

# AHOLKULARITZA

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 sententzia 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)

## Lagunari banku bermea eskatu dio bikote batek



Lagun min batek eta haren senargaiak eskatu didate ea emango ote dieran bermea bankuari mailegu pertsonal bat eskatzeko. Zein arrisku izan lezake horrek?

Bermea ematen duenak, oro har, bere hain hartzen du ardurara bat: zordun nagusiek kuota adostuak ordaintzeari utziko baliote, berme-emaileak egin beharko luke. Kontuan hartu behar da beste hau ere: zorra ordaintzen duen berme-emaileak dirua itzultzeko eska diezaioke mailegua eskatu duenari.

Banku-maileguez argi esaten dute berme-emaileari eskatuko diotela ordaindu gabe dagoen zorrari aurre egin diezaiola, eta hark ezin izango diola uko egin ordaintzeari, nahiz eta zordun nagusiek ondasunak badauzkatela frogatzeko modua eduki, mailegu pertsonaletako polizetan berariaz baztertzeko baita aukera hori.

Zalantzarik izanez gero, komeni izaten da mailegu-hartzaileek eta berme-emaileek abokatu bati informazioa eskatzea, bakoitzak jakin dezan zein diren bere eskubideak eta betebeharrak. Mailegu-hartzaileen bikote-harremana ez badago behar bezain sendotua, gerta daiteke desadostasunak agertzea eta ezin ados jarri izatea zeinek zein portzentajetan ordaindu behar duen kuota bakoitza. Egoera horrek kalte egin diezaioke berme-emaileari.

Bi berme-emaile jartzeko aukera ere badago, eta horrek are segurtasun handiagoa ematen dio bankuari; zordunek ordaintzen ez badute, bi berme-emailetako edozeini eskatu ahal izan dio zorra ordain dezala, edo biei bestela. //

## Maletak berandu iritsi zaizkie eta kalteordaina eskasa izan da



Nire bikotekideak eta biok joan-etorriko hegaldi bat kontratatu genuen, astebeteko oporrak

egiteko, baina maletak ez ziren iritsi. Hurrengo egunean arropa batzuk erosi genituen, hondartzarako oihalak, bainujantziak... astebete horretan beharko genituen gauzak, azken batean. Gauean etorri zitzaizkigun maletak, eta orain kalte-ordain txiki-txikia eskaintzen didate. Eska dezaket gastu guztiak ordain ditzatela?

Ekipajea desagertzen bada, komeni izaten da berehala egitea erreklamazioa hegazkin konpainiari, eta horretarako, Ekipaje Irregularitasunen Jakinarazpena (PIR) bete behar da, eta kopia bat gorde. Maletak agertzen badira, beste erreklamazio bat aurkeztu behar da, maletak atzeratu direlako eta horrek kalteak sortu dizkigulako (maletak jaso eta 21 egun igaro baino lehen egin behar da bigarren erreklamazio hori). Pauso horiek guztiak egin baditugu eta iruditzen bazaigu ez digutela eman erantzun egokirik, akordio batera heltzen saia gaitezke (azpimarratu egin behar da kalte egin digutela, eta ordainagiri bidez erakutsiko dugu zenbateko kaltea egin diguten). Ados jartzetik lortzen ez badugu eta auzitara jotzea erabakitzen badugu, Merkataritza arloko Epaitegietan jarri beharko dugu salaketak, hegaldia iritsi eta bi urte igaro baino lehen.

Kalte-ordaina zenbatekoa izango den erabakitzeko, honako sistema hau erabiltzen dute: galdu den objektuaren pisua hartzen da aintzat, eta kopuru jakina ematen dute kilo bakoitzeko (17 euro kiloko), baina muga batekin, betiere: 1.000 lgorpen-Eskubide Berezi (DEG) emango dizkigute gehienez ere (unitate hori ezarri zuten bidaiarien hegaldiei buruz Montrean egin zuten Hitzarmenean, eta 1.200 euro izango dira, gutxi gorabehera).

