

# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

**GAIA DA**

**Ibilgailu Automobilak Konpontzeko Tailerrak**



**ALDIZKARI**  
KONTSUMOBIDE

2012

ZK. 16



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

*Gaur egun, oso ohikoa da familiek autoa izatea, eta nekez aurkituko dugu bere automobila ibilgailuak konpontzeko tailer batera eraman behar izan ez duenik.*

*Arrazoiak askotarikoak dira: matxura bat, azterketa bat, ibilgailua prest uzteko lanak eta abar. Edonola ere, kasu guztietan komeni da alderdi batzuk kontuan hartzea, kontsumoaren esparru horretan autonomiaz molda gaitezen.*

*Ondoren, Ugarte familiaren istorioa kontatuko dugu. Horren bidez, tailer mekanikoei lotutako hainbat faktore ikasiko ditugu, ezagutu beharrekoak guztiak ere:*

Jose Ugartek egunero erabiltzen du autoa, ezin baitu garraio publikoa erabili lanpostura joateko. Joan den egunean, lanetik irten ondoren, autoan sartu eta abioari eragin zion, baina autoa ez zen mugitu. Beste bi alditan saiatu zen, baina autoak ez zuen erantzun. "Tailer mekaniko batera eraman beharko dut", pentsatu zuen Josek.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

Mekanika-tailerra hautatzerakoan, aukera hauek ditugu:

- *Tailer generiko edo independentea. Tratamendu berezia edo egiaztatutako erantzukizuna ematen duen marka bati lotuta ez dagoena.*
- *Markako tailer ofiziala. Ibilgailu automobilak edo ibilgailuen ekipamenduak edo osagaiak fabrikatzen dituzten enpresei lotuta dagoena (idatzizko hitzarmen bidez ezarritako baldintzetan).*

Inguruan zebiltzan pertsona batzuei galdetu zien, eta handik hurbil, bi kale beherago, auzoan 25 urte zeramatzan tailer independente bat zegoela adierazi zioten.

Legez sailkatuta dauden tailerrek bereizgarri gisa dagokien plaka bat jarri behar dute eraikinaren fatxadan, erraz ikusteko moduko leku batean. Plaka horretan, tailerrak zein jardueradarretan eta zein espezialitatetan diharduen zehaztu beharko da. Plaka metalikoa eta karratua izango da, lau erpinak biribilduta izango ditu, eta hondoa urdina izango da.

Autoa tailerrera eramaten dugunean, gutxienez 12 laneguneko balioa izango duen idatzizko aurrekontu bat jasotzeko eskubidea dugu. Kontuan izan behar dugu aurrekontu horrek kostu ekonomiko bat izan dezakeela.

Onartzen ez badugu, aurrekontua egin aurretik zeukan egoera berean itzuli behar digute ibilgailua.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16



Konponketa egiteko gure baimena eman beharko dugu, edo aurrekontua sinatuta, edota aurrekontua egiteko premiarik ez dagoela adierazita, hori adierazi dugula frogatzeko moduan.

Dagoeneko fabrikatzen ez den modelo zahar bat denez gero, ibilgailua konpontzeko piezaren bat ordeztu behar izatekotan pieza erabiliak -tratamendu-instalazio baimendu batean lortuak- jartzeko aukera onartuko ote lukeen galdetu zion mekanikariak Jose-ri. Josek erantzun zion ez zuela inolako arazorik, betiere pieza horiek egoera onean zeudela ziurtatzen bazion.

Baimena idatziz ematen badugu, tailer mekanikoak aukera izango du pieza erabiliak erabiltzeko (betiere pieza horiek egoera ona bermatzeko erantzukizuna idatziz bere gain hartzen badu), edota ibilgailuaren modeloaren espezifikoak ez diren piezak erabiltzeko (betiere pieza horiek konpondu beharreko ibilgailuaren modelora behar adinako bermearekin egokitzen direla bermatzeko erantzukizuna bere gain



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

hartzen badu). Honako kasu hauetan erabili ahal izango dira:

- *Justifikatutako larrialdi batengatik.*
- *Dagoeneko fabrikatzen ez diren eta ordezeko piezen biltegietako izakin normalen artean agertzen ez diren modeloen elementuak direlako.*
- *Beste edozein arrazoirengatik, betiere ibilgailuaren balazta-sistemaren, esekidura-sistemaren edo direkzio-sistemaren elementu aktiboak edo multzoak eraginpean hartzen ez baditu.*

Pieza erabiliak erabiltzeko baimena sinatu ondoren, Josek tailerrean utzi zuen autoa. Hurrengo egunerako, egina zioten aurrekontua. Jose ados

zegoen konponketarekin eta prezioarekin, eta baimena eman zuen bere ibilgailua konpontzeko.

