

3.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke!

Zuri gerta dakizuke!

Kontsumo gatazkak konpontzea

Kontsumoko Arbitraje Sistema Justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du. Kontsumitzaileak abiarazi behar du beti arbitraje-prozedura, arbitraje-eskari bat aurkeztuta. Telefoniaren ingurukoa da gaur deskribatzen dugun kasua.

Kasuaren azalpena

Erabilitako pisu bat erosi du erreklamatzailerak eta **etxebizitzaren telefono-zenbakia mantendu nahi du**. Horretarako, saltzaileak zein erosleak telefono-enpresara jotzen dute.

Operadorera iritsitakoan, artatzen dituzte eta jakinarazten diete ez dagoela ordaindu gabeko ordainagiririk, eta, hortaz, bi alderdiek beharrezko agiriak sinatzen dituzte telefono-zenbakiaren jabea aldatzeko, eta operadoreak ez die ematen sinaturiko agiriaren kopiarik.

Sinatu zutenetik hilabete igarotakoan, aurreko jabeari zuzenduriko gutuna jaso du erreklamatzailerak bere etxean, eta beretzat ez denez, ez dio kasurik egin.

Hilabete beranduago beste jakinarazpen bat jaso du, eta bertan adierazten zaionez, **zor duen diru-kopurua ordaintzen ez badu telefono-zerbitzua moztuko diote**.

Erreklamatzailerak telefono-enpresara jotzen du, eta bertan jakinarazten diotenez, aurreko jabeak 350 euro zor zituen. Era berean,



jabe-aldaketako sinaturiko agiriaren kopia bat ematen diote, eta agirian bilduriko klausula baten arabera aurreko jabeak zor zituen diru-kopuruak ordaintzeko obligazioa hartzen du bere gain jabe berriak.

Egun batzuk geroago, telefono-zerbitzua mozten diote.

Telefono-enpresak telefono-zerbitzua berriz ere berak ustez kontratatu zuen prezioan (85 euro) ezartzea eskatzen dio erreklamatzailerak arbitraje-elkargoari, eta zorra aurreko jabeari erreklama diezaiotela.

Operadoreak alegatzen duenez, telefono-zenbakiaren jabearen izena aldatu zen egunean ez zegoen ordaindu gabeko diru-kopururik, ondoren itzuli baitzuten faktura ordaindu gabe

Zuri gerta dakizuke!

Arbitraje erabakiak

Entzunaldian, erreklamatzailerak eta operadoreak telefono-zerbitzua berriz ezarriko zela erabaki zuten, eta erreklamatzailerak telefono-enpresari 85 euroko diru-kopurua ordainduko ziola. Horrenbestez, erreklamatzailerak eskaturikoa kontuan hartzen du Laudoak: zerbitzua kontrataturiko prezioan berriz ezartzea eta zorra aurreko jabeari erreklamatzeara.

Adiskidetze Laudoa dugu hori, hau da, alderdien arteko akordioa lortu da. Implikatutako alderdiek nahitaez bete behar dute Laudoa eta Laudoan bertan adierazirikoa epean bete behar da. Bestela, Laudoa eman den tokiko Lehen Auzialdiko Epaileari nahitaezko betearazpena eska dakioke.

Adibide horren bidez ikus dezakegunez, sinatzen dugunari buruz informazioa jasotzea, kopia gordetzea eta letra txikiari kasu egitea lagungarri gerta dakizuke ustekaberik ez izateko

Erreklamatzailerak sinatu zuen kontratuen klausulak irakurri izan balitu, jakingo luke klausulak atal bat biltzen zuela, eta atal horren arabera aurreko jabeak zozituen diru-kopuruak ordaintzeko obligazioa bere gain hartzen zuela, eta ziur asko beste modu batera jokatuko zuen orduan. Adibidez, sinatu zuen unean informazioa bilduko zuen ordaindu gabeko zorrik ba ote zegoen edo ez jakiteko, eta

erreklamatzeara zertan iritsi gabe konponduko zuen gatazka.

Ezustekorik gabe kontsumitzeko, INFORMA ZAITEZ!



**EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI**