

10. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia:
Bermeak

Bermeak

GARANTÍAS

Arratsaldeko 18:00ak dira. Luis Zárate etxera iritsi eta familiaren eginkizun-zerrenda begiratu du. Arropez arduratzea dagokio. Lehenbailehen garbigailua martxan jarri du eta dutxa bat hartzeko prestatu da...

20 minutu geroago sukaldera itzuli eta arranopola! zorua urez beteta dago. Begirada bat eman dio garbigailuari eta eten-gabe aparra eta ura darizkiola ikusi du.

SOS! Zerbitzu teknikora (LTZ) deituko dut. LTZ zerbitzua matxura konpontzera iristen den bitartean, uraren pasoko giltza orokorra itxi du eta garbigailua desentxufatu du.

Ordubete igaro ondoren, ding-dong!, hemen dira. Makina berrikusten ez dute denbora askorik pasa, minutu batzuk besterik ez! Azkenean, konponbiderik ez daukala! Garbigailuak ez du lan egingiten jarraitu nahi. Luisek kezkatu teknikariari honako hauek galdetu dizkio: konponbideren bat izango du ezta?, makina bermealdian al dago?

LTZ zerbitzuak gomendatu dio garbigailua erosi zuen establezimendura joateko eta han hobeto azalduko diotela zer egin dezakeen.

Enpresa saltzaile batek edo enpresa ekoizle batek kontsumo-ondasun bat konpontzeko, ordezkatzeko edo ordaindutako prezioa itzultzeko hartzen duen konpromisoa da bermea, betiere kontsumo-ondasun hori akastuna bada edo salerosketaren unean adostutako baldintzak betetzen ez baditu.

Hori guztia Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan araututa dago.



Bermeak

Horrela, ondasunak salerosketaren kontratuarekin bat datozela bermatzen duen lege-esparrua ezartzen da baita enpresa saltzaileak, nahi badu, modu osagarrian eskain dezakeen merkataritza-bermearen lege-esparrua ere.

Etxe batean bost pertsona bizi badira ezin dira egun asko egon garbigailurik gabe. Hurrengo egunean, Eva eta Luis establezimendura hurbildu eta konponbide bat bilatzen saiatzen dira. Erosketaren faktura eta LTZ zerbitzuaren txostena eraman dute. Artatu dituen pertsonak arretaz irakurri ditu dokumentuak.



Evak eta Luisek ezinegonez itxaroten dute.

- "Bai, egia esan, zentrifugatuaren motorraren pieza akastun batek eragin du matxura eta ez du merezi makina konpontzea" *erantzun die saltzaileak.*

- "Orduan, zein konponbide eskaintzen diguzue?" *galdetu du Evak.*

- "Garbigailu hori erosi zenetik 16 hilabete besterik igaro ez direnez eta azaltzen duen akatsa fabrikaziokoa denez,

ezaugarri berdineko beste garbigailu bat eskain diezazuekegu baina bestearen modelo berdinekorik ez dauzkagu" *erantzun die saltzaileak.*

Evak eta Luisek beste aukeraren bat espero zuten.

- "Garbigailuari dagokion zenbatekoa ere itzul diezazuekegu" *gehitu du saltzaileak.*

Aukeren inguruko gogoeta egitea erabaki dute.

- "Pentsatzen duzuen bitartean, gaur egun ditugun modeloak erakutsiko dizkizuet, beharbada fabrikazioko akatsa zuen garbigailuaren zenbateko berdina balio duen beste modeloren batean interesa izan dezakezuelako" *esaten die saltzaileak eta garbigailuen sailera laguntzen die.*

Informatzea eta produktu desberdinen artean konparaketa egitea praktika arduratsua da eta nahasketak eta ondoren sor daitezkeen gatazkak saihesten ditu; horretaz gain, erosketa pertsona bakoitzaren egiazko premietara ahalik eta gehien egokitzea ere lortzen da.

Modelo desberdinak, bakoitzaren ezaugarriak eta "A++" garbigailuaren eraginkortasun energetikoa ikusi ondoren, Evak eta Luisek matxuratutako garbigailua garbigailu berri batez ordezkatzearabaki dute.

Bermeak

Saltzaileak egin beharreko izapideak egin ondoren, garbigailu berriaren kontzeptuari dagokion faktura eman die. Lehen garbigailua ordezkatzeko duen bigarren garbigailu honekin lehenengoari zegokion bermealdia berriz hasten da.

Saltzaileak idazki bidez ematen dizkie xehetasun guztiak.

Eva eta Luis pozik daude jasotako arretarekin eta eskatu dute garbigailu berria instalatu behar dietenean telefonoz abisatzeko.

KONTUAN IZAN BEHARREKO ALDERDIAK:

- Erosketa-kontratuaren baldintzak arretaz irakurri kontratu hori sinatu edo onartu aurretik.
- Legez aurreikusitako bermearekiko gehigarriak diren merkataritza-bermeei buruz informatu baita erositako artikulua itzuliz gero dirua itzultzen den kasuei buruz ere.
- Gatazka sortzen den kasuetan dauden erreklamazio-bideei buruz informatu.
- Erosketa-faktura edo erosketa-txartela gorde, erosketaren datuak izateko eta hala badagokio, atzera egiteko eskubidea gauzatu ahal izateko. Ildo horretan, albaranak edo egiaztagiriak ez dira baliagarriak izango. Fakturan

edo txartelean honako datu hauek azaldu beharko dute: enpresa saltzailearen identitatea, helbidea, bere IFK edo IFZ, produktua, prezioa, erosi zeneko data eta ordainketa-modua.

