

# AHOLKULARITZA

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 Agustin auzoa z/g 48230 Elorrio (Bizkaia)

**Hegazkin konpainia bateko langileek modu desegokian lagundu dute pertsona ezindu bat hegazkinera igotzen**



Iragan udan hegazkinean bidaiatu nuen nire anaia ezindurarekin. Bidaia hasi aurretik jakinarazi nion konpainiari laguntza beharko

zuela eta "hegazkinera igotzeko lehentasuna" ematen zuten billetea ordaindu nuen. Bi langilek igo zuten hegazkinera: anaia gorpil aulki txiki berezi batean zegoela, pulstuan jaso eta airean eramanez. Jakin nahi nuke zer eskubide dituzten gorpil aukietan ibili beharra dutenek hegazkinera igotzeko orduan edo handik jaisterakoan, eta zein neurritan kontsumitzaileok behartu ditzakegun hegazkin konpainiak edo AENA segurtasun protokoloak hobetu ditzaten bidaiari horientzat.

Pertsona ezinduek edo mugikortasun mugatua dutenak hegazkin barruan daudenean, hegazkin konpainien bete-beharrak da horiek laguntzea; aireportu barruan daudenean eta hegazkinera igotzeko edo handik jaisteko unean, berriz, aireportua kudeatzen duten erakundeei dagokie laguntza ematea. Pertsona ezinduren batek edo mugikortasun mugatua duen norbaitek uste badu ez diotela behar bezalako laguntzarik eman, AENAK izaten dituen Erreklamazio Orrietako bat bete dezake edo mezu elektronikoa bidali sinbarreras@aena.es helbidera. Laguntza hori doakoa da, baina legeak eskatzen duenetik at osatzen bada, kobra liteke. Hegaldietan, 48 ordu lehenago jakinarazi behar zaio hegazkin konpainiari laguntza beharko dugula eta zer motakoa. Hegazkin konpainiak behartuta daude neurri egokiak hartze-ara laguntzaren bat behar izango duen norbaitek jakinarenean gainean jar ditzan, bai txartelak saltzen dituzten leku guztietan, bai telefono edo Internet bidez txartelak saltzeko jartzen dituzten guneetan. Turismo operadore guztiak ere hartu behar dituzte neurri horiek. Nahi izanez gero, AENA erakundea ere jakinarenean gainean jar daiteke. Gure eskaria jaso dutela baieztatzea komeni da eta gero AENAK zehazten digun lekuan agertu beharko dugu, haiek esandako orduan edo, gutxienez, hegazkina irten baino bi ordu lehenago. //

**Etxejabe elkarte batek kuotak ordaintzeko modua aldatu nahi du, baina kaltetuek ez diete aukerarik ematen, ez baitira batzarretan izaten**



Orain dela egun batzuk osatu dugu gure eraikineko etxejabeen elkarte. Lehen batzarrean, guztiak ordaindu beharreko kuoten atalera

iritsi ginenean, lehendakariak jakinarazi zigun bizilagun bakoitzaren jabetza tituluak zehazten duen parte-hartze koefizientearen arabera direla. Zenbait etxejabeek eskatu dugu irizpide hori aldatu eta beste bat jarri behar litzatekeela, eta gure arrazoiak zein diren esan ondoren, gurekin ados zeudela adierazi zuten han zeuden bizilagun guztiak, baina bi falta ziren, hain zuzen, kuotarik txikiak ordaintzen dituztenak. Zerbaite egin ote daiteke?

Jabetza Horizontalaren Legeak esaten du etxejabe guztiak behartuta daudela dirua jartzera eraikinean sortzen diren gastuei aurre egiteko eta norberaren parte-hartze kuotak erabakitzen duela zenbat ordaindu behar duen bakoitzak. Legearen 17. artikulua argi adierazten du, zenbait araudi onartzeko edo aldatzeko, aho batez onartu behar dutela bizilagun guztiak. Adibidez, gastuak ordaintzeko orduan parte-hartze kuotari ematen bazaio lege balioa, hori aldatu ahal izateko, aho batez onartu behar du batzarrak. Bigarren batzarran egin ostean, eta parte hartu duten guztiak begi onez ikusi badute gastuak berdin banatzea guztien artean, lehendakariak eta administratzaileak aktan jasoko dute erabaki horren berri, nahiz eta bi etxejabe falta izan. Ondoren, etorri ez direnei eman beharko diete aktaren berri. Batzarrean parte hartu ez duten etxejabeek, akta jasotzen duten egunetik hasita, hogeita hamar laneguneko epea dute batzarreko idazkariari jakinarazteko, edo presidenteari eta administratzaileari bestela, ez daudela ados erabakiarekin. Bestela haien botoak erabakiaren aldekoztat joko dira. Baina epe barruan jakinaraziko balute ez daudela ados, lege ikuspuntutik onartu beharko litzateke ez dela izan aho batez hartutako erabakia, eta, ondorioz, ez luke baliorik edukiko. Eta epaitegiara jota ere, oso aukera gutxi izango lituzke aurrea ateratzeko. //

