

7. ZK. ALDIZKARIA 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia honako hau da...

Kontsumo eraginkorra etxean

Kontsumo eraginkorra etxean

Kontsumitzaile arduratsuak garen aldetik, gure etxetresna elektrikoak eta etxean dauzkagun gainerako tresnak ondo dabiltzala ziurtatu behar dugu, funtzionamendu txar batek gure fakturen zenbatekoak gora egitea ekar dezakeelako berekin, bestelako zenbait kalterekin batera. Horregatik, matxura gertatuz gero, hobe dugu lehenbailehen konpontzea.

Aurreko zenbakian, Zarate familia eza-gutu genuen, Jose Luisek (aita), Evak (ama), Anek (alaba zaharrena) eta Xabi eta Iker bikiek osatutakoa.

Larunbat goiza da, eta familiako guztiak etxeko lanak egiten ari dira. Garbigailua jartzerakoan, Jose Luisek zarata bitxi bat sumatu du, eta, atsekabeturik, garbigailua bertan behera geratu dela ikusi du. Ze pena, gastuak bide onetik zihoazen hilabete honetan, baina... Ustekabeko gastu bat sortu da, beraz. Jose Luisek berak konpontzen ahalegindu nahi du, horrela konponketaren kostua aurrezteko. Eva ez dago ados, konpondu beharrean arazoa areagotu daitekeela uste duelako, hau da, matxura areago oker daitekeelako beldur da, Jose Luisek iturgintzaz ezer ere ez dakielako. Horren haritik, gogora ekarri dio aurreko batean ere ahalegindu zela iturri bat konpontzen; alabaina, ez zuen konpontzea lortu, eta, hori gutxi balitz, bermea baliatu ahal izateko eskubidea ere galdu zuten. Alde onak eta txarrak balioetsi ostean, onena Laguntza Tek-

nikoko Zerbitzuari deitzea izango dela erabaki dute.

Etxetresna elektrikoen matxurak etxe guztietan gertatzen dira, lehenago edo geroago. Matxura gertatzean lehenik eta behin kontuan hartu behar dugu tresna bermealdiaren barnean dagoen edo bermealdi hori amaitu den. Hona hemen kontuan hartu beharreko batzuk:



Kontsumo eraginkorra etxean

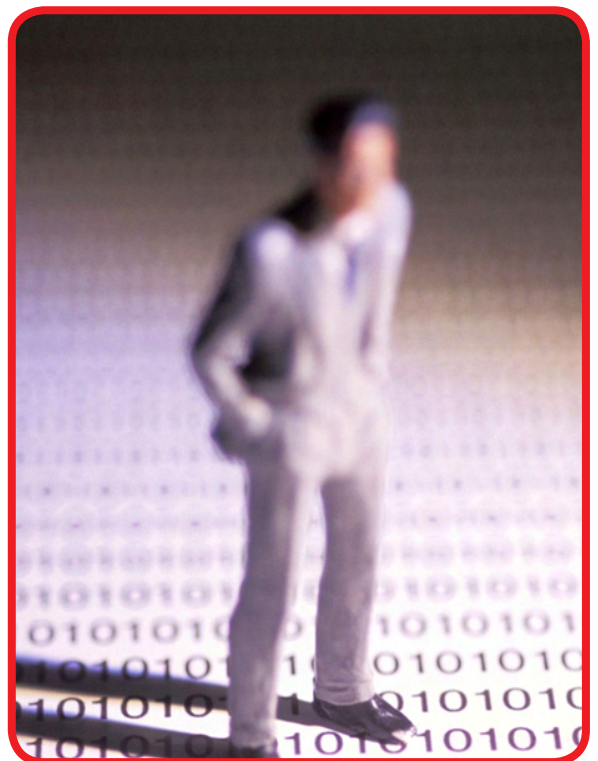
Bermealdiaren barnean badago

- Berme-agiria gorde behar duzu betiere, baita faktura edo erosketa-txartela ere.
- Lege-bermea bi urtekoa da. Berme hori nahitaezkoa da, eta bidaia, laneskua, piezak eta zergak biltzen ditu.
- Merkataritza-bermea, fabrikatzaileak eskaintzen digun aparteko bermealdia da. Nolanahi ere, mugak izan ohi ditu nahitaezkoaren aldean.
- Ez duzu matxuratutako tresna manipulatu behar, erreklamatzeko eskubidea gal dezakezulako.
- Bermealdia eten egiten da konponketaldian zehar.
- Bigarren eskuko ondasunek urtebeteko bermealdia edukitzen dute gutxienez.

