

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 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)

Pisua saldu du, baina eraikina zaharberitzeko eman dioten diru laguntzaren zatia itzul diezaioten nahi du



Duela gutxi saldu dut nire pisua. Lehenagotik eraikina berritua genuen, eta diru dezente gastatua ere bai horretan. Lanak egin eta

gero, diru laguntza eman ziguten horiei erantzun ahal izateko, eta administratzaileei jakinarazi nien pisua saldu nuela eta eskatu nien itzul ziezadatelara diru laguntzatik niri zegokidan zatia, nik ordaindu bainituen eraikina zaharberitzeko lanak, eta ez erosleak. Administratzaileek esan didate, ordea, Etxebabeen Batzarrean onartu dutela diru hori gerorako gordetzea, sor litezkeen beste behar batzuei aurre egiteko. Erreklamazioa egingo banu, lor nezake dirua eskuratzea?

Legeak etxebabeek ez die aitortzen eskubiderik etxebabe-elkar-tearen kontuetan ager daitekeen aldeko balantzatik dirua eskuratzeko ez eta haren kontuan sartu duen dirua berriz jasotzeko ere. Horregatik, erreklamazioa eginda ere, ez duzu lortuko dirua itzul diezazuten, etxebabe-elkartea ez baitago horretara behartuta, non eta ez diren berariaz ados jarri diru hori etxebabeen artean banatzeko. Zuk esaten duzunaren arabera, gainera, kontrako erabakia hartu dute, alegia diru hori hortxe uztea gordeta, etor litezkeen beharretarako.

Baina dirua guztien artean banatzea erabaki balute ere, etxebabeek jasoko lukete diru hori, eta etxebabetzat hartzen dira akordioa egin den egunean jabe gisa agertzen diren horiek; ondorioz, erosleak jasoko luke dirua, akordio hori egin izan balitz. Dirua eskuratu ahal izateko, lehenik, Etxebabeen Batzarrean adostua eduki behar luke diru kontuetan aldeko balantza dagoenean itzuli egingo zaiela garaian garaiko etxebabeek, eta, ondotik, erosleari dirua eskatu ahal litzaioke, baldin eta aurrez horri buruzko hitzarmen idatzia egina balute erosleak eta saltzaileak. //

Sakelakoa erosi du ohi baino merkeago, baina operadoreak baldintzak aldatu eta gehiago ordainarazi dio



Kontratua sinatu nuen sakelako telefonoen operadore batekin. 18 hilabetez haiekin jarraitzeko konpromisoa hartu nuen, eta hilean 9 euroko gastua egingo nuela,

gutxienez. Baldintza horietan erosi nuen sakelako berria, ohi baino merkeago. Hilabete batzuen buruan, enpresak jakinarazi zidan aldatu egin zirela kontratuan ageri ziren baldintzak eta 9 euroko gastua kalkulatzeko orduan, zenbait dei kanpo gelditzen zirela; jakinarazi zidaten, halaber, ez zidatela zigorrik jarriko kontratua eten nahi izango banu. Hurrengo ordainagirian, ordea, eta 9 euro baino gehiago gastatu nituen arren, ia 3 euro gehiago kobratu zidaten. Bezeroari arreta emateko zerbitzura deitu dut, kontratua eten nahi dudala esateko, baina adierazi didate, ordainetan, erosi nuen telefonoari dagokion aldea ordaindu behar dudala. Eska diezadakete hori?

1999/2009 Errege Dekretuak, maiatzaren 22koak, Telekomunikazio Zerbitzuen Erabiltzaileen Eskubide Agiria onartzen du, eta zera esaten: telekomunikazio zerbitzuei buruzko kontratuak aldatu ahal izango dira aurreko kontratuan ageri diren aldaketa-arrazoiengatik soilik. Eta esaten du, halaber, arrazoi horiek gertatzen direnean, erabiltzaileak eskubidea izango duela kontratua eteteko, inolako zigorrik ordaindu gabe. Beraz, ezin dute zigor-ordainik eskatu, kontratua eteteko arrazoiak edo operadorea aldatzeko arrazoiak baldi bada konpainiak berak kontratua bete ez duela eta/edo kontratua aldatu nahi duela. Hori dela eta, aurrera jarraitzea komeni da erreklamazioarekin. Hori egiteko, hurbilen dauden kontsumo zerbitzuetara jo dezakezu eta bitartekari lana egin dezatela eskatu. Beste aukera bat da Kontsumo Ebazpeneko Batzordeetara jotzea (inguruko kontsumo zerbitzuetan eska litezke inprimakiak erakunde horretara iristeko); hala egitea erabakiz gero, eskura dugun dokumentazio guztia aurkeztu behar da (kontratua, publizitatea, ordainagiriak...), eta bezeroari arreta emateko zerbitzura egindako deia zein zenbakirekin erregistratu duten ere adieraziko diegu eta zer erantzun diguten ere bai. //

