



Sei eguneko bidaia bat eta txango batzuk kontratatu genituen lau senar-emaztek, eta hotela ere hartu genuen, mantenu osoarekin. Abiatu baino lau egun lehenago, bidaia-agentzian guztia ordainduta zegoela, nire senarra erori egin zen. Larrialdietara eraman, eta hamabost egunez atsedean hartzeko agindu zioten. Egun horretan bertan deitu nuen agentziara, baina ez zeuden. Hurrengo egunak ere jai ziren, Aste Santuagatik. Beraz, agentziak emandako informazio-telefonora deitu nuen, baina komunikatzen ari zen beti edo telefonoa hartu eta itxaronarazi egiten zidaten, inolako erantzunik gabe; hori ikusita, hotelera deitu nuen zuzenean. Han esan zidaten haiek ezin zutela deus ere egin. Bat eta beste, abiatzeko egunean bertan lortu nuen bidaia ezeztatzea, bidaia-agentziara bertara joanda. Dirurik ez digute itzuli, oso berandu ezeztatu dugulako bidaia. Hilabeteak daramatzagu erreklamazio honekin, eta bidaia-agentziak bereari eusten dio. Ba al dugu eskubiderik dirua itzul diezaguten, zati bat besterik ez bada ere?

Bezeroei erantzuteko telefono-zerbitzuan izan diren gabezien erruz ezeztatu duzu bidaia hain berandu, eta hori froga dezakezue, neurri batean behintzat, telefono-fakturak aurkeztuta, non agertu behar duten hotelera egindako deiak eta hain luzaro norbaitek erantzuteko zain egin zenituztenak. Bidaia konbinatu bat abiatu baino hiru egun lehenago ezeztatzen denean –zuek hala egiten saiatu zineten–, bidaia-agentziek itzuli egin behar dute bezeroak ordaindu duen dirua, % 15 kenduta; zigor horixe ezar diezaiokete, eta kudeaketa- eta ezeztatze-gastuei dagokien ordaina ere eska diezaiokete, halakorik baldin balego. Zuen, hala ere, ezinbestekak bultzatuta gertatu da. Bidaia Konbinatuak arautzen dituen legeak,

uztailaren 6ko 21/1995 delakoak, zera esaten du: erabiltzaileak nahi duenean uko egin diezaike eskatu edo kontratatu dituen zerbitzuei, eta eskubidea izango du ordaindu duen dirua esku-ratzeko, baina kalte-ordaina eman beharko dio antolatzaileari edo xehekariari, non eta bezeroak ez duen uko egiten ezinbestekak bultzatuta. Zuei, beraz, ordaindu duzuen guztia itzuli behar dizute. Gure gomendioa da Kontsumo Bulego batera joan zaitzela eta azken erreklamazio frogagarri bat egin dezazula handizkariaren eta xehekariaren aurka, eta eskaria onartzen ez badute, abokatu batengana joan zaitzela, gaia auzibidean jartzeko. //



Ordenagailu eramangarri bat erosi nuen saltoki handi batean. Bi hilabete igaro, eta ordenagailua ez zen pizten, eta saltokira eraman nuen. Frogagiri bat eman, eta esan zidaten Madrilerara bidali behar zutela, han daukatelako zerbitzu teknikoa. Handik hilabete batera, zerbitzu teknikitik deitu zidaten, ordenagailuari zer gertatu zitzaion galdezka. Bi hilabete eta erdi pasatu dira, eta ez dut ezeren berririk. Dendan, itxaroteko esaten didate. Zer egin dezaket?

Gure iritziz, ez zenuke itxaron behar. Erreklamazio bat bidali behar zenuke burofax bidez, edo saltokira joan eta erreklamazio-orri bat bete. Bi hilabete eta erdi denbora gehiegi da bermea daukan gailu bat konpontzeko, eta susma liteke ez dagoela hura konpontzerik. Kontsumitzaileen Legeak dioenez, produktuak akatsen bat daukanean, kontsumitzaileak eskubidea du aukeratzeko zer nahi duen: matxura konpon dezate-la edo produktu berria eman diezaiotela. Betiere, zentzuzko epe baten barruan eta kontsumitzaileari eragozpen handirik sortu gabe. Zuk frogagarria daukazu, eta han agertzen da ordenagailua

noiz utzi zenuen saltokian; bermeak bi hilabete eta erdi daramatza etenda, eta bermealdiaren lehen sei hilabeteetan dago gailua. Aldi horretan, legearen arabera ziurtzat ematen da ordenagailua akats eta guzti etorri zela, eta gertaerak eta frogak erakusten dutenez, zure erreklamazioak aurrera egiteko aukera asko dauzka auzitara joz gero. Dena den, lehenik eta behin, produktua alda diezazutela eskatu behar duzu edo dirua itzul diezazutela, Bermeei buruzko Legeak hala esaten duelako. Zure erreklamazio ez balute aintzat hartuko, auzitara jo behar zenuke. //

DUDA LEGALAK consultoriolegal@consumer.es

Legearekin zerikusirik duen dudarik izanez gero, emaila bidali dezakezu aldezkarri honetara. Kasu bakoitzaren aukerak aztertu ondoren, EROSKI CONSUMERen zerbitzu juridikoez gehien komeni den aholku juridikoa emango dute. Hala ere, orientabidea baino ez dute eskainiko. Lege kontuak konplikatuak dira eta epaian zein epaibidean eragiten duten era askotako elementuak hartu behar dira kontuan, kasuan kasu.

