



Telefono bat erosi nuen operadore baten *on-line* zerbitzuaren bidez. Eskuratzen nuenean ordain nezakeela esan zidaten eta ni bizi naitzen hirian daukaten denda batean har nezakeela. Onartu egin nuen aukera hori, eta telefonoa iritsi zenean, finantzaketa sinatu eta pakea eman zidaten. Irekin nuen, eta ohartu nintzen telefonoa handiegia zela, eta aldatu egin nahi nuela adierazi nien mezu elektronikoz bidez, edo bestela dirua itzuli ziezadatelako eskatu nien. Baina eragozpenak besterik ez didate jartzen. Zer-nolako eskubideak ditut?

Urrutitik egiten diren kontratazioetan, *on-line* erakoetan, adibidez, kontsumitzaileak eskubidea du produktua jaso eta hurrengo zazpi lanegunetan uko egiteko. Enpresaburuak eskubide horren berri eman behar zizun eta uko egiteko dokumentu bat ere bai, eta, beraz, epea hiru hilabetera luzatuko litzateke. Badira salbuespen batzuk eskubide horri eragiten diotenak, batez ere kontsumitzailearen berezitasunak aintzat hartuz egiten diren produktuetan edo produktu pertsonalizatuetan, edo berez itzuli ezin direnetan. Gure ustez,

ordea, zu ez zaude egoera horretan. Gainera, enpresaburuak mailegu bat eman badu prezioa finantzatzeko, uko egiteko eskubidea erabiltzen denean, mailegua baliorik gabe geratzen da eta kontsumitzaileari ezin zaio zigorrik jarri, nahiz eta enpresaburuak eska diezaiokkeen bere gain har dezala ondasuna itzultzeak izan duen kostua. Gomendatzen dizugu erabil dezazula uko egiteko edo kontratua baliogabetzeko eskubidea burofax bidez, edo kontsumitzailea informatzeko bulego baten bidez.



Aitaren herentziari dagokion dokumentazioa tramitatzen ari naiz. Diru pixka bat hartuko nuke eta hipoteka oraindik ordaindua ez duen pisu bat (hiru urte geratzen dira guztia ordaintzeko). Nire asmoa da pisuan bizitzea eta hipoteka horren kuotak ordaintzea. Nire zalantza da ea bankuak eskatuko ote dizkidan diru-sarreraren eta papir-kontu guztien agiriak, eta nire asmoari ezetz esango ote dion langabezia-saria jasotzen ari naizelako. Egin al dezake halakorik?

Herentziaren eskritura egin aurretik, galde eza zu zure aitak ba ote zuen bizitza-asegururik. Horretarako, heriotzagatik estaldura-asegurua ziurtagiria eskatu Azken Nahien Erregistro Nagusian (Espainiako Justizia Ministerioaren menpeko erakundea da). Hipotekari dagokionez, herentzia bat tarteko denean, oinordekoek hartzen dute hildakoaren lekua hari zegozkion eskubide eta betebeharrak. Herentziaren karga guztien ardura hartuko dute, hipotekarena ere bai, baina ez ondoretzan edo herentzia bidez jaso dituzten ondasunena soilik, baita hildakoaren izenean geratu diren ere. Oinordeko bakarra zuen bazara, bankua behartuta dago hipotekaren titular gisa eta hura ordaintzeko arduradun bakar gisa zuen onartzerik, eta ez du

eskumenik oinordetza horri ezezkoa emateko. Besterik da, ordea, oinordeko bat baino gehiagotzat izatea eta herentzia-agiriak esatea horietako batek soilik erantzun beharko diola hipotekari, finka edo ondasunaren hartzaileak hain zuzen, eta gainerako oinordekoak libre geratzea betebeharrak. Kasua hori balitz, bankuari dagokio maileguaren titulartasuna aldatzeko onespina ematea, eta hori egiteko, gerta liteke zenbait dokumentu eskatzea, besteak beste errenta-adierazpena, azken soldaten ziurtagiriak... Onespenerik emango ez balu, gerta daiten bankuak oinordeko guztien aurka jotzea. Bestalde, orain ordaintzen ari zaren alokairua dela eta, irakur ezazu arretaz kontratua, agian kalteordaina eman beharko diozu-eta alokatzaileari.

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 bakarria orrialde hauetako ia 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.



