

## Tindategiak: garbi jakin behar da zer eskubide dauzkagun

EGIAZTAGIRIA DA BERMERIK ONENA TINDATEGIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN GUSTURA GERATU EZ DENARENTZAT, ETA HORREGATIK BAIEZTATU BEHAR DA INFORMAZIO GUZTI-GUZTIA AGERI DUELA



Arropei orbanak kentzea izaten da tindategien lana, baina haien jarduera ez da izaten guztiz *orbangabea*, kexu asko eragiten dituzte eta. Espainiako Kontsumo Institutu Nazionalaren arabera, 2007. urtean tindategien alorretik etorri ziren kontsumo arbitragerako eskarien % 59,9. Ez da harritzekoa, beraz, Kontsumitzaileak Defendatzeko eta Babesteko Lege Orokorra onartu zutenetik (1984an), tindategietako erabiltzaileek zer betebeharrak eta zer eskubide dituzten arautu izatea ia beste ezer baino lehen. Era askotako erreklamazioak izaten dira gai horren inguruan: botoiren bat galdu dela, orbanak ez dituztela garbitu, arropa urak hartu duela, aurrekontuan ageri den baino gehiago kobratu dietela... Halakorik gertatuz gero, egiaztagiria izaten da bermerik onena. Hori dela eta, agiri horrek beharrezko informazio guztia biltzen duela baieztatzea komeni da.

### **Zein konpentsazio eska daiteke tindategiak lana behar bezala egin ez duenean?**

Garbiketa-tratamendu desegoki bat egin badute, beste bat egin dezatela eska liteke, eta doan egin dezatela. Jantzirekin bat galdu edo hondatu badute, kalte-ordaina eskatuko dugu.

### **Kalte-ordaina behar baino txikiagoa dela iruditzen bazaigu, zer egin liteke?**

Erabiltzaileak eta zerbitzu-emaileak elkarrekin erabaki ahal izango dute janzkiari zer balio dagokion, eta horretan ados jarrita, janzkia galdu edo hondatuko balitz, kalte-ordain hori jasoko luke bezeroak. Janzkiaren >



balio adostua zenbatekoa den, egiaztagirian jaso behar da datu hori. Aurrez hitzarmenik idatzi ez badute, janzkia noiz erositako den ikusi beharko da, eta orduko prezioetik zenbat jaitasi erabaki beharko dute, denborarekin balioa galtzen baitute arropen ere.

### Zenbaitetan, kalteak handi samarrak izan daitezke. Nola joka liteke egoera horretan?

Ados jartzerik lortzen ez badugu, auzitara joan gaitezke. Leongo Probintzia Auzitegiaren epai batek, adibidez, 739 euroko kalte-ordaina ematera zigortu zuen tindategia bat, emakume baten ezkontza-jantzia hondatzea-gatik (1.478 euro kostatzen zaitzaion jantzia).

### Zein dira, orduan, erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak?

Espanian indarrean dauden arauak aintzat hartuta, eta autonomia erkidegoen artean dauden aldeak alde (ez oso adierazgarriak), tindategiek, batetik, bezeroen eskura jarri behar dute Erabiltzailearentzako Gomendioen Gutuna, eta, bestetik, kartelak agerian jarrita jakinarazi behar diete bezeroei zein eskubide, betebeharrak eta erantzukizunak dituzten. Hauek, besteak beste:

- Zerbitzu mota bakoitzaren gehienezko prezioak erakutsi beharko ditu eta erabilera arruntagoa duten atalantzako zerbitzu osagarrien prezioak ere bai; bestela, 'pisuaren arabera' kobratzen dutenean, kilogramo bakoitza garbitzeko zer balio duen adierazi behar du, edo autozerbitzua erabiltzeko zer balio duen, edo metro koadro bat garbitzeko (alfonbrekin,

moketekin eta oihalekin hala izaten da). Prezioek zerga mota guztiak erantsita edukiko dituzte, BEZa izan ezik, aukerakoa baita (erantsi gabe badauka, hala adierazi beharra dago).