Gogoratu, bestetik, kasu bakoitzari emango zaion erantzun bakarra orrialde hauetakoa izango dela.

ANTZEKO KASUETAN, EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

Atal honetan era askotako zerbitzu eta hondasunei buruzko epaiak jaso ditugu, kontsumitzaileen intereseko izan daitezkeelakoan. Baina epaiak ematerako orduan ezin dira bi kasu, antzekoak izanagatik ere, bere horretan konparatu eta epaia berdina izango dela pentsatu. Kasu bakoitzean dauden frogak, alde bakoitzaren egoera zehatzak eta epaimahaiaren osararak, besteak beste, halako edo bestelako epaiak ematea eragingo du.

ZORUEN ETA SABAIEN KLAUSULAK

Hipoteka bat kontratatu eta behar baino 289 euro gehiago ordaintzen ditu hilean



Pertsona batek auzitara jo zuen, eta hipotekak zekarren zoru-sabaien klausula baliogabetzeko eskatu zuen eta 3.176 euro itzul diezazkiotela, horixe ordaindu baitzuen zegokion baino gehiago. Kontsumitzaile horrek argudiatu zuen klausula hori gehiegizkoa zela, ez ziotela informazio eman eta hitzartutako interesa ordaindu beharrean (Euriborra + 0,75), behar baino 290 euro gehiago ordaindu zituela ia. Eta irabazi egin zuen epaiketa. Palma de Mallorcan, Merkataritza arloko 2. Auzitegiak 2012ko otsailaren 2an emandako epaian, hauxe ageri da: klausula horiek legezkoak izan daitezzen, informazio egokia eman behar dela aurrez, eta ulertzeko moduan idatzia egon behar dutela. Kasu jakin honetan, klausula neurrigabekoa eta gehiegizkoa zela azpimarratu zuen, "gehegizko muga" % 28ko interes bidegabe eta lukurreriazkoetan baitago. Auzitegiak emandako epaiak argi adierazi zuen kasu honek ezin hobeki islatzen duela kreditu-erakundea eta kontsumitzailea ez direla egon maila berean eta erakundeak boterekeriaz jokatu duela.

ETXEAN KALTEAK, HORNIDURA ELEKTRIKOEA ETETEAGATIK

Ordenagailua eta 'home cinema' hondatu zaizkio



Argindarra ordu eta erdiz eten, eta berriz argia etorri zenean, kalteak jasan zituzten gizon baten ordenagailuak, inprimagailuak eta 'home cinema'k. Aseguruak 2.660 euro ordaindu zizkion kalteengatik, eta salaketa jarri zuen argindar-enpresaren aurka. Balear uharteetako Probintzia-Auzitegiaren iritziz (2012ko otsailaren 15koa da epaia), frogatuta geratu zen tentsio-gorabeherak izan zirela zerbitzua berriz abiaraztean, eta horrek eragin zituela matxurak; eta higiezin bereko beste gailu batzuk hondatu ez baziren, fusibleen kalibreagatik izan zela, nahiz eta gailu batzuk besteak baino sentiberagoak izan horretan ere. Kontsumitzaileen Legeari jarraiki, Auzitegiak kalteak ordainarazi zizkion argindar-enpresari, eta oroitarazi zuen zerbitzu-emaelek direla kontsumitzaileei sortzen zaizkien kalteen arduradun, non eta ez duten frogatzen ongi bete dituztela araudiak ezarritako eskakizunak eta bete-beharrak, eta zerbitzuaren izaerak galdegiten dituen zaintza-lanak.

KONTRATUZ KANPOKO ERRUA

Ustekabean itxi zaizkio banku bateko ate mekanikoak



Erabiltzaile bat lurrera erori zen aurrezki-kutxa batean sartzen hasi eta ate automatikoez jo zutenean. Kalte-ordaina eman diezaioten, auzitara jo zuen, eta irabazi egin zuen. Albaceteko Probintzia Auzitegiak hauxe esaten du 2012ko otsailaren 7an emandako epaian: Kontsumitzaileen Legeari jarraiki, usteko erruduntasuna egotz dakieke era horretako mekanismoak ustiatzen dituztenei, batez ere adineko jendea ibiltzen den lekuetan badaude, pertsona horien erreflexuak apalduta egon daitezke eta. Sistema mekanikoa edo elektronikoa darabilen sarbide bat erabiltzea eta ustiatzea arrisku-elementu bat da, baina ezin daiteke jo bizitzan egokitzen diren beste hainbat arriskuren parekotzat, zeinetan erabiltzaileek arreta berezia jarri behar duten, ez dagoelako haien esku sistemak funtziona dezan edo funtziona ez dezan. Kasu honetan, oinezkoa pasatzen ari zela atea automatikoki itxi izanak adierazten du sistema ez zebilela ongi, eta erabiltzaileak ez zuen zertan frogatu zerbaitek huts egin zuela bera handik igarotzerakoan.

