



Hilabete batzuk bada konpainia elektrikoak ez didala ordainagirik bidaltzen. Hasieran ez nintzen ohartu, baina gero deitu egin nien zenbait aldiz, nahiz eta ez nuen lortu kasurik egin ziezadaten. Beldur naiz egunen batean ez ote zaizkidan ordainagiri guztiak batera iritsiko. Zer egin dezaket?

1955/2000 Errege Dekretuak arautzen ditu energia elektriko instalazioak banatzeko, merkaturatzeko, horietaz hornitzeko eta horiek jartzeko baimena emateko prozedurak, eta lege horrek esaten du, behar baino kopuru txikiagoak fakturatzen direnean, ordaindu beharreko diferentzia prorrratan banatu ahal izango dela, eta akatsa gertatu zenetik zenbat hilabete igaro diren, beste hainbeste hilabeteren fakturretan kobratu ahal izango dutela, baina atzerapena ezingo da izan urtebetetik gorakoa, ezta egoera zuzentzeko epea

ere. Zurekin egin duten hutsegitea ez da faktura batean gehiegi edo gutxiegi kobratzea, epe barruan ez kobratzea baizik, baina berdin tratatzekoa da egoera, Energiaren Komisio Nazionalak berak esaten duenez. Erabiltzaileari ezingo liokete eskatu urtebete baino gehiago daukaten fakturak ordain ditzala, eta irizpide berari jarraituz, gainerakoak prorrratan banatuko lirakeke, eta hutsegitea gertatu zenetik zenbat hilabete igaro diren, beste hainbeste hilabeteren fakturretan erantsiko lukete kopurua, zatika-zatika.



Aseguru bat kontratatu nuen, inoiz lanera joateko gauza izango ez banintz, egun horiek estaltzeko. Kontua da ospitaleratu egin nindutela, ebakuntza egin zidatela eta ospitaletik atera nintzenean, senda-agiria jasota, egun horiei zegokien ordaina emateko eskatua nion konpainiari. Baina ezetz esan didate, senda-agiria jaso eta gero eman dudala ezbeharraren berriz, eta ez didatela ordainduko. Zilegi al da arrazoi horregatik egitea uko ordaintzeari?

Aseguru Kontratuaren Legeak esaten du zapi eguneko epea dagoela konpainiei ezbeharraren berri emateko, hura gertatu dela jakitenduen egunetik hasita, non eta polizan ez den epe handiagoa ezartzen. Gomendatzen dizuguzure aseguruaren baldintzak irakur ditzazula, eta dagokizun kalte-ordaina eska diezaiezula: gaixo-agiria hartu zenuenetik senda-agiria jaso arteko egunengatik, ospitalean egindako egunengatik... Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuari edo Bezeroaren Defendatzaileari bidali behar diozu eskaria, eta egin ezazu burofax zertifikatua erabiliz. Adieraz ezazu ezinezkoa gertatu zitzazula ezbeharra gertatu zen garaian haren berri jakinaraztea (urgentziaz ospitaleratu ba-

zintuzten, jakinaraz iezaiezu, ebakuntza egin zizutela...), adieraz ezazu, halaber, fede onez jokatu duzula eta atzerapenak ez duela arriskua areagotu eta konpainiari ez diola inolako kalterik ekarri. Berriz ere ezezkoa emango balizute, edo bi hilabete igaro eta erantzunik jasoko ez bazenu, aurkez ezazu erreklamazio bat Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuan. Erakunde horrek lehen ere aztertu izan ditu antzeko egoerak, eta adierazi izan du, legeari jarraiki, aseguru-etxeek eskubidea izango dutela ordaina eskatzeko atzerapenak sortu dituen kalteengatik, baina ezingo diotela saria ordaintzeari uko egin.

DUDA LEGALAK

consultoriolegal@consumer.es

Legearekin zerikusirik duen dudarik izanez gero, emaila bidali dezakezu aldizkari honetara. Kasu bakoitzaren aukerak aztertu ondoren, EROSKI CONSUMERen zerbitzu juridikoek 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 osakerak, besteak beste, halako edo bestelako epaiak ematea eragingo du.



