

KONTSUMITZAILEEN ARAZO- ETA ESKAERA-MOTEI BURUZKO GIDA

Gida honek kontsumitzaileen arazo- eta eskaera-kategoriei buruzko azalpenak eskainiko ditu, baita kontsumitzaileari legozkiokeen zatiak betetzen laguntzeko adibide praktiko batzuk ere.

Eskainiko dizkizugun adibideak zuk zuek profesionalekiko transakzioen markoan aurki ditzakezunak dira eta eskaerak ere, hala dagokionean, profesionalei egin ahal izango dizkiezunak izango dira.

Zuk duzun arazoa gida honetan aipatutako arazoetako bat izateak ez du nahitaez esan nahi profesionalaren portaera ez denik zilegizkoa, ez eta maila juridikoan arrazoia zuk duzunik ere. Horixe bera esan dezakegu zure eskaerari dagokionean ere: formularioaren III. zatian aurkeztutako eskaera-mota —kontsumitzailearen eskaera— ez da zure eskubideen katalogo bat, profesionalei egin ohi zaizkien eskaera-moten adierazgarri izango den zerrenda soil bat baizik. Hori dela eta, ez ditu aurretik juzgatuko aplikagarri den legerian ezarritako eskubideak.

Zure arazoa deskribatzeko, hasteko nahikoa da gelaska bakar bat adieraztea. Dena dela, beharrezkoa izanez gero, hainbat gelaska adierazi ahal izango dituzu, arazo beraren hainbat alderdiren berri eman ahal izateko.

Har dezagun adibide praktiko bat: zuk sukaldea instalatzea enkargatu zenuen eta profesionalak sukaldearen zati bat baina ez du instalatu. Lanak amaitzeko egun jakin batean itzuliko zela zin egin zizun, baina oraindik ez da etorri. Gainera, hasieran hitzartu zenuenaren aurka, profesional horrek desplazamenduarengatik gastuak barne hartzen dituen faktura bat aurkeztu dizu. Formularioko zerrendaren bidez zure arazoaren alderdi guztiak deskribatu ahal izateko, gurutzea jarri ahal izango duzu 2, 4, 19 eta 32 gelasketan (I. atalean). Zure eskaera egiteari dagokionean ere, hainbat gelaskatan jarri beharko duzu gurutzea. Kasu honetan gurutzea 35, 43 eta 48 gelasketan (III. atalean) jarri ahal izango duzu, instalazioaren inguruko lanak amai ditzan, auzia abiarazi duen faktura ezezta dezan eta zuk ordaindu duzun zenbateko gehigarria itzul diezazun erreklamatzeko.

Kontsumitzaileek izandako arazoaren adibideak Formularioaren I. atala (1 - 34 gelaskak)

1. Produktua ez entregatzea: enkargatutako produktu bat ez dizute eman. Adibidez, posta bidez liburu bat enkargatu zenuen eta ez duzu jaso, edo denda batean garbigailu bat erosi zenuen eta ez dizute entregatu.

2. Zerbitzua ez gauzatzea edo zerbitzua guztiz ez gauzatzea: ez dizute zuk enkargatutako zerbitzua eskaini edo neurri batean baino ez dizute eskaini. Adibidez, ez dute instalatu zuk enkargatutako aurrefabrikatutako terraza; profesionalak zuk enkargatutako sukaldearen zati bat besterik ez du instalatu eta abar. Halaber, beste eraikuntza- edo instalazio-obren, konpontze- edo fabrikazio-lanen, garraioen edo beste zenbaiten eremuan zerbitzu bat ez eskaintzeko kasuan egon zaitezke. Kasu horietan ohikoa izaten da 29 gelaskan ere gurutze bat jarri ahal izatea.

3. Produktu bat entregatzerakoan atzeratzea: Zuk enkargatutako produktua ez dizute aurreikusitako datan entregatu, beranduago baizik. Kasu horretan adieraz ezazu horretarako aurreikusitako espazioan atzerapen horren iraupena. Adibidez, altzariak erosi zenituen eta saltzaileak ez dizkizu entregatu adostutako datan eta abar.

4. Zerbitzu bat gauzatzerakoan atzeratzea: Zuk eskatutako zerbitzua ez dizute eskaini aurreikusitako datan. Adieraz ezazu atzerapenaren iraupena horretarako aurreikusitako espazioan. Adibidez, zuk data jakin baterako sukalde ekipatua instalatzea enkargatu zenuen, baina hilabete beranduago ez dizute oraindik instalatu. Horrek ziurrenik kalteren bat sortuko zizun, gainera. Gelaska hau eraikuntza- edo instalazio-obren, konpontze- edo fabrikazio-lanen, garraioen eta abarren kasuan ere erabiltzen da. Atzerapen hori dela eta kalteren bat izan baduzu, 9 gelaskan gurutze bat eginez adieraz dezakezu.