Kopuru hori, jakina, legeak aurreikusten duen egoerarik larriena gertatuz gero jasoko genuke, baina kaltea hain larria ez denean —maletak egun batez atzeratzea, adibidez—, kalte-ordaina txikiagoa izango da, nahiz eta, kalteez gain, galerak ere kontuan hartu behar diren. //

# epaiak



## BANKUAK ETA AURREZKI KUTXAK Kreditu txartela lapurtu

**4.000 euro gastatu dituzte kreditu txartela lapurtu ondoren, eta bankuak ez dio itzuli nahi dirua**

Herritar bati kreditu txartela lapurtu zioten kirol klubeko aldagelatik. Egun horretan bertan ohartu zen txartela falta zuela, eta berehala jarri zuen salaketa, eta txartela blokeatzeko agindua ere eman zuen. Ordurako, ordea, txartela erabilia zuten, eta ia 4.000 euroren erosketak eginak. Salaketa jarri zuen bankuaren aurka, diru hori berriz eskuratu nahian, baina bankuak ez zion itzuli, haren iritziz gizonak ez baitzuen arduraz jokatu (bere gauzak ez zituen gorde ez segurtasun kutxan ez klubeko armairuetan). Baina bezeroak irabazi zuen epaiketa. Madrilgo Probintzia Auzitegiko 11. atalak epaitu zuen auzia, eta 2008ko maiatzaren 22an eman zuen epaia: ohiko gauzak segurtasun kutxan ez sartzea eta klubeko armairuetan ere ez gordetzea ere ez zen izan arduragabea, epailearen iritziz, frogatuta geratu baitzen gauza guztiak klub barranean utzi zituela, horretarako egokituta zegoen lekuan, aldageletan alegia. Hori ikusita, 3.915 euroko zigorra ordaintzera behar zuen bankua, eta interesak eta epaiketaren kostuak ere ordaindu behar izan zituen. //

## URA HARTZEKO ESKUBIDEA Etxebizitzan gehiegizko klausulak

**Etxea erosteko kontratuaren barruan sartu dituzte ura hartzeko gastuak eta estolderiari dagozkionak**

Zenbait pertsonak etxebizitza bat erosi zuten, eta 230 euro ordaindu behar izan zituzten ura hartzeko eskubidearen truke eta estolderia-saneamendu gastuengatik, halaxe agintzen baitzuen kontratuak. Kopuru hori ordaindu, eta auzitara jo zuten, haien iritziz gehiegizkoa baitzen klausula hori. Eta Asturiasko Probintzia Auzitegiko lehen atalak arrazoi eman zien (2008ko ekainaren 5koa da epaia). Balio-gabetzat jo zuen klausula hori, ura hartzeagatik eta saneamendu gastuengatik ordaindu beharreko tasa saltzaileak eskaintzen duen horren barne joatekoa baita, eta eskaintzen duen horrek badu lehendik prezio bat, kontratu horretan bertan adierazia. Beraz, etxebizitzan bizi ahal izateko behar-beharrezkoa den hornidura batengatik tasa aparteko bat ordaindu behar izatea legez kontrakoa da. Horregatik, kopuru horiek itzultzera zigortu zuen saltzailea, eta epaiketaren kostuak ordaintzera. //



ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

Gure atal honetan auzitegiek emandako epaiak jasotzen ditugu. Edukiari begiratu diogu eta era guztiak 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.

## MAILEGU PERTSONALAK

Mailegu-kontratua eta berme-bonu zuria

**Bankuak gehiegizko klausula jarri du mailegu-kontratuan**

Kontsumitzaile batzuek mailegua eskatu zuten bankuan. Kontratuan ageri zen klausula batek hala aginduta, berme-bonu zuri bat ere sinatu behar izan zuten, mailegua ordainduko zutela segurtatzeko. Eta finantza erakundeak, berme-bonu horretaz baliatuz, 126 kuota ezarri zituzten, eta ordaintzeko orduan atzeratuz gero, urtean % 29ko interesa ordaindu beharko zuten, mugaegunetik hasita. Bezeroek uko egin zioten hori onartzeari, eta auzitara jo zuten. Madrilgo Probintzia Auzitegiko 14. atalak aztertu zuen gai, eta salatzaileen aldeko epaia eman zuen, 2008ko uztailaren 8an. Epailearen iritziz, klausula horrek botere handia ematen zion erakundeari, aldebakarreko erabakiak hartu eta zorra berak nahi zuen kopuruan ezarri ahal izateko, eta kontsumitzaileei oso tarte gutxi uzten zien beren burua defendatu ahal izateko. Hori zela eta, eskubide osoz baliogabe jo zuen klausula, aintzat hartu zuen kontsumitzaileen helegitea eta epaiketaren kostuak ordaintzera zigortu zuen bankua. //