

## Gasolina hartzeko bermeak

AUTOARI GASOLINA BEHAR BEZALA BOTATZEKO ARDURA GIDARIAREN GAIN GERATUKO DA AURRERANTZEAN AUTOZERBITZUA DUTEN GASOLINDEGIETAN, ETA HORIXE ADIERAZTEN DUTEN KARTELAK JARRI BEHARKO DITUZTE, ERABILTZAILE OROK IKUSTEKO MODUAN JARRI ERE. ERREKLAMAZIOREN BAT EGINEZ GERO, AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ARAUDIAK BABESTUKO DITU KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK



Autoa gasolinaz bete dugu, eta bagoaz lehenbailehen etxera edo lantokira; giltza sartu, autoa abian jarri eta... ezin joan. Karranka hots bat entzun dugu lehenik eta sekulako zarata gero; galga kolpean sakatu, burua jiratu eta hantxe dago gure balentria: tutua biltegi-ahotik atera ez, eta kalteak egin dizkiogu autoari bezala gasolina hornigailuari. Eta orain, nork ordainduko ditu kalte horiek? Zerbitzu pertsonalizatua bada, gasolindegia hartu beharko du bere gain erantzukizuna, baina autozerbitzuko gasolindegia bada, gidariaren errua izango da.

Egoera hori guk asmatua da, baina behin baino gehiagotan gertatu izango da halakoren bat gasolindegietan, eta beste hamaika gorabehera ere bai, segur aski. Erreklamazio orrietan gero eta kexa gehiago biltzen dituzte gasolindegiek, batzuetan ez dutelako eskaintzen ur edo aire zerbitzurik, eta besteetan ez dutelako izaten zerbitzu osagarriak (denda, kafetegia, garbiketa gunea, konponketa tailerra...). Kexatzea libre da, baina legeak ez ditu beti behartzen zerbitzu horiek eskaintzera. Hiru erregai mota baino gutxiago eskaintzen dituzten gasolindegiek ez dute zertan eduki ura edo airea ematen duten tresnarik. Gainerako zerbitzu osagarriei dagokienez, berriz (olio aldaketa, ordezkotailak, jatetxea...), legeak dio autonomia erkidegoko legedi berezien menpe daudela, eta honako atal hauetako xedapenek arautzen dituztela: publizitatea, prezio markatzea eta kontsumitzaileen babes orokorra.

**GASOLINDEGIAREN JABEAK ERABAKITZEN DU AUTOZERBITZUA EMAN ALA EZ BAINA KARTELETAN ARGI JARRITA ETORRI BEHAR DA INFORMAZIO HORI**



Gasolindegiek administrazioaren baimena behar dute euren jarduera aurrera eramateko, segurtasun eta babes baldintza egokiak bete behar baitituzte eta kontsumitzaileari behar bezalako informazioa eman behar baitiote. 1905/1995 Errege Dekretuak arautzen ditu, azaroaren 24koak; orduan onartu zuten nola egin behar den petrolio-erregai eta errekin txikizkako banaketa jendearentzako saltokietan, eta orduz geroztik, autonomia erkidegoen ardura da bere lurraldeko gasolindegiei jarduera-baimena ematea. Beraz, autonomiatako araudiak babestuko ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak, eta bermatu ere egin beharko du gasolindegiek beharrezko informazioa eskainiko dutela kontsumitzaileek jakin ahal izateko zer ezaugarri dituen zerbitzu bakoitzak, nola erabili behar dituzten hornigailuak eta zer egin behar duten erreklamazio edo kearen bat aurkeztu nahi badute (adibidez, zerbitzu okerrak kalteak sortu dizkielako).

### Zein informazio jarri behar da bezeroaren eskura?

Saltoki guztiek jarri behar dute, inolako salbuespenik gabe eta bezeroek ongi ikusteko moduan, kartel bat esanez jendeak eskuragarri dauzkala egiaztatze-tresnak eta erreklamazio orriak. Beste ohar batzuekin jakinarazi behar zaie bezeroei galarazita dagoela erretzea, sua piztea, autoaren argiak piztuta daudela botatzea gasolina edo motorra abian dela. Saltokien sarbideetan, bestalde, beste iragarki bat jarriko dute, jendeak ikusteko moduan hori ere (jartzeko baimena lortu behar dute aurrez), non agertuko den

zein produktu dauzkaten, zein salneurritan, eta zein arreta mota eskaintzen dioten bezeroari, pertsonalizatua edo autozerbitzua.