5. Produktuaren akatsa: Zuk erositako produktua akastuna da edo ez dabil behar bezala. Adibidez, ondo ez dabilzan etxe-tresna elektrikoen, tresna telefonikoen, ordenadoreen, akatsen bat duten arropen kasuan. Deskriba ezazu akatsa zehatz-mehatz horretarako aurreikusitako espazioan.

6. Zerbitzua gauzatzerakoan akatsa egitea: Zuk eskatutako zerbitzua ez da profesionalarekin hitzartu zen gisan eskaini edo zerbitzuak ez du izan espero zitekeen arrazoizko kalitatea, batez ere bere bereizgarria, marka, prezioa eta abar kontuan hartuta. Adibidez, aparatu bat behar bezala ez konpontzea, eraikuntza- edo instalazio-obrak gaizki gauzatzea, bidaiaren antolatzaileak zin egindakoak baino kalitate txikiagoa duen hotelean ostatu hartzea eta abar. Deskriba ezazu akatsa zehatz-mehatz horretarako aurreikusitako lekuan.

7. Eskatutakoarekin bat ez datorren produktua: Emandako produktua ez dator bat enkargatutako produktuarekin. Adibidez, zuk postaz produktu bat enkargatu zenuen eta jaso duzun produktua ez dator bat katalogoan agertzen denarekin, beste produktu bat da. Edo, profesionalak alkandora urdin bat bidali dizu berdearen orde, edo denda batean marka jakin bateko ordenadorearen azken modeloa aukeratu zenuen eta marka bereko ordenadore bat ekarri dizute, baina modelo zaharragoa, maila gutxiagokoa eta abar.

8. Enkargatu gabeko produktuak/zerbitzuak: Zuk berariaz enkargatu ez duzun produktu edo zerbitzu bat onar dezazun nahi dute. Adibidez, zure kreditu-txartelean zuk baimendu ez duzun zerbitzu bati dagokion kargua egin dizute; urrutiko salmentan diharduen konpainia batek zuk enkargatu ez duzun produktu bat eta faktura bat bidali dizkizu. Beste kontratu baten markoan, zuk eskatu ez dituzun aseguru-gastu batzuk fakturatu dizkizute.

9. Izandako kalteak: Zerbitzu bat gauzatzeko markoan edo produktu akastun bat dela-eta kalteren bat jasan duzu. Adibidez, lehorrean garbitzeko zerbitzu batean soinekoari kalteak eragin dizkiote; etxe-aldaketa dela eta altzariak narriatu dizkizute; autoak garbitzeko instalazio batean autoa garbitzerakoan zureak kalteren bat izan du; argazkiak errebelatzeraz eramandakoan pelikula-txasisa galdu egin dizute; akastun garbigailu bat dela eta arropetan kalteak izan dituzu; makina akastun baten ondorioz kalte pertsonalak izan dituzu. Kaltea produktuaren edo zerbitzu-eskaintzaren akatsen baten ondorio bada, 5 edo 6 gelaskan ere gurutze bat jarri ahal izango duzu. Zuzena ez

zen informazioaren (erabiltzeko moduaren edo saltzailearen jarraibideen) ondorioz kalteren bat jasan baduzu, 14 gelaskan gurutze bat eginez adierazi ahal izango duzu.

10. Bermea aplikatzeari uko egitea: Profesionalak emandako bermealdia oraindik amaitu ez arren, profesionalak ez du zerbitzuaren edo produktuaren akatsarengatik duen erantzukizuna bere egiten eta ez ditu berme horren bidez bere egindako betebeharrak — besteak beste, produktua konpontzea, zerbitzua berriz eskaintzea eta abar— bete nahi.

11. Saltzeari uko egitea: Profesionalak zure ustez objektiboa ez den, eta are gehiago, diskriminatzailea den arrazoi bat dela eta produktua ez dizu saldu nahi. Adibidez, zuk Italian auto bat erosi nahi duzu eta haiek salmenta ukatu egiten dizute Frantzian bizi zarela argudiatuz.

12. Zerbitzua eskaintzeari uko egitea: Profesionalak zure ustez objektiboa ez den, eta are gehiago, diskriminatzailea den arrazoi bat dela eta ez dizu zerbitzua eskaini nahi.

13. Merkataritza-praktikak/salmenta-metodoak: Zuk presioaren ondorioz, salmenta-metodo oldarkorren bidez edo informazio engainagarrien bidez kontratu bat sinatu zenuen edo erosketa bat egin zenuen. Adibidez, publizitate engainagarria; presiopean kontratu bat sinatzea; zuk nahi duzun salgairen bat saltzea zuk nahi ez duzun beste salgai bat erosteak baldintzatuta (salmenta lotua) —kasu horretan jar ezazu gurutze bat 8 gelaskan—; bere bertuteak goraipatzearen ondorioz erositako produktua, baina orain erabilgarria eta eraginkorra ez dena; oso errazak diren galderi zuzen erantzuteagatik diru-kopurua handia zin egiten duten lehiaketak, oso tarifa garestiak dituzten telefono-deiak egitera bultzatzen dutenak.

14. Informazio okerra: Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriei edo produktuaren erabilpenari buruz eskaini zizuten informazioa okerra edo zehaztugabea da. Adibidez, elikagai baten konposizioari buruzko informazioa; etxe-tresna elektriko baten erabilpenari buruzko informazioa; ordaindu behar den prezioari buruzko informazioa; antolatutako bidaiaren ibilbideari edo ostatu hartzeko moduari buruzko informazioa; kredituen mugei edo kostuei, denuntziarako prozedurei, aseguru baten estaldurari, deuseztatzeko eskubideari buruzko informazioa; eta abar.

15. Informazio nahikoa ez izatea: Eskaini zaizun informazioa ez da osoa (ikus halaber 14 zenbakia duen atalean zehaztutako adibideak).

16. Ordaintzeko moduak: Profesionalak eta zuk adostutako ordaintzeko moduak (hainbat alditan ordaintzea eta abar) ez dira errespetatu. Edo, aplikagarri den legeriari aurkajarriz, ez zaizkizu ordaintzeko moduak aukeran utzi (urrutiko eskaeretan nahitaez kreditu-txartelen bidez ordaindu beharra, denda batean dirutan bakarrik ordaindu ahal izatea eta abar).

17. Prezioa: Zu ez zaude ados produktu bat erostearen edo zerbitzu bat jasotzearen truke ordaindu behar izan duzun edo behar duzun guztizko zenbatekoarekin. Adibidez, fakturatutako prezioa ez dator bat dendan edo publizitatean adierazitako prezioarekin; guztizko prezioa kalkulatzeko profesionalak ezarritako metodoak ez dizu gastatu beharko duzun zenbatekoa zehaztea ahalbidetzen (prezioa fluktuatzaileak diren hainbat elementuren, adibidez, profesionalaren joan-etorrien kopuruaren, arabera zatitzea).

18. Prezioa igotzea: Profesionalak akordiorik gabe hasieran hitzartutako prezioa aldatu egin du. Zu ez zaude ados igoera horrekin.

19. Gastu gehigarriak: Azken prezioa ordaintzerakoan hitzartutakoak baino handiagoak diren gastuak eskatu dizkizute. Adibidez, espedientea irekitzeko edo ixteko gastuak, hasieran hitzartu ez ziren profesionalaren joan-etorriengatik gastuak, eskatu dizkizute; “klausula penal”, “honenbestean finkatutako kalte” eta abar gisa zenbateko gehigarriak eskatu dizkizute.

20. Justifikatu gabeko gastuak/fakturazioa: Hitzartu ez diren gastuak fakturatu dizkizute, justifikaziorik/azalpenik edo baliozko arrazoirik gabe. Adibidez, transakzio bat egiterakoan edo profesionalari zordundutako zenbatekoa ordaintzerakoan eragiketa horren zenbateko finkoaz gain “hainbat gastu” fakturatu dizkizute.

21. Kontratuko baldintzak: Sinatu aurretik ez dizkizute bidali kontratuaren baldintza orokorrak; erraz irakurtzen ez den formatu batean (letra txikiz) idatzitako edo zuk gehiegizkotzat jotzen dituzun klausulak dituen kontratu arrunt bat sinatu duzue. Adibidez, profesionalak produktua ez entregatzeagatik edo zerbitzua ez eskaintzeagatik (edo atzeratzeagatik) duen erantzukizuna kentzen edo mugatzen duen baldintza edo profesionalari bere kabuz kontratuaren terminoak aldatzea edo deuseztatzea ahalbidetzen dion baldintza.

