

Aholkularitza



Azpiko arropa erosi nuen saltoki handi batean, eta haie-tako bat aldatzera joan nintzen handik bi egunetara, neurria gaizki jarria zeukalako. Erosketa-txartelak dio erosleak dirua itzultzeko eska dezakeela hurrengo hamabost egunetan, baina saltokian esan didate ez dutela onartzen azpiko jantziak aldatzerik eta horien dirua itzultzerik, higie-ne-arrazoiak direla medio. Egin al dezaket erreklamaziorik?

Kontsumitzaileak kontratuan atzera egiteko eskubidea du legeak onartzen dituen egoeretan, eta eskaintzan, promozioan, publizitatean edo kontratuan bertan hala aitortzen zaionean. Legez, ez du eskubiderik kontratuak baliogabetzeko edo horietan atzera egiteko, salbu eta urrutitik egindako salmentetan, Internet bidezkoetan edo merkataritza-saltokitik kanpo egiten direnetan. Kasu honetan, eskubidea du atzera egiteko, publizitatean eta txartelean hala aitortzen zaiolako. Horrek esan nahi du baliorik gabe utz dezakeela kontratu izenpetua, eta beste aldeari jakinarazi behar diola, eskubide hori gauzatzeko arauzko epean, haren erabakia zuritu beharrik eta inolako zigorririk gabe. Kasu honetan, saltokiak egoki jokatu duela uste dugu, baldin eta ezarritako murrizketa horren informazioa behar bezala eman

badu, kartelen bidez eta jendeak ongi ikusteko moduan. Hori dela eta, erosleak ezin du eskatu azpiko arroparen dirua itzul diezaiotela inolako arrazoirik eman gabe, non eta ondasuna bera ez datorren bat kontratuan esaten denarekin; kasu horretan, ondasun higiezonei dagokien berme-araudiak aginduko luke. Dena dela, produktuak akatsen bat edukiko balu, ez litzateke zilegi dirua itzulian jasotzeko eskubiderik gabe uztea kontsumitzailea. Erreklamazioari eutsi egin behar zeniokeela uste dugu, saltokira joan eta jakinarazi behar zeniekeela produktuak akatsa duela, eta arropa aldatu edo dirua itzul diezazutela. Ez bazina haiekin ados jarriko, bete Erreklamazio Orria, eta joan zure udalerriko eta autonomia erkidegoko kontsumo-bulegora. //



Gas-instalazioaren mantentze-lanak egiten dituen teknika-ria etorri zitzaigun etxera, eta butano-instalazioa aztertze-ko eskaintza egin zidan. Oso aukera ona iruditu zitzaidan, eta sartzeko esan nion. Egin zuen azterketa eta ordaindu nion, baina joatear zela, aipatu zuen, nahiko era nahasian eta azkar, beste azterketa bat egin beharko zidala. Hori ikusita, zalantza dut ziria sartu ote didan.

Gas-erregaiak banatzeko eta erabiltzeko araudi teknikoak eta horien jarraibide tekniko osagarriak ezartzen dute zer-nolako baldintza teknikoak eta bermeak eduki behar dituzten gas-erregaiak banatzeko eta erabiltzeko instalazioek eta gas-tresnek, pertsonen eta ondasunen segurtasuna bermatze aldera, betiere. Butano gasez dabiltzane, Estatuko legediak dienez, bost urtez behin egin behar zaie azterketa, eta hori egin ondoren, dagokion ziurtagiria egin behar da (bezeroak hartzen du jatorrizkoa eta enpresa hornitzaileari bidaltzen zaio kopia). Dena den, inori etxean sartzan utzi aurretik, administrazio-ziurtagiria eta aurrekontua eskatu behar zaio. Erabiltzaileek jakin behar dute, azterketa batek legezko balioa edukitzeko, tokian

tokiko gobernu autonomikoak baimendutako enpresek egindako ziurtagiria behar dela, beste-la ez baitu balio. Enpresa ez balitz izango baime-na duenetakoa, ezingo luke halako ziurtagiririk egin. Zuri faktura eman zizuten, baina ez ziurtagiririk, eta, beraz, legearen ikuspegitik, ez duzu egin nahitaz egin beharreko azterketa, eta, ondorioz, eskatu egin behar zenuke. Bestalde, teknikiariak zure etxean eman dizun zerbitzua dela eta, gure aholkua da erreklamazio bat aurkez dezazula zure udalerriko edo autonomia erkidegoko kontsumo-bulegoan, non adierazi beharko zenukeen zer-nolako egoera nahasgarria sortu zaizun, eta ordaindutako dirua itzultzeko ere eskatu behar zenuke. //



EPAIAK



ANTZEKO KASUETAN EPAI DESBERDINAK EGON DAITEZKE

Atal honetan auzitegiak emandako epaiak jasotzen ditugu, haien edukiagatik kontsumitzaileen intereseko izan daitezkeenak. Hala ere, ezin ahaztu antzeko egoeren aurrean, askotariko epaiak egon daitezkeela, alde baten eta bestearen frogak direla eta, bakoitzaren egoera zehatzak eraginda eta epaimahaiaren arabera ere.

AHOLKULARITZA
info@consumer.es

Idatziez agazuz, zure arazoari aurre egiten lagunduko dizugu. **EROSKI CONSUMER** aldizkaria San Agustin auzoa z/g, 48230 Elorrio (Bizkaia).

- Kasu bakoitza aztertu ondoren, **CONSUMER EROSKI** ren zerbitzu juridikoek egoera horri aurre egiteko jokabiderik egokiena proposatzen saiatuko dira. Orientazioa baino ez dugu ematen, ordea. Arazo juridikoak konplexuak dira eta kasuan kasu eragiten duten askotariko alorrei begiratu behar izaten zai, epai bat edo beste bat emateko.
- Bidaliez agazuz zure arazoa azaltzen duen gutuna.
- Eskura duzun eta auziari dagokion dokumentazioaren fotokopiak erantsi.
- Auziaren inguruan esateko duguna aldizkari honetan argitaratutakoa izango da, ez besterik.

ONDASUN HIGIEZINAK TXANDAKA ERABILTzea

**Jabeantzasun-kontratua: kontratua eta mailegua ezeztatzea**

Kontsumitzaile batzuk oporretan zeudela, jabeantzasun-enpresa bateko saltzaileak jarri ziren haiekin harremanetan (ondasun higiezinak txandaka erabiltzeko aukera eskaintzen dutenak). Astebeteko oporraldia oparitu zieten, eta hotel batera eraman zituzten, non beste hainbat pertsona ere baziren; hiru orduko hitzaldi bat eskaini zieten guztiei, eta esan zieten, oparia esku-ratzeko, paper batzuk sinatu behar zituztela, eta ez zutela inolako arazorik edukiko kontratutik bereizteko, baldin eta ez balitzaie sistema gustatuko (berrosi egingo zirela agindu zieten, euren opor-txandagatik ordaindutako prezio berean). Sinatu zuten, beraz, kontratua, baita birsalmenta-kontratu bat eta birsaltzeko bermea ere (horrexek bultzatu zituen, nagusiki, sinatzera). Ez ziren pozik geratu opari eman zieten astebete hartan, eta hilabete batzuk igaro eta oporretan joateko asmoz oporlekua hautatu nahi izan zutenean, era guztietako eragozpenak jarri zizkieten, eta hori ikusita, burofax bat bidali zuten, birsaltzeko bermea erabili nahi zutela esanez. Baina erantzun zieten ezin zutela bermea gauzatu aurrez beren txanda erabili gabe. Erreklamazioa egin eta auzitara jo zuten. Kontratua baliogabetu edo eten nahi zutela adierazi zuten auzi-eskean, eta ordu arte ordaindutako kuotak itzul diezazkioetela ere eskatu zuten (8.250 euro), baita mailegu-atxikia baliorik gabe uzteko ere, enpresak eta aurrezki kutzak akordio bat egin zutelako operazioa gauzatzeko. Madrilgo Probintzia Auzitegiak arrazoi eman zien (2011ko azaroaren 25ean), eta ordaintzera zigortu zituen enpresa salatuak, Kontsumorako Kredituari Buruzko Legea. //

AKATSAK ETA KALTEAK ETXEBIZITZA BERRIAN

**Etxe berria erosi, eta zisterna hondatu da bizitzera joan aurretik**

Bikote batek etxe berria erosi zuen 2008ko apirilean, eta hurrengo hilabetean, artean bizitzera joan gabeak zirela, zisternaren tenkagailua hondatu zen. Ura isuri zen, eta jakinaren gainean jarri zituzten sustatzailea eta instalatzailea. Hurrengo astean, kontsumitzailearen aseguru-konpainiako peritua eta instalatzailearen aseguru-etxekoa eraikineri joan ziren, baina ez zuten irtenbiderik aurkitu. Urtebeteren buruan, aldatu egin zuten pieza hondatua, baina etxejabeek salaketa jarri zuten hornitzailearen eta instalatzailearen eta haren aseguruaren aurka, eta 7.780 euroko ordaina eskatu zuten etxeak izan zituzten kalteengatik. Zaragozako Probintzia Auzitegiak 2011ko abenduaren 2an emandako epaiak, Eraikuntza Arautzeko Legeari jarraiki, hornitzailea zigortu du eskatutako ordaina ematera, eta errugabetu egin ditu instalatzailea eta haren aseguruak. Epaiak aintzat hartzen du eraikina berria zela eta bainu-gela erabili gabe zegoela, eta nabarmen zuten hornitzaileak, matxura gertatu zela jabetu eta hark erantzukizun bat eduki zezakeela jakin arren, ez zuela deus ere egin pieza ongi ote zegoen ikusteko. //



GEHIEGIZKO KLAUSULA APARKAMENDUAREN KONTRATUAN

Parking pribatuko txartela galdu eta 22 euro ordainarazi dizkiote

Autoa aparkaleku pribatu batean utzi ondoren, txartela galdu egin zitzaion erabiltzaile bati, eta 22 euroko zigorra ezarri zioten. Ez zegoen ados erabaki horrekin, eta auzitara jo zuen: 22 euroko itzul diezazkioetela eskatzen zuen, eta, horrez gain, aparkamendu-kontratuan zigor hori ezartzen zuen klausula bali-orik gabe gera zedila ere bai. Errioxako Probintzia Auzitegiak oso-osorik hartu zuen aintzat auzi-eskea. 2011. urteko azaroaren 2ko epaiak esaten du Legeak erabiltzaileari ezartzen dion diru-betebehar bakarra aparkatzeagatik dago-kion prezioa adostutako baldintzetan ordaintzea dela. Baina atxikipen-kontra-tu batean ageri den klausula edo jarduera batek 22 euroko zigorra ordaintzera behartzen badu, horrek esan nahi du kobratu diotzen dirua ez dela aparkalekua erabili duen denborari dagokion hori, eta, beraz, gehiago ordaindu duela. Epaiak azpimarratu egiten du jokabide hori gehiegizkoa eta baliogabea dela, eta txartela galtzeak ez diola kalte nabarmenik eragiten parkinga ustiatzen duen erakundeari, ez, bahintzat, kalte-ordaina eskatzeko modukorik. //