

AHOLKULARITZA

Etxera ekarri dioten plataforma bibratzailea ez dabil, eta enpresak ez du bere gain hartzen erantzukizuna



Plataforma bibratzailea erosi nuen atez ateko salmentan aritzen diren enpresa batean (978 euro ordaindu nuen). Muntatu eta ez zebilen. Oi-

narrria aldatuko ziguten baina alperrik. Etengabe eskatu diet plataforma alda diezadatelada edo irtenbideren bat eman. Deitzen dut telefonoz eta arduradunak ziurtatzen dit aldatuko didatela, deitzeko hamar minutu barru. Horrela nabil, eguna joan eta eguna etorri. Dirua itzul diezadatelada eskatu diet, baina epea pasa dela esaten didate eta produktua ezin dela izuli. Zer egin dezaket?

Kaltea jasan duen pertsonak eska dezake plataforma berria eman diezaiotela zaharraren ordean, edo kontratua baliorik gabe utzi nahi duela (plataforma itzuliko luke eta dirua emango liokete). Horretarako, burofax zertifikatu bat bidaltzea komeni da, eta han saltzaileari jakinaraztea produktua hondatuta etorri dela eta ez dabilela, nahiz eta oinarria aldatu dioten. Kontratua bete ez izana egotzi behar genioke saltzaileari eta bermeari dagozkion arauak ere ez dituela bete.

Plataformak bi urteko bermea du, legez, etxera ekarri diguten egunetik hasita. Lehen sei hilabeteetan, akats guztiak jatorri-zkotzat jotzen dira, eta kontsumitzaileak eskubide osoz eska dezake konpon diezaiotela, alda diezaiotela edo kontratua baliorik gabe utzi eta diru guztia itzul diezaiotela. Bermeak ematen dituen eskubideak gauzatzeko, ez da nahitaezkoa berme-dokumentu bati zigilua ematea; aski da erosketako ordainagiriarekin. Kontsumo Bulego batera ere joan zaitezke, handik egin dezaten zure erreklamazioa eta lagun zaitzaten.

Idatziz baldintzen zaizkien erreklamazioei jaramonik egiten ez badiete (telefonoz egindakoek ez dute balio), ahozko epaiketa zibil batera jo dezakezu. 900 eurotik gorako kopurua eskatzen duzunez, abokatua eta prokuradorea kontratatu beharko dituzu, baina horiek gabe moldatu nahi baduzu ere, egin dezakezu: salaketa-agirian esan behar duzue uko egiten diozula 900 eurotik gorako kopuruari (zure herriko epaitegian aurkituko dituzue inprimakiak). //

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 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)

Hegazkin txartelak web batean hartu eta agindu baino garestiago jarri dizkiote azkenean



Hiru lagunentzako hegazkin txartelak erosi nituen web orri batean. Pantailan prezio bat ageri zen joan-etorria egiteko,

tasak eta gainerako zerga edo gehigarriak barne. Hurrengo orrira igarota, ordea, beste prezio bat ageri zen, garestiagoa. Mezu elektronikoa bat bidali nien eta eskatu nien errespetatzea zehaztuz zuten prezioa; onartu zidaten akatsa euren auziaren zela, baina, azkenean, gehiago ordaindu behar izan nuen. Egin dezaket erreklamaziorik?

Kontsumitzaileen Legeak honako hau esaten du: ondasunen eta zerbitzuen eskaintzak, promozioak eta publizitateak bat etorri behar dute beren izaera, ezaugarri, erabilera edo helburuarekin eta kontratazioaren baldintza juridiko eta ekonomikoekin. Eta kontsumitzaileak horiek guztiak eskatu ahal izango dituzte, nahiz eta ez berariaz agertu elkarrekin sinatu duten kontratuan edo jasotako dokumentu edo egiaztagirian. Horixe bera ezartzen ahal zaie Internet bidezko eskaintzei. Kasu honetan, bezeroak ezin izan zion onepenen eman web orrian ageri zen eskaintzari, akats baten erruz, hain zuzen, baina bidali zuen mezu elektronikoa bat, eta han eskatu zuen agindutako baldintzetan sal ziezazkiotela txartelak, eta, beraz, zilegi da pentsatzea onepena eman ziola hasierako eskaintzari. Kontratua, azkenean, garestiagoa gertatu da; alegia, ez litzateke bat etorriko eskaintzaren edukiarekin, eta saltzaileak ez luke bete izango kontratua, salbu eta epe jakin bateko iraupena edukiko balu eskaintzak. Akats batek ez luke baliogabetuko eskaintza.