22. Kontratuaren estaldura: Kontratuak ez ditu estaltzen zuk kontratua hitzartu zenuenean estali uste zenituen egoera/eremu guztiak. Adibidez, zure kontratuan eskaintako bermeak ez ditu estaltzen iragarri ziren edo adostu ziren arriskuak; zure aseguratzaileak zure ustez zure aseguru-polizak estaltzen zituen arriskuak ez ditu estali nahi edo kontratua betetzeari uko egiten dio arriskua batasuneko kide den beste estatu batean gertatu denean.

23. Kalteen ebaluazioa: Zuri eragin zaizkizun kalteen/galeren ebaluazioak ez ditu estaltzen zure ustez izan dituzun guztizko kalteak. Adibidez, ez zatoz bat zure aseguru-etxeak egin duen ezbeharraren ebaluazioarekin.

24. Kalte-ordaina ordaintzeari uko egitea: Profesionalak ez dizu kalte-ordainik ordaindu nahi. Adibidez, zure eskaera kontratuko modalitateen arabera ez zela aurkeztu (epean, idatziz eta abar) argudiatuz; profesionalak zuri ordaintzeari uko egiten dio erantzukizuna enplegatu batena edo azpikontratatistaren batena dela eta bera ez dela horren erantzule esanez; aseguru-etxeak esku hartzeari uko egiten dio eta abar.

25. Nahikoa ez den kalte-ordaina: Kalte-ordain gisa proposatu dizuten zenbatekoa ez zaizu nahikoa iruditzen izandako kalteak zein diren kontuan hartuta. Adibidez, tindategian jantzia kaltetzea eta jantziaren prezioa baino askoz diru gutxiago itzultzea proposatzea.

26. Kontratua aldatzea: Kontratua indarrean dagoen bitartean kontratuko hainbat baldintza ezarri dizkizute, aurrez negoziatu gabe eta zure adostasuna agertu gabe. Adibidez, bidai baten hasierako eguna edo helmuga aldatzea, zuk ordaindu zenuenarekin bat ez datorren ikuskizun bat erreserbatzea/aurkeztea.

27. Kontratua gaizki gauzatzea: Oro har, profesionalak kontratuko betebeharrak ez betetzearen inguruko kasu guztiak. Hondar-gelaska bat dugu, zure kasuari dagokion gelaskarik ez dagoenean gurutze bat eginez bete beharrekoa.

28. Kontratua baliogabetzea edo deusezteia: Zure oniritzirik gabe kontratua baliogabetzea edo deusezteia. Adibidez, zure kreditu-txartela indargabetzea; zure kontratua oraindik epe-mugara iritsi ez denean zure aseguratzaileak zu jada ez aseguratzeke erabakia hartzea.

29. Prestazioa baliogabetzea: Zuk ordaindutako prestazio bat indargabetzea. Adibidez, ikuskizun, hegaldi, bidaia edo beste zerbait ezeztatzea. Kasu askotan 2 zenbakia duen gelaskan gurutzea jarri ahal izango duzu.

30. Mailegu bat itzultzea: Zuk zordundutako zor batekin arazoak dituzu. Aplikagarri den legeriaren arabera, finantza-zailtasun handiak dituzulako ordainketa zatika egin ahal izatea eskatzeko aukera duzun arren, profesionalak ez dizkizu mailegua itzultzeko erraztasunak eman nahi; edo, alderantziz, zuk maileguaren guztizkoa itzuli nahi duzu eta mailegu-emaileak aukera hori ukatu egiten dizu edo hori egin ahal izateko gehiegizko gastuak ezartzen dizkizu.

31. Eskatutako interesak: Zure ustez ordaindu behar dituzun zenbatekoen gaineko interes altuegiak eskatzen dizkizute edo ez da errespetatzen kontratu bidez finkatutako interesen zenbatekoa.

32. Konpromiso bat ez betetzea: Profesionalak, idatziz, ahoz, publizitatearen bidez edo beste bitartekoren baten bidez, praktikan errespetatzen ez duen konpromiso bat hartu du. Adibidez, saltzaileak ahoz ordaintzeko epe gehigarri bat ematen dizu, eta ondoren ziurtatutako gutun baten bidez berehala ordaintzeko eskatzen dizu; profesionalak zure galdara konpontzera joateko konpromisoa hartu du, baina ez da joan eta abar. Kasu askotan 27 zenbakia duen gelaskan ere gurutzea jarri ahal izango duzu.

