

# AHOLKULARITZA

**Urte eta erdiz kobratu diote eskuko telefonoan zerbitzu berezi bat edukitzeagatik, baina berak sekula ez du kontratatu halakorik**



Bada ia urte eta erdi eskuko telefonoaren kontratua sinatu nuela eta orduz geroztik, nik eskatu gabeko zerbitzu bat kobratuz aritu zaizkit

(SMS Premium-ak mugatzeagatik). Erreklamazioa egin eta azken sei hilabeteetako dirua soilik itzuliko didate. Zer egin dezaket?

Ordaindu duzun diru guztia itzuli behar dizute, Kontsumitzailearen Legeak argi esaten baitu: "Kontsumitzaileen eskubidea da eraginkortasunez erreklamazioa zerbaitekin huts egin badu, akatsen bat eduki badu edo hondatu bada, eta produktuak edo zerbitzuak merkatuan duen prezioaren arabera ordaina eskuratzea". Aurrera jarraitu behar duzu, galdegin ezazu zein erreferentzia zenbaki daukan zure erreklamazioak, eta hilabeteren buruan irtenbide egoki bat ematen ez badizute, Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzara bidali behar duzu zure erreklamazioa, edo Kontsumoko Ebazpen Batzordera. Urrats hori egin aurretik, komeni izaten da lehenik Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegora jotzea.

Erreklamazioa egiteko, bestalde, Kode Zibilaren 1.895 artikuluari buruzko aipamena ere egin daiteke –zor ez dena kobratzeaz ari da–, gerta baitaiteke kasu honetan operadorea bidegabe eta arrazoirik gabe aberastu izana. Hortik joz gero, hamabost urteko epea ematen dio jurisprudentziak kaltetuari eskaria egiteko, dirua buelta diezaioten. Epe hori igarota, baliorik gabe geratuko da eskari oro. //

info@consumer.es

Idatzi eta zure arazoa konpontzeko bide egokiena zein izan daitekeen aholkatuko dizugu

Auzia aztertu ondoren, CONSUMER EROSKIren zerbitzu juridikoek esango dizute zure kasuan jarduera egokiena zein izan litekeen. Orientabidea baino ez da. Kasu bakoitzaren ezaugarriek sententzian eragina izan dezakete.

Bidali arazoa azaltzen duen gutuna. Eta berarekin batera auziaren inguruko dokumentazioaren fotokopiak. Eskura dituzunak. Orrialdeotan argitaratzen duguna izango da auziari emango zaion erantzun bakarra.

CONSUMER EROSKI aldizkaria San Agustín auzoa z/g 48230 Elorrio (Bizkaia)

**Eraiki gabeko etxebizitza bat erosteko sarrera eman dute, eta urtebete igarota, oraindik ez dira hasi lanean**



Duela urtebete, diru bat jarri nuen etxea erosteko. Itxuraz, urte hartako abenduan ziren hastekoak. Dokumentu bat ere sinatu

nuen, eta han esaten zen diru hori itzuli egingo zigitela etxea eraiki ezean, eta galdu egingo genuela guk atzera eginez gero. Ez zen esaten, ordea, noizko emango zigiten etxea, eta oraindik ez dira hasi eraikitzen. Legeak ematen ote du aukerarik dirua eskuratu edo atzerapenagatik kalte-ordainak eskatzeko atzeratzeagatik?

Aurrekontratuak zehazten du guk erosi dugun etxebizitza zein izango den, zenbat balioko duen eta kontratu pribatua lanak hasteko baimean eman eta hurrengo hamabost egunetan sinatuko dela. Kode Zibilaren 1.451 artikulua dio saltzeko edo erosteko hitza emateak, prezioan adostuz gero, eskubidea ematen diela kontratugileei elkarri eskatu ahal izateko kontratua bete dezatela. Auzitegiek ere esaten dute salerosketa kontratu batek dituen betebeharren parekoak ezartzen dituela aurrekontratu horrek. Beraz, galdetu udaletxean baimen hori eman duten eta hala bada, buro fax bat bidali sustatzaileari, eta eskatu kontratu pribatua sinatu nahi duzula, edo hori bete ezean jarritako dirua itzultzea nahi duzula. Lanak hasteko baimena oraindik eman ez badute, jakin beharra dago zergatik atzeratu diren, eta ea sustatzaileek baduten horrekin zerikusirik. Sustatzailearekin harremanetan jarri beharra dago, esan dezan noiz sinatu ahal izango den kontratua. Hark zer erantzuten duen entzun, zer arrazoi eta aurreikuspen ematen dituen ikusi, eta bezeroak akordio bat negoziatzea, edo luzapen bat, baina beti abokatu baten laguntzarekin. Lanak hasiko ez badira, jarritako dirua itzultzeko eskatu beharra dago, eta kasuan kasu, interesak itzultzeko ere eska daiteke, eta jarritakoa halako bi itzul dezatela ere bai. Horretarako, buro fax zertifikatua bidali behar da, edo, bestela, Udaleko Kontsumo Bulegoaren bitartez egin. Azken aukera kontsumo ebazpeneko bideetara jotzea da, eta auzitara gero. //