Handik 3 egunera, dei bat izan zuen. Mekanikaria zen, eta autoa konponduta zegoela eta jaso zezakeela adierazi zion. Jose, lana zela-eta, kanpoan zegoen, eta ez zeukan inor ibilgailua jasotzera joateko. Mekanikariari 5 egun barru itzuliko zela esan zion, eta mekanikariak erantzun zion autoa tailerrean utz zezakeela, baina 2 egunetako egonaldi-gastuak kobratu beharko zizkiola.

Tailer mekanikoetan, aurrekontua egin edo ibilgailua konpondu eta horren





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

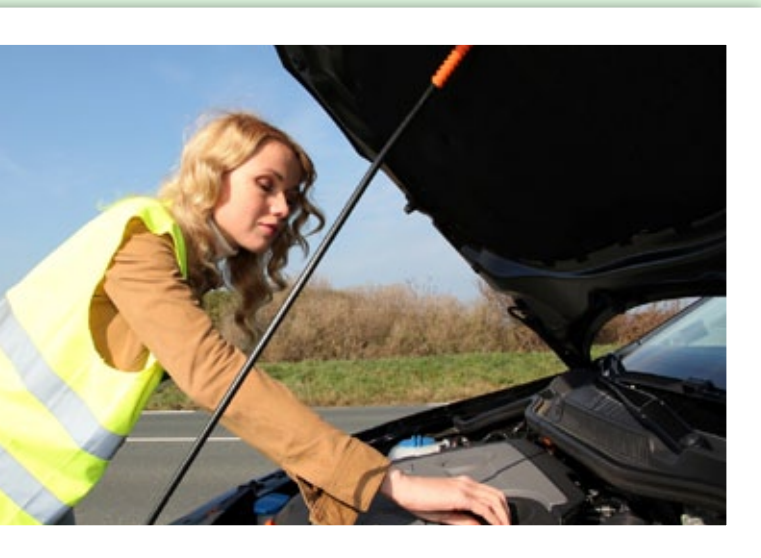
berri jaso ondoren aurrekontua onartzen dugun ala ez esaten ez dugunean edota ibilgailua 3 egun balioduneko epean eramaten ez dugunean kobratu ahal izango dizkigute egonaldi-gastuak. Edonola ere, ibilgailua tailerraren zaintzapeko lokaletan dagoenean eta adierazitako epea gainditzen duten egunen arabera bakarrik kobratuko dira egonaldi-gastu horiek.

Jose bidaiatik itzuli bezain laster, tailerrera joan zen, autoa jasotzera. Bertan, mekanikariak faktura bat eman zion, eta Josek egin zizkioten zerbitzuak ordaindu zituen.

Hurrengo egunean, asteko erosketak egitera joan zen familiarekin. Poltsak sartzera joan zenean, oso harrিতa geratu zen, maletategian alternadore zaharra ikusi baitzuen. Tailerrean aldatu zioten pieza, alegia. Josek mekanikariari deitu zion, okerren bat gertatu zelakoan.

Dagoeneko hilabete igaro da Joseri autoa matxuratu zitzaion egunetik, baina gaur, etxetik irtetean, autoak huts egin dio, aurreko aldi bezalaxe. Jose kezkatu egin da, duela gutxi jaso baitu autoa tailerrean. Tailerrera joatea erabaki du, ea zer esaten dioten. Tailer orotan egindako konponketa edo instalazio guztiek dute bermea, eta 3 hilabeteko epean edo 2.000 kilometro egindakoan iraugiko da. Industria-ibilgailuen kasuan, hamabost eguneko epean edo 2.000 kilometro egindakoan iraugiko da bermea.