Bermealdia agortu bada

- Hobe da zenbait konponketa-tailerretan aurrekontua eskatzea, zerbitzu tekniko ofizialean eskatzearekin batera.
- Hobe da aztertzea konponketa egiteak merezi ote duen, zenbat balio dezakeen eta abar, eta aurrekontu xehatua eskatzea komeni ote zaigun ere aztertu behar dugu, behin eskatu ondoren onartzen ez badugu bakarrik ordaindu beharko duguna izaki.

- Aurrekontua onartzen ez badugu, tailerrean utzi genuen egoera berean itzuli behar digute tresna.
- Eskatzen den unetik zenbatzen hasita bost egun balioduneko epean aurkeztu behar da aurrekontua, eta 30 eguneko balioa eduki behar du jakinarazten den unetik zenbatzen hasita.
- Konponketa gure etxean egin behar badute, konponketa-tarifak alde aurretik jakiteko eskubidea dugu.
- Tresna etxera eraman aurretik edo konpondu duenak gure etxetik alde egin aurretik, ondo dabilela egiaztatu behar dugu.
- Edozein tresnaren konponketak hiru hilabeteko bermea du gutxienez.



Kontsumo eraginkorra etxean

Garbigailua konpondu dute dagoeneko, faktura 75 € izan da, eskerrak familia guztia inplikatu den gastuen murrizketan, horrek pixka bat aurrezteko aukera ematen dielako horrelako ustekabeei aurre egitearren.

Alabaina...

Garbigailua konpondu dien teknikaria orain dela ordu-erdi bat joan da, gutxi gorabehera. Bikiak egongelan daude, kontsolaren tenis-jokoan murgildurik, bete-betean. Sakeetako batean, lkerrek ez du ondo neurtu, eta loreontzi bat jo du; loreontzia erori da, eta mila puskatan hautsi da, kolpearen ondorioz. Larriena zera da, ordea, lurraren aurka ez ezik, mahaiko kristalaren aurka ere egin duela, eta, horren ondorioz, kristala ere apurtu dela.

Danbatekoak beldurturik, Ane bertaratu da, eta anaiei ohartarazi die: "ikusiko duzue, amak eta aitak jakiten dutenean". Hurrena Eva iritsi da, eta bikiei kargu hartu die. Errietaren eta dagokion zigorraren ostean, puskak jasotzeko ordua iritsi da, eta, jarraian, kristaldegi batera deitu dute, apurtakoa konpontzeko.

Eusko Jaurlaritzaren uztailaren 27ko 399/1995 Dekretuak arautzen ditu etxe-ko zerbitzuak.

Mantentze- edo berritze-zerbitzuak zer-

bitzu horien barnean hartuta daude, eta hainbat eremutako (igeltserotza, arotzeria, sarrailagintza, kristalgintza, elektrizitatea, iturgintza, gas-instalazioak eta abar) profesionalak jardun dezakete horietan. Mota guztietako lanak egin ditzakete, etxe-ko konponketa txiki batekin hasi eta etxebizitza goitik behera berritzeraino.

Honako hauek, aldiz, ez dira etxe-ko zerbitzuak erregulatzen dituen araudia-
ren barnean hartzen: etxera eramateko zerbitzuak (janaria eramatekoak, esaterako), ondasunen salmenta-jarduerarekiko subsidiarioak diren zerbitzuak (altzari-denda batean erosi ditugun jangelarako altzarien instalazioa, esaterako), eta erregulazio espezifikoak duten zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak, adibidez).



