

AHOLKULARITZA

info@consumer.es

Idatzi eta zure arazoa konpontzeko bide egokiena zein izan daitekeen aholkatuko dizugu

Auzia aztertu ondoren, CONSUMER EROSKIren zerbitzu juridikoek esango dizute zure kasuan jarduera egokiena zein izan litekeen. Orientabidea baino ez da. Kasu bakoitzaren ezaugarriek sententzian eragina izan dezakete.

Bidali arazoa azaltzen duen gutuna. Eta berarekin batera auziaren inguruko dokumentazioaren fotokopiak. Eskura dituzunak. Orrialdeotan argitaratzen duguna izango da auziari emango zaion erantzun bakarra.

CONSUMER EROSKI aldizkaria San Agustin auzoa z/g 48230 Elorrio (Bizkaia)

Entsaladan azal gogor bat egokitu eta bi endodontzia apurtu zaizkio itsas bidaia batean, baina inork ez du nahi hartu horren ardura



Honako ezbehar hau eduki nuen iaz itsas bidaia batean: ontzian afaltzen ari ginela, intxaur azal bat eraman nuen ahora oharkabean, en-

tsalada jaten ari nintzela, eta bi endodontzia apurtu zitzaizkidan. Erizaintzara jo nuen, esana baitzidaten medikua estomatologiako espezialista zela. Ez zen egia, ordea, eta, gainera, ez zeukaten inolako tresneriarik halako ezbeharrei erantzuteko. Salaketa jarri nuen hantxe bertan, gurekin mahaian zeudenak lekuko zirela; zer gertatu zitzaidan adierazi nuen, eta medikuak sinatuta aurkeztu nuen. Eta Espainiara itzuli nintzenean, bidaia agentziaren aurkako salaketa jarri nuen, egin zidaten kaltearen ardura bere gain har zezan. Lau hilabeteren buruan erantzun zidaten: haiek ez omen dute erantzukizunik. Zer egin dezaket?

Hasteko, behintzat, epaitegietara jo gabe konpontzea komeni da; alegia, bi aldeak ados jartzea, eta sortu den kalteari ordain adostua ematea. Hori egin ezin bada, kalteak epaitegietara jo dezake edo, nahiago badu, erreklamazioa jar dezake Kontsumitzaileen Informaziorako Udala Bulegoan, bere herrian. Baina salaketa jarria badu, abokatu bat hartzea litzateke onena. Bidaia konbinatu bateko zati da itsas bidaia, eta, beraz, bidaia agentziaren aurkako salaketa edo erreklamazioa jar dezakezu eta baita itsas bidaia antolatzen duen handizkako saltzailearen aurkako ere. Bidaia agentzietan ardurak eta erantzukizunak eskatzeko epea bi urtekoa da, eta oraindik baduzu denbora, baina utzikieriaz jokatu izanagatik erantzukizunak eskatu nahi dituenak, Kode Zibilararen 1902 artikuluari jarraiki, urtebeteko epea du. Beraz, denbora pasatzen utzi gabe, hasi duzun bideari jarraitzeko esango genizuke. Komeni da frogua gisa balio duten dokumentu guztiak biltzea, eta lekukoaren telefono eta helbideak ere bai, ahal izanez gero. //

Lapurreta aseguru bat egin zuen eskuko telefonoarentzat, baina konpainiak ez du erantzun nahi, bortxarrik gabe ebatsi ziotelako



Duela urtebete eskas, eskuko telefonoa erosi nuen; lapurreta aseguru ere eskaini zidaten dendan bertan, eta hartu nuen hura ere. Duela

gutxi poltsa lapurtu didate, eta telefonoa ere hantxe neraman. Aseguru konpainiak, ordea, ez dit ezertxo ere ordaindu nahi, bortxarrik gabe ebatsi omen didatelako. Zer egin dezaket?

Aseguruen arloan oso zabal ulertzen dute lapurreta kontzeptua, eta beti ez dator bat lege arloan ematen zaion esanahiarekin. Zigor Kodearen ikuspegitik, indarkeria erabiltzen denean edo pertsonen kontra larderiaz jokatzeko denean, hori lapurreta da. Ebastea, berriz, zera da, besteren ondasun bat bortzikieriarik erabili gabe hartzea. Zuk salaketa jarri zenuenean, bortzikieriarik gabeko ekintza izan zela adieraziko zenion Poliziarri, eta hortik ondorioztatuko zuten ebatsi egin zizutela, ez lapurtu. Aseguru Kontratuaren legean, hala ere, lapurreta kontzeptuak zera adierazten du, aseguruak babesten dituen ondasunak legez kontra hartu dituela norbaitek, eta ez du bereizten bortxaz izan diren edo ez; ondorioz, auzitegiek onartzen dute polizak bere baitan hartu behar dituela lapurretak eta ebasketak, non eta aseguru jabeak kontrakoa onartzen ez duen. Horregatik, kaltea jasan duen pertsonak egiaztatu behar du ea sinatu zuen polizak berariaz esaten duen ebasketa kanpo geratzen dela. Halakorik esaten ez badu, aseguru konpainiak hartu behar du bere gain ordaintzeko ardura. Komeni zaizu erreklamazioa aurkeztea zure konpainiako Segurudunaren Defendatzaileari, eta azken buruan, Aseguruen Zuzendaritza Nagusira eramatea salaketa. Urrats horiek guztiak egiteko, lagungarria gerta dakizuke zure udaleko edo probintziako Kontsumo zerbitzuetara jotzea. //

