

Sakelako telefonoa oparitu diote konpainia aldatzeagatik, baina batera matxuratua eduki du



Nire telefono konpainia utzi, eta zenbakia aldatu gabe, beste konpainia batekin sinatu nuen kontratua denda batean, eta telefono bat

oparitu zidaten. Etxera bidali zuten, mezulari bidez, baina bateriak ez zidan ematen 72 ordutik gorako autonomia (ez zatorren bat fitxa teknikoak esaten zuenarekin). Bezeroen telefonora deitu nuen, eta esan nien ezabatu zitzatela batera gehien gastatzen zuten funtzioak, baina arazoa ez zen konpondu, eta kontratu-aldaketa egin nuen denda ere ez zidaten argitu zer eduki zezakeen. Konponketa zerbitzu ofizialera jo, eta esan zidaten hezetasunak egin ziola kalte, eta hori ez zela haien erantzukizuna. Babesik gabe nagola iruditzen zait, nik beti zorro batekin babestu baitut nire telefonoa eta sekula ez dut eduki leku bereziki hezeetan.

Bermearen lehen sei hilabeteetan, legeak kontsumitzailearen alde egiten du. Produktuak matxuraren bat agertzen badu, jatorrizkotzat jotzen du eta berme-emaileak konpondu edo produktua aldatu behar du. Zure kasuan, zaila da kontratua etetea, opari gisa eman baitzute telefonoa, eta horregatik, erreklamazioa egiterakoan, telefonoa aldatzeko eskatu behar zenuke, eta aurrekoaren berdin-berdina emateko galdegina. Ebazpen batzordearen edo epailearen aurrera joango bagina, hezetasunaren argudio hori ez dela objektiboa nabarmendu behar genuke eta, beraz, ez duela pisurik. Halako egoeretan, egokiena izaten da nork bere telefono operadoreari erreklamazio bat aurkeztea, eta guk aurkeztu dugun arazoa zein zenbakirekin erregistratu duten galdetzea; hori egin da, hilabeteko epea hartuko genuke erantzuna jasotzeko. Epe horretan erantzunik emango ez balute edo ezezkia erantzun-go baligute, kontsumoko ebazpen batzordeetara jo dezakegu —doakoa izaten da, eta baliagarria kontsumo arloko arazoak konpontzeko—. Beste aukera bat da erreklamazioa egin eta Kontsumitzailea Informatzeko Udal Bulegoaren bidez aurkeztea. Eta, ebazpen batzordera jo beharrean, Epaitegi zibilerara jotzea, eta ahozko epaiketa egitea, abokaturik gabe. //

Zirkulazio istripua eduki eta aseguruak ez dio ordaindu nahi konponketa-gasturik



Istripu bat eduki dut autoarekin, eta aseguru konpainiak esaten du autoak balio duena baino garestiago irteten dela konpontzea,

eta horregatik, salmenta-balioari dagokion kopurua baino ez dit eskaintzen. Diru horrekin, ordea, ezingo nuke erosi oraingoaren antzeko autorik. Ados ez banaiz auzitara jotzeko esaten didate. Zer egin dezaket?

O hikoena izaten da autoa konpontzea zenbat kostatzen den ikusi, eta horren arabera kalte-ordaina ematea. Salbuespenak ere izaten dira, ordea, eta hori gertatzen da, esaterako, alde handi samarra dagoenean autoak duen balioaren eta konponketa-lanen artean. Era honetako kasuak banan-banan aztertu behar izaten dira auzitegietan, eta egiaztatzen bada alde handia dagoela salmenta-balioaren eta konponketa-gastuen artean, jakina da zer gertatuko den: ez digute konponduko autoa. Aseguru etxeari ez bazaio interesatzen autoa konpontzea, harekin ados jartzen saia gaitzeko, eta erdibideko kopuru bat eska diezaiokegu, eskaini digutenaren eta autoak balio duenaren tarteko kopuru bat (salmenta-balioa baino % 20 gehiago izan beharko du, gutxienez). Gure gustuko akordiorik lortuko ez bagenu, abokatu batekin aztertu behar genuke ea merezi duen autoa konpondu eta gure dirutik ordaintzea, eta gero salaketa jartzea beste aldearen aurka (kalte-ordaina eskatuko genuke, konponketa-gastuen parekoa). Horrela eginez gero, aukera gehiago izaten da auzitegiak erreklamazioa aintzat hartzeko. Arazo bat ere badakar horrek, jakina: guk aurreratu beharko genuke autoa konpontzeko dirua. Gastu horri aurre egiterik ez bagenu, autoa konpondu gabe utz dezakegu, baina auzitegian frogatu behar genuke zergatik ez dugun konpondu: baliabide ekonomikorik ez daukagulako. Beste aukera bat da mailegu bat eskatzea autoa konpontzeko, eta salaketa jartzerakoan, interesen eta mailegu-gastu guztien ordaina ere eskatzea. //



BERMEAK. Matxuraren erantzukizuna

Erositako PDA lau hilabetearen buruan matxuratu zaio baina saltokiak ez du nahi bere gain hartu konpontzeko ardura

