

Kontsumitzaileari Informazioa

Zer egin behar da

telefono-zerbitzutik baja emateko?

Operadoreek ezingo dizkigute alta hartu genuenean baino betebeharrak gehiago eskatu, hala ere, arazoak ekiditeko, gomendagarria da idatziz egitea (gutun ziurtatua edo burofaxa) jasota gera dadin. Telefonoz egiten badugu, bajaren erreferentzia zenbakia eskatu beharko dugu eta datarekin batera apuntatu.



Telefono-faktura oso altua jaso dut 905 aurrezenbakia duten dei batzuen kontura.

Nola ekidin dezaket berriz horrelakorik gertatzea?

Telefono-operadoreari salneurri osagarria duten zerbitzuen (803, 806, 807 edo 905) desconexioa eskatzea badago. Horrela, ezingo da zenbaki horietara deitu.

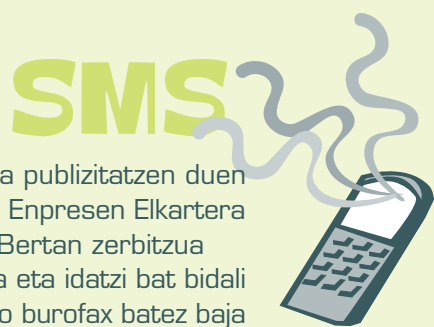


905

SMS mordo bat jasotzen ari naiz eta kobratu egiten dizkidate.

Zer egin dezaket?

Mezu bat bidali daiteke "BAJA" hitzarekin zerbitzua publizitazten duen telefonora. Baita ere, Mugikorrentzako Zerbitzuen Enpresen Elkartera (AESAM) deitu daiteke, 902 934612 zenbakira. Bertan zerbitzua ematen duenaren datuak eskuratu ahal izango dira eta idatzi bat bidali ahal izango da hartu-agiridun gutun ziurtatu bat edo burofax batez baja eskatuz.



Saltzaile bat etorri zait etxera eta liburu batzuk erosi dizkiot, baina ez zaizkit interesatzen.

Enpresara deitu dut erosketa ezeztatzeko baina ezin dudala ezer egin esan didate.

Kasu honetan 7 eguneko epea dago produktuak jasotzen diren unetik erosketa kontratua baliogabetzeko. Hoberena idatziz egitea da (gutun ziurtatua edo burofaxa), jasota gera dadin.



Zein da produktu baten berme-epea?

Berme-epea bi urtekoa da. Denbora tarte honetan, produktua akastuna bada, kontsumitzaileak konponketa, ordezkapena, prezioaren beharpena edo produktua itzultzea eskatzeko eskubidea du.

BERMEA



Errenterriako Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea geroa erailen creando futuro



Oiartzungo Udala



Pasaia Udala



Errenterriako Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea geroa erailen creando futuro



Oiartzungo Udala



Pasaia Udala

COLABORA



KONTSUMO ZUZENDARITZA DIRECCIÓN DE CONSUMO

Información al Consumidor

¿Qué hay que hacer para

darse de baja del servicio telefónico?

Las operadoras no nos pueden exigir más requisitos de los que nos pidieron para darnos de alta, aunque para evitar problemas es recomendable hacerlo por escrito (correo certificado o burofax) para que quede constancia. Si lo hacemos por teléfono, debemos pedir el número de referencia de la baja y apuntarlo junto con la fecha.



Me ha llegado una factura de teléfono muy elevada debido a unas llamadas a un número con prefijo 905.

¿Cómo evitar que vuelva a pasar?

Se puede pedir a la operadora de telefonía la desconexión de los servicios de tarificación adicional (803, 806, 807 ó 905). De esta forma no se podrá llamar a esos números.



905

Estoy recibiendo un montón de SMS y me los cobran.

¿Qué puedo hacer?