Kontsumo eraginkorra etxean

Horrelako zerbitzuak kontratatzerakoan, honako eskubide hauek ditugu:

- **AURREKONTUA.** Honako hauek barne: eskatutako zerbitzuaren deskribapena, guztizko prezioaren banakapena, zerbitzuaren bermealdia, zerbitzuaren hasierarako eta amaierarako aurreikusitako data, aurrekontuan egindako eskaintzaren balioaldia, eta zerbitzua ematen duen pertsonaren edo enpresaren sinadura edo zigilua.
- **FAKTURA.** Enpresaren izena eta gurea bildu behar ditu, honako datu hauekin batera: faktura-zenbakia, egindako zerbitzuaren deskribapena, guztizko prezioaren banakapena, bermearen baldintzak, edukia eta iraupena, eta zerbitzua ematen duen pertsonaren edo enpresaren sinadura eta zigilua. Fakturaren zenbatekoak eta kontzeptuek bat etorri behar dute aurrekontuan zehaztu eta egiaz egindakoekin.



Arazorik ez izateko:

- Hobe da betiere profesionalengana jotzea.
- Garrantzitsua da aurrekontua eskatzea, ustekabeak saihesteko eta zerbitzuak eta prezioak alderatzeko aukera ematen duelako.
- Debekatuta dago pieza edo material erabiliak erabiltzea, salbu eta aldez aurretik horretarako baimen idatzia ematen badugu.
- Faktura gorde behar dugu, erreklamatzeko gero behar-beharrezkoa izango dugulako.
- Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako enpresetako zerbitzuak kontratatzea berme ziurra da sor daitezkeen gatazkak konpontzeko.

Zarate familiak uste osoa du pixka bat ahaleginduz gero gastuak murriztu ditzaitezela, hartara etxeko kontsumoa kontsumo eraginkor bihurtzeko. Uraren, gasaren eta abarren fakturak areago murriztea da hurrengo helburua.

Fakturen zenbatekoa kontsumo eraginkor baten eta ez neurrigabeko baten adierazgarri izateko, hobe dugu fakturaren osagaiak aztertzea. Kostu finioen kasuan (tresnen alokairua, kontratatutako potentzia eta abar), hobe genuke aztertzea gure beharretara ego-

Kontsumo eraginkorra etxean

kitzen ote diren, edo, aitzitik, murriz daitezkeen, kontratatutako potentzia, esaterako. Kostu aldakorren kasuan (egiten den kontsumoa), ezinbesteko gutxi-enekoa gastatu behar dugu, besterik ez.



Hori egiteko modurik onena fakturak aztertzea da, eta hilabete desberdinetakoak konparatzea.

Fakturetako terminoren bat ulertzen ez baduzu, hobe duzu zerbitzua ematen duen konpainiarekin harremanetan jartzzea.

Erosotasunari uko egin gabe, Zarate familia gero eta kontsumo eraginkorragoa egitea lortzen ari da. Fakturak kontrolatuz, gastua non murrizt zezaketen ikusi dute, eta, horri esker, hilabete-amaierara estutasunik gabe iristen jarraitzen dute, eta, gainera, pixka bat aurrezten dute, etxe guztietan geratzen diren ustekabeko gastuei aurre egin ahal izateko.

7. ZK. ALDIZKARIA 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dakizuke

Etxeko zerbitzuen eremua arautzeko asmoarekin, Eusko Jaurlaritzak Dekretu bat landu zuen 1995ean (399/1995 Dekretua, uztailaren 27koa). Araudi horren arabera, etxebizitza oro har —eta etxebizitzaren instalazio eta eraikin eran-tsiak— mantendu eta berritzeko helburua dutenak dira etxeko zerbitzuak, nola jabetza indibidualak hala Jabekideen Erkidegoarenak jomugan dituztenak.

Mantentze- edo berritze-zerbitzu horien ardura hainbat eremutako (igeltserotza, arotzeria, sarrailagintza, kristalgintza, elektrizitatea, iturgintza, gas-instalazioak eta abar) profesionalak har dezakete. Mota guztietako lanak egin ditzakete, etxeko konponketa txiki batetik hasi eta etxebizitza goitik behera berritzeraino.

Honako hauek, aldiz, ez dira etxeko zerbitzuak erregulatzen dituen araudia-
ren barnean hartzen: etxera eramateko zerbitzuak (janaria eramatekoak, esaterako), ondasunen salmenta-jarduera-
rekiko subsidiarioak diren zerbitzuak (altzari-denda batean erosi ditugun jangelarako altzarien instalazioa, esaterako), eta erregulazio espezifikoak duten zerbitzuak (Laguntza Teknikoko Zerbitzuak, adibidez).