Bermealdia ibilgailua entregatzen den egunetik aurrera hasiko da zenbatzen, eta baliozkoa izango da ibilgailua hirugarrenek manipulatzeko edo konpontzeko ez badute.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

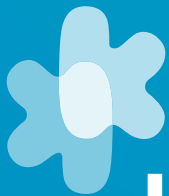
ZK. 16

Bermea erabatekoa izango da (materialak eta laneskua barnean hartuta), eta sortzen diren gastu guztiak hartuko ditu eraginpean, hala nola konponketak behar dituen garraio-gastuak, konponketa egin behar duten langileen joan-etorriak (matxuratutako ibilgailua eraman ezin denean), laneskua eta mota orotako materialaren balioa, eta lan berria kargatzen duen zerga-ezarpena.

Bermealdian konpondutako zatian edo zatietan matxura bat gertatzen bada, tailer bermatzaileak doan konpondu beharko du matxura hori. Horretarako, konponketa berria tailerrak berak edota haren izenean jardungo duen beste tailer bermatzaile batek egingo ote duen adieraziko digu.

Autoa konpondu ondoren eman ziotenetik hilabete bakarra igaro denez eta matxura aurrekoaren berdina denez gero, bermea indarrean dago. Horregatik, mekanikariak berriz ere autoa jaso eta konpondu egin du, Joseren-tzako kosturik gabe. Jose pozik dago tailerrean eman dioten irtenbidearekin.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## ZURI GERTA DAKIZUKE

### Ibilgailu Automobilak Konpontzeko Tailerrak



# ALDIZKARI

## KONTSUMOBIDE

2012

ZK. 16





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

Atal honetan, auzitegietara iritsi zen kasu baten berri emango dugu. Kasuak automobil bat konpontzeko aurrekonturik eta baimenik eza du ardatz (baimena esanbidez eman ez bazen ere, eman zela ulertzen da, demandatuak nola jardun zuen kontuan hartuta).

## **KASUAREN DESKRIBAPENA:**

Tailer batek demandatuaren ibilgailuan egindako konponketa baten zati ordaindu gabea erreklamatu du.

Demandatuak adierazi duenez, ez dago konponketa egiteko baimenik, ez baitzuen aurrekontua onartu.

Tailerrak ibilgailu motordunak saltzen eta konpontzen ditu, eta demandatuaren autoa konpontzeko enkargua onartu zuen. Lan horren zenbatekoa 7.754 € zen. Demandatuak 4.650 €-ko zenbatekoa baino ez du ordaindu. Beraz, gainerakoa zor du.

Demandatuak ez du ordaindu nahi.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

Dioenez, konponketaren zenbatekoa 4500 edo 5.000 €-tik gorakoa bazen ibilgailua ez konpontzeko esan zien tailerreko langileei, baina haiek ez zioten jaramonik egin adierazitakoari. Bestalde, tailerretik behin baino gehiagotan eskatu zioten aurrekontua onar zezan, konponketa egiteko ala ez egiteko. Azkenean, tailerrak konponketa egin zuen, baina demandatuaren baimenik gabe. Horregatik, demandatuak ez zuen zenbateko osoa ordaindu nahi izan.

## **KASUAREN EBAZPENA:**

Egia da ez dela aurrekonturik egin eta, beraz, indarrean dagoen legeria urratu egin dela, aurrekontuari uko egin izana zalantzarik ez uzteko moduan jaso behar baita (idatziz, adibidez). Gainera, logika ororen aurkakoa da ibilgailuaren balioa baino zenbateko handiagoa duen konponketa bat onartu dela ulertzea. Demandatuaren arabera, aurrekontua egin ez zenez eta konponketaren zenbatekoa 4.500 edo 5.000 €-tik gorakoa bazen ibilgailua ez

konpontzeko esan zuenez gero, bere aurkako erreklamazioak ez du aurrera egin behar. Hala ere, ezbeharra izan zuen ibilgailuaren jabearen jokaera kontuan hartuta, ez dirudi adierazpen hori egia denik. Bi arrazoi aipatuko ditugu.