Se puede enviar un mensaje con la palabra "BAJA" al número mediante el cual se publicita el servicio. También se puede llamar al teléfono de la Asociación de Empresas de Servicios a Móviles (AESAM) 902 934612, para obtener los datos del prestador del servicio y así poder enviar un escrito por correo certificado con acuse de recibo o por burofax, solicitando la baja.



Ha venido un vendedor a mi casa y le he comprado unos libros, pero no me interesan.

He llamado a la empresa para anular la compra pero me han dicho que ya no puedo hacer nada.

En este caso hay un plazo de 7 días desde que se reciben los productos para revocar el contrato de compra. Lo mejor es hacerlo por escrito (correo certificado o burofax), de manera que quede constancia.



¿Cuál es el plazo de garantía de un producto?

El plazo de garantía es de dos años. En este tiempo, si el producto es defectuoso, el consumidor tiene derecho a la reparación, sustitución, rebaja en el precio o a la devolución del producto.

GARANTÍA

¿Qué garantía tiene un coche de segunda mano?

Los productos de segunda mano tienen una garantía de por lo menos un año. Si el vendedor es un particular no existe esta garantía.

Mi tele, que todavía está en garantía, tiene una avería.

He ido a la tienda donde la compré pero me han dicho que ellos no tienen nada que ver, que hable con el fabricante.

Según la ley, es el vendedor quien responde ante el consumidor de la conformidad del producto vendido, así que es la tienda la que debe dar una solución y recoger el producto para repararlo o bien cambiarlo por otro.

A los pocos días de reparar la lavadora ha vuelto a fallar de lo mismo.

¿Tengo que pagar de nuevo?

No, las reparaciones realizadas por los servicios de asistencia técnica (SAT) de electrodomésticos tienen una garantía mínima de 3 meses.

BOUUUM!!



Me han regalado un vestido pero no me gusta y quiero devolverlo.

¿La tienda me tiene que dar el dinero?

El comercio no está legalmente obligado a aceptar ni cambios ni devoluciones de productos no defectuosos. Otra cosa es que por política comercial conceda esa posibilidad al cliente. En este caso hay que informarse de las condiciones: si devuelve el dinero o entrega un vale, si el vale tiene caducidad, cuál es el plazo para la devolución, etc.



Acabamos de hacer obra en la fachada después de aceptar un presupuesto por escrito. Ahora la empresa nos ha pasado una factura con imprevistos.

¿Tenemos que pagarlos?

Una vez hecho, el presupuesto puede variarse por averías o defectos ocultos que aparezcan después. En este caso, la empresa debe comunicar de forma inmediata y por escrito las modificaciones y el precio, siendo necesaria la conformidad por escrito del cliente. Si la gravedad de la avería hace necesaria una intervención inmediata, pueden informarnos verbalmente, si así lo admitimos. Si no nos han avisado, la empresa debe atenerse al presupuesto.

¿Y qué garantía tiene esa obra?

El plazo de garantía es el que facilite la empresa. Cuando se pide un presupuesto hay que tener en cuenta también la garantía que da la empresa.

Llevé una prenda a una tintorería y ahora tiene unas manchas que antes no tenía.

¿Qué puedo hacer?

Lo más importante es no sacar la prenda de la tintorería, ya que una vez que esté fuera pueden alegar que salió en perfecto estado. La tintorería deberá limpiar la prenda de nuevo sin coste para el consumidor. Si, realizada la segunda limpieza, siguen las manchas, el consumidor puede presentar una reclamación.

¿Y si me estropean la prenda o me la pierden?

Se puede exigir una indemnización en función de los desperfectos ocasionados. Es importante que en el momento de dejar la prenda se fije una valoración de cara a la posible indemnización en caso de deterioro o pérdida, haciéndolo constar en el resguardo.

Si esto no se ha hecho, se debe intentar llegar a un acuerdo amistoso con la tintorería, que podrá ofrecer el valor actual de la prenda, en función de las tablas de indemnización que manejan las compañías aseguradoras.