Araudi hori egin zen kontsumitzaileen interesak babesteko, etxeko zerbitzuen eremuan gatazka gertatuz gero; hala eta guztiz ere, prebentzio-neurri gisa, hobe da Kontsumoko Arbitraje-Sistemari atxikitako etxeko zerbitzuak kontratatzea.

Behean azaldu dugun kasuan, hori laguntza handikoa izan zen:



Zuri gerta dakizuke

KASUAREN AZALPENA

Erreklamatazaileak adierazi zuenez, aroztegi erreklamatuarekin kontratatu zuen etxebizitzako egongelako oholtza zaharra kentzea, eta, horren ordez, gaztainondo-oholtza jartzea. 2.934 € ordaindu zituen lan horrengatik.

Behin lana amaitutakoan, ordea, tarte handiak nabarmendu ziren zurezko listoen artean, baita pitzadura ugari ere, oholtzan.

Erreklamatazaileak adierazi zuenez, enpresa erreklamatuak tartekak pasta berezi batez betetzea eskaini zion, besterik ez. Konponbide hori ez zuen onartu, ordea, eta Arbitraje Taldeari eskatu zion aroztegi erreklamatuak oholtzaren akatsak konpontzeko, edo bestela ordaindutako dirua itzultzeko.

Aroztegi erreklamatuak arrazoitu zuenez, haiek lana behar bezala egin zuten, eta, ezarritako zurak txikitzen egin zuela ikustean, zuraren enpresa hornitzaileera jo zuten.

Enpresa hornitzaileak aroztegi erreklamatuari azaldu zionenez, haiek zura lehor-lehor entregatu zieten, eta sortutako arazoa erreklamatazailearen etxebizitzaren gehiegizko beroaren ondorioa zen.

Arbitraje Taldeak erabaki zuen arkitekto batek adituaren txostena egin beharko lukeela oholtzaren egoeraren inguruan.

Txostenean adierazi zutenenez, normala da ezarritako zuraren hezetasun-maila nabarmen txikiagoa izatea zura ezartzen den tokiaren hezetasun-maila baino, eta, horrenbestez, ezarritako zurak puzteko joera izatea.

Kasu horretan, txostenaren arabera, aroztegi erreklamatuak ongi ezarri zuen zura, baina erreklamatazailearen etxeko hezetasun-maila baino hezetasun-maila handiago batekin, eta horrengatik, bi hezetasun-maila horiek berdintzera egitean, ezarritako zurak hezetasuna galdu zuen eta txikitu egin zen.



Txostenak honako konponbide hau proposatu zuen: ezarritako oholtza kentzea, eta, horren ordez, oholtza berri bat jartzea, eta lan horrek 2.958 € balio zuela ebatzi zuen.

Zuri gerta dakizuke

ARBITRAJE-ERABAKIA

Arbitraje Taldeak erabaki zuenez, aroztegi erreklamatuak 2.958 € ordaindu behar zizkion erreklamatzaileri, erreklamatzailiak oholtza akastuna aroztegi erreklamatuaren esku utzi ondoren.

Arbitraje Taldeak adierazi zuenez, adituaren txostena aintzat hartu zuen, eta, aroztegi erreklamatuak oholtza ondo ezarri bazuen ere, erreklamatzaileri ezarritako zuraren kalitatearen erantzukizuna hartu behar zuen bere gain, kontratuaren arabera oholtza egoera ezin hobean ezarri behar zuelako.



7. ZK. ALDIZKARIA 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...

Zure eskubidea da...

Ile-lehorgailua ez badabil edo irabiagailua hondatu bada, askotan dendara joatea izaten da errazena, tresna berri bat erosteko. Beste batzuetan, ordea, iraunkortasun-irizpideei jarraiki edo etxetresna elektriko batzuen prezioa ikusirik, hobe dugu tresna konpontzen ahalegintzea, berri bat erostera joan aurretik. Krisialdi-garaian bereziki. Hala, tresna konpontzeko erabakia hartzen badugu, laguntza teknikoko zerbitzuetara jo dezakegu.

Alabaina, laguntza teknikoko zerbitzuen erabiltzaileak kexatu egiten dira askotan, jasotako tratuarengatik, informazio-urritasunarengatik, gehiegizko tarifarengatik eta abar.