Alde batetik, fakturaren arabera ibilgailua 2003ko martxoaren 11n





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

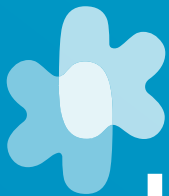
ZK. 16

gordailutu zen tailerrean, eta ekainaren 2an eraman zen bertatik (hau da, ia 3 hilabetera). Hortaz, bistakoa da jabeak konponketa baimendu zuela. Osterantzean, aurrekontua egitea eskatuko zuen irmo eta behin betiko, edota, tailerraren pasibotasunaren aurrean, autoa eramango zuen lehenago.

Bestetik, demandatuak ibilgailua eraman eta erabili egin zuen konponketa egin ondoren, eta konponketaren zenbatekoaren zati bat ordaindu zuen. Era horretan, aurrekontua egiteari dagokionez egindako edozein arau-hauste zuzenduta geratu da, demandatuaren jokaerak baimena eman zuela erakusten baitu.

Hori dela-eta, tailerrari zor dion zenbatekoa (hau da, 3.104 €) eta legezko interesak ordaintzeko zigorra ezarri zaio demandatuari.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

### Ibilgailu Automobilak Konpontzeko Tailerrak



# ALDIZKARI

## KONTSUMOBIDE

2012

ZK. 16



## ZURE ESKUBIDEA DA...

### INFORMAZIORAKO ESKUBIDEA

- Markako tailer ofizialek konponketetan erabiltzen dituzten piezen katalogoak eta tarifak, lan-denboren taulak eta horiek dirutan balioesteko sistema eduki behar dituzte beti jendearen eskura, behar bezala eguneratuta. Fabrikatzaileak emango dizkie taula horiek tailerrei.



- Ordezlagirietan, aurrekontuetan, fakturetan edo tailerren beste edozein dokumentaziotan, ezin izango dira txertatu erabiltzaileen eskubideak eraginpean hartzen dituzten klausulak 1,5 milimetrotik beherako letra-tamaina batean.

### TAILER MEKANIKOEK IBILGAILUEN SARRERA UKATZEKO DUTEN ESKUBIDEA

- Tailer ofizialek eskubidea izango dute ordezkatzeko dutenaz bestelako marketako ibilgailuen sarrera ukatzeko.

### AURREKONTUA JASOTZEKO ESKUBIDEA

- Erabiltzaileek aurrekontu idatzia jasotzeko eskubidea izango dute, eta aurrekontu horrek 12 egun balioduneko balioa izango du gutxienez. Aurrekontuak ez du zertan doakoa izan.
- Aurrekontuan honako datu hauek agertu behar dute:



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

1. Identifikazio fiskaleko zenbakia eta tailerraren helbidea.
2. Erabiltzailearen izena eta helbidea.
3. Ibilgailuaren identifikazioa, honako hauek adierazita: marka, modelo, matrikula eta egindako kilometroen kopurua.
4. Egin beharreko konponketak, eta konpondu edota ordeztu beharreko elementuak (erabiltzaileak ordaindu beharreko guztizko prezioa adieraziko da banakatuta). Data eta zerbitzu-emailearen sinadura.
5. Data eta zerbitzu-emailearen sinadura.
6. Konpondutako ibilgailua entregatzeko aurreikusitako data (aurrekontua onartzen denetik aurrera).
7. Aurrekontuaren balio-denbora.
8. Datarako eta erabiltzailearen onarpen-sinadurarako gorde beharreko lekua.

■ Erabiltzaileak aurrekontua onartzen ez badu, aurrekontua egin aurretik zuen egoera berdinean itzuli beharko da ibilgailua.

■ Zerbitzua emateko, aldeztu aurretik erabiltzaileak konponketarako baimena eman beharko du, edota aurrekontua sinatuta, edota aurrekontua egiteko premiarik ez dagoela adierazita, hori adierazi duela frogatzeko moduan.

■ Ibilgailua konpontzean ager daitezkeen ezkutuko matxurak edo akatsak erabiltzaileari jakinarazi beharko zaizkio 48 orduko gehieneko epean, zenbatekoa

ALDIZKARI  
KONTSUMOBIDE  
2012





adierazita, eta erabiltzailearen aldez aurreko baimena beharko da konponketa egiteko.

