

## PRODUKTUEN BERMEA

Bermea legeak **kontsumitzaileei** aitortzen dien **eskubidea da**, eta **lehendik dauden ondasunen edo egin edo fabrikatu beharreko ondasunen salerosketa-kontratuei eta eduki edo zerbitzu digitalen hornidura-kontratuei eragiten die**, eduki digitalen eramaile gisa soilik balio duten euskarri materialak entregatzea xede duten guztiak barne.

Bermea aplikatuko da **baldin eta merkataritza baten eta pertsona fisiko edo juridiko baten artean kontsumoko merkataritza-harremana badago**; azken kasu horretan, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin zerikusirik ez duen eremu batean jarduten bada, hau da, azken kontsumitzailetzat hartzen bada.

Bi **berme mota daude**: lege-bermea eta merkataritza-bermea.

### LEGEZKO BERMEA

Legezko bermea **nahitaezkoa da**, eta kontsumitzailea babesten du salerosketaren unean zeuden desadostasunen aurrean. Instalazioa ere estaltzen du, prezioan produktuarekin batera agertzen bada.

**Erositako produktua kontratuaren baldintzetara egokitzen ez den egoera da adostasunik eza**. Hau da, **honako adostasun-baldintza hauek betetzen ez dituenean**:

- **Subjetiboak:**
  - Kontratuan ezarritako ezaugarrietara egokitzea: ondasun-mota, deskribapena, kantitatea, kalitatea, funtzionaltasuna, bateragarritasuna eta elkarreragingarritasuna, besteak beste.
  - Kontsumitzaileak behar dituen eta saltzaileari jakinarazi dizkion helburu espezifikoetarako egokiak izatea, eta saltzaileak horien onarpena adieraztea.
  - Osagarri eta jarraibide guztiakin entregatzea.
  - Dagozkion eguneratzeekin hornitzea edo eguneratuak izatea.

- **Helburuak:**

- Normalean erabiltzen diren helburuetarako egokiak izatea.
- Probaren bertsioaren kalitatea eta ezaugarriak izatea.
- Mota bereko ondasunek eta edukiek edo zerbitzu digitalek izan ohi duten kantitatea, ezaugarriak, iraunkortasuna, irisgarritasuna, funtzionaltasuna, bateragarritasuna eta segurtasuna aurkeztea.

Legezko bermearen indarraldian kontsumitzaileek adierazitako desadostasunen **erantzule izango da merkataritza.**

Adostasunik ezagatiko legezko bermearen **indarraldi-epeak:**

- **Fakturaren** edo erosketa-txartelaren data, edo **emate-agiriarena**, geroagokoa bada, erreferentziatzat hartuko da bermearen indarraldiaren hasiera gisa. Horregatik, ezinbestekoa da beti kontserbatzea.
- **Produktu berriek** 3 urteko gutxieneko lege-bermea dute entregatzen direnetik, eta 2 urtekoa **eduki-horniduretan eta zerbitzu digitaletan.**
- **Bigarren eskuko** produktuek 3 urteko legezko bermea dute entregatzen direnetik, salbu eta alderdiek epe laburragoa hitzartzen badute, eta epe hori izan izango da inoiz urtebetetik beherakoa izan.

**Adostasun-ezari eta legezko bermeari buruz kontuan hartu beharreko alderdiak:**

- **Adostasunik eza produktu berria entregatu** eta hurrengo **2 urteetan** edo edukia edo **zerbitzu digitala hornitu** eta **hurrengo urtean** adierazten bada, entregatzeko edo hornitzeko unean bazegoela ulertuko da. Hau da, jatorrizkoa dela ulertzen da, non eta merkataritzak ez duen frogatzen geroago eragin duela, erabilera txar batek, adibidez.
- **Bigarren eskuko** produktuen kasuan, saltzaileak eta erosleak produktua entregatu eta hurrengo 2 urtetik beherako presuntzio-epea **hitzartu ahal izango dute**, eta epe hori ezin izango da izan bermea indarrean jartzeko itundutako epea baino laburragoa.

- Adostasunik eza **epe horietatik kanpo** agertzen bada, jatorri-akatsaren presuntzioa ez da existitzen. Kasu horretan, kontsumitzaileari dagokio produktua entregatzeko unean adostasun eza bazegoela frogatzea.

