

5. ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

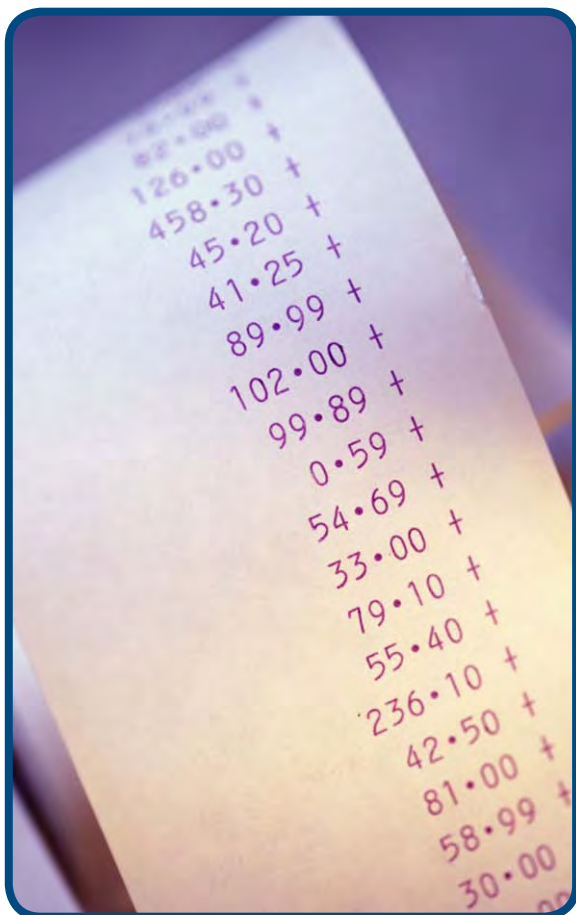
Zuri gerta dakizuke

# Zuri gerta dakizuke

## KASUAREN AZALPENA

Erreklamatzailerak etxera itzuli da oportunitatik, eta eskuko telefonoaren fakturak islatzen duen gastua aurreko fakturen zenbatekoa baino askoz handiagoa dela ikusi du.

Borondatez egindako deiez eta mezuez gain bidalitako mezu laburren kopuru handiak eragin du fakturaren igoera hori. Izan ere, mezu labur horietako bakoitzaren zenbatekoa euro batetik gorakoa izan da.



Eskuko telefonoaren zerbitzuaren kontratua egin dion telefono-konpainiari azalpenak eskatu ondoren esan diote, ziur aski erreklamatzailerak SMS zerbitzu batean alta hartu duela, hartzailearen konturako mezuak maiz jasotzen dituen erreklamatzailerak.

Erreklamatzailerak ez du onartu zerbitzuren batean jakinaren gainean egonik alta hartu duenik. Senitartekoren batek lehiaketaren batean parte hartzeko edo melodiak jaisteko eskuko telefonoa erabili ote duen zalantza sortu da, baina erreklamatzailerak ezetz uste du.

Egoera horren aurrean, adostasuna eman gabe jaso dituen mezuen zenbatekoa telefono-konpainiak itzul diezaion eskatu dio erreklamatzailerak Arbitro Taldeari.

Telefono-konpainiak argudiatu duenez, kontsumo hori erreklamatzailerak eskutatako Premium Mezularitzako zerbitzuei dagokie, eta ez da ikusi Premium mezu horien hornitzaileek irregulartasunik egin dutenik.

## ARBITRAJE ERABAKIA

Kasuaren azterketak honako datu hauek eman ditu:

- Erreklamatzaileri alta eman zaio mezuak jasotzeko zerbitzuan, baina hark baimena eman gabe.

# Zuri gerta dakizuke

- Aldi labur samar batean mezu kopuru handia jaso izanak erreklamatzaileraren borondatek at dagoen jarraibide bati erantzuten dio.
- Erreklamatzailerak ez du informaziorik jaso kontratua egin aurretik, eta ez du sinatu kontratu horren onarpenik.
- Zerbitzu horrekin lortutako etekinen banaketan parte hartzen duen telefono-konpainia zerbitzua ematen duen konpainiak bere operadorearen bitartez eskaintzen duen informazioaren eta erabileraren erantzulea da.

Hori guztia dela-eta, eta kasu horretarako, Arbitro Taldeak honako Laudo hau eman du, aho batez onartu ondoren:

*Fakturan islatuta dauden, eskuko telefonoaren bidez egin diren eta tarifakazio gehigarri bati lotuta ez dauden mezuak eta deiak ordaindu beharko dizkio erreklamatzailerak telefono-konpainiari.*

Erreklamazioa jaso duen telefono-konpainiak balio erantsiko mezuen (hau da, SMS Premium mezuen) zenbatekoa ordaindu beharko dio erreklamatzaileri, erreklamatzailerak ez baitzuen izan informazio eraginkorrik, egiazkorik eta nahikorik erabilitako zerbitzuari buruz.

Gogorarazi beharra dago arbitraje-kasu bakoitza banaka aztertzen eta kontuan hartzen dela, eta kasu bakoitzaren azterketa xehatuak ikuspuntu eta arbitraje-erabaki desberdinak eman ditzakeela.



Laudoa loteslea eta betearazlea da, eta Laudoan bertan adierazitako epean bete behar da. Bestela, nahitaezko betearazpena eska dakioke Laudoa eman den tokiko Lehen Auzialdiko Epaileari.