



Bankuan aseguru bat eskaini zidaten autoarentzat. Sinatu nituen paperak, baina esan nien oraindik ez kobratzeko kontu korrontetik, dirurik ez neukala, eta itxaroteko nik abisua eman arte. Bada, kobratu egin zidaten eta kontua gorrian utzi, zorpeko batekin. Gero, dirua sartu nuenean, ohartzen naiz ia berrogei euro kobratu dizkidatela zorpekoaren erreklamazio-gastuengatik. Zer egin dezaket?

Guk gomendatzen dizugu erreklamazio idatzi bat aurkez diezaiozula sukurtsaleko zuzendariari eta komisioa itzul diezazutela eskatu. Adieraz iezaiozu zertan geratu zineten aseguru kontratatu zenuenean, eta argudia ezazu ez duzula jaso zordunari bidaltzen zaion jakinarazpenik eta, beraz, ez dela bidezkoa kobratzea. Zuk nahi bezala erantzuten ez badute, aurkez ezazu beste erreklamazio bat finantza erakundeak Bezeroa Defendatzeko duen Sailean, eta hor ere deus lortzen ez baduzu, jo ezazu Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzura. Zorpekoagatik kobratzen duten komisioarekin, bezeroari erreklamazioak bidaltzeko egin dituzten gastuak ordaintzen dituzte, eta ezin

dute modu automatikoan ezarri. Horrengatik, erakundeek frogatu egin behar dute egiaz egin dituztela erreklamazioak, eta badirudi zurekin ez dela hala gertatu. Kontsumorako Kredituari buruzko Legeak dioenez, zorpetze esangabe garrantzitsu bat hilabete edo hilabete bat baino gehiago luzatzen bada, kontsumitzaileari atzerapenik gabe jakinarazi behar zaio zenbat zor duen, zenbateko zor-tasa ezarriko dioten eta zer-nolako zigorrak jaso ditzakeen. Bestalde, aseguru-etxez aldatzeko, komeni izaten da kontratua bukatzen den eguna iritsi baino bi hilabete lehenago jakinaraztea uko egiten diogula indarrean dagoen aseguru luzatzeari.



Arazo bat dut telefonia-operadore batekin: adierazi nien telefono finkoa eta Internet konpainia horretara aldatu nahi nituela, baina gero ezetzatu egin nuen, nire konpainiak beste eskaintza bat egin zidan eta. Kontua da fakturak bidaltzen ari zaizkidala bankura eta nik itzuli egiten dizkiet. Eta orain abokatuen gutunak hasi zaizkit iristen: ordaindu egin behar dudala esaten didate, eta egin ezean zordunen zerrendan sartuko nautela. Zer egin behar dut?

2013. urteko uztailetik aurrera, telefono finkoa konpainia batetik bestera aldatzeko pausoa eman eta atzera egin nahi bada, operadore hartzaileari berari jakinaraziz egin beharko da. Uneotan, oraindik ere ezetzatu daiteke portabilitatea, idatziz edo hirugarren batek egiaztatzen duen grabazio bidez, bai operadore emailearen aurrean eta bai eskaria hartzen duen operadorearen aurrean (operadore hartzailea da hori). Iruditzen zaigu ezetzatzea modu egokian egin duzula operadore emailearen aurrean, eta, beraz, gomendatzen dizugu beste erreklamazio bat aurkez diezazula Kontsumitzaileak Informatzeko Bulegoaren bitartez. Argudia

ezazu epe barruan ezetzatu duzula portabilitatea telefono bidez eta operadore emaileak grabatu egin zuela eskaria, edo, bestela, aurkez ezazu ezetzatze-dokumentuaren kopia bat eta, horrekin batera, zerbitzua eskaintzen dizun operadoreari ordaindu dizkiozun fakturen kopia, ordaintzeko eskatzen dizuten hilabete horiei guztiei dagozkienak. Pauso horiek guztiak emanda, lortu behar zenuke bidali dizkizuten fakturak baliogabetzea eta berririk ez jasotzea; hala ez balitz, Kontsumo Arbitrajera jo behar zenuke. Galde ezazu zure autonomia erkidegoko gobernuaren Kontsumo Sailean edo zure udalerriko Kontsumo Bulegoan.

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.



