

Zuri gerta dakizuke! Kontsumo-gatazkak konpontzea

Atal honetan, kontsumo-gatazka bat tarteko, kontsumoko arbitrajera jo izan dutenen egiazko kasuak aurkituko dituzu. Auzibidetik kanpoko bidea da kontsumoko arbitrajea, bide azkarra, eraginkorra, doakoa eta borondatezkoa, eta kontsumitzaileen eta enpresaburuaren arteko desadostasunak modu lotesle eta betearazlean konpontzeko aukera ematen du.

Arbitrajea izapidetzeko, kontsumitzaile edo erabiltzaileak eskabidea aurkeztu behar du, honako leku hauetako batean: KIUB batean –Kontsumoko Lurralde Bulegoa–, edozein Kontsumo Elkartetan edo Kontsumoko Arbitraje Batzordean. Azken hori Gasteizen dago.

Gaur deskribatuko dugun kasua ostalaritza sektorean gertatutakoa da.

Jatetxe batean behar ez bezala kobraturiko dirua itzultzeko eskaera da.



Kasuaren azalpena

Erreklamatzaila erreklamaturiko jatetxera joan zen jaiegun batean beste sei lagunekin, menuaren prezioa 7,20 € zela egiaztatu ondoren; izan ere, establezimenduaren sarreran zegoen panelean prezio hori zegoen adierazita.

Artatu zituen zerbitzariak karta edo menua nahi ote zuten baino ez zien galdetu, preziorik zehaztu gabe. Bezeroek menua aukeratu zuten.

Kontua ordaintzerakoan, berriz, 18 € ordaindu behar izan zuten bakoitzaren menuaren truke (jaiegunetako menuaren prezioa); erreklamaturiko enpresak adierazi zuenez, sarrerako panelean agertzen zen prezioa lanegunetarako baino ez zen.

Zuri gerta dakizuke! Kontsumo-gatazkak konpontzea

Erreklamatzaillearen arabera, enpresaburuak esandakoa ez zegoen zehatua establezimendu hartako ezein lekutan. Beraz, 75,60 € itzultzeko eskatu zuen, menuen prezioen arteko aldea itzultzeko eskatu ere.

Erreklamaturiko enpresak adierazi zuenez, jatetxeko sarreran beti dute jaiegunetako eta lanegunetako menuen prezioak biltzen dituen kartela.

Erreklamaturiko establezimenduaren iritiz, erreklamatzailleak jatetxera joan ziren egun hartan ez zegoen jaieguneko menuaren prezioa adierazten duen kartela, jatetxekoa ez den norbaitek kendu egin zuelako.

Erreklamaturiko enpresak adierazi zuenez, erreklamatzailleek hartu zuten 18 €-ko menuaren eta 7,20 €-ko menuaren arteko aldea nabarmena da.

Erreklamaturiko enpresak erreklamatzaillearen eskaera ezesteko eskatu zuen, menuen prezioak biltzen dituzten kartelak jendeak ikusteko moduko lekuan eta sarrerako panelean jartzen baitituzte beti.

Arbitraje-erabakia

Arbitraje-elkargoak erreklamatzaillearen eskaera baietsi zuen, eta, beraz, erreklamaturiko enpresak 75,60 € itzuli behar izan zizkion erreklamatzaileri.



**Arbitraje-elkargoko kideek
erreklamatzaillearen eskaera
baiestea erabaki zuten,
erreklamaturiko
establezimenduak menuaren
prezioari buruz
kontsumitzaileari emandako
informazioa azkenean
eskatutako egiazko
prezioarekin bat ez
zeturrelako.**