Artikulu honetan, horrelako zerbitzuen erabiltzaileak izaki, babesten gaituzten eskubideei helduko diegu, eta kontuan hartu beharreko gomendio batzuk emango ditugu. Hasteko, defini ditzagun zerbitzu horiek:

Zer dira Laguntza Teknikoko Zerbitzuak?

Ezarritako baldintzak betez, etxeko erabilerarako tresnen konponketak, instalazioak, eta/edo zaintzak edo mantentze-lanak egiten dituzten establezimenduak edo pertsonak dira. Jarduera betetzen duten lokaletan eta erabiltzaileen etxebizitzetan lan egiten dute zerbitzu horiek.

Honako hauek jotzen dira etxeko erabilerarako tresnatzat: gure etxebizitzetan ditugun kontsumo iraunkorreko ondasunak.

Funtzionatzeko edo erabiltzeko, ondasun horiek edozein energia mota erabili behar dute zuzenean edo zeharka. Hiru multzo handitan sailkatzen dira:



- Tresna txikiak: zukugailuak, frijigailuak, txigorgailuak, ile-lehorgailuak eta abar.
- Linea zuria: garbigailuak, ontzi-garbigailuak, hozkailuak eta abar.
- Linea marroia: telebistak, bideoak, soinu-kateak eta abar.

Markako Laguntza Teknikoko zerbitzu ofizialak enpresa fabrikatzailearen edo fabrikatzaileak Estatu espainolean duen lege-ordezkararen baimen idatzia dutenak dira. Ordezkatzen dituzten marka eta gametako tresna guztiak konpondu behar dituzte nahitaez, edozein establezimendutan eta tokitan erosi dituztela ere.

Laguntza Teknikoko Zerbitzuen barnean zer zerbitzu hartzen diren jakin ondoren, zerbitzu horien erabiltzaile garen heinean zer eskubide dauzkagun jakin behar genuke.

Zure eskubidea da...

ESKUBIDEA ZERBITZUA KONTRATU AURRETIK:

Informazioa:

- Laguntza Teknikoko Zerbitzuek beren establezimenduetan ongi ikusteko moduan jarri beharko dute hainbat informazio: prezioak, aurrekontua eskatzeko eskubidea eta bermea, 3 hilabetekoa gutxienez.
- Etxeko zerbitzuetarako, teknikariek informazio-orri bat eraman behar dute datu horien guztien berri emateko.

Aurrekontua:

Zerbitzua jaso aurretik, aurrekontu idatzia jasotzeko eskubidea dugu. Eskubide horri uko eginez gero, uko hori idazki batean jaso behar da.

Aurrekontua eskatu eta handik 5 egun balioduneko epean egongo da gure esku-ra, eta, bertan, honako datu hauek agertu behar dute gutxienez:

- Gure izena eta establezimenduarena.
- Tresnaren marka, modeloa, eta serie-zenbakia.
- Konponketaren zergatia.
- Matxuraren diagnostikoa.
- Ordaindu behar dena, eta zein ordezkotako pieza erabiliko diren.

- Tresna konpondua zein egunetan ematea aurreikusten den, edo, konponketa etxean egiten bada, noizko konponketa aurreikusten den.

- Aurrekontuaren baliozkotasun-epea; aurrekontua jakinarazi zaigunetik zenbatzen hasita, ezin izango da 30 egunetik beherakoa izan.

- Data, eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuen arduradunaren sinadura.

Aurrekontua onartzen ez badugu, tresna jasotzeko eskubidea izango dugu, betiere utzi genuen egoera berean. Kasu horretan, aurrekontua egin izana kobratu ahal izango digute, baina honako gehienezko zenbateko hauekin:



Zure eskubidea da...

- Tresna txikiak: 15 minutu, lanorduaren prezioaren arabera.
- Linea zuria: 30 minutu, lanorduaren prezioaren arabera.
- Linea marroia: lanordu baten prezioa.

ZERBITZUA EMATEAN

Ordezko piezak:

Hasteko, ordezko pieza guztiek berriak izan behar dute. Horretarako baimen idatzia ematen badugu bakarrik erabil ditzakete pieza erabiliak, berreskuratua edo jatorrizkoak ez direnak, betiere aurreikusitako erabilerarako baliagarri badira.