- Erregelamenduz finkatzen denari jarraiki, eskatutako aurrekontua entregatzeko epea matxuraren eta/edo egin beharreko lanen garrantziaren araberakoa izango da.
- Erabiltzaileak egindako enkargua bertan behera utzi ahal izango du noiznahi; kasu horretan, ibilgailua tailerretik eraman arte egindako lanen zenbatekoa ordaindu beharko dio tailerrari.

## GORDAILU ORDEZKAGIRIA JASOTZEKO ESKUBIDEA

- Ibilgailua tailerlean gordailututa geratzen den guztietan (aurrekontua egiteko nahiz aldez aurretik onartutako konponketa bat egiteko), tailerrak ibilgailuaren gordailutzea egiaztatzeke ordezkagiri bat emango dio erabiltzaileari. Tailerrak eta erabiltzaileak behar bezala sinatutako aurrekontua baldin badago, aurrekontu hori gordailu-ordezka giritzat hartuko da.

- Gordailu-ordezka girian, honako datu hauek jaso beharko dira gutxienez:

1. Identifikazio fiskaleko zenbakia eta tailerraren helbidea.
2. Erabiltzailearen izena eta helbidea.
3. Ibilgailuaren identifikazioa, honako hauek adierazita: marka, modeloa, matrikula eta egindako kilometroen kopurua. Halaber, ibilgailua aurrekontua egiteko ala konpontzeko gordailutzen ote den azalduko da.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

4. Egin beharreko konponketaren eta/edo eman beharreko zerbitzuen deskribapen laburra. Ibilgailua konpontzeko uzten bada, zenbatekoak adieraziko dira (ezagunak badira). eta eta zerbitzu-emailearen sinadura.

5. Eskatutako aurrekontua edota konpondutako ibilgailua entregatzeko aurreikusitako data.

6. Data eta zerbitzu-emailearen sinadura.

■ Aurrekontua jasotzeko zein ibilgailua eramateko, ordezkagiria aurkeztu beharko da.

■ Ordezkagiria galduz gero, erabiltzaileak bere burua identifikatu beharko du.

■ Erregelamenduz finkatzen denari jarraiki, konpondutako ibilgailua entregatzeko epea matxuraren eta/edo egin beharreko lanen garrantziaren araberakoa izango da.

■ Erabiltzaileak egindako enkargua bertan behera utzi ahal izango du noiznahi; kasu horretan, ibilgailua tailerretik eraman arte egindako lanen zenbatekoa ordaindu beharko dio tailerrari.

## FAKTURA JASOTZEKO ESKUBIDEA

■ Tailer guztiak behartuta daude bezeroari idatzizko faktura bat ematera, behar bezala sinatua, zigilatua eta banakatua. Faktura horretan, sortutako kargu mota oro, egindako lanak, erabilitako piezak edo elementuak eta lan-orduak zehaztuko dira, kontzeptu bakoitzean zenbatekoa adierazita.







## EGONALDI GASTUAK JASOTZEKO ESKUBIDEA

- *Aurrekontua egin edo ibilgailua konpondu eta erabiltzaileari horren berri eman ondoren erabiltzaileak aurrekontua onartzen duen ala ez esaten ez badu, edota ibilgailua 3 egun balioduneko epean eramaten ez badu bakarrik sortuko dira egonaldi-gastuak. Edonola ere, ibilgailua tailerraren zaintzapeko lokaletan baldin badago eta adierazitako epea gainditzen duten egunen arabera bakarrik izango dira bidezkoak egonaldi-gastu horiek.*

## BERME-ESKUBIDEA

- *Edozein tailerretan egindako konponketa edo instalazio guztiak bermatuta egongo dira.*
- *Bermea 3 hilabeteko epean edo 2.000 kilometro egiten direnean iraungiko da. Hala ere, konponketaren barruko piezek bermealdi handiagoa badute, iraupenik luzeena duen bermealdia izango da baliozkoa pieza horien kasuan. Bermealdia ibilgailua entregatzen den*





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

ZK. 16

*egunetik aurrera hasiko da zenbatzen, eta baliozkoa izango da ibilgailua hirugarrenek manipulatzeko edo konpontzeko ez badute.*

