

13. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia da...

Establezimendutik kanpoko salmenta

Establezimendutik kanpoko salmentak

ESTABLEZIMENDUTIK KANPOKO SALMENTA

Arantxa Cañada eta Juantxo Mendizabal senar-emazteek txango bat egin zuten Zaragozara Lasarteko Zahar Etxean jasotako gonbidapen bati esker. Txango horretan zenbait saltzailek hainbat produktu erostea eskaini zieten: manta termiko bat, burko lasaigarri bat eta irrati-iratzargailu musikal bat.

Erosketari buruzko zalantzak zituzten eta, beraz, alaba abokatuari deitu zioten aholku eske. Alabak esan zien enpresaren datuak eta kontratuaren baldintzak biltzen zituen faktura eman behar zirela.

Leku hartara bertaratutako saltzaileak hainbeste tematu ondoren, senar-emazteek burko lasaigarri bat eta 60ko hamarkadako melodiak biltzen zituen irrati-iratzargailu musikal bat erostea erabaki zuten, betiere alaba abokatuaren argibideei jarraiki.

Etxera etorritakoan, Arantxak eta Juantxok erosketaren arretaz aztertu, eta kontratu ziren burkoa ez zela zirudien bezain eroso eta iratzargailuko 60ko hamarkadako melodiaren artean ez zeudela gehien gustatzen zitzaizkien abestiak.

Zalantza askoren ondoren, Arantxak erabaki zuen erosketaren egin zutenean emandako orriak berrikustea eta bertan azaltzen zen telefono-zenbakira deitzea enpresa saltzaileari adierazteko ez zeudela ados egindako erosketarekin.

Horrela, larunbateko lehen orduan saltzaileari deitu zioten produktua itzultzeko aukerarik bazuten galdetzeko. Artatu zituen saltzailea ez zen salmenta egin zien saltzaile bera; hark esan zien produktua saldu zien saltzailearekin hitz egin behar zutela zuzenean, enpresan oraindik ez zegoelako erosketaren egin izanaren egiaztagiririk.

Une horretan bikotea kezkatzen hasi zen eta astelehenean hurbilen zuten KIUBen, Lasarten, aholkua eskatzea erabaki zuten. KIUB horretako teknikariak Kontsumitzaile eta Erabilzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuari buruz (107-113 artikulua) hitz egin zien. Lege horren arabera, kontsumitzaileek atzera egiteko eskubidea dute, hau da, produktua itzultzekoa, baina horretarako produktua erosten den egunetik zenbatzen hasita 7 eguneko epean jakinarazi behar zaio enpresari.



Establezimendutik kanpoko salmentak

Era berean, teknikariak esan zien eskaria idazki bidez egin behar zela, eskaria egindako data jasota gera zedin. Gainera, honako hau gogorarazi zien: enpresak eska diezaioke bezeroari itzulketari dagozkion bidalketa-gastuez arduratzeko.

KIUBeko teknikariarekin elkarrizketa luze bat izan ondoren, egun horretan bertan Arantxak erabaki zuen fakturako zenbakira fax bat bidaltzea produktua eta ordaindutako dirua itzultzeko eskatuz (1/2007 Legegintzako Errege Dekretuari jarraiki). Gainera, enpresara deitu zuen erabakiaren berri emateko eta fax-bidalketaz ohartarazteko.

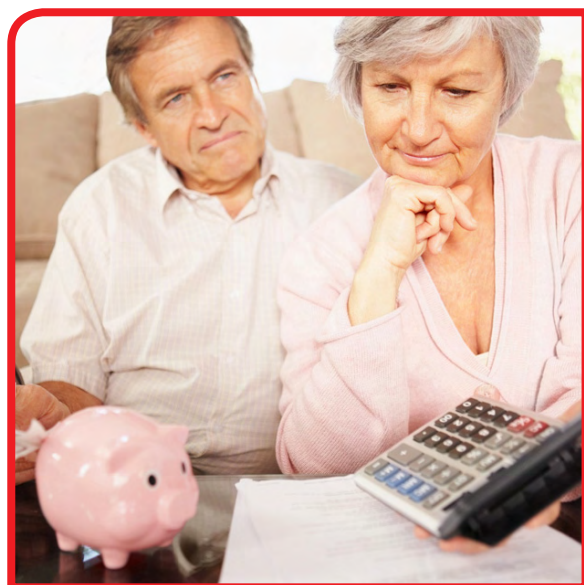
Ostiralean, goizeko lehen orduan, Juantxok enpresara deitu zuen; enpresako zuzendariarekin hitz egin nahi zuen itzulketaren kudeaketa zer egoeratan zegoen jakiteko. Hasieran, luzamendutan ibili ziren zuzendaria bilera batean zegoela eta beste egun batean deitzeko esanez baina Juantxok bere eskaerari tinko eutsi zion, hau da, egoerarekin haserre zegoela adierazteko zuzendariarekin egun hartan bertan hitz egin behar zuela adierazi zuen.

Goiz osoan bost dei egin ondoren, azkenean enpresako zuzendariarekin hitz egitea lortu zuen. Juantxok adierazi zion produktuaren ezaugarriekin ez zegoela ados eta 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuari jarriki produktuagatik ordaindutako dirua itzultzeko eskatu zion. Dirua itzuli ezean erreklamazio bat jarri beharko ziola esan zion.

Elkarrizketa luze baten ondoren, zuzendariak erabaki zuen diruaren itzulketakudeatzea baina, hori bai, Juantxori eskatu zion kontratuan jasotzen den moduan, produktuak posta bidez bidaltzeko eta bidalketa-gastuez bera arduratzeko.

Zuzendariak dirua astelehenean lehen orduan itzultzeko konpromisoa hartu eta bete zuen. Astelehen goizean, Juantxok kontua begiratu eta dirua itzuli ziotela ikusi zuen eta orduan, produktuak etxetik jaso eta posta arruntez bidali zituen enpresara.

Historia honen ikasbide gisa esan dezakegu bikote horri garesti atera zitzaiola erosketak. Ez zuten egiaztatu produktuaren kalitatea ezta ezaugarriak ere saltzaileen argibideekin bat ote zetozen; beraz, dirua berreskuratu badute ere, produktua itzultzeagatik ordaindu behar izan dute, kontratuak horrela zioelako.



Establezimendutik kanpoko salmentak

KONTUAN IZAN BEHARREKO GOMENDIOAK:

- Inoiz ez da modu oldarkorrean erosi behar. Produktuari buruzko gogoeta egin behar da: benetan beharrezkoa den eta erosi nahi den.
- Gomendagarria da eremu finkoetan eta nolabaiteko aldizkakotasunez saltzen duten saltzaileei erostea; horrela errazagoa izango da bitartekotza edozein arazo gertatuta ere.
- Ziurtatu behar da kontratua sinatu aurretik, enpresak edo saltzaileak deskribatzen dituen baldintzak produktuak betetzen dituela.
- Kontratua sinatu aurretik ondo irakurri behar da eta Legeak finkatzen dituen baldintzak –gaikako modulu honetan zehazten direnak– betetzen dituela ziurtatu. Ez sinatu ulertzen ez den ezer.
- Posta-helbide modura posta-kode bat soilik azaltzen duen kontratu bat ematen digun saltzailearekin ez da fidatu behar.
- Egiaztatu bidalketa-gastuak, eta, hala badagokio, itzulketa gastuak noren arduraren diren ere.
- Ez fidatu edozein osasun-arazotarako erremedioak promesten dituzten mirarizko produktuez.
- Etxez etxeko salmentan, egiaztatu saltzera etorritako pertsonaren identitatea baita benetan esaten duen enpresarako lan egiten duela ere.