- Kontsumitzaileei informazio egiazkoa eta behar adinakoa emateko, idatziz jakinaraziko zaie eskubidea dutela zerbitzua aurrez ordainduko duten edo ez erabakitzeko, eta ordainketa aurretik eginez gero, zerbitzua presazkoa bihurtzen dela.
- Bezeroak informazioa lortu nahi badu edo erreklamazioen bat egin, kontsumo arloko ardura duten erakundeetara jo dezake edo Kontsumitzaile Elkartera.
- Janzkiak galtzen bada edo ezin konpontzeko moduan hondatzen bada, tindategiak kalte-ordaina emango dio bezeroari, egiaztagirian ageri den adinakoa (elkarrekin adostu izango dute kopuru hori).
- Tindategiak erreklamazio orriak edukiko ditu bezeroen eskura.

### Zer agertu behar du egiaztagirian?

Janzkia tindategian uzten dugun unean bertan, egiaztagiri bat eman behar digute beti, eta agiri hori erabili ahal izango du bezeroak edozein erreklamazio egiteko. Honako datu hauek agertu behar dute egiaztagiri horretan:

- Enpresaren identifikazioa (izena, egoitza eta IFZ edo NA).
- Agindu- edo erreferentzia-zenbakia, zein zerbitzu eskatu den jakiteko.
- Bezeroaren identifikazioa (izena eta egoitza).
- Janzkiaren identifikazioa eta/edo deskripzioa, lehorrean garbitu beharrekoentzat,

tindatu beharrekoentzat, kontserbazio-tratamendua eman beharrekoentzat eta zerbitzu osagarrientzat. Lehorrean garbitu behar ez bada, zehaztu beharko da zorroan arropa zuriak dauden, koloreetakoak edo nahasian dauden.

- Zer zerbitzu eskatu den.
- Janzki bakoitzaren zerbitzuak zer prezio duen eta guztia zenbat den.
- Zein egunetan hartu duten janzkia.
- Zerbitzua noizko egongo den bukatua edo noiz eramango duten bezeroaren etxera.
- Zerbitzu-emailearen sinadura edo zigilua.
- Erabiltzailearen sinadura; dokumentuan ageri bada zerbitzu-emaileak ez duela bere gain hartuko gertakari edo kasu jakinen bat, orduan derrigorrezkoa da sinadura hori.
- Zerbitzu-emaileak eta bezeroak egin nahi dituzten ohar guztiak: kolorea, janzkiaren egoera, janzkiari zer tratamendu eman eta nola zaindu...

### Tindategiak eragozpenak jartzen baditu orban edo janzki motarekin ontzat eman behar dira?

Tindategiak uste badu janzki mota bat hondatu egin litekeela bezeroak eskatu duen tratamenduarekin, halaxe jakinarazi behar dio bezeroari, eta beharrezko balitz, beste tratamendu egokiago baten berri eman behar lioke. Bezeroa berean tematuko balitz, tindategiak ez luke bere gain hartuko janzkiak izan dezakeen ezein kalte, eta zer esanik ez egiaztagirian idatzita ageri bada ohar hori. Tindategiak uste badu tratamendubatek hondatu egin dezakeela janzkia, berriaz adierazi behar du egiaztagirian. Horrela

soilik egin liezaioke uko erantzukizun bat bere gain hartzeari, istripua gertatuz gero. Proba moduan erabiltzeko, hitzez egindako oharra ez luke balio.

### Egiaztagiriak esan dezake tindategiak ez duela bere gain hartzen erantzukizun bat?

Zerbitzu-emaileen ardura da eurek emandako zerbitzuek sortzen dituzten kalte-galerei erantzutea, eta klausula orokor batean esango balute uko egiten diotela erantzukizun oro hartzeari, hori gehiegizkoa izango litzateke. Kalte jakin baten erantzukizuna hartzeari uko egin ahal izango diote, baldin eta egiaztagirian oharren bat egin badute kalte jakin horren inguruan. Eta halakoetan, ezinbestekoa da erabiltzaileak egiaztagiria sinatu izatea.

### Janzkiak jasotzeko epea igarota joanez gero bila, kalte-ordainik eman beharko zaio tindategiari?

Zenbat denbora atzeratu garen. Zerbitzua bukatu eta janzkiaren bila joateko egunetik eta/edo etxean jasotzeko egunetik hasi, eta hurrengo hiru hilabeteen barruan, ez digute deus kobratuko atzeratu izangatik. Epe horretatik aurrera, diru kopuru bat kobratuko diote bezeroari janzkia gorde edo zaindu izanagatik; hori egin ahal izateko, baina, ikusteko moduko lekuan jarri behar da zenbat kobratuko duten horregatik.