Kaltea jasan duen pertsonak bere udalerriko edo herrialdeko Kontsumo Zerbitzuetara jo dezake, eta handik eska dezake errespetatzea eskaintzan agindu dituzten prezioak, eta, ondorioz, itzul diezaiotela handik gora ordaindu duen dirua. Bide horretatik deus lortuko ez balu, auzitara jotzea izango litzateke hurrengo urratsa. Eta erreklamazioa 900 eurotik beherakoa bada, ez da behar izaten ez abokaturik eta ez prokuradorerik. //

epaiak



BIDAIAK
Prezio desegokiak

Kontsumitzaile batek kostu txikiko hegazkin konpainia bat salatu du, maleten garraioa ere kobratu diotelako

Kontsumitzaile batek salaketa jarri zuen kostu txikiko hegazkin konpainia baten aurka, eta ahozko epaiketa egiteko eskatu zuen, ez baitzitzaion egokia iruditu konpainiak 20 euro kobratu izana maletak garraiatu izanagatik Bilbo eta Paris arteko joan-etorrian. Bilboko Merkataritza Epaitegiko 1. aretoa atzera bota zuen salaketa, konpainiak legerik hautsi ez zuelako, epailearen ustez. 2009ko urtarrilaren 29koa da epaia, eta hauxe dio: konpainiak prezio merkeagoak eskaintzen dizkio eskuko ekipajea soilik daraman bidaiariari, eta ezin da esan gehiegikeriaz jokatu zuenik, salatzailak ongi baitzekien, kontratua onartu aurretik, zein tarifa mota zeuden. Epailearen esanetan, bidaiari bakoitzak aukeratzen du gehien komeni zaion tarifa, eta konpainiak ez du eragozpenik jartzen norberak bere ekipajea eraman dezan eta erregistratu. Horretarako eragozpenik jarri izan balu, orduan bai, legea hautsiko zukeen, baina ez bestela. //

EBAKUNTZA KIRURGIKOAK
Arduragabekeriak

Gaixo batek kalteak jasan ditu begietan, astigmatismoa kentzeko ebakuntza batean

Bezero batek ebakuntza bat kontratatu zuen astigmatismo hipermetropikoa ken ziezaioten (3.000 euro ordaindu zuen). Zenbait arazo sortu ondotik eta bi begietan zenbait ebakuntza egin ostean, akatsak geratu zitzaizkion korneako ebakietan, eta zolitasuna galdu zuen ikusmenean. Salaketa jarri zuen klinikaren aurka, eta Alacanteko Probintzia Auzitegiko zortzigarren atalak arrazoia eman zion (2009ko urtarrilaren 9koa da epaia). Hauxe argudiatu zuen epaileak: Kontsumitzailearen Legeak ezartzen duen berme- eta erantzukizun-sistemaren arabera, klinika salatuak erantzun egin behar dio eragin duen kalteari, eta osasun zerbitzuen erabiltzaileak eskubidea du kalte-ordaina jasotzeko zerbitzu horiek erabiltzeak sortu dizkion kalte-galerengatik. //



BIGARREN ESKUKO IBILGAILUAK
Matxurak

Bezero batek bigarren eskuko autoa erosi du 11.000 euroekin eta beste 8.000 euro gastatu behar izan ditu matxurak konpontzeko

Kontsumitzaile batek bigarren eskuko ibilgailua erosi zuen garaje batean, 11.000 euro ordainduta. Erosi ondotik, hainbat matxura izan zituen autoak, eta 8.000 euro ordaindu behar izan zituen. Erreklamazioa jarri zuen, burofax bidez, baina ez zituen erantzun, eta autoa erosi eta handik hiru urte baino gehiagotara, auzitara jo zuen, eta eskatu zuen kontratua baliorik gabe utz zezatela (autoa itzuliko zuen eta ordaindutako dirua emango zitoten), eta eskatu zuen, gainera, kalte-ordaina eman ziezaiotela, matxurak konpontzen gasta-tu behar izan zuenagatik. Eta irabazi egin zuen epaiketa, nahiz eta ez zituen onartu eskatu zuen guztia. 2008ko azaroaren 28an, kontratua baliorik gabe utzi zuen Badajozko Probintzia Auzitegiko hirugarren atalak; Berme Legea bete ez izana erabili zuen argudiotzat epaileak, matxura asko izan zituelako autoak saldu ondoren eta saltzaileak horiei erantzun ez zuelako. Autoak, ordea, balioa galdu zuen erosi zenetik salaketa jarri bitartean, eta horrexegatik, bere garaian ordaindu zuenaren % 70 ematera zigortu zuen saltzailea, eta kalte-ordaina ere txikitu zuen. //

ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

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