

AHOLKULARITZA

Urte eta erdi lehenago erositako telebista matxuratu, eta ez diote konpondu nahi



Duela urte eta erdi erosi nuen telebista matxuratu zait, eta erosi nuen dendara eraman dut han konpondu dezaten. Zerbitzu teknikora deitzeko

gomendioa egin didate, eta deitu dut, baina haiek jakinarazi didate dirua sartu behar dudala haien kontuan, eta haiek egindako aurrekontua onartzen badut, eta nik sartutako kopurua baino txikiagoa bada, gainerakoa itzuliko didatela. Onartuko ez banu, dirua galduko nuke. Nik uste nuen telebistak bi urteko bermea zuela, baina dendan ziurtatu didate urtebetekoa dela soilik. Egin nezake erreklamaziorik?

Legeak bi urteko bermea ematera behartzen ditu, nahiz eta horrek ematen dituen eskubideak lehen sei hilabeteetan soilik gauzatzen diren modu automatikoan. Besterik da saltzaileak urtebeteko bermea ematea erosleei, itxuraz zuri gertatu zaizun bezala, eta, ondorioz, bigarren seihilekoan ere kontsumitzailearen eskubideak hobeto babestea. Oraingo honetan, ordea, urte eta erdi igaro da erosi zenuenetik, eta saltzaileak esan badizu berak ez duela konponduko telebista, teknikari bati txostena egin dezan eskatu behar zenioke, eta horren bidez frogatu akatsa jatorrizkoa dela.

Zerbitzu Teknikoari dagokionez, aurrekontuak kobratu ditzakete, nahiz eta gero ez onartu. Ohikoena izaten da lanordu bati dagokion kopurua ordaintzea, gehienez ere; hala adierazten du 58/1988 Errege Dekretuak, urtarrilaren 29koak (Etxetresnak konpontzeko zerbitzuetan Kontsumitzailearen Eskubideak Babesteko legea da horrako hori). Horregatik, galdetu behar zenuke zerbitzu horrek zenbat kobratzen duen ordua, eta Kontsumitzailea Informatzeko Udal Bulegora joan behar zenuke. Erakunde horri eska zeniezaioke bitartekari egin dezala saltzailearen eta zure artean, bermea nola gauzatu adosteko batetik, eta txosten tekniko bat egiteko bestetik, matxura zerk sortu duen jakiteko. Aurrekontuan ageri den kopurua arauak esaten duena baino handiagoa balitz, salaketa jar liteke. //

Iraupen-kontratua eten dut sakelako telefonoaren operadorearekin, eta zigorra jarri didate



Kontratu bat sinatu nuen sakelako telefonoen operadore batekin, eta epe jakinean haiekin jarraitzeko konpromisoa hartu nuen; telefonoa

gutxi erabiltzen nuen, kontratu bidezko telefonoa utzi eta txartel bidezkoa hartzea erabaki nuen. Ordainagiria iritsi zaidanean, ordea, ikusi dut kobratu egin didatela kontratua eteteagatik eta batetik bestera aldatzeagatik. Erreklamaziorik egin nezake?

Bestetik bestera aldatu zara, baina ez operadore batetik bestera; kontratu bidezko telefonoa utzi eta txartel bidezkoa hartu duzu, hori izan da aldaketa. Konpainiarekin egina zenuen kontratuan ageri ziren baldintzak ez dituzu bete, epe jakin baterako eta baldintza jakin batzuetan hala jarraituko zenuela sinatu baitzenuen. Beraz, legeakoa da operadoreak dirua kobratzea arau-hauste horregatik. Dena dela, beti jo dezakezu Bezeroaren Arretarako Zerbitzura, jakiteko ea kopuru egokia kobratu dizuten.

Zuk kobraketa sistema aldatu zenuen, eta aldaketa horri buruzko informazioa eskatu zenuenean, operadoreak agian ez zizun jakinarazi horrek kostu bat izango zuela. Hala izan bada, haien hutsegitez hartu behar da. Bezeroaren Arretarako Zerbitzura dei dezakezu, eta eska dezakezu itzul diezazutela azken ordainagiria ordaindu duzun dirua. Deitzen duzunean, erreklamazioaren erreferentzia zenbakia emateko eskatu behar diezu, eta berariaz adierazi behar duzu inork ez zizula jakinarazi dirua ordaindu beharko zenuela aldatzeagatik, eta horregatik pentsatu zenuela doan izango zela. Hilabeteren buruan erantzunik ematen ez badizute, Kontsumitzailea Informatzeko Udal Bulegora jo dezakezu. Operadore batetik bestera aldatu nahi denean, eta zenbaki berari eutsi, operadore berriarekin jarri behar da harremanetan. Hark egingo ditu egin beharreko guztiak, eta ezer ordaindu gabe pasatu ahal izaten da kontratu bidezko telefonotik txartel bidezkoa, edo alderantziz. //

info@consumer.es

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

Auzia aztertu ondoren, CONSUMER EROSKI-ren 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



