



Etxeko aseguruak kontratatu nuen duela bi urte. Prezio ona iruditu zitzaidan, baina bigarren urtean igo egin zidaten prima edo saria. Orain berriz igo zait, eta beste konpainia batera aldatu nahi dut. Telefonoz deitu diet, baina esan didate pasatu egin zaidala epea. Egin al dezaket zerbait?

Urtebeteko iraupena duen aseguru baten kontratua modu automatikoan ez luzatzeko, amaiera eguna baino bi hilabete lehenago jakinarazi behar zaio konpainiari. Idatziz egitea komeni da, frogatzeko moduan, eta ez telefonoz. Epea pasatu bada, polizan ikusi beharko litzateke noiz amaitzen den urtebeteko aseguru eta noiz jakinarazi dizuten hurrengo prima igo egingo dela. Kontratu hartu behar da, dena den, aseguru-kontratuaren funtsezko elementuetako bat aldatzeko, prima adibidez, bi aldeek ados egon behar dute. Aseguruaren Zuzendaritza Nagusiaren arabera, bi aukera daude: batetik, prima aldaketa kontratu bertan aurreikusia egotea eta han zehaztea

zenbatekoa izango den edo, gutxienez, zer bitartekoren bidez kalkulatu diren automatikoki. Hala ere, ez da beharrezkoa aseguru-hartzaileak onespina ematea, aseguruak kontratatu zuen garaian eman zuelako. Bestetik, prima aldaketa ez egotea aurreikusia. Hala balitz, kontratua bukatu baino bi hilabete lehenago jakinarazi behar zaio aseguru-hartzaileari, eta hark onartu egin behar du. Igoera onartzen ez badu, konpainiak uko egin diezaike kontratua luzatzeari. Beraz, aseguru-hartzailearen onespinarekin soilik ezar daiteke igoera, eta hark konpainiari jakinarazten badio ez dagoela ados, aseguru-etxeak aurreko aldiko prima bera ezarri beharko dio.



Gau batzuk hotel batean pasatzeko eskaintza onartu nuen, oso prezio onean. Lehenik erreserba ordaindu behar nuen, eta gero pasahitz bat bidaliko zidaten, web-orrian sartu eta haien eskaintzetako bat aukeratzeko. Onartu egin nuen: nire kontutik kobratu beharrekoa kobratu eta SMS bidez bidali didate pasahitza. Web-orrian sartzen naiz, eta hotel guztietan esaten didate mantenu erdia edo mantenu osoa hartu behar dudala, eta horien truke diru dezente ordaintzera behartu nahi naute. Lehen ez zidaten halakorik esan, eta dirua itzul diezadate nahi dut. Zer egin dezaket?

Konsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dute informazio egiazkoa, eraginkorra eta behar adinakoa jasotzeko ondasunen eta zerbitzuen inguruan, gaizki ulerturik ez eragiteko moduan. Eta urrutitik egiten diren salmentetan, zazpi egunen barruan uko egiteko eskubidea ere badute azalpenik eman beharrik izan gabe (kontratua sinatzen den unetik hasten dira kontatzen egunak). Denbora tarte hori igarotzen denean, eskubide hori baliorik gabe geratzen da, non eta enpresaburuak ez dion bezeroari adierazi, legeak agindu bezala, uko egiteko eskubidea duela. Hala ere, hiru hilabeteraino luzatzen da epea.

Dena den, eskubide hori ez da ezartzen ostatu-zerbitzuak urrutitik kontratatzen direnean, baldin eta enpresaburuak konpromisoa hartzen badu zerbitzua data jakin batean eskaintzeko. Nahiz eta zure kasuan hala izan daitekeela dirudien arren, pentsa liteke, halaber, zerbitzuaz gozatze-ko egunak zehaztu gabe geratu direla. Horregatik, zure udalerriko edo probintziako kontsumo zerbitzuetara joan behar zenuke, eta eskatu kontratua baliorik gabe utzi eta ordaindutako dirua itzul diezazutela, zerbitzuari uko egin nahi diozualako edo, bestela, informazioa okerrekoa eta osatu gabea izan delako.

DUDA LEGALAK

consultoriolegal@consumer.es

Legearekin zerikusirik duen dudarik izanez gero, emaila bidali dezakezu aldizkari honetara. Kasu bakoitzaren aukerak aztertzen 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, konsumitzaileen 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.



BEMEEI BURUZKO EUROPAKO ARAUDIA

Ibilgailu bat erosteko kontratua baliogabetzeko eskatu du, hondatuta dagoelako.