Kontsumitzailearen eskaera-motak Formularioaren III. atala (35 - 52 gelaskak)

35. Produktua entregatzea edo zerbitzua gauzatzea: Profesionalak zuk enkargatu zenuen eta oraindik ekarri ez dizuten produktua ekar diezazun eskatzen duzu edo oraindik eskaini ez dizuten zerbitzua edo zerbitzuaren zatia gauza dadin eskatzen duzu.

36. Produktua edo zerbitzua konpontzea: Zuk erositako produktu akastuna konpon diezazuten eskatzen duzu; gaizki eskainitako zerbitzua ondo eskain diezazuten eskatzen duzu.

37. Produktua trukitzea: Zuk erosi zenuen eta akatsa zuen produktua truka diezazuten eskatzen duzu.

38. Salmenta ezeztatzea: Zuk salmenta akastuna baliogabe dadin eskatzen duzu, bestela esan, profesionalak produktua berreskura dezan eta zuri ordaindutako zenbateko guztia edo horren zati bat itzul diezazun.

39. Bermea gauzatzea: Zuk profesionalak produktuaren akatsarengatiko erantzukizuna bere egin dezan eta eman zizun bermearen arabera bere betebeharrak bete ditzan eskatzen duzu.

40. Konpromisoak betetzea: Zuk profesionalak bere egin zituen konpromisoak bete ditzan eskatzen duzu.

41. Kontratua formalizatzea: Zuk profesionalarekin kontratu bat formalizatzeko eskatzen duzu. Adibidez, salmenta ukatzen dizuten egoera batean zaude; zuk profesionalari beste bezero batzuei proposatzen dien autoa sal diezazun eskatzen duzu; zuk kreditu-txartel bate, aseguru-poliza baten formalizazioa eskatzen duzu edo profesionalak baliogabetutako edo deuseztatutako kontratua berriz ere indarrean jar dadin eskatzen duzu.

42. Kontratua baliogabetzea edo deusezteia: Zuk profesionalarekin duzun kontratua baliogabetzeko edo deuseztatzeko eskatzen duzu, gisa horretan biak hori gauzatzetik salbuesteko, elkarri dagozkion itzulketak egitera behartzeko edo etorkizunerako profesionalarekin duzun kontratua ezeztatzeko.

43. Faktura ezeztatzea: Zure ustez egokia ez den faktura bat ezeztatzeko eskatzen duzu, adibidez, gastu gehigarriak edo justifikatu gabekoak fakturatu dituztelako.

44. Informazioa eskaintzea: Zuk profesionalak eman ez dizun informazioa edo informazio zuzena eman diezazun eskatzen duzu.

45. Kalteen ebaluazioa zuzentzea: Aseguru-etxeak edo beste profesionalen batek zuk izandako kalteen edo galeren ebaluazioa alda dezan eskatzen duzu.

46. Kalte-ordaina ordaintzea: Zuk aseguru-etxeak sortu dizuten kaltearen garrantziarekin bat datorren kalte-ordaina ordain diezazun eskatzen duzu. Profesionalak berari zegokion betebeharrak ez gauzatzearen edo gaizki gauzatzearen ondorioz zuri eragindako kaltea konpentsatzeko diru-zenbateko bat ordain diezazun eskatzen duzu. Adieraz ezazu eskatzen duzun zenbatekoa eta dibisa horretarako aurreikusitako espazioan.

47. Konturako ordainketa itzultzea: Konturako ordainketa gisa profesionalari ordaindu zenien zenbatekoa itzul diezazuten eskatzen duzu. Adieraz ezazu eskatzen duzun zenbatekoa eta dibisa horretarako aurreikusitako espazioan

48. Beste ordainketa batzuk itzultzea: Gehigarritzat edo justifikatu gabekotzat jotzen duzun beste edozein ordainketa itzul diezazuten eskatzen duzu. Adieraz ezazu eskatzen duzun zenbatekoa eta dibisa horretarako aurreikusitako espazioan.

49. Prezioa murriztea. Zuk prezioa murriztu dezaten eskatzen duzu. Adieraz ezazu eskatzen duzun zenbatekoa eta dibisa horretarako aurreikusitako espazioan.

50. Ordaintzeko erraztasunak: Zuk profesionalak ordaintzeko erraztasun batzuk eman diezazkizun eskatzen duzu. Adibidez, eskatzen dizuten zenbatekoa ezin duzu ordainketa

bakar batean ordaindu eta profesionalari zatika ordaintzeko aukera eman diezazun eskatzen diozu; nahiz eta eskatzen dizkizuten gastu gehigarriekin ados egon, finantza-zailtasunak dituzu eta profesionalari ordainketa atzeratzen utz diezazun eskatzen diozu.