Si no se llega a un acuerdo, se tendrá que pedir una hoja de reclamación.

Zer berme dauka bigarren eskuko automobil batek?

Bigarren eskuko produktuek, gutxienez, urtebeteko bermea dute. Saltzailea partikular bat bada, ez dago halakorik.

Nire telebistak oraindik bermea dauka eta matxuratuta dago.

Erositako dendara joan naiz baina beraiek zerikusirik ez dutela eta fabrikatzailearekin hitz egiteko esan didate.

Legearen arabera, saltzailea da kontsumitzailearen aurrean saldutako produktuaren egokitasunaren erantzule, beraz, denda da konponbide bat eman behar duena eta produktua jaso beharko dute konpontzeko edota beste batengatik ordezkatzeko.

Garbigailua konpondu eta egun gutxira, berriz ere arazo bera izan du.

Berriro ordaindu behar al dut?

Ez, laguntza teknikoko zerbitzuek (LTZ) etxetresna elektrikoetan eginiko konponketek 3 hilabeteko gutxieneko bermea dute.

BOUUUM!!



Soineko bat oparitu didate baina ez zait gustatzen eta itzuli egin nahi dut.

Dendak dirua eman behar al dit?

Saltokiak, legez, ez daude akatsik ez duten produktuen aldaketak eta itzultzeak onartzera derrigortuta. Beste kontu bat da merkataritza-politikagatik bezeroari aukera hori ematea. Kasu honetan, baldintzen inguruan informatu beharko dugu: dirua bueltatzen duten edo txartel bat ematen duten, txartelak iraungitze-data duen, itzultzeko epea zein den, eta abar.



Obra bat egin berri dugu fatxadan idatzizko aurrekontu bat onartu ondoren. Orain, enpresak ustekabeko gastuak dakartzan faktura bat pasa digu.

Ordaindu egin behar al ditugu?

Behin egin ondoren, aurrekontuak zenbait aldaketa jasan ditzake ikusten ez ziren matxura edo okerregatik. Kasu honetan, enpresak berehala jakitera eman beharko du aldaketa eta prezioa idatziz, eta bezeroaren idatzizko adostasuna beharko du. Matxuraren larritasunagatik berehala esku-hartu behar bada, hitzez informatu gaitzakete, halakorik onartzen badugu. Ohartarazi ez bagaitu, enpresak aurrekontuari eutsi beharko dio.

Eta zer berme dauka obra horrek?

Berme-epea, enpresak ematen duena da. Aurrekontu bat eskatzen denean, kontutan eduki behar da, baita ere, enpresak ematen duen bermea.

Jantzi bat tindategira eraman nuen eta orain lehen ez zeuzkan orban batzuk dauzka.

Zer egin dezaket?

Garrantzitsuena jantzia tindategitik ez ateratzea da, behin handik ateratzen denean, egoera bikainean atera zela argudiatu baitezakete. Tindategiak jantzia berriro garbitu beharko du bezeroarentzako kosturik gabe. Bigarren garbiketa egin ostean orbanek hor jarraitzen badute, bezeroak kexa bat aurkeztu ahal izango du.

Eta jantzia hondatu edo galtzen badidate?

Eragindako kalteen arabera kalte-ordaina eskatu ahal izango da. Garrantzitsua da jantzi bat utzi aurretik berau hondatu edo galduz gero jasoko litzatekeen kalte-ordain bat finkatzea eta frogagirian idaztea. Horrelakorik egin ez bada, tindategiarekin adiskidantzazko adostasun batera iristen saiatu behar da, azken honek, jantziaren egungo balioa eskaini ahal izango duelarik. Balio hori, aseguru-etxeek erabiltzen dituzten kalte-ordain taulen arabera finkatuko da.

Akordio batera iristen ez bada, erreklamazio orri bat eskatu beharko da.