Konsumitzaile batek auto bat erosi zuen. Euria egiten zuenean, ura sartzen zitzaion. Berme aldiaren egin zizkioten konponketak ez ziren eraginkorrak izan, eta beste auto bat eman ziezaiotela eskatu zuen, baina azkenean auzitara jo behar izan zuen, eta salerosketa kontratua baliorik gabe gera zedila eta ordaindutako dirua itzul ziezaiotela eskatu zuen. Badajozko Lehen Auzialdiko 2. Epaitegiak erabaki zuen ez zela bidezkoa kontratua baliogabetzea, akatsa garrantzi gutxikoa zelako. Onartzen du egokia izan zitekeela diru gutxiago ordaindu behar izatea, baina dio ez dezakeela halakorik erabaki, salatzaileak ez zuelako eskatu. Gainera, Espainiako auzibide zuzenbideak galazte egiten du, ez baitu onartzen ez konsumitzaileak bere eskaria alda dezan, ez beste salaketa bat jar dezan horretarako. Ikusirik epaitegi horrek nolako zailtasunak jarri zituen bermeari dagozkion eskubideak gauzatzeko, Europako Justizia Auzitegira jo zuen. Eta hark erabaki zuen bermeei buruzko Europako araudia ez datorrela bat Espainiakoarekin, azken horrek ez duelako aukerarik ematen epaile nazionalak ofizios erabaki dezaten prezioa murriztea.

ASEGURU-KONTRATUEI BURUZKO LEGEA

Autoa semeari utzi dio, hark istripua izan du eta aseguruak ez du erantzun

Auto baten jabeak 19 urteko semeari utzi zion ibilgailua, eta hark istripu bat izan zuen. Arrisku guztirako aseguruaren zuzenbideak ez ziren eraginkorrak izan, eta beste auto bat eman ziezaiotela eskatu zuen, baina azkenean auzitara jo behar izan zuen, eta salerosketa kontratua baliorik gabe gera zedila eta ordaindutako dirua itzul ziezaiotela eskatu zuen. Hauxe zioen polizak: "Aseguru-hartzaileak adierazten du autoa ez duela gidatuko 25 urtez azpiko inork eta/edo gida-baimenarekin bi urte baino gutxiago daramatzen inork". Ciudad Realeko Probintzia Auzitegiaren iritziak, bidezkoa zen aseguru-etxeak kalte-ordain partzial bat ematea. Semeak noizean behin erabiltzeak areagotu egiten zuen arriskua eta prima garestitu egingo zatekeen; gainera, aseguru-konpainiari ez zioten deus jakinarazi. Auzitegiaren iritziak, Kontratuari buruzko Legeak esaten duena ezarri behar zen: hartzaileak arriskua handitu dela jakinarazi aurretik gertatzen bada istripua, aseguruaren zerbitzua murriztu egingo da, primaren eta arrisku handiagokoari egokitzeko litzaiotkeen artean egongo litzatekeen aldearen proportzio berean. Hortaz, 3.362 euroko zigorra ezartzen du, ibilgailuaren hondakinak aseguruaren esku utziz gero, eta 1.502 eurokoa hondakin horiek aseguru-hartzailearen esku geratuz gero.

ZORU ETA SABAI KLAUSULAK

Maileguari zoru klausula gehi interesak ezarri eta kobratu behar ez zituenak kobratzeagatik, dirua itzultzera zigortu dute banku bat

Herritar batzuek interes aldakorrek mailegu bat hitzartu zuten, %12ko sabaia eta %3ko zorua zuena. Auzitara jo zuten eta eskatu zuten mailegua baliorik gabe utzi zezatela eta zoru klausularen gainetik gehiegizko kopuruan kobratu zutena itzul ziezaiotela. Santanderko Merkataritza arloko 1. Epaitegiak aintzat hartu zuen salaketa, eta arrazoi eman zien. Beste zenbait argudioren artean epaileak dioenez, zoru klausularen ondorioz, gutxienezko interes finkoa zuen mailegua ordaintzen ari zen konsumitzailea. Baliogabe jo zuen klausula, eta kontratutik kentzera behartu zuen bankua. Ekintza indibiduala izaki eta ez kolektiboa, bidegabeki kobratu dieten dirua itzultzera behartzen du bankua, eta interesak ere bai; horretaz gain, amortizazio-koadroa berriz kalkulatzeko betebeharra ezartzen dio, sinatu zenetik hasita.