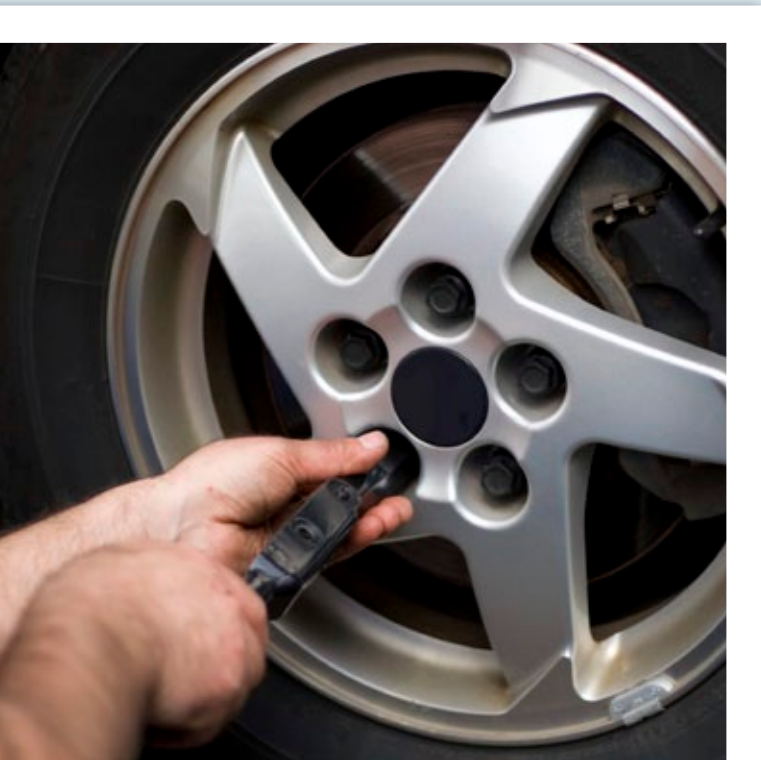
- *Bermea erabatekoa izango da (materialak eta lanekua barnean hartuta), eta sortzen diren gastu guztiak hartuko ditu eraginpean, hala nola konponketak behar dituen garraio-gastuak, konponketa egin behar duten langileen joan-etorriak (matxuratutako ibilgailua eraman ezin denean), lanekuaren eta mota orotako*