### **LEGE-BERMEARI DATXEZKION ESKUBIDEAK**

Adostasunik eza jakinarazi ondoren, kontsumitzaileak 5 urteko epea du **legezko bermeari dagozkion eskubideak** erabiltzeko eta produktuaren konponketa, ordezkapena, prezioaren murrizketa edo kontratuaren **suntsiarazpena** eskatzeko.

#### **Produktua konpontzeko edo ordezkatzeko eskubidea:**

Produktua ados jar dadin, kontsumitzaileak eskubidea du produktuaren **konponketaren edo ordezpenaren artean aukeratzeko**, salbu eta aukeratutako aukera egitea ezinezkoa bada edo, beste neurriarekin alderatuta, merkataritzari neurritz kanpoko kostuak eragiten badizkio, bai eta ordezko neurria kontsumitzailearentzat eragozpen handirik gabe eman badaiteke ere.

**Konponketek eta ordezkapenek arau** hauek bete behar dituzte: Ser gratuitas para la persona consumidora.

- Arrazoizko epe baten barruan egitea.
- Kontsumitzailearentzako eragozpen handirik gabe egitea.
- Bermearen indarraldia etenda geratuko da kontsumitzaileak ondasuna konponketarako edo ordezteko entregatzen duenetik adostasun-faltarik gabe jasotzen duen arte.
- Produktua konpondu bada, baina oraindik ez bada konforme, kontsumitzaileak bi aukera ditu: produktua ordezkatzea, prezioa jaistea edo kontratua suntsiaraztea. Era berean, ordezkapenaren ondoren adose z badago, kontratuaren konponketa, beherapena edo suntsiarazpena hauta daiteke.

**Prezioa murrizteko edo kontratua suntsiarazteko eskubidea:**

Kontsumitzaileak eskubidea du **prezioa murrizteko** edo **kontratua suntsiarazteko** eskatzeko, baldin eta:

- Ados ez egotea oso larria bada eta prezioa berehala murriztea edo kontratua suntsiaraztea justifikatzen bada.
- Konponketa eta ordezkapena ezinezkoak edo neurrigabeak direnean.
- Konponketa edo ordezkapena epez kanpo edo dagozkion arauak bete gabe egin bada.
- Konpondu edo ordeztu ondoren, edozein desadostasun agertzen bada.

**Prezioaren murrizketa proportzionala izango da** produktua entregatzeko unean izan zuen balioaren eta entregatzeko unean benetan emandako produktuak duen balioaren arteko aldearekiko.

**Kontratua suntsiarazteak produktua itzultzea eta dirua berreskuratzea dakar.**

Kontratua ez da suntsiaraziko desadostasun hori garrantzi gutxikoa bada.

**Zerbitzu teknikoa eta ordezko piezak:**

Ondasun bat fabrikatzeari uzten zaionetik 10 urtez gutxienez, salmenta osteko zerbitzu tekniko egokia dagoela eta ordezko piezak daudela bermatu behar da. Gainera, konponketetan ezingo da ordezko piezen prezioa igo.

**BERME KOMERTZIALA**

Berme komertziala **ez da nahitaezkoa**. **Legez besteko bermea da**, enpresek kontsumitzaileari eskain diezaioketena. **Inola ere** ezin da izan legezkoa baino txikiagoa, eta ez die legezko eskubideei eragiten edozein desadostasun gertatuz gero.

Merkataritza-bermearen aitortpena **euskarri iraunkor batean emango zaio** kontsumitzaileari, eta, gutxienez, informazio hau jasoko du:

- Estalitako produktua identifikatzea.

- Bermearen arduradunaren izena eta helbidea.
- Merkataritza-bermeak ez die eragiten legezko bermearen eskubideei.
- Eskaintzen dituen legezko eskubideez gain, eskubide gehigarriak eta horiek nola erabili behar diren.
- Bermearen iraupen-epea eta luraalde-irismena.
- Kontsumitzaileak dituen erreklamazio-bideak.

**Araudia:**

[Real Decreto Legislativo 1/2007, Texto refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias](#)

[Real Decreto-ley 7/2021, de transposición de directivas de la Unión Europea en materia de defensa de los consumidores, entre otras.](#)