Enpresa fabrikatzaile guztiek ordezko piezak eskaini behar dituzte nahitaez, modelo jakin bat fabrikatzeari uzten dioten unetik bost urte igaro arte.



ZERBITZUA EMAN ONDOREN

Faktura:

Behin zerbitzua eman ondoren, Laguntza Teknikoko Zerbitzuak faktura bat eman behar digu nahitaez, eta, hartan, gure izena eta Laguntza Teknikoko Zerbitzua-rena ez ezik, honako datu hauek zehaztu behar ditu:

- Konpondutako tresnaren marka eta modeloa.
- Konpondutako tresnan egindako eragiketak.
- Prezioa, honako hauek banakatuta: erabilitako ordezko piezak eta lan-indarrean emandako denbora, baita bidaiagastuak, garraio-gastuak eta antzekoak ere.
- BEZa.
- Data, eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuen arduradunaren sinadura.

Fakturaren zenbatekoak bat etorri beharko du aurrekontuaren zenbatekoarekin, baldin eta aurrekontua eskatu badugu.

Zerbitzua gure etxean ematen badute eta matxurak konponketa erraza badu, honako zenbateko hau kobra diezagukete gutxieneko lan-denbora gisa, nahiz eta benetako okupazio-denbora laburragoa izan:

Zure eskubidea da...

- **Tresna txikiak:** 15 minutu, lanorduaren prezioaren arabera.
- **Linea zuria:** 30 minutu, lanorduaren prezioaren arabera.
- **Linea marroia:** lanordu baten prezioa.

Bermea:

Laguntza Teknikoko Zerbitzuetako instalazio eta konponketa guztiek tresna eman denetik zenbatzen hasita gutxienez 3 hilabeteko baliozkotasun-epeko bermea dute, betiere tresna hori hirugarren batek maneiatu edo konpondu ez badu. Ez dugu nahastu behar berme hori, instalazio eta konponketei dagokiena, etxeko erabilerarako tresnek eta kontsumo iraunkorreko beste produktu batzuek duten 2 urteko bermearekin.

Egindako konponketak berme osoa izango du, eta sor daitezkeen gastu guztiei eragingo die.

KONTUAN HARTU BEHARREKOAK

Babesten gaituzten eskubideez jabetuta ere, badira gauza batzuk kontuan hartu behar ditugunak horrelako zerbitzuak kontratatzerakoan.

Komeni da tresna behar den bezala dabilela eta ongi konponduta dagoela egiaztatzea, Laguntza Teknikoko Zerbitzuaren establezimendutik eraman aurretik, edo teknikaria gure etxebizitzatik joan aurretik.



Etxeko erabilerako tresna bat Laguntza Teknikoko Zerbitzu baten establezimenduan uzten badugu, gordailu-agiria eskatu behar dugu eta eman behar digute, nahitaez aurkeztu beharko duguna aurrekontua jasotzeko. Bi alderdiek behar bezala sinatutako aurrekontua ere gordailu-agiritzat har daiteke.

Agiri guztiak gorde behar dira (aurrekontua, faktura eta abar), egin daitezkeen erreklamazioen aurrean.

Komeni da aldatu diren piezak emateko eskatzea. Horretarako eskubidea dugu, salbu eta konponketa tresnaren garantiak babesten badu. Orobat, zalantza izanez gero, hobe dugu Laguntza Teknikoko Zerbitzuari galdetzea konponketetan erabiliko ordezkari piezen ezaugarrien eta prezioaren inguruan.

Zure eskubidea da...

Etxean erabiltzeko tresna konpanduta dagoela jakinarazten digutenetik zenbaitzen hasita hilabete igaro aurretik, tresna hori Laguntza Teknikoko Zerbitzuko establezimendutik hartzea komeni da; izan ere, adierazitako epea igarotakoan, biltegiatze-gastuak kobratu ahal dizkigute; betiere zirkunstantzia hori argi eta garbi azaltzen bada establezimenduan, baita gastu horren zenbatekoa ere.

Matxura gertatzen bada tresna behar ez bezala erabili dugulako, ez dugu bermearen kargurako konponketarako eskubiderik izango.

Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako Laguntza Teknikoko Zerbitzua kontratatzea berme ziurra da sor daitezkeen gatazkak konpontzeko.