KONTSUMITZAILEEN LEGEA: EPEA IRAUNGITZEA

Bizikletan erorikoa izan zuen eta hamaika urte geroago salatu zituen zauriak

Bikote batek mendian ibilbidea egiteko bizikletak alogeran hartu zituen. Bizikletetako baten katea apurtu egin zen, oster, eta bikotekideetako bat erori egin zen. Guztira, 1.117 egun behar izan zituen egindako zauriak sendatzeko. Ebakuntzaren ondorioz orbaina geratu zitzaion ezkerreko sorbaldan eta ongi mugitzeko oztopoak. Enpresaren kontra salaketa jarri zuen, 145.200 euroko kalteordaina eskatuz. Irabazi egin zuen epaiketa, nahiz eta Asturiaseko Lurralde Auzitegiak 2012ko uztailaren 20an emandako epaian, kalteordaina 55.000 eurotan utzi. Erorikoa 2000. urtean gertatu zen eta salaketa 2011an jarri zuen kaltetuak, baina epaitegiaren ustez, salaketa jartzeko 15 urteko epea dago eta epe hori, enpresak kontrakoa esan arren, iraungi gabe zegoen. Epaiak frogatutaz ematen du enpresak ez zituela bizikletak behar bezain ongi zaindu, indarrean zegoen Kontsumitzaileen Legeak agindutako moduan, alegia.

BIGARREN GARAJE BATERA JOATEKO ESKUBIDEA

Bigarren eskuko furgoneta erosi, eta agindu baino ekipamendu gutxiagorekin eta matxura batekin eman diote

Herritar batek bigarren eskuko furgoneta bat erosi zuen, baina eman ziotenean, ohartu zen ez zeukala agindu zioten ekipamendu guztia, eta matxura batzuk ere bazeuzkala. Saltzailearengana jo eta agindutakoa bete zezala eskatu zion, baina hark uko egin zion; kontsumitzaileak beste garaje batera jo zuen autoa konpontzera, eta aurrekontu bat eskatu zuen. Auzitara jo zuen gero, eta furgoneta ekipatzen gastatu zuena (2.093 euro) gehi matxurak konpontzen gastatu zuena (beste 1.314 euro) itzul ziezaiotela eskatu zuen. Saltzaileak uko egin nahi izan zion berriz ere, haren esanetan kontsumitzaileak berak uko egin ziolako bermeari eta saltzailearen garajeko zerbitzua erabiltzeari, baina haren aurkako epaia eman zuen Zaragozako Probintzia Auzitegiak (2012ko ekainaren 26koa da epaia). Epaiak aintzat hartzen du, legeak dioenari jarraiki, ibilgailua saldu eta lehen sei hilabeteetan agertzen diren matxura guztiak jatorrizkotzat jotzekoak direla eta erosleak eskubidea duela beste garaje batera joateko, baldin eta hark ez badu konpontzen matxura zentzuzko epe batean eta kontsumitzaileari eragozpen handirik eragin gabe.



LEHENDIK DATORREN EZINTASUNA

Ezinduentzat egokitua dagoen logela bat erreserbatu du hotel batean, baina egokitu gabeko bat eman diote eta eroriko larri bat izan du

Bidaieri batzuek lbizara joateko bidaia bat kontratatu zuten bidaia-agentzia batean, baita hoteleko egonaldia eta joan-etorriak ere. Informazio-orriak esaten zuen gela batzuk ezinduentzat egokituta zeudela, eta erreserba egiterakoan, eskabide berezien atalean, bidaieri bat ezindua zela adierazi zuten, eta gurgil-aulkian joan beharra zuela. Ibizako hotele-ira iritsi zirenean, ordea, erreserbarik ez zeukatela adierazi zieten, eta egokitu gabeko eremu batean zegoen logela eman zieten, non bi eskailera igo behar zituzten logelara sartzeko. Gurgil-aulkian zihoan bidaia erori egin zen, eta lesio eta ondorio larriak jasan zituen. Auzitara jo zuten, eta 436.000 euroko kalte-ordaina eskatu zioten bidaia-agentziari. Madrilgo Probintzia Auzitegiak, ordea, 209.000 eurora jaitzi zuen ordaina, jasadako kalteek zerikusia zeukatelako ezintasunarekin berarekin (2012ko maiatzaren 29an eman zuen epaia). Kasu horretan, legeak kalte-ordaina gutxitzeko aukera ematen du, istripuak eragindako kalteak ez direlako istripuaren beraren eraginez sortu, pertsona horrek lehendik daukan ezintasunaren eraginez baizik.

