

# AHOLKULARITZA

**Itsas bidaia bertan behera utzi du eta kontratatu zuen aseguru ere bai, biak ere bidaia baino hilabete lehenago, baina diruaren zati bat soilik itzuli diote**



Itsas bidaia bat hartu nuen agentzia batean eta aseguru bat ere bai, ezustekoren bat gertatzen bazen edo. Azkenean, damutu eta bidai

eguna baino hilabete lehenago esan nien ez nintzela joango. Aurrez jarri nuen dirutik, ordea, erdia itzuli dit agentziak, eta aseguru etxeak, % 30. Iruditzen zait jarri dudana diru guztia eman behar didatela, eta horregatik, erreklamazio bat egin dut baina bidai-agentziak ez dit jaramonik egiten.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen testu bateginak hauxe dio bidaia konbinatuen inguruan:

- Bezeroak ordaindu beharko ditu kudeaketa gastuak eta bidaia bertan behera uzteak sortzen dituen gastuak.
- Bidaiak balio duenaren % 5 galduko du bezeroak baldin eta bidaia eguna iritsi baino 10-15 egun lehenago jakinarazten badu bertan behera utzi nahi duela; 3-10 egun lehenago jakinarazten badu, % 15 galduko du, eta 48 ordu lehenago esaten badu, % 25. Jakinarazpenik eman gabe bidaia ez badu egiten osorik ordaindu beharko du.
- Baldintza ekonomiko bereziak erabili badira zenbait zerbitzu kontratatzeke, bi aldeek adostuko beharko dute nola aurre egin horiek bertan behera uzteak dakartzan gastuei.

Kasu honetan, ez duzu zertan galdu bidaiarako jarri duzun diru zati bat; bidaia bertan behera uzteak sortu dituen gastuak, soilik. Kontratua irakurri behar zenuke, eta agentziari kalkuluen argibideak idatziz eskatu. Aseguruak, bestalde, kontsumitzaileari ezarri dioten isuna oso-osorik hartzen du bere gain, polizan ageri den gehienezko kopururaino. Gaixotasun batek eragin badu bidaia bertan behera uztea, orduan % 20 gutxitzen dute isuna. Hala gertatu dela frogatuko bazenu, kalte-ordaina gorantz egokitzeke eskatuko zenuke aseguru etxeari. Kontsumitzailea Informatzeko Bulegoren batera ere jo dezakezu bi erreklamazioekin lagun zaitzaten, eta egoki ikusten bada, ahozko epaiketa eska dezakezu. //

**1.000 euro zor dituela jakinarazi diote, film bat alokatu eta urtebetez ez itzultzeagatik**



Abokatu baten gutuna jaso dut, eta esaten dit ia 1.000 euro zor dizkiodala bideo-klub bati duela urtebete baino gehiago alokatu nuen

film bat ez itzultzeagatik. Neronek ere ez neukan horren berririk, orain arte. Dirua kontuan sartu ezean salatu egingo nautela ohartarazten dit. Dendan informazioa eskatu dut, baina ez didate argibiderik ematen, eta abokatuarekin konpontzeko esaten didate. Bidezkoa da diru hori eskatzea?

Era honetako kasu batean, zigorra jar dezakete kontratua ez betetzeagatik, baina ez kopuru horretarainokorik. Orain artean, salatzaileari arrazoi emanda ere, askoz kopuru apalagoko zigorrak ezarri dituzte auzitegiek. Huescako Probintzia Auzitegiak, adibidez, 90 euroko zigorra jarri zion erabiltzaile bati 2005. urtean (salatzaileak 400 euro eskatzen zituen). Gipuzkoako Auzitegiak, berriz, 54 euro ordaintzera behartu zuen erabiltzaile bat 2004. urtean, nahiz eta salatzaileak 840 eskatu.

Halakoetan ohikoa izaten da kontratu bat sinatzea, eta, beraz, lehenik eta behin, ongi irakurri beharra dago hark zer dioten eta zer baldintza ezartzen dituen; horrez gain, jendaurrean jarri izan dituzten afixek zer dioten ere irakurri behar da. Kontraturik ez bazenu, haren kopia bat eska dezakezu bideo-klubean, edo abokatuari bestela. Dokumentazio guztia eskuan duzula, bidezko akordio bat lortzea da gauzarik egokiena, eta zigor apalagoa ordaintzea, hilabeteko atzerapenari dagokiona, adibidez. Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Lege Orokorraren testu bateginaren arabera, atxiki-pen kontratuen klausularen batek esaten badu kontsumitzaileak kalte-ordain handi-handia ordaindu beharko duela kontratua bete ezean, klausula hori gehiegizkotzat joko da. //