LANGABEZIAGATIKO KALTE-ORDAINA



Langabezia-aseguru bat kontratatu du eta, lanik gabe utzi dutenean, aseguruak ez dio kalte-ordaina eman nahi

2008ko abenduan, emakume batek istripu-aseguru bat kontratatu zuen, eta lanetik kaleratua izateko arriskuari erantzuteko poliza ere bazeukan aseguruak: hilean 1.000 euro emango zizkioten sei hilabetez. 2009. urteko apirilean, kaleratu egin zuten lanetik, baina aseguru-etxeak uko egin zion hitzartutakoa ordaintzeari. Haren esanetan, aseguru-hartzailea estaldura hori gabe geratuko zen honako bi egoera hauetan: langabezia aldia hasi aurreko garaian, langileak kaleratzeko joera zuen enpresa batean aritu izan bazen edo langilearentzat gauza jakina bazen edo izan behar bazukeen langabezia geratuko zela. Eta poliza sinatu zuten unean, hartzekodunen lehiaketara aterata zegoen aseguru-hartzaileak lan egiten zuen enpresa. Baina Las Palmasko Probintzia Auzitegiak zigortu egin zuen aseguru-etxea eta hitzartutako sei mila euroak ordaindu behar izan zituen (2012ko azaroaren 13koa da epaia). Epailearen iritziz, enplegatzailearentzat hartzekodunen lehiaketa ezartze hutsagatik ezin da ondorioztatu langilearen enplegua arriskuan zegoela. Aseguruaren hartzaileak lan-kontratu mugagabea zuen, eta lehiaketara ateratzek ez du esan nahi enpresa bateko langile guztiak kaleratuko dituztenik.

GEHIEGIZKO KLAUSULA IGOGAILUA MANTENTZEKO KONTRATUAN

Etxejabe elkarte batek indargabetu egin du igogailua mantentzeko kontratua bost urte igarota, eta kalte-ordainak eskatu dizkiote

2006. urtean, etxejabe-elkarte batek igogailua mantentzeko kontratua sinatu zuen hamar urterako, eta beste hamar urtez luzatzeko aukera ematen zuen, nahi adina aldiz. Kontratuak zioenez, etxejabe-elkarteak libreki indargabetu zezakeen kontratua epea bete aurretik, baina kalte-ordaina eman beharko zion beste aldeari: egin gabe geratuko ziren mantentze-lanei zegokion diruaren %50 eta, gainera, itzuli egin beharko zizkion bere garaian beharpen gisa eskainitako kopuruak. Etxejabe-elkarteak 2011an erabaki zuenez kontratua ezeztatzea eta ordaintzeari uko egin zionez, auzitara jo zuen enpresak eta kalte-ordaina eskatu zion. Baina Badajozko Probintzia Auzitegiak atzera bota zuen eskari hori. 2012ko urriaren 15eko epaiak esaten du enpresak ez zezakeela inolako dirurik eskatu, ez zuelako frogatu kontratua ezeztatzeak kalte-galerak eragin zizkiola. Epailearen iritziz, iraupen luzeko klausula gehiegizkoa zen, lehiakideak sailhesteko helburuz jarria. Gainera, kontratuan ez zen ageri inolako zigorrak, isunik edo kalte-ordainik etxejabe elkartearen alde, enpresak epea baino lehen kontratua etetea erabakiz gero.

ETXEBITZA ALOKATZEA

Gehiegizko erreserba bat sinatu dute etxea alokatzeko



Herritar batzuek bermea ordaindu zuten erreserba bat egiteagatik, eta konpromisoa hartu zuten data jakin batean etxebizitza alokatzeko kontratu bat sinatuko zutela eta ia 6.000 euroko abala aurkeztuko zutela sinatzerakoan. Baina etxearen jabeak atzeratu egin zuen sinatzeko eguna, eta, ondorioz, kontsumitzaileek auzitara jo zuten eta kalte-ordaina eskatu zuten: ordaindu zutena halako bi eman ziezaietela. Kontratuak ez zuen esaten etorkizuneko maizterriari zenbateko kalte-ordaina eman behar izango zitzaion jabeak atzera eginez gero, baina bai, aldiz, alderantziz gertatuko balitz. Hori ikusita, Madrilgo Probintzia Auzitegiak erabaki zuen klausula hori gehiegizkoa zela, eta berme gisa jasotakoa halako bi ordaintzera zigortu zuen jabea (2012ko urriaren 29koa da epaia). Esan zuen, halaber, baliogabea zela hitzartutako datan abala aurkeztuta behar izan zuten klausula, ezin baitzitekeen jakin noiz emango zieten etxea. Eskakizun hori eginda, maizterrak behartu egiten zituzten alde aurretik ordaintzera abala osatzek zituen gastuak, eta abala etxean sartu baino lehenago sinarazita handitu egiten ziren abalaren mantentze-gastuak.