



Telebista-zerbitzu bateko bezero izateari utzi nionean eskaintza merkeago bat egin zidaten, 18 hilabetez irauteko baldintzapean. Konbentzitu ninduten eta beste norbaitekin jarri, hark elkarrizketa graba zezan. Ez zidaten deus ere esaten, ostera, ez eskaintzen zidaten prezioaren inguruan eta ez deskontuen inguruan ere, eta nik uko egiten nion baiezkoa esateari. Behin baino gehiagotan eten zuten grabazioa. Azkenean, grabatu genuen, teknikari bat etorri zen instalazioa egitera eta kontratua utzi zidan. Handik lau hilabetera, faktura bat iritsi zitzaidan, eskaini zidatena halako bikoa, eta esan zidaten prezio hark %50eko deskontua zuela eta lehen hiru hilabeterako soilik zela, eta kontratua eteten banuen 200 eurotik gorako zigorra ordaindu beharko nuela. Zer egin dezaket?

Gomendatzen dizugu kontratua irakur dezazula, bereziki prezioaren atala, iraupenarena eta alde zuretik kontratua etetearen ondorioei dagozkienak. Ondoren, dokumentazio guztia hartu eta zure udalerriko edo probintziako kontsumo-zerbitzuetara jo behar duzu, eta erreklamazio bat jarri. Iruditzen zaigu, gaitzki-ultertze baten ondorioz, akats bat gertatu dela adostasuna ematean, eta horrek baliorik gabe utziko luke kontratua, baina, segur aski, ez duzu frogarik izango hori egiaztatzeko. Hala ere, erreklamazioa jarri behar zenuke, eta argi adierazi zer-nolako gorabeherak izan zenituen

telefono bidez kontratatzeke orduan, eta eskatu behar zenuke kontratua baliorik gabe utzi nahi duzula, inola diru-zigorrik ordaindu gabe. Kontsumo-zerbitzuen bitartekaritzak akordioak lortuko ez balu, kontsumo-arbitrajera jo behar zenuke, eta han eskatu zerbitzua ematen duen enpresak grabazioa aurkez dezala eta hari lotutako gorabehera guztien berri ere eman dezala. Oro har, telefono bidezko kontratuak egiten direnean, ongi frogatzeko moduan egin behar zaio uko kontratuari (burofax bidez edo, gutxienez, mezu elektronikoko bat eta gutun zertifikatu bat bidalita), zazpi laneguneko epean.



Laser bidezko depilazioa egiten duen zentro batera joan naiz, eta lehenbiziko saioetan dena ongi aterata da, baina azkenekoek erreduz eragin dizkidate. Crema bat eman didate, eta esan didate joango zaizkidala, baina kezkatuta nago. Jakin nahi nuke nola jokatu behar dudan behin hau gertatuta.

Epaia askotan zigortu dituzte fotodepilazio-tratamenduak eman eta erreduz eragin dituztenak, batez ere bigarren graduak, baina baita lehen graduak ere, ondorio estetikoak utzi izan dizkiotela bezeroari. Horregatik, eta lehen pauso gisa, berehala osasun zerbitzuetara jotzea komeni da, medikuak ikus dezan, eta eskatu behar da txostenean idatzita jar dezatela zergatik joan garen kontsultara, zer diagnostiko egin duen medikuak eta zer-nolako sendabidea jarri digun. Gorde itzazu fakturak,

zerbitzuaren aurrekontua, ordainagiriak, onepen informatuaren dokumentua eta laser bidezko depilazioari eta haren arriskuei buruzko eskuorriak. Bigarren pauso gisa, burofax bat bidali behar zenuke fotodepilazio zentrori, eta adierazi zer-nolako kalteak eragin dizkizuten, zer tratamendu hartu duzun, eta jakinarazi dagozkizun kalte-ordainak eskatuko dituzula. Kontsumitzailearen Legeak dioenez, zerbitzu-emaielen betebeharra da kontsumitzaileei eragiten dizkieten kalte-galerei erantzutea.

DUDA LEGALAK

consultoriolegal@consumer.es

Legearekin zerikusirik duen dudarik izanez gero, emaila bidali dezakezu aldizkari honetara. Kasu bakoitzaren aukerak aztertu ondoren, EROSKI CONSUMERen zerbitzu juridikoei 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.