### Nola kontrolatzen da erregai kopurua?

Gasolindegiek bermatuko dute hornigailuek adierazten duten erregai kopuruan akatsik ez dagoela. Horretarako hornigailu automatikoak erabiliko dituzte, jario jarraitua dutenak eta elektrikoki abiarazten direnak. Derrigorrezkoa da, halaber, hornigailuek bolumen kontagailuak eta diru kontagailuak eduki ditzaten, eta erregai mota bakoitzak zenbat balio duen adieraz dezaten. Horretara behartzen ditu Metrologia Legeak.

Hornigailuek neurri akatsik ez dutela egiten egiaztatzeko, gasolindegiek botila edo ontzi bat eduki behar dute, 10 litrokoa; horrez gain, metrologia arauak eskatzen duten tresna oro ere eduki behar dituzte, hark agindutako kopuruan, hark agindutako motakoak eta hark agindu bezala osatuak. Litroak neurtzeko ontziak zertifikazio eta kalibratze ofizialak eduki behar ditu, ematen dituen neurriak fidatzeko modukoak direla ziurtatzeko: erresistentzia mekanikoari eta gai kimikoei eusteko moduan egina egon behar du, guztiz gardena izan behar du eta milimetroka edo ehunekoetan graduatua. Tresna horiek erabiltzaileen eskura egon behar dute beti, eta Administrazioaren lkuskatze Zerbitzuen eskura ere bai.

### Arreta pertsonalizatua edo autozerbitzua?

Gasolindegiek bezeroekin duten harremana salerosketa kontratu batek ezartzen

duena da –hornitze-zerbitzu bat ematea–, non eta gasolindegia ez duen aukeratzen autozerbitzuko izatea. Gasolindegia jabeak erabakitzen du zerbitzu mota bat edo bestea eman. Autozerbitzua eskaintzea erabakitzen badu, behar bezala jakinaraztera behartzen du legeak. Kasu horretan, gasolindegia beharrezko zerbitzu guztiak edukiko ditu normal funtzionatu ahal izateko eta derrigorrezko segurtasun neurriak modu eraginkorrean betetzeko. Horrez gain, hornigailuetan adierazi behar du zein erregai edo errekin mota aukeratu duen bezeroak, eta hornigailua bera nola erabiltzen den. Ordainleketan, informazio panel bat eduki behar dute prezioen berri eta ordainketa-moduen berri emateko.

### Zeri esaten zaio zerbitzu pertsonalizatua?

Huelvako Probintzia Auzitegiko epai batek (2004ko ekainaren 1koa) dioenez, betebeharrak hauek ditu mota horretako gasolindegia bateko langileak: prestu eta agudo ibili behar du autoa guztiz hornitu bitartean, eskatu diotena zerbitzatu duela egiaztatzea behar du, hodia deskonektatu eta hornigailuari lotu behar dio.

### Gasolindegia behartuta ote daude ura eta airea eskaintzera?

Bai, legeak behartzen ditu zerbitzu hori eskaintzera. Are gehiago, airea eta ura ematen duten tresnarik ez izatea, edo behar bezala zainduta ez edukitzea eta funtzionamendu arauak ezartzen duten bezala erabiltzeko moduan ez egotea, hori guztia hutesgite administratibotzat jotzen da.

### Autoa garbitzeko tresnak autoari kalte egin badiote, zer egin liteke?

Gasolindegi batek ura eta airea emateko tresnak baditu, edo autoa garbitzeko makinak edo antzeko beste batzuk, horiek guztiak nola erabiltzen diren jakinarazi behar du, eta saihestu behar du horiek inolako kalterik sortzea.