MERKATARITZA-SALTOKI BATETIK KANPO EGINDAKO EROSKETAK

Aldizkari baten harpidetza egin eta liburu bat ere kobratu diote, aurrez jakinarazi gabe

Enpresa batek salaketa jarri zuen herritar baten aurka, eta 2.583 euro ordain zitzala eskatu zion literatur lan bat erosi izanagatik. Bi aldeek adostu zuten 129 euro ordainduko zituela 24 hilabetez (lehen lau hilabeteak ordaindu zituen). Herritarrek epaiketara esan zuen salerosketak ez zuela baliorik, berak historiako aldizkari baten harpidetza egin zuelako eta inork ez ziolako jakinarazi behartuta zegoela literatur lan bat ere erostera (3.200 euro balio zuen guztiak). Baliogabetze dokumenturik ere ez zuen jaso, eta hori derrigorrezkoa izaten da merkataritza-saltokietatik kanpo egiten diren kontratuetan. Eta irabazi egin zuen epaiketa. Madrilgo Probintzia Auzitegiak erabaki zuen (2008-04-29) kontratuak aitortzen ziola erosleari atzera egiteko eskubidea, baina ez Legeak agindu bezala: Legeak dio atzera egin ahal izatea ez dagoela formaren mende, eta kontratuak formalitate batzuk betetzera behartzen zuen atzera egin ahal izateko. Legeak dioenez, aski zatekeen baliogabetze dokumentua bidaltzea, baina erosleak ezin izan zuen hori egin, ez baitzioten bidali. Horregatik, jaso zituen 616 euroak itzultzera zigortu zuen saltzailea, eta epaiketa gastuak ordaintzera. //

BIDAIA KONBINATUAK

Luxuzko bidai bat kontratatu dute Karibera joateko, eta logela estandar arrunt batean sartu dituzte

Lagun talde batek Santo Domingora joateko bidai hartu zuen; bost izarreko hotela zuten eta, eskaintzaren arabera, instalazio berezi-bereziak eta VIP zerbitzuak erabili ahal izango zituzten. Ordea, ezin izan zituzten erabili ez gela horiek ez luxuzko zerbitzuak ere. Hotelak utzitako logela batean sartu zituzten lehenik, eta birentzako logela estandar batean gero. Epaiketara jo zuten, eta ordaindutako dirua itzultzeko eskatu zieten agentzia saltzaileari eta antolatzaileari, kalte moralengatik (1.500 euro baino gehiago). Bartzelonako Auzitegiak 2008ko maiatzaren 15ean eman zuen epaia. Han esaten denez, handizkako agentzia antolatzaileak hutsegite nabarmena egin zuen eskaintza egiterakoan, baina kontratuaren zati bat bederen bete zuen, turistek euren bidai egin ahal izan baitzuten, nahiz eta logela apalagoetan izan. 710 euro ordaintzera zigortu zuen handizkako agentzia (alde hori zegoen logela apaletatik goi mailakoetara), eta kalte moralengatik, beste 1.000 euro ordaindu behar izan zizkion salaketa jarri zuen bakoitzari. Txikizkako agentziak ez zuten ezer ordaindu behar izan, informazio-orriak baitzeukan akatsa, eta hori antolatzailearen ardura da. //



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 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.

ILERAKO TRATAMENDUA

Ile galtzearen aurkako tratamendu bat egin du, baina ez du emaitzarik lortu

Gizon batek tratamendu dermokosmetiko bat kontratatu zuen, baina ez zion eman agindutako emaitzarik, eta, ondorioz, nerbio tentsioa eta depresioa eduki zituen. Salaketa jarri zuen zentroaren aurka, esanez ez ziotela eskatu oniritzi informatua tratamenduaren gainean, eta ziria sartu nahi izan ziotela prezioarekin eta lortuko zuten emaitzarekin. Valentziako Probintzia Auzitegiak honako hau erabaki zuen 2008ko ekainaren 6ko epaian: tratamendu mediko bat ez zenez, ez zuen behar gaixoaren oniritzi informatua, kontratuan argi esaten baitzen tratamendu kosmetologikoak emango zizkiotela, ez medikuak; ondorioz, ez zegokion Osasun Lege Orokorra ezartzerik. Hala ere, enpresak arau-hauste bat egin zuela iruditu zitzaion epaileari, ez baitzen mugatu tratamendu egoki bat ematera; horrez gain, zenbait kosmetiko erantsi zituzten, eta garestitu egin zuten tratamendua, baina ez zegoen frogatuta on egingo ote zioten. Arrazoi horregatik, kontsumitzaileari 1.000 euro ordaintzera behartu zuen kalte moralengatik (alopecia arazok konpontzeko itxaropena zapuzteak egin zion eraginagatik). //