GEHIEGIERIAK ETXEJABE ELKARTEAREN KLAUSULETAN

Gehiegizkotzat jo dute igogailuari mantentze-lanak egiteko kontratuaren iraupena, eta irabazi egin dute epaiketa

2004. urtean, etxejabe elkarte batek bi igogailuri mantentze-lanak egiteko kontratuak sinatu zituen bost urterako. Klausula batean, kontratuak automatikoki luzatzeko aukera ageri zen, hamabost urterako, eta epe hori bukatu baino lehen eten nahi izanez gero, diru-zigorra ordaindu beharko zuten: geratzen zen aldiari zegokion fakturazioaren %50, hain zuzen. 2011. urtean, etxejabe elkarteak enpresari jakinarazi zion kontratua eten egin nahi zuela, eta enpresak salaketa jarri zuen elkartearen aurka, kontratuak 2014. urte arte luzatuta zeudelako, eta, zigor gisa, geratzen zen fakturazioaren %50 ordain zezatela eskatu zien: 5.886 euro. A Coruña-ko Probintzia Auzitegiak, ordea, Kontsumitzaileak Babesteko Lege Orokorrari jarraituz, absolutu egin zuen elkartea. Lege horrek esaten du zerbitzu jarraituak emateko kontratuen klausulak fede onaren aurkakoak direla iraupen-aldi luzeegiak ezartzen dituztenean. Eta A Coruña-ko Probintzia Auzitegiaren iritziz, kontratuak gutxienez bost urteko iraupena izatea gehiegizkoa zen, eta klausula, berriz, neurritz kanpoko.

BIGARREN ESKUKO AUTOAK: BERMEAK

Bigarren eskuko auto bat erosi du, baina maiz-maiz matxuratzen zaio

Kontsumitzaile batek bigarren eskuko ibilgailu bat erosi zuen (71.810 kilometro) 6.500 euroan. Urtebeteko bermea zuen, eta tarte horretan, sei bat aldiz eraman behar izan zuen autoa garajera, nahiz eta azken aldiko konponketa saltzaileak ez zuen bere gain hartu, urtebete igarora baitzen erosi zuenetik eta bermea amaitua zuelako, haren esanetan. Bezeroak auzitara jo zuen, kontratua baliorik gabe uzteko eskatu zuen eta itzul ziezaiotela autoa erosteagatik ordaindu zuena eta beste 2.190 euro: 1.190 euro konponketengatik eta 1.000 euro kalte moralengatik, baina galdu egin zuen epaiketa. Epaileak adierazi zuen ezin dela espero izan bigarren eskuko ondasunek guztiz ongi funtziona dezatela, berriak izango balira bezala. Baina erosleak helegitea jarri zuen Burgosko Probintzia Auzitegian, eta hark 2013ko ekainaren 4an eman zuen epaia: adierazi zuenez, ez zegoen frogarik saltzaileak kontratua bete ez zuela esateko eta, ondorioz, ez zitekeen kontratua eten, baina onartzen zuen bezeroak 2.190 euroko kaltea jasan zuela, bai konponketak ordaindu behar izan zituelako eta bai garajera maiz-maiz joan behar izan zuelako.



HIPOTEKAK: ZORU-SABAIEN KLAUSULAK

Bankua zigortu egin dute bezeroari 4.546 euro itzultzera, hipotekaren zoru-sabaien klausula ezarri eta gehiegizko kopuru hori kobratu diolako.

Hipotekaren zoru-sabaien klausula zeukan herritar batek salaketa jarri zuen bankuaren aurka, eta baldintza orokor hori baliorik gabe uzteko eskatu zuen, gehiegizkoa zelakoan. Ezaba zezatela eskatu zuen, eta 4.547 euro itzul ziezazkiotela, gehiegizko kopuru hori ordaindu zuela iruditzen zitzaiziolako klausularen ondorioz. Euriborra gehi 0,90eko interes aldakorra hitzartua zuen bankuarekin, baina klausulak esaten zuen urteko interes-tasa nominala berraztertzeke garaia heltzen zenean, ez zela izango ez %15a baino handiagoa eta ez %3,25a baino txikiagoa. Eta irabazi egin zuen auzia. Malagako Merkataritza arloko Bigarren Epaitegiaren esanetan (2013ko maiatzaren 23koa da epaia), bankuak frogatu egin behar zuen bezeroari aurrez jakinarazi ziola, zehatz-mehatz, zer esan nahi zuen klausula horrek. Eta, epailearen iritziz, ez zuen hala egin, eta nahiz eta eskaintza loteslean hala ageri zen, praktikan, eskaintza loteslea zera izaten da, non sinatu behar den adieraztea; notarioaren jarduna, berriz, informazioa azkar-azkar irakurtzera mugatzen da. Hori dela eta, aintzat hartu zuen bezeroaren salaketa, eta kobratu zizkion kopuru guztiak itzuli behar izan zituen bankuak.

