

10. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da

Zure eskubidea da

Etxea altzariz hornitzea, etxetresna elektriko bat erostea, auto bat erostea eta abar ondasun iraunkorrei dagozkien salerosketa-kontratu bidezko eragiketak dira eta eragiketa horiek erosleei eta saltzaileei eskubideak eta eginbeharrak ezartzen dizkiete. Kontratu horietan garrantzi handia izaten du bermeak.

Zer dio Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako lege orokorrak egoera horiei dagokienez?

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren helburua honako hau da: kontsumitzailearen eta saltzailearen artean egiten diren kontsumo-ondasunen salerosketa-kontratuetan gutxieneko babes-maila bermatzea kontsumitzaileari.

Lege hori kontsumo pribatuko ondasun higigarriei aplikatzen zaie, hau da, kontsumo-ondasunei: etxetresna elektriko bati edo auto bati, altzariei eta edozein motatako objektuei, baita artelanei ere.

Antolamendu juridikoak kontsumo-ondasun berriak eta bigarren eskuko produktuak bereizten ditu. Kontsumo-ondasun berriek 2 urteko bermealdia dute baina bigarren eskuko produktuetan bermealdia urte 1ekoa izango da.

Legeak dio produktu bat egoera onean dagoela produktu horren **EZAUGARRIAK, ERABILGARRITASUNA** edo **FUNTZIONAMENDUA** honako hauek egindako deskribapenarekin bat datozenean:

- Saltzaileak
- Enpresa fabrikatzaileak
- Argibide-liburuak
- Etiketak
- Publizitateak

Lege horrek alde batetik, kontsumo-ondasunak saltzen dituzten enpresak behartzen ditu eta bestetik, kontsumitzaileak. Hori dela-eta, partikularren arteko kontratuak legearen esparrutik kanpo geratzen dira.



Zure eskubidea da

Produktu baten bermealdiko eskubideak.

Produktu baten ezaugarriak kontratatu denarekin bat ez datozen kasuan, kontsumitzaileak honako aukera hauek ditu:

- Ondasuna konpontzea edo ordezkatzea, salbu eta bi aukera horietako bat ezinezkoa edo neurritz kanpoko bada.
- Konpontzea edo ordezkatzea ezinezkoa bada, kontsumitzaileak hauta dezake prezioan beharpen egoki bat egitea edo kontratua suntsiaraztea.



Kontsumitzaileak ezin izango du produktua ordezkatzea eskatu 2. eskuko ondasunen edo ordezkaezinak diren ondasunen kasuan (ondasun horiek jadanik fabrikatzen ez badira edo horien izakinik geratzen ez bada, eta artelan edo arropa-diseinu eksklusiboak badira).

Produktua ordezkatzea neurritz kanpoko aukera izango da konpontzeko erraza edo sinplea den akats txiki bat denean. Konpontzeko aukera neurritz kanpoko izango da konponketaren gastuek ondasunaren balioa gainditzen dutenean.

Produktua saldu duen establezimendua edo enpresa da egoera horien aurrean lehen erantzuna eman behar duena. Bigarrenik, kontsumitzaileari ezinezkoa egiten zaionean edo desadostasunak daudelako berarentzat karga handiegia denean enpresa saltzailera jotzea, bermea zuzenean enpresa fabrikatzaileari eska dakiokete.

Kontsumitzaileak akatsa atzematen duenetik bi hilabeteko epea izango du enpresa saltzaileri horren berri emateko. Alabaina, epe hori ez betetzeak ez du dagokion saneamendurako eskubide-galera ekarriko baina jakinarazpena berandu egiteak benetan ekartzen dituen kalteen arduraduna kontsumitzailea bera izango da.

Zure eskubidea da

Eta, konponketa eginda 2 urteko bermealdia igaro ondoren akatsa berriz gertatzen bada?

Fabrikazio-akats batengatik egindako konponketa baten ondoren, beste gorabeheraren bat gertatzen bada, konpondutako ondasuna jasotzen denetik **6 hilabete** luzatuko da bermealdia.

Enpresa saltzailea izango da akatsa berriz azaltzearen erantzulea, betiere akats **berdina baldin bada** edo hasieran konpondutako akatsen jatorri berdina duten akatsak berriz sortzen badira.

Konponketarako bermea gauzatzeko kontsumitzaileak konponketaren eta bere garaian produktua konpondu zuen zerbitzu teknikoaren egiaztatgiriak gorde beharko ditu.

Bermealdian konponketa egiten den kasuan edo zerbitzu tekniko batera eramaten den kasuan, zer ordaindu behar du kontsumitzaileak?

Ezer ez. Bermealdian saltzaileak edo enpresa fabrikatzaileak egin beharko du lekualdaketen, piezen eta konponketa-eparearen gastuen kargu. Gainera, produktua zerbitzu teknikoaren esku dagoen bitartean bermealdia eten egiten da.



Bestalde, bermea gauzatzea (konponketa, ordezkatzeta, prezioaren beherapena edo dirua itzultzea) eskatzeaz gain, kontsumitzaileak kalte-ordaina ere eska dezake matxuraren eta konponketa-denboraren ondorioz pairatutako kalteengatik.

Adibidez, pertsona batek hozkailu bat erosten badu eta handik aste betera matxuratzen bada, bermea gauzatzea eskatzeaz gain, produktuaren funtzionamendu txarraren ondorioz hondatu diren janariengatik kalte-ordaina ere eska dezake.

Zure eskubidea da

Kontsumitzailearen betebeharrak eta obligazioak

Kontsumitzaile orok zenbait eskubide ditu baina baita zenbait obligazio ere:

- Erosi beharreko produktuaren ezaugarriei eta erabilereiei buruz informatzea.
- Produktu bat erosi aurretik, produktuaren eta haren funtzioen inguruko zalantzak galdetzea.
- Argibide-liburua irakurtzea.
- Legezko bermea gauzatzeko, erosketa egiaztatzea ahalbidetuko duen txartela edo faktura gordetzea.
- Merkataritza-bermea idazki edo euskarri iraunkor bidez formalizatzea, hala badagokio, berme hori baliatu ahal izateko.
- Erreklamazio-bideak ezagutzea.

Zer da merkataritza-bermea?

Ez dira arauak ezartzen duen legezko bermea eta merkataritza-bermea nahastu behar.

Enpresa fabrikatzaileak, enpresa banatzaileak edo saltokiak beren borondatez eskaintzen duten bermea da merkataritza-bermea eta berme horrek beti legeak eskaintzen duen bermea gainditu behar du, azken hori kontsumitzaileak eska dezakeen gutxieneko bermetzat hartzen baita.

Merkataritza-berme hori marketing-tresna bat da enpresentzat. Alabaina, berme horrek zenbait baldintza bete behar ditu, esaterako, honako hauek:

- Argi adierazi behar du zeri aplikatzen zaion (marka, modeloa...).
- Bermeak biltzen duen objektua edo produktua (produktua osorik, piezak eta abar).
- Aplikazio-epea.
- Zeinek eskaintzen duen (enpresa fabrikatzaileak edo enpresa saltzaileak...) eta zein helbidera zuzendu daitekeen.
- Kontsumitzaileak dituen erreklamazio-bideak.

