonomi legea, 2000ko [7 Legeak](#) aldatzen duena eta berriro ere [7/2008 Legeak](#), 2008ko ekainaren 25ekoak aldatua).

Merkataritza jardueraren ekainaren 25eko 7/2008 legeak bere araubidea zabaldu eta 150 metro karratuko salmentarako esparrua edo esparru handiagoa duten merkataritza-gune guztietan du eragina ordutegi betebeharrak. Araudi honek ez du zerikusirik jardueraren lan-araudiarekin ezta arlo komertzialeko langileen eskubideekin ere.

Europako Kontseiluaren 2003/88/CE Zerbitzuei buruzko zuzentarauak estatukideei gomendatzen die ordutegi komertzialak arautzerakoan, kontuan hartu behar direla besteak beste tokian tokiko kultura, gizarte eta erlijio ohiturak, baita herritarren beharrianak ere, igandeak berez, gizartean orokorrean duen atseden izaera azpimarratuz.

150 metro karratuko salmentarako esparrua edo esparru handiagoa duten merkataritza-guneek beraien ordutegi komertziala ezarri ahal izango dute, betiere baldintza hauek kontuan hartuta:

- ❖ Euskadiko Autonomia Erkidegoan guztira arauturiko igande eta jaiegunen artean, zabaldu dezaketen igande eta jaiegun kopuruak ez du 8tik gorakoa izan behar.
- ❖ Igande eta jaiegunetan, gehien jota 12 orduz zabaldu ahal izango dute.
- ❖ Salbuespenak daude merkataritza jarduera gauzatzeko urteko egun jakin batzuetan: urtarrilak 1, urtarrilak 6, maiatzak 1 eta abenduak 25. Horrez gain, Lurralde Historiko bakoitzari dagokion jaieguna ere bai.
- ❖ Ordutegi komertziala lanegunetan ez da astean 72 ordukoa baino handiagoa izango.
- ❖ Merkatarari bakoitzak erabakiko ditu ordutegia, zein egunetan jardungo duen, eta zein ordutan zabaldu eta itxiko duen, betiere Legeak arauturiko mugak kontuan hartuta.

- ❖ Ordutegia eta zabalik egongo diren jaiegunak agerian azalduko dira dendan bertan, kontsumitzaileek ondo ikusteko moduan betiere.

Euskal Autonomi Erkidegoan, 33/2005 Dekretua jarraituz, ondokoek askatasun osoa izango dute zabalik egongo diren ordu eta egunak erabakitzeko:

- ❖ Gozotegi eta okindegiak, prentsa saltokiak, loradendak, gasolindegia , prestatutako janaria eta antzeko jardueretan aritzen diren enpresak
- ❖ Komenientziako dendak. Erakusteko eta jendeari saltzeko 500 metro kuadroko beherako azalera dutenak, gutxienez egunean 18 orduz zabalik daudenak eta bere eskaintza, liburu, prentsa, aldizkari, janari, diska, opari eta bestelakoen artean zabaltzen dutenak.
- ❖ Eremu turistikoko garrantzizuetan kokatutako saltokiak eta muga, geltoki eta aire, lur eta itsas garrioetakoak
- ❖ Azalera Handiko Establezimendu kontsideratzen ez diren saltoki guztiak (<150m²).

3.2 Gogoratu beharreko aspektu garrantzitsuak

- ✓ DERRIGORREZKOA DA ORDUTEGIA ETA BIZTANLERIARI ZABALDUTAKO EGUNAK KANPOTIK IKUSTEKO MODUAN EZARTZEA

4 – ERREKLAMAZIO ORRIAK

4.1 Aplikatu beharreko legedia eta edukien laburpena

- [5/1997dekretua](#), urtarrilaren 14koa, Euskal Autonomi Erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazio orriak erregulatzen dituena.
- Legeak enpresa edo saltokien titular diren pertsona fisiko zein juridikoen, edota ondasunak, produktuak, zerbitzuak edo jarduerak banatzen dituzten enpresa publikoek erreklamazio orriak eskuragarri izan beharko dituztela ezartzen du. Gainera saltokiek, kontsumitzaileak ikus dezakeen moduan, erreklamazio orriak existitzen direla adierazten duen kartel bat izan beharko dute.

4.2 Zelan bete erreklamazio orria.

Erreklamazio bat aurrera eraman nahi duen bezeroak, arduradunari edo langile baten bati erreklamazio orri sorta bat eskatu beharko dio eta hau saltokian bertan bete beharko du. Ondorengo datuak jasoko dira:

- ❖ Kontsumitzailearen izen abizenak
- ❖ Kontsumitzailearen helbidea

- ❖ Nortasun Agiri Nazionalaren edo pasaportearen zenbakia
- ❖ Data eta kexa sortarazi duten gertakizunak

Bere aldetik, arduradun edo langileak gertatutakoaren inguruan egokitzat jotzen duena adierazteko aukera izango du. Ondoren enpresak erreklamazio orria kontsumitzaileari eman beharko dio, honek egokitzat hartzen duen tokira zuzendu dezan.

4.3. Tramitazioa

Erreklamazio orrien tramitazioa era honetara burutzen da:

- ❖ 3 koloretako (berdea, larrosa, zuria) autokopiagarriak diren inprimaki sorta.
- ❖ Kontsumitzaileak kolore zuriko orriak, erreklamazioa sortzen den probintziako Kontsumo Zerbitzura, kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetara (KIUB) edota Kontsumitzaileen Elkarte batera zuzendu beharko ditu.
- ❖ Kopia larrosa titularrari edo saltokiko arduradunari eman beharko zaio, berdea kontsumitzaileak gordeko du.

4.4 Tramiteak

15 egunetako epean, kontsumo gaietan eskudun agintaritzak erreklamazioa jaso izanaren berri eman beharko du eta erreklamaturako saltokira helarazi.

Saltokiak, horrela nahi izanez gero, 10 egunetako epea izango du egokitzat hartzen dituen proba eta alegazioak aurkezteko. Epe hau igarota kontsumitzaileak, baldin eta arazoa konpontzen ez bada, enpresa salatzea erabaki dezake.

Erreklamazio burutu duen erabiltzaileak 2 bide ditu:

- ❖ Autonomi Erkidego bakoitzeko Kontsumo Zerbitzuetan salatu, bertan, beharrezko tramiteak aurrera eramango dira.
- ❖ Kontsumitzaile Elkarte batera jo.

4.5 Gogoratu beharreko aspektu garrantzitsuak

- ✓ DERRIGORREZKOA IZANGO DA ERREKLAMAZIO ORRIAK ESKURAGARRI IZATEA
- ✓ DERRIGORREZKOA IZANGO DA KONTSUMITZAILEEK IKUS DEZAKETEN MODUAN, ERREKLAMAZIO ORRIAK EXISTITZEN DIRELA ADIERAZTEN DUEN KARTEL BAT IZATEA