

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)

Autoeskola bateko saio praktikoak kontratuan ageri den baino motzagoak dira



Autoeskola baten zerbitzuak kontratatu ditut. Gidatzen ikasteko saioetan, zirkuitura joateko behar dugun ordu laurdena kentzen diote 45

minutuko saioari. Gainera, esan zidaten gidatze-saioak ordubetekoak izango zirela, eta kontratuak dio 45 minutukoak izango direla. Eta, horrez gain, ez zidaten esan BEZaren % 16ko tasa gehitu behar zaiola prezioari. Zer egin dezaket?

Gidari-eskola partikularren inguruko araudiaren arabera, saio praktikoek 45 minutu iraun behar dute, gutxienez, baina zirkuitu itxiko maniobrek ez; horiek 30 minutukoak izan behar dute, gutxienez. Zirkuitu itxiko saioak 30 minutukoak badira, legeak ezartzen duen gutxienekoa betetzen ari da autoeskola, baina kontratua ez, agian. Pertsona kaltetuak egiaztatu dezake ea kontratuak berariaz zehazten duen 45 minututik beherakoak izango direla zirkuitu itxian egingo diren saioak. Hala ez bada, adostutako iraupena eduki behar dutela eska dezake. Horren alde egiten du kontsumitzaileak babesteko araudi nagusiak, zeinak esaten baitu kontsumitzaileak eskubidea duela zerbitzuen gaineko informazio oso eta egiazkoa jasotzeko, eta Kode Zibilak ere bai, non ageri den kontratuak behartu egiten dutela berariaz adostutakoa betetzera, baldin eta bat badator fede onarekin, erabilerarekin eta legearekin. Eska ezazu erreklamazio-orrria horretarako.

Saioen iraupenean eta BEZa kobratzeko orduan, agian ez dute aski informazio eman kontratua sinatu aurretik. Informazio hori nonbait idatzita ageri bada, iragarkiren batean edo eskuorriren batean, errazago frogatu ahal izaten da autoeskola ez dela ari betetzen kontratua, eta eskatu ere errazago egin litezke hasieran eskainitako baldintzak. Aldiz, informazioa ahoz emana izan bada, zailagoa gertatzen da gauzak frogatzea. Dena den, erreklamazio-orrria eska zenezake, eta zure herrialdeko edo udalerriko Kontsumo Zerbitzuetara jo. //

Kostu txikiko hegazkin konpainia batek gehigarri bat kobratu dio ekipajea erregistratzeagatik



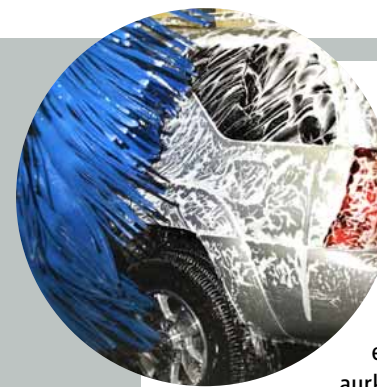
Familiarekin oporretan abiatu, eta ordaindu egin behar izan dut joan-etorriko hegaldi batean maletak eramateagatik. Kostu txikiko

konpainiek ba al dute eskubiderik ekipajea erregistratzeagatik kobratzeko? Eska nezake dirua itzultzeko?

Txartelak balio duenaz gain tasa bat ezartzea ekipajea erregistratzeagatik, hori ez dator bat Aire Nabigazioari buruzko 48/1960 Legeak dioenarekin. Horrela mintzo da legea: "Garraiolaria behartuta egongo da bidaiariekin batera ekipajeak ere eramatera, txartelaren prezioaren barruan beti, eta arauak ezartzen dituzten pisu- eta bolumen-mugak zainduta"; beraz, konpainia batek diru gehigarria eskatzen badu ekipajea erregistratzeagatik, egoki jotzen da erabiltzaileak diru hori itzultzeko eskatzea. Hala iruditzen bazaizu, itzulketa-erreklamazioa aurkez ezazu zure udalerriko edo herrialdeko kontsumo bulegoetan edo jo ezazu Kontsumo Elkarte batera. Ahozko epaiketara ere eraman dezakezu hegazkin konpainia, abokatu eta prokuradorea hartu beharrik gabe, 900 euro baino gutxiago eskatuko dituzu eta. Epaitegian emango dizute salaketa jartzeko inprimakia.