### Eta tindategia atzeratuko balitz?

Egiaztagirian agertu ohi da zein egunetan joan behar den janzkiaren bila, eta 30 egun edo gehiago atzeratuko balira, galdutzat

joko litzateke. Orduan egin ahal izango genuke erreklamazioa.

### Eta erabiltzaileak egiaztagiria galtzen badu?

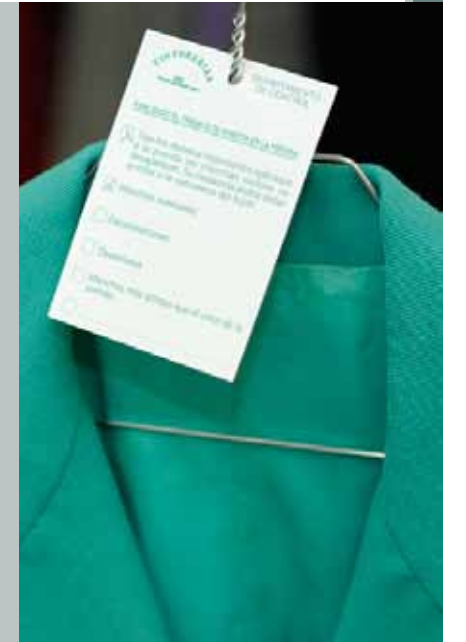
Tindategiak gorde egin behar ditu emandako egiaztagiriaren kopiak, janzkiak utzi dituzten egunetik hasi eta sei hilabeteen, gutxienez. Bezeroak egiaztagiria galtzen badu, janzkia hartu ahal izateko, izen osoa eman dezan galdegingo diote, telefono zenbakia, NA edo agiri baliokideren bat, eta sinadura jarri beharko du egiaztagiriaren kopian.

### Egiaztagirian ageri den baino gehiago kobra dezakete?

Inola ere ezingo dute kobratu egiaztagirian ageri den baino gehiago. Egiaztagirian ez bada agertzen preziorik edo zerbitzu motarik, tarifarik merkeena kobratu beharko dute. Jendearen bistan jartzen den informazioan, zerbitzu mota bakoitzaren gehienezko prezioak zenbatekoak diren jarri behar dute eta gainerako zerbitzu osagarrienak ere bai.

### Eta informazioak hutsuneak baditu?

Bezeroak erreklamazio orri bat eska dezake tindategian eta hutsuneen berri eman edo informazioa ikusteko moduan jarri ez izana salatu. Behin orri hori beteta (aldean datuak, erreklamazio gaiari buruzko xehetasunak...), bi aldeek sinatu behar dute. Hiru kopia izaten dira: bat tindategiak hartuko du, eta beste biak erabiltzailearen esku geratuko dira; bi horietako bat bere erkidegoko Kontsumo Zerbitzuei helaraziko die. //



### TINDATEGIRA joandakoan kontuan hartu beharrekoak

#### Janzki bat tindategian uzterakoan:

- Idatziz jarri janzkia zein egoeratan dagoen eta gure ustez zenbat balio duen (berria den, berri samarra, erabilia...), eta idatzkia sinatu.
- Janzkiak zerbait falta badu edo zerbait hondatua badu, hori ere idatzi.
- Sakeletan deus ez daukagula egiaztatu.
- Egiaztagiria eskatu.
- Egiaztagirian ageri den prezioa eta informazio-kartelak jartzen duena bat datozela egiaztatu.
- Zerbitzu-emailearekin adostu behar da janzkiak zer balio duen, kalte-ordainik eman beharra suertatuko balitz ere janzkia galdu edo hondatuz gero. Kopuru adostu hori egiaztagirian ager dadila eskatu behar dugu.

#### Emaitza ez balitz nahi duguna:

- Janzki gaizki garbitu badute, berriz garbi dezatela eska dezakegu (doan egin behar digute).
- Janzkiari zerbait hondatu bazaio, kalte-ordaina eska dezakegu. Bi aldeak ados jarriko ez balira, kontsumo erakundeen bitartekaritza eskatu beharko genuke edo arbitraje sistemara jo.