



Etixerako ADSLa kontratatu nuen telefono-konpainia batekin. Telefonoz deitu eta zera eskaini zidaten: ADSLa eta telefono mugikorra elkarrekin kontratatzen banituen hamar euroko deskontua egingo zidatela, eta iraupen-aldi bat errespetatu beharko nuela. Horretarako, nire mugikorreko zenbakia konpainia batetik bestera eraman eta telefono bidez onartu behar nuen eskaintza, eta halaxe egin nuen. Lehenbiziko faktura ongi iritsi zen, baina bigarrena deskonturik gabe etorri zen. Erreklamazioak egin arren, ez dut deus ere lortzen.

Guk aholkatzen dizugu kontratua hartu eta egiaztatuz dezazula zer baldintzatan hartu zenuen oraingo tarifa. Kontraturik ez baduzu, eska ezazu kopia bat bidal diezazutela. Hala ere, bila ezazu operadorearen web-orrian eta publizitate-orrietan, ea aurkitzen duzun zer nolako baldintzak jarri zituzten zuri egin zizuten eskaintzarentzat. Zure kontratuak eta/edo iragarkiak esaten badu deskontua egingo zaiola ADSLa eta mugikorra elkarrekin kontratatzeagatik, egin ezazu beste erreklamazio bat eta eska ezazu eskaintzari dagozkion baldintzak bete ditzatela eta, beraz, deskontua egin diezazutela. Eska ezazu, gainera, erre-

klamazioaren erregistro-zenbakia. Horretaz gain, joan zaitezke zure udalerriko edo erkidegoko kontsumo-zerbitzuetara, eta bitartekaritza egin dezatela eskatu. Kontuan har ezazu, eta halaxe adierazi, legearen arabera kontsumitzaileek betearazi egin ditzaketela eskaintzaren, promozioaren edo publizitatearen edukia, baldintza juridiko edo ekonomikoak, eta eskaintako bermeak, nahiz eta kontratuan ez berriaz agertu. Eta eskaintzaren edukia frogatzeko heldulekuren bat beharko bazenu, adieraz dezakezu lehenbiziko hilabetean egin zizutela deskontua eta, beraz, eskubidea duzula orain ere.



Etxebizitza berri bat erosi nion higiezinaren sustatzaile bati, eta orain esaten dit ur-hornidurara lotzeko gastuak ordaindu behar dizkiodala. Nik ordaindu behar al ditut?

Iruditzen zaigu sustatzaileari dagokiola gastu horiek ordaintzea. Legeak gehiegizko klausulatza jotzen du kontratuak kontsumitzailearen gain uztea etxebizitzaren hornidura orokorrak ezartzeak sortzen dituen gastuak, baldin eta bizigarritasun-baldintzetan eman behar badiote etxebizitza. Hori kontuan izanik, us-te dugu etxebizitzaren sustatzaileak ordaindu behar dituela gastu horiek, behar-beharrezko elementuak direlako etxeak bizitzeko moduko baldintzak eduki ditzan. Erreklamazio formal

bat idatziz jaso baduzu, gure gomendioa da idatziz erantzun diezazutela, frogatzeko moduan egin ere, eta uko egin diezazutela ordaintzeari, baita epaitegian ere. Adieraz ezazu saltzaileari dagokiola etxebizitza baldintza egokietan ematea, eta horrek esan nahi du beharrezko loturak eginak behar dituela izan (adostutako prezioaren barrenean, gainera). Beharrezko balitz, jo ezazu zure udalerriko edo probintziako kontsumo-zerbitzuetara bitartekaritza eske.

DUDA LEGALAK

consultoriolegal@consumer.es

Legearekin zerikusirik duen dudarik izanez gero, emaila bidali dezakezu aldizkari 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 osakerak, besteak beste, halako edo bestelako epaiak ematea eragingo du.



