



Sukaldeko robot bat erosi nuen Internetez. Web-orrian esaten zuten kaxa barrenean argibideen eskuliburua, sukaldeko errezetak eta berme-txartela ere etorriko zirela. Baina berme-txartelik ez zetorren, eta posta elektronikoz eskatu nien. Ez zuten erantzun, eta bederatzigun egun igaro ondoren robota huts egiten hasi zen. Mezuei ez zieten erantzuten kontsumitzaileen bulegora jo nuen. Orduan mehatxu eginez erantzun zidaten, berme-txartela ez zidatela bidaliko esanez. Mezuak gurutzatuz aritu gara, harik eta beste robot bat eskaini didaten arte, baldin eta 20 euro ordaintzen baditut nirea hartu eta beste bat ekartzearen truke. Ordaindu egin behar al ditut gastu horiek?

Legezko berme-garaian (bi urtekoa da) dagoen produktu bat konpontzearen edo ordezkatzearen erregimen juridikoa oinarritzko bi arauri lotu behar zaio. Doakotasuna da horietako bat, eta produktuaren gabeziei erantzuteko egiten diren gastu guztiak hartu behar ditu barnean, batez ere bidalketa-gastuak, baita eskulanari eta materialei dagozkienak ere. Bestea, berriz, epeei eta eragozpenei dagokie: alegia, zentzuzko epeetan egin behar da eta kontsumitzaileari eragozpen handirik sortu gabe. Zure kasuan, bermea bere garaian erabiltzeko eskaria egin duzu, ez duzu eskatu Internet bidez erositako produktu bat itzuli nahi duzula (halakoetan, enpresaburuak eskatu egin die-

zaioke kontsumitzaileari haren gain har ditzala ondasuna itzultzeak eragin dituen gastuak). Bi gauza dira horiek, eta ez dira nahasi behar. Gure aholkua da zure udalerriko edo zure herrialdeko kontsumo-zerbitzuetara jo dezazula, baita gastuak dagoeneko ordaindu badituzue ere, eta dirua itzultzeko eska dezazula. Honako dokumentu hauek ere eskaiezazkiezu: merkataritza-bermearen dokumentua (legezko bermearentzat aski da faktura eta emate-agiria) eta ordezkako robota ekarri dizutela ziurtatzen duen agiria, non agertu behar duten emate-data eta ordezkatzeko eskubidea gauzatzeko arrazoiaren azalpena.



Badira bi urte galdararen mantentze-lanak egiteko gas- eta argindar-hornidura ematen didan enpresa kontratatzen dudala. Ostiral batean matxuratu egin zen galdara eta zerbitzu teknikora deitu nuen, baina teknikaria ez zen azaldu astearte arte; itxuraz, konpondu zuen galdara, baina hurrengo egunean ez zebilen. Berriz etorri zen, eta berak ezin zuela deus ere egin esan zigun; deitzeko galdararen zerbitzu teknikora eta faktura gas-konpainiari bidaltzeko gero. 160 euro baino gehiago ordaindu genuen, hamar egun eman genituen ur berorik eta berogailurik gabe, eta orain luzamenduetan ari dira. Zer egin dezakegu?

Esan liteke gas- eta elektrizitate-konpainiak ez zituela egoki bete kontratuaren baldintzak (matxurak konpontzeko lanak edo zerbitzuak epe jakin batean ematea), eta kontsumitzaileak, aldiz, bete egin zituela hari zegozkionak (kontratuan adostutako prezioa ordaintzea). Horregatik, kontsumo-zerbitzuetan kexa bat aurkez dezazula gomendatzen dizugu. Kode Zibilak dioenez, kalte-galerak eman beharko dituzte beren betebeharrak betetzen ez dituztenek, izan doloagatik, utzikieragatik edo berankortasunagatik. Erantsi erreklamazioari kontratuaren kopia eta ordaindutakoaren faktura, eta argudia ezazu zerbitzu teknikoak

ez duela erantzun, ez baitu matxura egoki konpondu egindako bisitetan. Eska ezazue ordaina eragin dizkizueten kalteengatik: galdararen zerbitzu teknikoari ordaindu diozuen, eta adieraz ezazue, halaber, zenbat denboraz egon zareten ur berorik eta berogailurik gabe. Argi utz ezazue zergatik jo behar izan duzuen galdararen zerbitzu teknikora, alegia, konpainiako teknikariak erantzun ez eta hark emandako aholkuari jarraituta. Emaitzarik lortzen ez baduzue, jo ezazue Kontsumo Arbitrajera, eta egoki iruditzen bazaizue, adierazi idazki baten bidez ez duzuela nahi kontratua luzatu konpainiarekin.