Guztiak ez datoz bat, hala ere, interpretazio horrekin. Bilboko Merkataritza Epaitegiko 1. aretoak, adibidez, 2009ko urtarrilaren 29ko epai batean, atzera bota zuen antzeko erreklamazio bat. Epailearen esanetan, bidaiariak konpromisoa hartu zuen konpainiarekin, eskuko ekipajea baino ez zuela eramango, eta horren ondorioz lortu zuen prezio merkeagoa. Hori dela eta, konpainiak legerik ez zuela hautsi erabaki zuen epaileak. Txartelaren prezioak bere barne hartzen zituen bidaiaria eta ekipajea garraiatzea, baina txartela merkeago ateratzen zen eskuko ekipajea soilik eramanez gero. Epailearen hitzetan, ezin zen esan konpainiak gehiegikeriaz jokatu zuenik, salatzaileak ongi baitzekien, kontratua onartu aurretik, zein tarifa mota zeuden. Kontratuari begiratu behar zaio, beraz, erreklamazioarekin zerbait lor litekeen edo ez ikusteko. //

epaiak



ZERBITZUGUNE BATEKO KALTEAK Autoa garbitzea

Garbitzeko makinak arrastoak egin dizkio autoan, baina gasolindegia ez du bere gain hartu erantzukizuna

Erabiltzaile batek ibilgailuak garbitzeko makinan sartu zuen autoa gasolindegian. Makina ez zegoen ongi, eta autoari arrastoak egin zizkion sabaian. Hori ikusita, erreklamazio-orrria aurkeztu zuen autoaren jabeak, baina zerbitzuguneak ez zuen bere gain hartu erantzukizuna. Erabiltzaileak berriz ere erreklamazioa aurkeztu zuen Kontsumitzailearen Bulegoaren bidez, baina, azkenean, ahozko epaiketara iritsi behar izan zuen (abokaturik gabekoa), eta 368 euroko ordaina eskatu zuen, horixe kostatzen baitzuten autoa konpontzea. Ezbeharrak gertatu zen egunean ateratako argazkiak aurkeztu zituen erabiltzaileak, makina gaizki zegoela erakusteko, eta epaileari adierazi zion erabileraren ondoren ez zirela aski osatuta eta ez zirela behar bezain egokiak arriskuak saihesteko. Bilboko Lehen Instantziako Auzitegiak epaitu zuen gertaera, eta salatzailearen aldeko epaia eman zuen, 2009ko maiatzaren 28an. Zerbitzuguneak arduragabe jokatu zuela erabaki zuen, makineria egoera onean zegoen edo ez ziurtatu gabe eskaini zuelako zerbitzua, eta frogatutzat eman zuen horren ondorioz sortu zirela kalteak. Zerbitzuguneak, beraz, ordaindu egin behar izan zuen salatzaileak eskatu zion kopurua. //

ETXEBIZITZA SALEROSKETA Urbanismo mugak

Txaleta erosi ondoren jakin dute oliobide baten segurtasun-eremuan dagoela

Kontsumitzaile batzuek familiabakarreko etxebizitza erosi zuten, eraikitzen ari ziren garaian, eta 52.216 euroren ordainketak egin zituzten saltzailearen kontuan. Hilabete batzuk igaro ondoren, egunkarien bidez jakin zuten etxebizitza horiek oliobide baten segurtasun-eremuan zeudela. Kontratua eteten saiatu ziren, baina sustatzaileak ez zuen onartu, eta auzitara iritsi ziren. Zaragozako Probintzia Auzitegiko 5. atalak onartu zuen segurtasun-betebeharrek nabarmen eragiten zirela bizi-baldintzei, nahiz eta frogatutzat eman saltzaileak ez zuela jokatu fede txarrez (2009ko apirilaren 15ekoa da epaia). Gainera, adierazi zuen erosleei ezin zitzaizela egotzi ezjakintasun barkaezinez jokatzeko, sustatzaileak, haren lege-aholkulariek eta Udalak berak ere ez baitzekiten eraikitze-muga hori bazegoela. Horregatik, eta kontsumitzailea babesteko eta informatzeko araudiari jarraiki, jasotako dirua itzultzera behartu zuen saltzailea eta etentzat eman zuen kontratua. //



IGOGAILUA Klausula gehiegizkoak

Igogailuen mantentze-lanak egiten dituen enpresak kalte-ordaina eskatu du kontratua bertan behera uzteagatik

1997an, igogailuen mantentze-lanak egingo zituen enpresa bat kontratatu zuen etxetxerak elkarrekin batek 10 urterako. Atxikitze-kontratuak esaten zuen automatikoki luzatuko zela kontratua, salbu eta lau hilabete lehenago jakinarazten ez bazen bertan behera utzi nahi zela. Epe horretatik kanpo alde batek jakinarazten bazuen eten egin nahi zela kontratua, kalte-ordaina eman behar zuten: gehienez ere, bi urteko fakturazioari zegokion kopurua. Kontratua lehen luzapen-aldian, etxetxerak adierazi zuten bertan behera utzi nahi zutela kontratua. Enpresak 945 euro eskatu zituen, baina hutsegitea gertatu zela jakinarazi zuen gero, eta beste 1.881 euro eskatu zituen; etxetxerak uko egin zioten ordaintzeari. Gaia auzitara eraman zuten, eta 2009ko otsailaren 12an eman zuen epaia Soriako Probintzia Auzitegiak: etxetxerak eman zuten arrazoiak, eta ez zuten dirurik ordaindu behar izan, epailearen ustez gehiegizko baitzen klausula, eta fede onaren eta zerbitzuen oreka bidezkoaren kontrakoa. //

ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

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