epaiak



BERMEAK

Bigarren eskuko ibilgailua

**Bigarren eskuko autoa erosi du, eta hiru aldiz matxuratu zaio hurrengo hamabost egunetan**

Bezero batek bigarren eskuko auto bat erosi zuen, 4.507 euro ordainduta, eta autoa egoera onean zegoela zioen kontratua ordaindu zuen. Hamabost egunen buruan, ordea, hiru matxura izan zituen, eta auto-jabeak auzitara jo zuen, kontratua baliorik gabe gera zedila eskatzeko eta dirua itzul diezaiotela. Epaietan, erosleak aditu baten txostena aurkeztu zuen, gidagailua oso hondatua zeukala esanez, motorra aleka hartua, aurreko argietako bat matxuratuta, eta eguzki sabai elektrikoa ere gaizki. Guztia konpontzen hasita, 10.000 euro behar izango zituzkeen. Salaketa horiek entzunda, saltzaileak bere buru zuri-tu nahi izan zuen: autoa bigarren eskuko zela nabarmendu zuen, 211.000 kilometro bazituela eginak eta IAT ongi pasatu zuela. Bartzelonako Probintzia Auzitegiaren ustez, ordea, autoa ez zegoen baldintza onetan errepidean ibili ahal izateko (2007ko abenduaren 18koa da epaia). Horregatik, kontratua baliorik gabe utzi zuen, eta 1.527 euro ordaintzera behartu zuen saltzailea, kopuru horixe gastatu behar izan baitzuen erosleak epaietan. //

KREDITU TXARTELEN KONTRATUAK  
Gehiegizko klausulak

**Senar ohiak kreditu txartelarekin egin zituen zorrak ordain ditzala eskatzen diote**

Kontu-jabe batek kontratua egin zuen finantza erakunde batekin kreditu txartela eskuratzeko, eta, bide batez, haren emazteak ere eskatu zuen berari beste txartel bat emateko. Baina banandu egin ziren; gizonak bere txartela erabiltzen jarraitu zuen, eta zorretan sartu zen erakundearekin. Finantza erakundeak, berriz, biak salatu zituen, kontratuak ustez erantzukizun solidarioa ezartzen zuelako biei. Epaiaketa eguna iritsita –gizona ez zen agertu–, emakumeak adierazi zuen kontratua atxikipenezkoa zela, erantzukizun solidarioa ezartzen zuen klausula gehiegizkoa zela, eta ezin ziotela berari eskatu senar ohiak egindako zorra kita zezala. Galdu egin zuen lehen auzialdiko epaiketa, baina gora jo zuen, eta Las Palmasko Auzitegiak arrazoi eman zion 2008ko urtarrilaren 30eko epaian: senar ohiak bere txartelarekin egin zituen gastuak, senar ohiak berak ordaindu beharko zituela adierazi zuen, eta finantza erakundeak ezin ziola ordainik eskatu emakumeari, txartel bakoitzarekin egiten diren ordainketen ardura txartel-jabe bakoitzarena delako. //



ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

Gure atal honetan auzitegiek emandako epaiak jasotzen ditugu. Edukiari begiratzen diogu eta era guztietako zerbitzu eta produktuen kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat erabilgarri izan daitezkeenak aukeratu. Baina ezin da ahaztu, antzeko gertaeuren aurrean erabakiak desberdinak izan daitezkeela. Kontuan izan behar dira, besteak beste, eskura dauden frogak, alderdi bakoitzaren egoera eta epaia ematen duen tribunala.

MEDIKU ERANTZUKIZUNA  
Informazio eskubidea

**Salaketa jarri du bere medikuaren aurka, urdaila txikitzerakoan sortu zitzaizkion kalteengatik**

Emakume bati gastroplastia bat egin zioten 2000. urtean (urdaila txikitzeko ebakuntza), eta dena ongi irten zen, itxuraz, argaldu egin baitzen. Baina urtebete igarota, urdailan jarritako grapak askatu zitzaizkion, eta berriz gizendu zen. Hori ikusita, beste gastroplastia bat egin zuen 2002. urtean. Kirurgialariak ez zion deus kobratu ebakuntza egiteagatik, baina ospitaleko gastuak ordaindu behar izan zituen. Ebakuntza horretan, ordea, infekzio bat sortu zitzaion, eta beste ebakuntza bat egin behar izan zioten; ondorioz, orbain handi samarra geratu zaio sabelaldean. Kaltetuak auzitara jo zuen, eta egin zioten kaltearen ordaina eskatu zuen. Bartzelonako Probintzia Auzitegiak erabaki zuen medikuak egoki jokatu zuela, baina, bestalde, adierazi zuen gaixoari ez ziotela behar bezalako informaziorik eman ebakuntza hark izan zitzakeen arriskuen inguruan; 2007ko azaroaren 13ko epaia da, eta nabarmentzen du gaixoak informazio guztia eskura eduki behar duela baimena eman aurretik. 3.087 euroko kalte-ordaina ematera zigortu zuen epaileak medikua, gaixoaren ospitaleko gastuak ordaintzeko. //