

Sareko lege aholkularitza

LETRA TXIKI GEHIEGI DUTE, ERANTZUTEKO EPEAK EZ DITUZTE
BETETZEN ETA PUBLIZITATEA EZ DA GUZTIZ EGIAZKOA,
HORRA ZERBITZU HORIEN GABEZIA NAGUSIAK



INTERNETEN ARITZEN DIREN ENPRESAK MERKEAGOAK DIRA BAINA GARRANTZI EKONOMIKO TXIKIA DUTEN GAJETARA MUGATZEN DA EUREN JARDUNA



Irailean amaitu egiten dira askoren oporrak. Haurrak eskolara bidean jarri ohi dira berriro, eta helduek lanak izaten dituzte opor-osteari gain hartzen. Eta gaitzerdi oporraldia ongi pasatu bada... Izan ere, ez da guztiz arraroa izaten gorabeheraren bat edo beste edukitzea uda sasoiaren kontratatzen diren zerbitzuekin. Han kexa aurkeztu eta hemen erreklamazio egin ibili ohi da jendea, eta beti ez dute irtenbide egokirik aurkitzen euren arazoarentzat, eta beti ez dute kalte-ordainik jasotzen. Gauzak larregi okertzen direnean, abokatu baten atea jotzea izaten da aukeretako bat. Eta egun, berehalako lege aholkularitza eskaintzen dutenengana jotzen du gero eta jende gehiagok, ohiko aholkularitza zerbitzuak baino merkeagoak izaten baitira. Ez dira, hala ere, arazo mota guztiak konpontzeko gai.

Horri buruzko ikerketa egin berri du CONSUMER EROSKI-k (Interneten ikus daiteke osorik, helbide honetan http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/servicios-y-hogar/2008/12/18/182203.php), eta gorabehera handi-handiak antzeman ditu etxe batetik bestera. Guztira, 35 etxeren zerbitzuak aztertu ditugu; horietako hamabik orotariko gaien inguruko lege aholkularitza eskaini dute, beste 12 dibortzio espresetan espezializatuta egon dira eta gainerako 11k, berriz, zirkulazio isun eta istripuetan. Eragozpen nagusia? Garrantzi ekonomiko gutxi duten gaietan baino ez dute eskaintzen aholkularitza, epaitegietara nekez iristen diren gaietan, alegia. Hala ere, Zuzenbidearen adar guztietan jarduten dute, lan-zuzenbidean, zerga-zuzenbidean, zibilean, merkataritza arlokoan edo zigor-zuzenbidean.



Eskaintza askotarikoa

- Internet bidezko lege aholkularitza erabili nahi duenak hiru eratako zerbitzuak aurkituko ditu, eta horietako bat aukeratu beharko du. Aholkularitza orotarikoa eta isunen arloko aholkularitza ematen duten sareko zerbitzuen % 78k urteko kuota baten truke egiten dute lan. Urteko kuota horrek, ordea, bi estaldura mota izaten ditu: enpresa batzuek 'Tarifa Laua' eskaintzen dute, eta besteek, berriz, 'Bonu bidezko Kontsultak'.
- 'Tarifa Lauarekin', behar duen lege aholkularitza jasoko luke bezeroak, kontsulta mugarik gabe. Ohiko aseguru etxe batek bezala funtzionatzen du sistema horrek, baina badu eragozpen nabarmen bat: konpainiarekin sinatu duen pertsonari eta haren senitarteko zuzenei soilik ematen die estaldura, bikotekideari eta etxean bizi diren seme-alabei. Isunei helegitea jartzen dieten enpresa guztiak eskaintzen dute 'Tarifa Laua' bidezko zerbitzua.

- 'Bonu bidezko Kontsultekin', bezeroari merkeago irteten zaio kontsulta sorta kontratatzea, kontsultak banan-banan ordaintzea baino (bost aldiz merkeago ere atera daiteke bakoitza); etxe batzuetan, iraungi egin daitezke kontsultak epe batetik aurrera, eta besteetan, guztiak egin arte irauten du bonuak.
- Beste aukera bat izaten da 'Kontsulta bakoitza Ordaintzea' edo kasu jakin baterako aholkularitza eskatzea. Sistema hori erabiltzen dute dibortzioetan espezializatuta dauden aholkularitza zerbitzuek. Aholkularitza orotarikoa eta isunen arloko aholkularitza ematen duten enpresetan, urtean kuota bat ordaintzearen truke eskaintzen dute zerbitzua gehien-gehienek (kontsulta kopurua mugatuta edo mugatu gabe), eta % 45ek aukera ematen dute kontsultak banaka ordaintzeko. Batzuek tarifa bereziko telefonoak erabiltzen dituzte kontsulta horiek kobratzeko: 807 zenbakidun telefono bat jartzen dute bezeroaren esku. Beste enpresa batzuek transferentzia bidez jasotzen dute dirua, edo ordainketa helbideratu egiten dute bestela; kopurua aurrez finkatuta egoten da, eta kontsulta egiteko, posta elektronikoa edo ohiko telefona erabil ditzake bezeroak. Ohiko abokatu bulegoetan, bezeroa bulegoera joan eta legelariaren aurrez aurre jartzen den horietan, kasu bakoitzaren arabera izaten da prezioa; 'Aurrekontu Pertsonalizatua' deitzen zaio horri. Sarean orotariko aholkularitza eskaintzen duten enpresen artean, % 25ek ematen aukera 'Aurrekontu Pertsonalizatua' egiteko, bezeroaren kasua zein den ikusi ondoren, betiere.