EPAIAK

BIDAIA KONBINATUAK
Ezeztatzea

Bidaia bertan behera utzi dute arrisku terrorista dagoelako eta bidaia-agentzia salatu du bezeroak

Bezero batek salaketa jarri zuen bidaia-agentzia baten eta bidaia antolatzen zuten handizkako enpresaren aurka, bertan behera utzi baitzuten bidaia, Heathrow-ko aireportua itxi egin zutelako atentatu terrorista bat gertatzeko mehatxua jaso ondoren. 2.203 euroko kalte-ordaina eskatu zuen, ordurako ordaindu zuen diruaren zati bat alegia. Auzia epaitegira iritsi zen, eta hantxe erabaki. Valladolideko Probintzia Auzitegiak arrazoi eman zion bezeroari (2002ko otsailaren 12koa da epaia). Bidaia konbinatua antolatzaileak ezeztatzen badu irteera eguna baino lehen, eta kontsumitzaileari egotzi ezin zaion arrazoiren batengatik egiten badu, kontsumitzaileak eskubidea izango du jarri duen diru guztia eskuratzeko. Agentziak argudiatu zuen bera bitartekaria zela, baina epaileak ez zuen onartu argudio hori, bezeroak eskubidea baitu hark ordaindu duen dirutik etekina ateratzen duten pertsona guztiek erantzun dezaten, bai mandatua jasotzen duen txikizkako enpresak, bai programa eskaintzen duenak ere, handizkakoak alegia. Hori dela eta, bietako edozeini edo biei eskatzen ahal zaizkio erantzukizunak, kasu honetan gertatu den bezala. //

ILE-APAINDEGIA

Alergiek sortutako kalteak

Ile-apaindegi batean erabili duten tinduak alergia eragin dio bezeroari eta ilea galdu du

Emakume bat ile-apaindegi batera joan zen ilea tinda ziezaioten. Produktu jakin bat eman zioten, eta azkura pixka bat egin zion orduan bertan. Hori arintzeko, tratamendu hidratatzaile bat eman zioten, eta ilea koloregabetsen jarraitu zuten profesionalak. Egun horretan bertan, ordea, larrialdi-ospitalera joan behar izan zuen bezeroak, eta eritema zeukala esan zioten kopetan, belarrietan eta aurpegian; horrez gain, ilea galdu zuen larruzalak izandako erreakzioaren ondorioz, eta gaixo-agiria eman zioten 18 egunerako. Salaketa jarri zuen ile-apaindegiaren aurka, jasan zituen kalteengatik (psikologikoak barne), eta kalte-ordaina eskatu zuen. Ile-apaindegiak, ordea, uko egin zion ordain hori emateari, bezeroak jakinarazi zuelako ez zeukala alergia. Baina bezeroak irabazi zuen epaiketa. Valentziako Auzitegiak 2009ko otsailaren 4an eman zuen epaia: tindu guztiek eragin dezakete alergia bat, beti dago arrisku hori, baina abiapuntu hori aintzat hartuta ere, ile-apaindegiak ez zuen jokatu arduraz, ez baitzion halakorik jakinarazi bezeroari eta probarik ere ez zion egin. Hori dela eta, 1.000 euroko zigorra jarri zion ile-apaindegiari. //

IBILGAILUEN BERMEA. EKOIZPEN AKATSAK
Klausula gehiegizkoak

Gidabaimenik gabe ibiltzeko auto berria erosi eta behin eta berriz matxuratu zaio

Gidabaimenik gabe ibil daitezkeen auto horietako bat erosi zuen pertsona batek (kuadriziklo esaten zaion horietako), eta matxura asko izan zituen denbora gutxiren buruan. Ibilgailua ezin erabat konpondu, eta salaketa jarri zuen saltzailearen aurka; kontratua eten nahi zuela jakinarazi zion eta ordaindu zuen dirua itzul ziezaiola. Eta irabazi egin zuen epaiketa. Ourenseko Auzitegiak 2009ko martxoaren 5eko epaian esan zuenez, erosleak aurkeztu zituen txostenek -adituek eginak- argi erakusten zuten ekoizpen akatsak zituela autoak eta matxurek gutxi egiten zutela kuadrizikloaren segurtasuna, eta etengabe konpontzen ibili beharra zegoela. Auzitegiak erabaki zuen ibilgailu hark, ekoizpen akats horiek izanda, ez zeukala eduki behar zukeen kalitatea, eta horrek eskubidea ematen ziola kontsumitzaileari kontratua eten nahi izateko. //



ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

Gure atal honetan auzitegiek emandako epaiak jasotzen ditugu. Edukiari begiratu diegu eta era guztietako zerbitzu eta produktuak kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat erabilgarri izan daitezkeenak 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.