## 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 osaerak, besteak beste, halako edo bestelako epaiak ematea eragingo du.



## GEHIEGIZKO KLAUSULAK



**Zoru eta sabai klausulak dituen hipoteka bat sinatu, eta bikoitza ordaindu behar izan du**

Kontsumitzaile batek salaketa jarri zuen hipoteka eman zion bankuaren aurka. Eskatu zuen baliorik gabe utz zezatela interesen muga ezartzen zuen zoru eta sabaien klausula, gehiegizkotzat jotzen zuelako, eta itzul ziezaiotela klausula horren ondorioz kobratu zioten gehiegizko dirua. 2012ko uztailaren 18an eman zuen epaia Caceresko Probintzia Auzitegiak, eta kontsumitzailearen aldekoa izan zen. Auzitegiak behar baino gehiago ordainarazi ziotena (2.224 euro) ordaintzera zigortu zuen bankua, legezko interes eta guzti; horretaz gain, hipoteka-maileguaren amortizatze-koadroak birkalkulatzera eta berregitera behartu zuen, zoruaren klausularik gabe oraingoan. Bankuak urtean ezartzen zuen interes-tasarik apalena % 3,70ekoa zen eta gehienekoa, berriz, % 12koa, eta Caceresko Probintzia Auzitegiak gehiegizkoa iritzi zion horri, ez baitzuen elkarrekikotasunik. Kontsumitzaileak sinatu zuen maileguak oso goian zuen beheko muga, eta horrek nabarmen egiten zion kalte, egokituko zitzaiokeen tasaren bikoitza eta gehiago ordaindu behar izan baitzuen azken urteetan.

## ONDASUN HIGIEZINAK



**Ondasun higiezinak txandaka erabiltzeko kontratua sinatu eta finantza-kontratu bat ezarri diote**

Ondasun higiezinak txandaka erabiltzeko kontratu bat sinatu zuen herritar batek, eta hura ordaintzeko, mailegu-kontratu bat izenpetu zuen finantza-erakunde batekin. Legea bete ez zelakoan, auzitara jo eta jabetza-aniztuneko kontratua baliorik gabe utz zezatela eskatu zuen, baina baita finantzaketa-kontratu ere, eta bi kontratuak elkarri lotuta zeudela argudiatu zuen. Eta arrazoi eman zion Madrilgo Probintzia Auzitegiak, 2012ko irailaren 24ko epaian; haren ustez, txandaka erabiltzeko kontratua baliogabea izaki, halaxe zen mailegu-kontratu ere, Kontsumorako Kredituari buruzko Legeak esaten duenari jarraiki. Auzitegiaren iritziz, kontuan hartu beharrezkoa zen mailegua tramitatzera saltzaileak esku hartu zuela, nahiz eta kreditu-erakundeak ukatu egin zuen, frogatu gabe ordea, aurrez akordioa egina zuela turismo-zerbitzuak saltzen zituenaekin. Hori dela eta, modu solidarioan zigortu zituen biak, eta bezeroak 2007. urtetik 2011. urtera ordaindu zituen kuota guztiak itzuli behar izan zituzten.

## ELIKADURA-TOXIKATZEA



**Osasun-arretako aseguru hartu zuten bidaia konbinatu baterako, eta agentziak ez die erantzun**

Bi lagunek bidaia konbinatu bat kontratatu zuten agentzia batean, eta elikadura-toxikatzeko bat izan zuten bidaietan. Salaketa jarri zuten bidaia saldu zien txikizkako agentziaren eta oporraldia antolatzen zuten handizkako enpresaren aurka. 4.551 euro eskatu zituzten, gozatu gabeko opor-egunengatik, lan-ezinaldian egin zituzten egunengatik, familiakoekin komunikatzeko egin zituzten gastuengatik eta ospitaleratze gastuengatik. Las Palmasko Probintzia Auzitegiaren iritziz, ordea, ospitaleratze gastuei zegokiena bakarrik ordaindu beharko zieten, 120 euro alegia. Epaiak dioenez, kontsumitzaileak toxikatu egin ziren egiaz, baina ez kontratarik zituzten hoteletan, eta ez zen izan bidaia-antolatzailearen errua, baina esaten du osasun-arreta osoa eskaintzea zegokiela, kontratatu zuten aseguruaren sartzeko zelako estaldura hori. Azken batean, osasun-arreta barne hartzen zuen bidaia bat kontratatu bazen, zerbitzu hori aseguru-etxe baten bidez eskaini edo ez, Las Palmasko Probintzia Auzitegiak dio txikizkako agentziak eta handizkako antolatzaileak erantzun egin behar zutela. 2012ko ekainaren 12koa da epaia.