- Dibortzioei dagokienez, bi aldeek adostasuna dutenak soilik hartzen dituzte enpresa hauek; auzi prozesuen bidez joan ohi direnek arretoa gehiago jartzea eskatzen dute, eta halakoetan aurrekontu pertsonalizatua egiten dute (ohiko bulego batek kobratuko lukeen antzeko kopurua eskatzen dute). Zuzenbidearen adar guztietan berdintsu jokatzeko dute.
- Abokatu bati Internet bidez galdera bat egitea edo iritzia eskatzea, batez beste, 40 euro kostatzen da, hamar kontsultako bonoak 90 euro balio du, isunei helegiteak jartzeak, berriz, 85 euro urtean, eta dibortzio bateko lanek, 500 euro.

Publizitatea, "zalantzakoa"

- Web orriak, oro har, ez dira eguneratuta egoten, edo ez dute aukerarik ematen ezer egiaztatzeko; horrexegatik, ez dira fidatzekoak, eta beti ziurtatu behar da zerbitzua indarrean dagoela. Kontratu bat egin aurretik, zerbitzua eskaintzen dutenekin harremanetan jartzen saiatu beharra dago, informazioa eskatu kontratuaren baldintza orokorren inguruan, eta Interneten eskaintzen dutenarekin alderatu.
- Zerbitzu horiek askotan aditzera ematen dute kuota bat ordaindu eta abokatu bat edukiko duela bezeroak. Enpresa gehienak, ordea, aholkuak ematera mugatzen dira eta bezeroaren izenean doazen dokumentuak betetzera.
- Publizitatean esan ohi dute 24 orduko zerbitzua eskaintzen dutela sarean, baina hori hala den egiaztatu behar da, askotan larrialdi kasuetara soilik mugatzen baitute aukera hori.

Ezer baino lehen, ongi informatu

- Kontratatu nahi den enpresari buruzko informazioa lortu beharra dago. Web orri askoren atzean dabilzan enpresen izenak eta egiten duen jarduerak zerikusi gutxi eduki ohi dute. Lege prozedura batzuk automatizatu egin dira, eta enpresa askok Sarea baliatu dute programa eta tresna jakin batzuk kontsumitzailearen eskura jartzeko, hark bere erreklamazioak, helegiteak eta lege testuak egin ditzan (abian den prozeduran datu batzuk sartzea besterik ez da izaten). Horrek merkatu egiten ditu bezeroak ordaindu beharrekoak, baina lege aholkularitza ibilbide handirik ez duten enpresak ere erakartzen ditu, eta horregatik, guztiz fidagarriak ez diren zerbitzuak ere badabilza Sarean.
- Arreta handiz irakurri behar dira enpresak eskaintzen duen kontratuaren baldintza orokorrak, eta sareko aholkularitza zerbitzuen web orriaren begiratzuz gero, Lege Oharra izeneko atalari erreparatu behar zaio bereziki, han ageri baita letra txikia.
- Enpresaren jabetzari buruzko datuak, egoitza fisikoarenak... horiek guztiak Lege Oharrak atalean agertu ohi dira normalean, eta kontratuaren baldintza orokorretan, berriz, zein zerbitzu mota kontratatu den jakiteko oinarritzko informazioa. Baldintza horietan ohikoa izaten da kontsulta kopurua mugatuta egotea, edo ohar baten bidez jakinaraztea Interneteko zerbitzua bertan behera gera daitekeela aldi batez, eta zenbaitetan, enpresak azpimarratu egiten dute ez dutela bere gain hartzen bezeroari erantzun arrakastatsua

- Bada beste informazio bat ere web orrietan erraz bilatu ezin dena eta enpresarekin harremanetan jarrita ere nekez aurreratu ohi dutena: sareko lege aholkularitza aritzen diren zerbitzuek automatikoki berritu ohi dituzte aldi baterako kontratuak. Halakorik ez gertatzeko, ez zaio utzi behar enpresari bezeroaren kontu korrontetik kobra dezan, eta bezeroak ez du etsi behar enpresaren kontu zenbakia lortu arte, adostutako diru kopurua norberak sartu ahal izateko. Modu horretan, enpresak ezingo du kuota automatikoki kobratu urtea amaitzean, nahiz eta horrek ez lukeen baliogabetuko kontratua berritzeko agindua, bezeroak besterik esan ezean.
- Ongi aztertu kontratua, ikusteko ea mugarik jarri dioten kontsulta kopuruari.
- Aurrekontu bat eskatuz gero, ongi behatu izan behar du, eta atal bakoitzak ongi bereizita agertu behar du, ezustekorik ez gertatzeko (gerta daiteke, adibidez, errolda agiria lortzeko lanak ez kontuan hartzea edo auzietako notario-ahalaren ziurtagiria lortzeko lanak ere ez, eta horiek bereiz ordaindu behar izatea).
- Internet bidez dibortziatzeko erabakia hartu duenak, ezer baino lehen, galdetu behar du zenbat kostako zaion hitzarmen arau-emailea idaztea, gero ez dadin ustekaberik etorri prozesu guztia bertan behera uztea erabakiz gero. Web orri guztiak jakinarazten dute kobratu egiten dutela idazki hori egiteagatik (105 euro izaten da, batez beste). //