

13. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

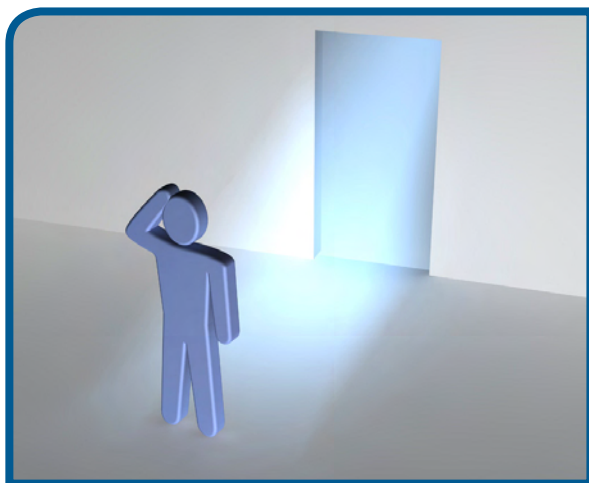
ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dikizuke

ZURI GERTA DAKIZUKE...

Etxez etxeko salmenta baten ondoren, Itziarrek atzera egin zuen. Eta, baliogabetze-dokumentua bidali beharrean (nahiz eta kontratuan jaso den, ez zekien dokumentu hori bidali behar zuela), telefonoz deitu zien bere asmoa jakinarazteko. Enpresa luzamendutan ibili zen: beste une batean deitzeko...beste egun bat itxoin eta produktua hobeto probatzeko. Laburbilduz, zazpi egun igaro ziren eta Itziarrek berriz deitu zuenean esan zioten ezin zuela ezer egin, ez bazuen ordaintzen salatu egingo zutela eta abar. Horren aurrean, erreklamazio-idazki bat bidali zuen burofaxez. Kontratuan azaltzen den helbidera bidalitako burofaxa entregatu gabe itzuli egin zioten, 'hartzaille ezezaguna' abisuarekin. Zer egin dezake?



Kontuan izan beharrekoa:

- Merkataritza-establezimendutik kanpora egindako kontratu baten aurrean gaudenean, kontsumitzaileak zazpi eguneko epea du atzera egiteko bere eskubidez baliatzeko.
- Kontratuak, besteak beste, aipaturiko eskubidea jaso behar du baita eskubide horretaz baliatzeko baldintzak eta eskubidez baliatzearen ondorioak ere. Hortaz, atzera egiteko idazkia kontratuan azaltzen den helbidera zuzendu bada, nahiz eta helbide hori ez izan enpresaren helbidea edo dagokigun kasuan bezala helbide ezezaguna izan, horrek ezin du oztopo izan atzera egitea modu zuzenean ez dela egin esateko.
- Egia da atzera egiteko eskubidea ez dagoela inongo formalitateri lotuta baina era berean, egia da ere arauak aurreikusten duela kontsumitzaile izango dela eskatzen diren baldintzei jarraiki atzera egiteko bere eskubidea gauzatu duela frogatu behar duena. Horretarako kontsumitzaileak frogatu behar du atzera egiteko eskubidea egutegiko zazpi egunen barruan gauzatu duela edo ondasunaren itzulketa epe horren barruan egin duela.

Zuri gerta dikizuke

- Gure kasuan, beharrezkoa izango litzateke pertsona horrek frogatzea atzera egitea epe horretan egin zuela. Hitzez egin bada eta enpresak ez badu aitortzen egin dela, beldur gara eskubide-gauzatze hori baliogabea izango dela.
- Atzera egitea agiri bidez egin balitz ere ez zen baliouduna izango, hau da, formalki eskakizunetara egokitzen bada ere (emandako helbidera agiria bidaltzea, jaso duten ala ez kontuan hartu gabe), epetik kanpo egin delako.
- Hasiera batean, pertsona horrek erreklamazioarekin aurrera jarrai dezake, betiere kontuan izanik zirkunstantziak direla-eta, araudiak ez duela babesten.

Azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak –ondoren aldatutakoak– onartutako Kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsarako Lege Orokorren testu bateginaren 68., 72., 110. eta 111. artikulua eta beste lege osagarri batzuk.