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)

## epaiak

**MATXURA GAIZKI KONPONDUA**  
Etxetresna elektrikoak

**Garbigailua zerbitzu teknikora eraman du, gaizki zentrifugatzen duelako, eta armazoian kolpeak dituela itzuli diote**

Kontsumitzaile batek zerbitzu teknikora eraman zuen garbigailua, zarata egiten zuelako zentrifugatzerakoan; bila joan zenean kanpoaldean kolpeak zituela ikusi zuen, eta ez zuen sinatu konponketa-agiria, ez ordainagiria ordaindu ere (170 eurokoa zen). Beste garbigailu bat erosi zuen, eta salaketa jarri zuen konponketa zerbitzua-  
ren aurka: kalte-ordaina eskatu zuen, garbigailu berriak balio zuen kopurukoa, hain zuzen

(374 euro). Epaiketan, garbigailu matxuratua frogatu gisa erabili zuten adituek, eta egiaztatu

ahal izan zuten kolpeak eman zizkiotela armazoian eta, ustez konpondu bazuten ere, ez zebilela ongi. Alacanteko Probintzia Auzitegiak frogatuztat eman zuen etxetresnak kalteak jasan zituela, eta Kode Zibilari eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Legeari jarraiki, zigorra jarri zion zerbitzu teknikoari: garbigailu berriaren prezioa ordaindu behar izan zioten salatzaileari. 2008ko irailaren 9koa da epaia. //



**PRODUKTU AKASTUNEN ERANTZUKIZUNA**

**Kanape bat erosi du logelarako, eta besoa min hartu du hura antolatzen ari zela**

Logela jartzeko behar zituen altzari guztiak erosi zituen emakume batek altzari denda batean, kanape bat, besteak beste (saltokiko langileek muntatu zituen). Estreinatuta eta gutxira, istripu bat eduki zuen: kanapea antolatzen ari zela, bakarrik itxi zen eta eskuin besoa harrapatu zion. Salatzaileari abisu eman, eta teknikari batzuk bidali zizkion etxera. Azterketa egin, eta akatsak antzeman zituzten igotzeko eta jaisteko mekanismoaren pistoieta; ondorioz, berria ekarri zioten. Emakumeak, ordea, 210 egun behar izan zituen besoa guztiz osatzeko, eta, gainera, orbaia geratu zitzaion, eta ukondoa minduta. Horregatik guztiagatik, salatu egin zituen saltzailea, kanapearen ekoizlea eta pistoiaren egilea. Bartzelonako Auzitegiak ekoizleak zigortu zituen, eta 15.130 euroko kalte-ordaina eman behar izan zioten erosleari (2008ko apirilaren 23koa da epaia). Salatzailea erregabe jo zuen auzitegiak, erantzukizunik ez zuelako haren ustez. //



**BIDAIA KONBINATUAK**

**Bidaia agentzia salatu du, hotelera iristeko ordutegia bete ez duelako eta autoa alokatzeko arazoak izan dituelako**

Turista batek Kubarako bidaia hartu zuen agentzia batean, 14 egunerako, eta 1.400 euro ordaindu zuen. Iritsi zen egunean, autobusa bete arte egon behar izan zuen zain, eta bi ordu atzeratuta iritsi zen hotelera. Auto bat ere alokatua zuen agentzia beraren bitartez, baina hainbat arazo izan zituen hura erabili ahal izateko. Cayo Coco-rako bidaia, berriz, arratsaldez egin zuten, goizez beharrean, eta orduan ere bi ordu atzeratuta iritsi ziren hotelera. Hori guztia zela eta, salaketa jarri zuen

handizkako agentziaren aurka, eta kalte-ordaina eskatu zion gorabehera horientatik guztiengatik eta kalte moralengatik. Epaiketa irabazi egin zuen, eta handizkako agentziari 880 euroko zigorra ezarri zioten. Agentziak, ordea, gora jo zuen, eta kalte-ordaina erdira jaitzi zioten. Madrilgo Probintzia Auzitegiak zera adierazi zuen 2008ko apirilaren 28ko epaian: hegaldia eta hotelerako garraioa erreserbatzeko eskaria ageri zela autoetan, baina ez zela zehazten aireportutik hotelerako garraioa kolektiboa zen edo banakakoa, eta Cayo Coco-rako bidaian ere ez zela zehazten handik Habanarako hegaldia goizez edo arratsaldez izango zen. Auzitegiaren ustez, beraz, bidaia norma-normal joan zen, ez zen arau-hausterik izan, salbu eta autoa alokatzeko orduan. //



ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

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