Autonomia erkidego bakoitzak bere araudia du, eta guztiek ez daukate arautua zerbitzu mota horrek nolako behar duen; hala ere, erabilera-arauak gaizki daudelako sortzen bada kaltea, edo tresnak ongi ez dabiltzalako, gasolindegia jabeari eskatu behar litzaioke erantzukizuna, zerbitzuak huts egin duelako. Kontsumitzaileen legearen arabera, zerbitzu emaileek daukate erantzukizuna kontsumitzaileei eta erabiltzaileei egin zaizkien kalte-galeretan, salbu eta frogatzen badute eurek ongi bete dituztela arauak ezartzen dituen baldintza eta betebeharrak, eta behar bezala zaindu dituztela zerbitzu mota horri dagozkion jarraibideak.

### Nola egin daiteke erreklamazioa?

Komeni da unean berean argazkiak ateratzea autoari eta gasolindegiko tresnei, kalteak non gertatu diren ikusteko eta zerk eragin dituen jakiteko; halaber, ahal dela, gertaera ikusi duten bezeroei euren datuak eta telefonoa eskatu behar zaizkie, eta, jakina, Erreklamazio Orria bete.

Gasolindegia identifikazio datuak agertuko dira inprimakian. Erabiltzaileak bere izena idatziko du, deiturak, helbidea, NAREN zenbakia eta data, eta horrez gain, zer gertatu den adieraziko du.

Gasolindegia arduradunak, berriz, berari egoki iruditzen zaizkion argudioak jarriko ditu. Hori egin ondoren, Kontsumo ataleko eskumenak dituen erakundeari helaraziko dio erabiltzaileak jatorrizko inprimakia eta erreklamazioaren osagarri aurkeztu nahi dituen dokumentu guztiak.

### Eta kalte-ordainik emango diote auto jabeari?

Lehenik eta behin, eta bi aldeek arazoa onez onean konpondu ahal izateko, kaltea zenbatekoa izan den finkatu behar da. Kontsumo zerbitzuek bitartekari lana egingo dute, baina bi aldeak ados jartzen ez badira, bezeroak aukera du auzitara jotzeko.

### Zenbait gasolindegitan, kartel batzuek esaten dute eurek ez dutela hartuko inolako erantzukizunik kalteren bat sortzen bada; hori legezkoa da?

Ez, hori adieraztea ez da legezkoa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arau orokorren aurkakoa da. Beraz, halako kartelen bat daukan gasolindegiren batean kalterik sortzen bazaigu, berehala ekin behar diogu erreklamazio jartzeko prozesuari. Nafarroan, esaterako, honako adierazpen hauek jartzera behartuta daude zerbitzu horiek (“aukerazko” deitzen diete zerbitzu horiei): nola funtzionatzen duten, eskaintzen dituzten zerbitzuek zer tarifa dauzkaten eta zein ordainketa-modu onartzen dituzten. Hango arauak berariaz esaten du Kontsumitzaileen Legearen aurkakoa dela kartelak jartzea esanez gasolindegia inolako

erantzukizunik ez duela hartuko bere gain.

### Epaelek zer jarrera hartzen dute kasu horietan?

Ez dago jurisprudentzia askorik, baina zenbait epai agertu dira antzeko kasuen inguruan. Zaragozako Probintzia Auzitegiak, adibidez, halako kasu bati buruz erabaki behar izan zuen; auto bati, garbitzeko gunean zegoela, gainera erori zitzaion garbigune zati bat, eta gasolindegia zigortu zuen kalteak ordaintzera (2006ko urriaren 26ko epaia da). Harrigarria badirudi ere, kalterik gehienak sortzen dira hodia biltegi-ahotik ateratzea ahaztu eta autoa abian jartzeagatik. Halakoetan, autoak eta hornigailuak jasaten dituzte kalteak.

### Azken kasu horretan, norena da erantzukizuna?

Errua norena den erabakitzerakoan, kontuan hartzen da gasolindegi horrek autozerbitzua eskaintzen duen edo ez. Autozerbitzuko gasolindegi batean gasolina hartu eta hodia bere lekuan jarri gabe abiatzen bada, gidariaren arduragabekeria da hori, haren esku baitago hornitze-prozesua. Aldiz, gasolindegiko langile batek betetzen badu autoaren biltegia, orduan erantzukizun gutxiago du erabiltzaileak. Kasu horretan, gasolindegia egotzi ohi zaio arduragabekeria, edo, bestela, bi aldeek hartzen dute bere gain erantzukizuna eta kalteak ordaintzeko ardura. //