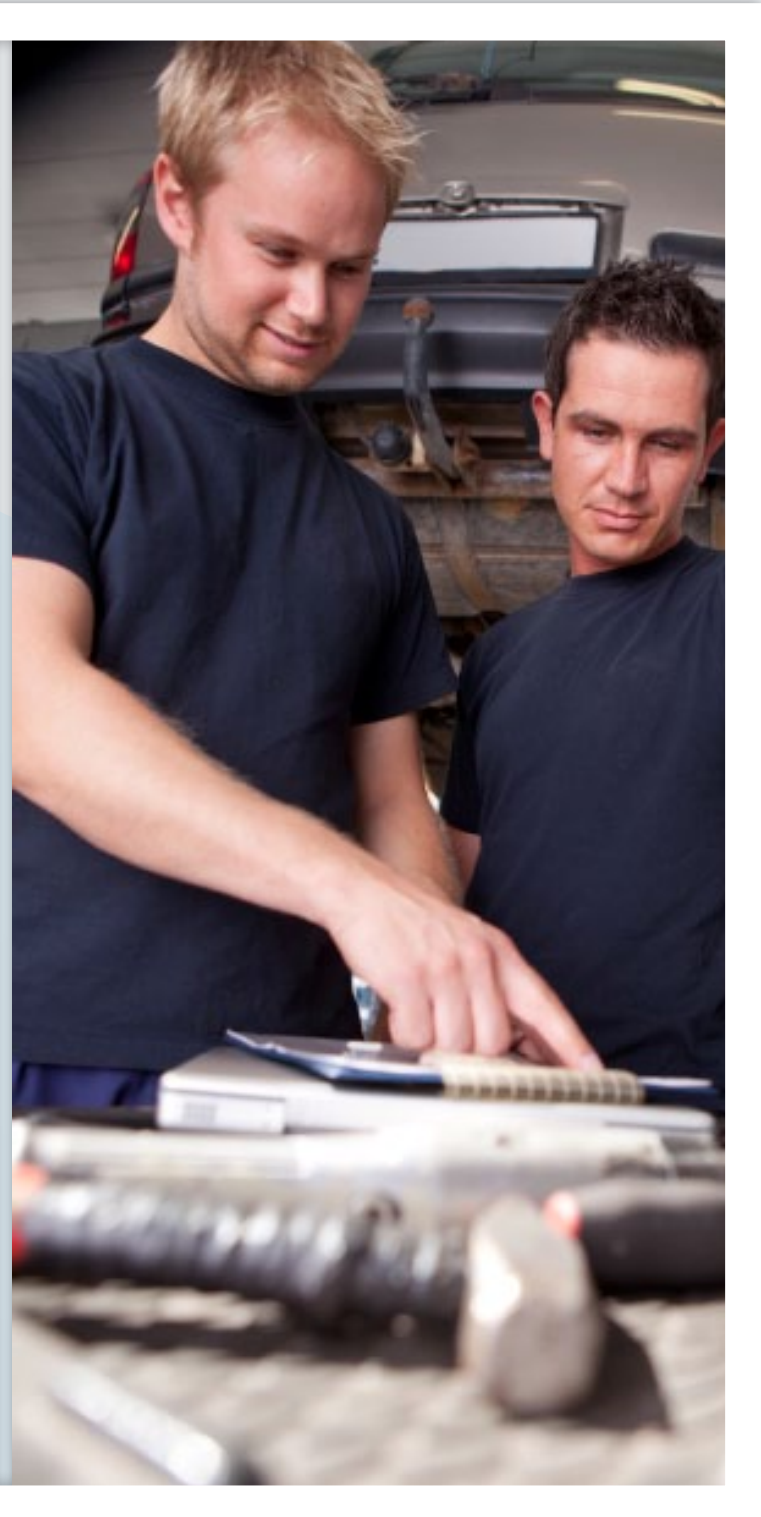
*materialaren balioa, eta lan berria kargatzen duen zerga-ezarpena.*

- *Bermealdian konpondutako zatian edo zatietan matxura bat gertatzen bada, tailer bermatzaileak doan konpondu beharko du matxura hori, erabiltzaileari jakinarazi ondoren. Horretarako, konponketa berria tailerrak berak edota haren izenean jardungo duen beste tailer bermatzaile batek egingo duen adieraziko dio erabiltzaileari.*

- *Erabiltzaileak bere ibilgailua konpontzeko piezaren bat ekartzen badu horrek ez du arriskuan jarriko bide-segurtasuna, eta, nolahi ere, pieza horiek muntatzen dituen tailerrak ez ditu bermatuko.*

- *Tailerrak ez du bere gain hartuko ibilgailuari aurretik egin zaizkion konponketei dagokienez gerora sortzen diren matxuren erantzukizuna, betiere erabiltzaileak alde aurretik jakinarazi zaizkion ezkutuko anomalien edo matxuren konponketa ez onartzeagatik sortu bada akats mekanikoa. Dena dela, horretarako beharrezkoa izango da onarpenik eza -eta konponketaren premia- fakturan jaso izana.*





- Tailerrak berehala itzuli beharko dizkio bezeroari, arauzko prezioekin, adierazitakoekin edo onartutako aurrekontuekin alderatuta, gehiegi kobratutako zenbatekoak.
- Tailerra behartuta egongo da bezeroari erregelamenduzko prezioen, iragarritakoen edo aurrekontuan onartutakoen gainetik kobratutako zenbatekoak berehala itzultzera.

## ERREKLAMATZEKO ESKUBIDEA

- Ibilgailu automobilak konpontzeko tailer guztiek erreklamazio-orriak jarri behar dituzte bezeroen eskura.
- Tailerrak erreklamazio-orririk ez badu edo eman nahi ez badu, erabiltzaileak erreklamazioa aurkeztu ahal izango du beretzako egokiena den moduan.
- Erreklamazioak kontsumo-arloan eskumena duen agintaritzan aurkeztuko dira (Kontsumobiden, KIUBetan edo kontsumitzaileen elkarteetan), ibilgailua entregatu edo bermea amaitu eta 2 hilabeteko epean.