EZEZTATZE-ASEGURUA BIDAIA BAT EROSTEAN

Hegazkin-txartel batzuk erosi dituzte Internetez, ezeztatze-aseguru eta guzti, baina ezeztatu dituztenean zati bat soilik itzuli diete

Bi herritarrek Bilbo eta Bangkok arteko joan-etorriko txartelak erosi zituzten Internet bidez bidaia-bitartekari bati, eta aseguru bat ere kontratatu zuten bidaia ezeztatze aukera emango ziena ("anulación plus vuelo"). Guztiara, 2.582 euro ordaindu zuten. Emakumea haurdun zegoen, eta arazo batzuk sortu zitzaizkionez, bidaia ezeztatzea erabaki zuen bikoteak. Abiatu baino 18 egun lehenago jakinarazi zioten saltzaileari, eta diru guztia itzul ziezaiela eskatu zioten, baina 730 euro soilik eman zizkien. Hori ikusita, auzitara jo zuten gainerakoa eskatzeko. Merkataritza arloko Bilboko 2. Auzitegiak arrazoia eman zien salatzaleei (2012ko abenduaren 18koa da epaia), eta eskatu zuten dirua itzuli behar izan zuten enpresak (1.853 euro). Enpresak adierazi zuten ez zela bidezkoa ordain hori eskatzea, tarifa merkatua zuten txartelak zirelako, baina ez zuten frogatu halako oharrik egin zuten kontratatzean. Epailearen esanetan, enpresak ez zuten zehaztu zergatik ez zegoen itzulke-ta-aseguru bat aplikatzea, zeinak 10 euroko gainprezioa zuen.

GEHIEGIZKO KLAUSULAK HIPOTEKAN

Hipoteka exekutatu diote kuota ez ordaintzeagatik eta, etxetik kaleratu ostean, epaileari eskatu dio baliorik gabe utz ditzala hipotekaren gehiegizko klausulak eta hipoteka exekutatzea bera

Hipoteka-mailegu baten hartzaileak lau kuota utziak zituen ordaindu gabe. Etxea enkantean jarri zuten, eta bezeroak hipoteka eskatu zuten aurrezki kuxari eman zioten, tasazio-balioaren %50ean. Ondoren, etxetik kanporatu zuten pertsonak salaketa jarri zuen, eta eskatu zuten baliorik gabe utz zitzatela, gehiegizkoak zirelakoan, bankuarekin egin zuten kontratuko klausula batzuk eta etxe-kaleratzea ekarri zuten prozedura bera. Salaketari horrek zalantza eragin zizkion epaileari, eta galdera helarazi zion Europako Batasuneko Justizia Auzitegiari, hark erabaki zezan gehiegizkoak ziren edo ez maileguaren zenbait klausula, eta galdetu zion, halaber, Espainian hipoteka exekutatzeko erabiltzen den lege-sistemak murriztu egiten dituen kontsumitzailearen eskubideei dagokien babes eta zaintza eragingarria. Europako Auzitegiak esandakoari jarraituz, Merkataritza arloko Bartzelonako 3. Auzitegiak erabaki zuen gehiegizkoa dela hipoteka alde aurretik amaitzat ematea kuota bakarra ordaindu gabe uzteagatik. Honako klausula hauek jo zituen gehiegizko eta baliogabe: ordaindu gabe utzitakoaren berandutze-interesak %18,75ean ezartzen zituena eta kuxari aukera ematen ziona aldebakarrez erabakitzearen kopurua eska zezakeen. Eta onartzen du kontsumitzaile hark ez zuela modurik izan etxetik kaleratu baino lehen bere burua babesteko gehiegizko klausuletatik, eta esaten du, hipoteka alde aurretik amaitzat ematea baliogabea izanik, hiru mila euro pasatxo soilik eskatzen ahal zizkiotela, eta ez dela bidezkoa 140.000 euroren balioagatik exekutatzea.

TELEBISTA MATXURATU ZAIO BERMEALDIAN

Erosi zuten telebista hondatu egin da urtebete igarota, eta beharrezko pieza jada ez dute egin

Telebista erosi eta handik urtebete, oraindik bermealdian zela, irudirik ematen ez zuela geratu zen. Saiatu ziren konpontzen, baina ezin izan zuten, hondatu zen piezaren ordezkioak egiteari utzia ziotelako. Kontsumitzaileak auzitara jo eta ordaindu zituen 780 euroak itzul ziezazkiotela eskatu zuten, eta Pontevedrako Probintzia Auzitegiak horixe egitera zigortu zuen saltokia (2012ko azaroaren 2koa da epaia). Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Legeak esaten du kontsumitzaileak eskubidea duela bermealdian dagoena konpon diezaioten, ordeztu edo kontratua baliorik gabe utzi. Beraz, produktua konpontzen saiatu baina hura ez bada egokitzen kontratuan ageri diren baldintzetara, aukera dago produktua ordezkatzeko, prezioa merkatuko edo kontratua eteteko, eta hirugarren aukera hori bidezkotzat jotzen da konpontzeko lanak ez direnean egin zentzuzko epe batean.