EZ AURREKONTU IDATZIRIK, EZ KONTRATU SINATURIK

Ekarri dizkioten altzariak ez dira agindutako materialez eginak eta hitzartu baino diru gehiago eskatu diote

Kontsumitzaile batek altzari batzuk erosi eta 1.500 euro aurreratutako zituen. Behin etxera ekarri zizkionean, falta zen dirua ordain zezala eskatu zion saltzaileak. Baina aurrekontu idatzirik ez zegoenez eta kontraturik ere ez, desadostasuna sortu zen kopuruaren gainean, hitzartu zuten baino gehiago eskatzen zuelako saltzaileak bezeroaren iritziz, eta uko egin zion ordaintzeari. Gainera, adierazi zion altzariak ez zirela agindutako materialez eginak. Saltzaileak salaketa jarri zuen kontsumitzailearen aurka, eta zor zion dirua ordain zezala eskatu zion, baina kontraturik ez zuten egin, galdu egin zuten epaiek. Ciudad Realgo Probintzia Auzitegiak 2012ko irailaren 28an emandako epaian esaten du saltzailea behartuta dagoela kontsumitzaileei informazio osatua ematera prezioari eta ordaintzeko moduari buruz. Kasu horretan, ez zuen egoki bete legeak agintzen duena, ez zuen frogatu zenbateko prezioa adostu zuten eta zer-nolako kalitatea eta ezaugarriak behar zituzten altzariak; ondorioz, ezin zion kontsumitzaileari eskatu hark bete zezala hitzartu zutena. Auzitegiak baliarik gabe utzi zuen salerosketa, eta saltzaileak dirua itzuli behar izan zion, kalte-ordaina eman, altzariak etxetik atera eta epaiekaren kostuak ordaindu.

HIPOTEKA EXEKUTATZEKO ESPAINIAKO ARAUDIA

Hipoteka exekutatze eta etxetik kaleratzeko Espainiako prozedura ez dator bat kontsumitzaileekin egindako kontratuen gehiegizko klausulak arautzen dituen Europako zuzentarauarekin

Pertsona batek hipoteka eskatu zuen baina utzi egin zion kuotak ordaintzeari, eta, ondorioz, hipoteka exekutatze auzibidea hasi zen, eta etxebizitza enkanterik publikoan emateko saioa ere egin zuten. Inork ez zuen eskaintzarik aurkeztu enkanterik, eta bezeroak hipoteka eskatu zuen aurrezki kutxari eman zitoten, baliu zutenaren %50ean, eta ordu arteko jabea etxetik bota zuten. Handik zenbait egunetara, salaketa jarri zuen auzitegian, eta mailegu-kontratuaren klausula bat baliogabetzeko eskatu zuen, gehiegizkoa zelakoan. Salaketari horren aurrean, Merkataritza arloko Bartzelonako 3. Auzitegiak galdera helarazi zion Europako Batasuneko Justizia Auzitegiari 2011. urtean, esan zezan Espainian hipoteka exekutatze erabiltzen den prozedura bat ote datorren gehiegizko klausulen Europako araudiak kontsumitzaileei eskaini nahi dien babesarekin. Espainiako araudiak ez du uzten epaile batek neurriak har ditzan hipoteka-exekutatzea eta etxe-kaleratzea geldiarazteko, kontsumitzaile batek salaketa bat jartzen duenean maileguaren klausula bat gehiegizkoa dela iritzita. Eta 2013ko martxoaren 14ko epaian, Europako Batasuneko Justizia Auzitegiak adierazi du Espainiako araudia, hipotekak exekutatzeak, ez datorrela bat Europakoarekin, ez duelako aukerarik ematen kontsumitzaileak aurka egin diezaioten exekuzioari eta etxe-kaleratzeari kontratuan ageri den klausula bat gehiegizkoa denean.

ZERBITZU OSAGARRIAK FROGATZEA

Kontu korrontea gorrian utzi, eta %29 kobratu diote berankortasun-interesetan, eta zorpekoaren komisioak ere kendu dizkiote

Banku batek salaketa jarri zuen kontu korrontean jabe zen bezero baten aurka, kontua gorrian utzi zuela eta interesak eta bestelako kopuru batzuk ordain zitzala eskatzeko. Bezeroak ez zuen onartu, eta argudiatu zuen ez zela bidetzeko zorpekoagatik komisioak kobratu izana eta horiek itzuli egin behar zizkiotela. 2012. urteko azaroaren 26an eman zuten epaia Picassent-eko Lehen Auzialdiko 1. Auzitegiak epailearen iritziz, bankuak ez zuen kobratu behar komisio hori, ez zegoelako horretarako arrazoirik. Bankuak argudiatu zuen komisio horrekin bezeroari emandako zerbitzu osagarri bat ordaindu nahi izan zuela, baina epaileak bezeroari eman zion arrazoiak; adierazi zuen bankuak ez zuela frogatu zerbitzu osagarri hori eman zionik, kontratua egiterakoan finkatuta geratu zirenetatik aldentzen zenik; kontratuan, gainera, ontzat jotzen zen bezeroak zorpekoak izatea. Hori dela eta, ez zen onargarria komisio bat kobratzea kontua gorrian uzteagatik. Bankuak arrisku hori hartu zuen bere garaian, interes handiak hitzartzearen truke; ondorioz, ez zen arrazoirik zorpekoagatik komisioa kobratzeko, eta, interesak ere kobratu zituztenez, bi aldiz kobratzea egotzi zion epaileak, eta bidegabe aberastea.