Kontsumitzaile batek PDA bat erosi zuen 669 euro ordainduta. Handik lau hilabetera, matxuratu egin zitzaion kanpo-elikagailua, eta tresna ez zen kargatzen. Saltzailearengana jo zuen, eta hark esan zion zerbitzu tekniko ofizialera joateko, baina haiek ere ez zioten konpondu: ez omen zegoen konpontzeko modurik eta, gainera, bermetik kanpo omen zegoen, kolperen bat hartu zuelako, edo erori zelako edo gaizki erabili zutelako. Kontsumitzailea saiatu zen saltokiarekin ados jartzen —kontsumoko ebazpen batzordeen bitartez—, hark bere gain har zezan erantzukizuna, baina ez zuen lortu, eta auzitara jo zuen. 2008ko martxoaren 12an eman zuen epaia Bartzelonako Auzitegiak, saltzailearen aldekoa, hain zuzen. Epaiak dio lehen lau hilabeteetan ongi ibili zela PDA, eta matxura agian sortuko zela oker erabili izanagatik, baina berdin-berdin sor zitekeela egoki erabilia ere. Alderdi hori argitzeko txostenik ez zegoenez, eta lehen sei hilabeteetan legeak kontsumitzaileari arrazoi ematen dionez, oro har, saltzaileari zigorra ezarri zion auzitegiak: ordaindutako dirua eta haren interesak itzuli behar izan zizkion, eta prozesuaren kostuak ordaindu. //

JABETZA UGARIA. Kreditu elkartuak

Ondasun higiezinak txandaka erabiltzeko kontratua sinatu du, aldi batez proba egiteko aukerarekin; damutu eta atzera egin nahi izan duenean, ez diote utzi kontratua eteten

Ondasun higiezinak txandaka erabiltzeko eskaintza egin zioten pertsona bati, eta produktua aurkezteko ekitaldian bertan sinatu zuen, aldi batez proba egiteko aukerarekin. Saltzaileek presa agertu zuten dirua jasotzeko, eta erosleak egun batzuen buruan sinatu zuen erosketa finantzatzeko hitzarmena saltzaileek esan zioten bankuarekin. Aurrez, saltzaileak jakinarazi zion guztia bertan behera uzteko aukera izango zuela, bai erosketa eta bai finantzaketa, astebeteko proba-aldia pasatu eta gero. Atzera egiten saiatu zenean, ordea, ez zioten aukera hori eman, eta erosleak auzitara jo zuen kontratua eten ahal izateko eta ordaindu zituen kuotak itzultzeko. Eta epaileak haren alde egin zuen. Arabako Probintzia Auzitegiaren ustez, finantzaketa-hitzarmena bertan behera geratu zen, kontratu nagusiarekin elkartua baitzegoen, ondasunak txandaka erabiltzeko kontratuarekin, alegia. Bankuak nahi zuen kontu-jabeak itzul ziezaiola maileguan hartu zuen dirua (27.000 euro), baina auzitegiak ez zuen onartu halakorik, diruaren hartzailea ez baitzen eroslea bera, ezpada enpresa saltzailea, hari eman baitzion dirua transferentzia bidez. Auzitegiak, beraz, bi kontratuak bertan behera geratu zirela baieztatu zuen, eta jakinarazi zuen bankuak auzitara eraman zezakeela saltzailea, eta dirua itzul zezala eskatu. //



INTERNET ETA TELEFONIA

Zerbitzua ongi ez dabilelako, beste bat kontratatu behar izan du, eta lehen 8 euro ordaintzen zuena, 40ra igo zaio

Internetera sartzeko zerbitzu bat kontratatu zuen internauta batek operadore baten bitartez, hilean 8,10 euro ordaintzearen truke. 2004ko urrian, eskaintza batez baliatuz, beste zerbitzu bat kontratatu zuen, zeinak aukera emango baitzion ordu arte jasotzen zuena telefono-deien barnean sartzeko, hilean 17,37 euro ordainduta. Zerbitzua, ordea, ez zebilen ongi, eta 2005ean beste zerbitzu bat kontratatu behar izan zuen (43,36 euro kostatzen zitzaion hilean). Baina zerbitzu hark ere arazoak ematen zizkion, eta 2005eko martxoan fax bat bidali zion operadoreari esanez kontratua eten nahi zuela. Bezeroaren ustez, gainera, 2004ko urritik jaso zuen zerbitzua ez zen izan batere ona, eta salaketa jarri zuen operadorearen aurka (tarte horretan ordaindu zuena itzultzeko eskatu zuen). Madrilgo Auzitegiak arrazoi eman zion, 2008ko urtarrilaren 23an. Auzitegiak esan zuen frogatua geratu zela zerbitzuak gaizki funtzionatu zuela, eta horren erakusgarri zirela erabiltzaileak jarri zituen erreklamazioak eta bezeroen telefonora egin zituen dei ugariak. Auzitegiaren ustez, operadoreak erabili zuen kontratuzio-moduak —kontratatu zituen zerbitzuen inguruko dokumentaziorik ez zioten eman erabiltzaileari— legea hautsi zuen, ez baitzituen bete bere betebeharrak. //