

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 Erabiltzaileen 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 produktuen 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.



13. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

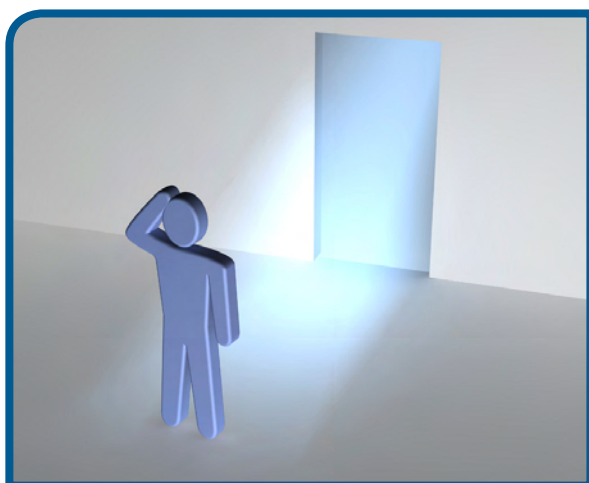
ALDIZKARIA

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.

13. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da

Zure eskubidea da

HONAKO HAUETARAKO ESKUBIDEA DUZU...

Zenbait kontsumo-eragiketa ohiko establezimenduz bestelako tokietan egiten dira. Merkataritza-establezimenduetatik kanpoko salmentez ari gara, eta eroslearen etxean (etxez etxeko salmenta) edo enpresa edo pertsona saltzaileaz bestelako gune batean egin daitezke.

Salmenta mota horietan, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan (107.-113. artikulua) jasotako eskubideak ere badituzte kontsumitzaileek.

Zer kontratu ez dira kategoriatan horretan biltzen?

Honako kontratu mota hauetan Legea ez da aplikagarria:

- Urrutiko salmentari eta merkataritza elektronikari buruzko araudia aplikatzen ez den kontratuak.
- 48,08€-tik beherako kontratuak.
- Ondasun higiezinari buruzko kontratuak edo xede gisa horiei buruzko eskubideren bat dutenak.
- Aseguru-kontratuak.
- Xede gisa balio higiezinak dituzten kontratuak.

- Notario bidez dokumentatutako kontratuak.
- Elikadura-produktuen, edarien eta etxean normalean erabiltzen diren bestelako ondasun kontsumigarrien inguruko kontratuak, hain zuzen joan-etorri sarriak eta erregularrak egiten dituzten hornitzaileek hornitutakoak



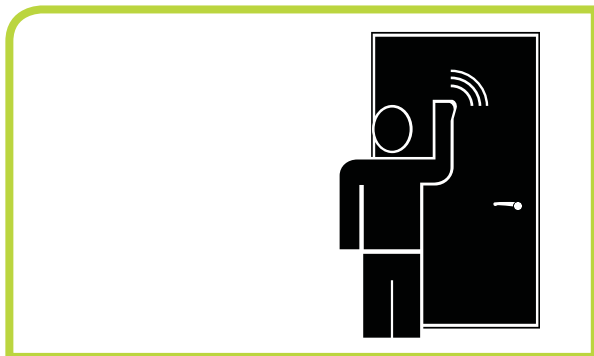
Honako hiru zirkunstantzia hauek biltzen dituzten kontratuak:

- Saltzailea aurrean ez dagoela kontsumitzaileak katalogo bat kontsultatzeko aukera izanda egin direnean.
- Enpresaren eta kontsumitzailearen arteko harremanean jarraitutasuna aurrekusi denean egindako salmentari edo ondorengo beste bati dagokionez.
- Katalogoak eta kontratuak argi adierazten dutenean kontsumitzaileak kontratua libreki deuseztatzeko eskubidea duela gutxienez zazpi eguneko behar duen epean. Edo, modu berean, kontsumitzaileak gorago aipaturiko epe berdinean merkantziak itzultzeko eskubidea duela ezartzen dutenean (epea jasotzen den egunetik kontatzen hasiko da).

Zure eskubidea da

Non egiten dira erosketak mota horiek?

Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak egiten diren egoera ohikoenak honako hauek izaten dira:



- **Etxez etxeko salmenta:** kontsumitzailearen etxera edo lantokira bisita bat eginez profesionalki egiten diren salmentak dira. Berdin da saldutako produktua edo zerbitzua salmentaren unean ematen den edo ez.
- **Bileretako salmentak:** enpresa edo saltzaile batek deituta pertsona-talde bat biltzen denean (horietako batek deituta) gertatzen diren salmentak.
- **Txangoak:** merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentarik erabiliena eskaintzaileek antolatutako txangoetan eta hoteletan egiten dena da. Salmenta mota horren hartzaileak adinekoak dira nagusiki. Egun bateko txangoetan egiten dira, prezio baxuan; prezioan garraioa, janaria eta balio txikiko opari erakargarri bat biltzen da. Txangoa egin aurretik, askotan erosle potentzialak

diren pertsonak publizitate-liburuxken bidez erakartzen dituzte; txango horietan eskaintzen diren artikulak norma-lean honako hauek izaten dira:

- Etxerako produktuak (mahai-tresnak, etxetresna elektrikoak...).
- Ehungintza-produktuak (maindi-reak, edredoiak...).
- Osagarriak (eskumuturreko erlojuak, imitaziozko bitxiak...).

Zer dokumentu eman behar zaizkio kontsumitzaileari?

Kontratua edo kontratu-eskaintza beti idazki bidez eta bi aletan formalizatu behar da. Gainera, atzera egiteko dokumentu bat erantsi behar zaio, datarekin eta kontsumitzaileak eskuz sinatuta.

Kontsumitzaileak sinatzeko utzitako dokumentuaren zatiaren goiko aldean, kontratuan atzera egiteko eskubideari buruzko erreferentzia argi, ulergarri eta zehatza jaso behar da nabarmendutako karaktereetan baita eskubide horretarako baldintzak eta eskubidea gauzatzearen ondorioak ere.

Kontratua izenpetu ondoren, saltzaileak kontratuaren ale bat eta atzera egiteko dokumentua eman behar dizkio kontsumitzaileari. Beti enpresa edo alderdi saltzaileari dagokio baldintzak betetzen direla frogatzea.

Zure eskubidea da

Nola gauzatzen da atzera egiteko eskubidea?

Kontsumitzaileak bere atzera egiteko eskubidea egutegiko 7 egunetan gauza dezake, inongo arrazoirik alegatu gabe eta zigorrik gabe. Alabaina, atzera egiteko dokumentua produktua jaso ondoren edo kontratua egin ondoren eman bazaio kontsumitzaileari, 7 eguneko epea dokumentu hori jaso denetik kontatzen hasiko da.

Zer ondorio ditu kontratuan atzera egiteak?

Kontratuan atzera egiten bada, bi alderdiek elkarri itzuli behar dizkiote dagozkien prestazioak. Hau da, kontsumitzaileak erositako produktua itzuli beharko du eta enpresak diru-kopurua, jadanik dirua jaso badu. Enpresa edo pertsona saltzaileak diru-kopuru hori itzuli beharko du al bait lasterren eta edozein kasutan ere, atzera egitetik gehienezko 30 eguneko epean, atxikipenik gabe. Enpresak epe hori gainditzen bada, kontsumitzaileak ordaindutako diru-kopuruaren bikoitza eskatzeko eskubidea izango du.



Zer gertatuko da kontratua kreditu baten bidez finantzatu bada?

Kontratuan atzera egitea egutegiko 7 eguneko epean egiten bada, produktua erosteko saltzaileak edo hirugarren baten emandako kredituak edo finantzaketa-kontratuak ere deuseztatuak geratzen dira, erosleak inongo zigorrik jaso gabe.

Kontsumitzaileak arduratu behar al du produktuaren bidalketa-gastuez?

Produktua etxera bidaltzeak sortutako gastuak erosleak ordaindu beharko ditu aldez aurretik informazio hori eman bazaio eta kontratuan horrela jasota baldin badago.

Zure eskubidea da

- Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua (107-113 artikulua).
- Txikizkako Merkataritzaren Antolamenduari buruzko urtarrilaren 15eko 7/1996 Legea.