epaileak



ADIN TXIKIKO BATEK EGINDAKO EROSKETA. Kontratuak ez du balio

Adin txikiko batek motorra erosi du gurasoei kendutako diruarekin

Hamasei urteko mutil batek motorra erosi zuen saltoki batean, eta haren izenean egin zioten ordainagiria, Nortasun Agiria erakutsita. Adin txikikoak, ordea, ez zeukan diru sarrerarik, eta gurasoei hartu zien dirua, 1.290 euro, haiek ezertxo ere jakin gabe. Erostenak isilean gorde zuen guztia, baina gurasoak, azkenean, ohartu ziren, eta saltzailearengana jo zuten, erosketa baliorik gabe utz zezan. Epaitegietatik kanpo ados jartzen saiatu ziren, baina lortu ez zuten, hamabost hilabeteren buruan, gurasoek salaketa jarri zuten saltzailearen kontra; kontratua baliorik gabe uzteko eskatu zuten, eta diru guztia itzultzeko –interesak barne–, motorra saltzaileari bueltatzeko truk. Eta epaileak arrazoi eman zien. Santa Cruz de Tenerifeko Auzitegiak baieztatu zuen mutilak ez zeukala behar adinako jardun gaitasunik salerosketa kontratuari balioa emateko. Ordaindutako diruaren interesei buruzko erabakia ere eman zuen epai berean (2007ko martxoaren 27koa da): motorra itzultzen den egunetik hasi behar zen kontatzen, ez erosi zen egunetik. //

METROA ETA KONTRATUZ KANPOKO ERANTZUKIZUNA. Bidaiarietara egintako kalteak

Bartzelonako metroaren ateak bi emakume harrapatu ditu

Bartzelonako metroa hartzerantz zihoazen bi emakume harrapatuta geratu ziren bagoiko atean, eta askatzen saiatu ziren arren, lurrera joan ziren gidariak ateak zabaldu zituztenean. Bi bidaiarietara min hartu zuten, eta salaketa jarri zuten metro konpainiaren aurka eta metroko aseguru etxearen aurka, eta kalte-ordainak ere eskatu zituztenez, bai batari eta bai besteari. Metroaren ardura daraman enpresak, ordea, uko egin zion ordaintzeari, haren ustez bi kaltetuek ez baitzuten argitu nola gertatu zitzaizen istripua. Bartzelonako Auzitegiak, hala ere, frogatuztat eman zuen metroak ez zeukala sistemarik ateak automatikoki irekiko zituenik norbait harrapatuta geratzen zenean. Auzitegiak funtsezko gertakartzat jo zuen abisurik ez eman izana ateak itxteko orduan (gidariak itxen ditu ateak, eskuz agindua emanda), bidaiarietara horri esker jakiten baitute jada ezin dela bagoira sartu edo handik irten. Arduragabekieriaz jokatzeko egotzi zion Bartzelonako metroari, eta 42.000 euro kalte-ordaina eman behar izan zion bi emakumeetako bati, eta 6.000 eurokoa besteari. 2007ko apirilaren 18ko epaia da horrako hori. //



ANTZEKO AUZIETAN ERABAKIAK ETA EPAIAK DESBERDINAK IZAN DAITEZKE

Gure atal honetan auzitegiek emandako epaiak jasotzen ditugu. Edukiari begiratzen diogu eta era guztiakoa zerbitzu eta produktuen kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat erabilgarri izan daitezkeenak aukeratu. Baina ezin da ahaztu, antzeko gertaeuren aurrean erabakiak desberdinak izan daitezkeela. Kontuan izan behar dira, besteak beste, eskura dauden frogak, alderdi bakoitzaren egoera eta epaia ematen duen tribunala.

TRAFIKO ZUZENDARITZAN TXOSTENA TRAMITATZEKO Kontsumitzaile bati egindako iruzurra

Auto saltoki bateko kudeatzaileak iruzur egin dio erosleari autoaren dokumentuekin

Kontsumitzaile batek bigarren eskuko autoa hartu zuen saltoki batean, eta hango kudeatzaileari agindu zion Madrilgo Trafiko Zuzendaritzan jakinaraz zezala jabe aldaketaren berri. Gainera, 60,10 euro ordaindu zituzten lan horiek egiteko; denbora baten buruan, ibilgailuaren dokumentuak iritsi zirela esan zioten. Baina Madrilgo Trafiko Zuzendaritzak sekula ez zuen esku artean eduki ibilgailu haren txostenik, eta auzia zigor epaitegira iritsi zen azkenean. Akusatua onartu zuen bere hutsa, baina ez erosleari iruzur egin nahi izan ziola; haren esanetan, agindua ez betetzea egotzi behar zioten, eta erantzukizun zibila eskatu. Epai saioan, ordea, frogatua geratu zen akusatua eroslea engainatzen saiatu zela, eta sinetsarazi nahi izan ziola egin beharreko jakinarazpenak egin zituela. Horregatik, 2007ko uztailaren 20ko epaian, Madrilgo Probintzia Auzitegiak isuna jarri zion –egunero 6 euro ordaintzera zigortu zuen, bi hilabetez–, eta ordaindu ezean, legeak ezartzen duen erantzukizun pertsonal subsidiarioari aurre egin beharko zion. //