epaiaiek



**ONDASUN HIGIEZINEN ARLOKO AGENTZIAK**  
Emandako zerbitzua ordaintzea

**Higiezin enpresa batek bezeroa salatu du, beste agentzia batean erosi duelako hark erakutsitako etxea**

Etxejabeak higiezin batera baino gehiagotara jo zuten etxea salgai jartzeko, eta inori ez zion esan berari bakarrik zegokiola etxea saltzea, eta ez beste inori. Etxea saldu ondoren, higiezin enpresetako batek salaketa jarri zuten eroslearen aurka, eta bitartekari lanean eman zion zerbitzua ordain ziezaiola eskatu zion. Bezeroak, ordea, uko egin zion ordaintzeari; hark onartzen zuten higiezin horren bitartez ikusi zuela etxea, baina ez zion haiei erosi, etxe hura salgai zeukan beste agentzia bati baizik, eta, gainera, haren ustez, ez dagokio bezeroari zerbitzu horiek ordaintzea. Guadalajarako Probintzia Auzitegira iritsi zen auzia, eta epaileak erosleari eman zion arrazoiak, bitartekaritza akordioak saltzailea eta higiezin enpresa lotzen baititu; eroslea ez du ezertara behartzen akordio horrek, nahiz eta informazio eta salmenta agiri bat sinatu etxea ikustera joan zenean, non esaten den erosleak ez duela salerosketa harremanik egingo beste ezin enpresarekin. 2007ko abenduaren 7koa da epaia. //

**SALTOKI BATEAN SORTUTAKO KALTE-GALERAK**

**3.000 euroko ordaina eskatu du erori eta ebaki bat egin duelako erakustaltzari batekin**

Bezero bat kokoriko jarrira ari zen bainujantziei begira merkataritza saltoki batean; oreka galdu zuten, eta erakustaltzariaren gainera jausi zen. Kolpeak zauria egin zion eskuineko besoan, eta 15 egun behar izan zituen osatzeko. Saltokiaren aurkako salaketa jarri zuten, eta 3.108 euroko ordaina eskatu zion istripuak eragin zizkion kalte-galerengatik (egun batzuetako ezina eta zauriaren arrastoa); halaber, aurreikuspen eskasarekin jokatzeko ere egotzi zion, esekitokiei euskarri desegokiak jartzeagatik (ebakiak egiteko modukoak, alegia). Saltokiak, ordea, ez zion ordainik eman, eta adierazi zuten esekitokiek ez zeukatela ez punta zorrotzik, ez inori ebakirik egiteko moduko ertz edo angelurik, eta istripu hura gertatu ondoren ez zutela gabeziarik aurkitu inguru hartan. Eta, gainera, bezeroa ez omen zen gai izan gabezia horiek non zeuden frogatzeko. Argudio horiek guztiak entzunda, epaia eman zuten Valentziako Probintzia Epaitegiak, 2008ko urtarrilaren 18an. Haren esanetan, arropak erakusteko eta saltzeko erabiltzen diren sistemak kalteren bat sortzen badiete bezeroei, saltokiak frogatu behar du hala izan ez dela; bezeroak ez du deus ere frogatu behar. Gertakari hartan, argi geratu zen erakustaltzariaren elementuren batek egin ziola zauria, eta, beraz, kalte-ordaina ematera behar zuten saltokia. //



**HEGALDI ATZERAPENAK**

**Hegazkin konpainia salatu du hegaldia atzeratu delako**

Bidaiari batek salaketa jarri zuten hegazkin konpainiaren aurka, hegaldia atzeratu zelako, eta 385 euroko ordaina eskatu zion (billeteak balio zuenaren erdia, gehi 300 euro kalte moralengatik). Konpainia ez zen aurkeztu epaiketako saiora, eta auziari ihes egin ziola erabaki zuten epaileak. Azkenik, bezeroari eman zion arrazoiak. European bada legedi bat hegaldiekien sortzen diren gorabeherak arautzeko (hegaldiak bertan behera geratu direla, atzerapenak sortu direla, overbooking-ak gertatu direla...), eta legedi horrek ez du esaten hegaldi bat atzeratzeagatik kalte-ordaina ordaindu behar dela, baina Oviedoko 1 Merkataritza Arloko Epaitegiaren iritziz, horrek ez du esan nahi aukera hori kanpo geratzen denik, garraio kontratuak behartu egiten baitu garraiolaria aurreikusitako ordutegia betetzera, non eta ez den ezinbestean atzeratu. Bezeroak eskatu zuten kalte-ordaina egoki jo zuten epaileak, jasan behar izan zituen gorabeheren neurrikoa (2007ko abenduaren 10eko epaia da); gainera, konpainia epaiketako saiora agertu ez zenez bere arrazoiak ematera eta gertaera hari zenbateko kalte-ordaina zegokion eztabaidatzera, salaketa ontzat jo, eta bezeroak eskatzen zuten kopurua ordaintzera zigortu zuten. //



**ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE**

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