- Konponketa egin beharreko kasuan, produktu bat bere mantentzerako edo konpontzeko uzten denean (ordenagailuaren konponketa, tindategian alfonbra bat garbitzea eta abar), gordailu-agiria eskatu. Gordailu-agiriak gutxienez honako datu hauek bildu behar ditu: produktua jasotzen duen enpresaren identitatea eta helbidea, jasotze-data, gutxi gorabeherako itzultze-data, produktuaren deskribapena eta enpresa horretara eramateko arrazoia.
- Aldez aurretik, aurrekontu idatzi bat eskatu.



10. ALDIZKARIA 2010

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dakizuke

AMETSEN KASUA

Ametsek betaurreko batzuk erosi zituen optika batean eta handik urtebete eta 10 hilabetera armazoiaren beso bat hautsi zitzaion. Betaurrekoei zegokien bermeal-dian jo zuen dendara eta konpondu zizkioten, Ametsentzat kosturik gabe.

Handik bi hilabetera berriz ere pieza berdina hautsi zen.

Azkenean, optikan betaurrekoen besoa akastuna dela erabaki dute eta Ametsi armazoi berri bat eskaini diote, haren kostuaren % 50 ordaindu beharko duela esanez...



Kasu horretan, optikak behar den bezala jardun al du?

Indarrean dagoen araudiaren arabera (Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan jasotzen da), kontsumitzaileak zenbait eskubideren jabe dira produktu bat saltzen dieten enpresa baten aurrean ahultasunegoeran aurkitzen direnean. Eskubide horiei esker kontsumitzaileek erreklamazioa aurkez dezakete erositako produktuak aurreikusitako erabilerarako behar diren baldintzak betetzen ez baditu. Hots, erositako produktuan honako ezaugarri hauek biltzen direnean:

1. Saltzailearen deskribapenarekin -zuzenean egindakoarekin edo ontzian edo bilgarrian jasotzen denarekin - bat ez etortzea.
2. Antzeko produktuei normalean ematen zaien erabilerarako balio ez izatea.
3. Espero zitezkeen ezaugarriak eta jokabidea ez aurkeztea, betiere publizitatean, foiletoetan, etiketetan eta abarretan produktuaren ezaugarri zehatzei buruz ematen den informazioa kontuan hartuta.
4. Jatorrizko akats edo hutsuneren bat izatea (fabrikaziokoa).

Zuri gerta dakizuke

Kasu horietan, kontsumitzaileak honako hauetarako eskubidea du:

- Ondasuna konpontzeko edo ordezkatzeko, salbu eta bi aukera horietakoren bat ezinezkoa edo neurriz kanpokoa bada.
- Konpontzea edo ordezkatzea ezinezkoa baldin bada, kontsumitzaileak aukera dezake prezioan beherakada egoki bat egitea edo kontratua bertan behera uztea.

Kontsumitzaileak ez du bermea erreklamatzeko eskubiderik izango produktua oker erabili duela egiaztatzen bada.

Honako hauek dira bermea gauzatzeko legean ezarritako epeak:

- Ondasun berrien kasuan, 2 urte erosketa-datatik kontatzen hasita.



- Bigarren eskuko ondasunen kasuan, urte 1, nahiz eta bi alderdien artean epe luzeago bat itun daitekeen.

- Konponketarako eskubidea gauzatzen den kasuan, 6 hilabete gehiago konponketarako, bermearen 2 urteetatik kanpo egonda ere.

Nola konpon daiteke Ametsek optikarekin duen gatazka? Zer erreklama dezake?

Lehenik, betaurrekoen armazoiarekin gertatutako gorabeherak legeko 2 urteko bermaldian biltzen ziren. Hortaz, dohainik egin beharko ziren. Gainera, bermaldian armazoian egindako konponketei beste 6 hilabeteko epea dagokie akats berdina gertatuz gero.

Ametsek indarrean dagoen araudiaren arabera ez zegozkion gastu batzuk ordaindu behar izan ditu eta behin baino gehiagotan betaurrekoak erabili ezin izanaren eragozpenak pairatu ditu. Beraz, erantzukizuna optikarena da, dirudienez honako hauek ez dituelako bete:

- Legezko bermearen 2 urteko epea.
- Bigarren konponketari dagokionez, jatorrizko arazoak jarraitzen zuela atzeman zenean, betaurrekoen armazoia beste armazoi batengatik aldatu behar zen, baina dohainik eta legeko bermearen barruan.

Zuri gerta dakizuke

Hori dela-eta, Ametsek bermerako dituen eskubideak kontsumoko konponbideetatik balia daitezen erreklamatzeko eskubidea du:

- *Adiskidetasunezko konponbidea optikan bertan.*
- *Erreklamazio Orria aurkeztuta administrazio bidezko konponbidea.*
- *Kontsumo Arbitrajearen bidezko konponbidea.*

Erreklamazio hori izapidetzeko, Ametsek bere etxetik gertuen dagoen kontsumitzaileraren informaziorako bulegora jo zuen.



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-kontratueta 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 produktueta 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 kanpokoa 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 kanpokoa 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.

