

NAFARROAKO GOBERNUA

GARAPEN EKONOMIKOA

ESKUBIDE SOZIALAK

OGASUNA ETA FINANTZA POLITIKA

LEHENDAKARITZA, FUNTZIO
PUBLIKOA, BARNEA ETA JUSTIZIA

HERRITARREKIKO ETA
ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK

HEZKUNTZA

OSASUNA

KULTURA, KIROLA ETA GAZTERIA

LANDA GARAPENA, INGURUMENA
ETA TOKI ADMINISTRAZIOA

SEGURTASUNA ETA LARRIALDIAK

Kontsumo Zerbitzuak iruzur kasuak ohartarazi ditu etxetresna elektrikoak Interneten konpontzeko zerbitzu batean

Zenbait gomendio argitaratu ditu mota honetako jardueretan gorabeherak saihesteko

Asteartea, 2017.eko azaroak 7

Kontsumo eta arbitraje Zerbitzuak zenbait gomendio egin nahi ditu etxetresna elektrikoak konpontzeko zerbitzu bat kontratatzean, azken egunetan, iruzurkeriaz aritzen den operadore bat dagoela konturatu direlako. Herritarrek bere datuak Internet bidez eskuratuz kontratatzen dute.

Etxetresna elektriko bat matxuratzen denean Kontsumoak enpresa arazotsu edo ez oso profesional baten kontratazioa saihestu nahi du, eta aholku batzuk ematen ditu zerbitzua kontratatzerako orduan kontuz ibiltzeko.

Lehendabizi, egiaztatu behar da tresna bermealdiaren barruan dagoen ala ez. Legeak ezartzen duen gutxienekoa bi urte dira.

Bermealdiaren barruan badago, erosi zen establezimenduak, edo hala badagokio, fabrikatzaileak ezarri zuen Laguntza Teknikoko Zerbitzura (LTZ) jo behar da. Premisa hori ez bada betetzen bermea gal daiteke. Zerbitzu hori kosturik gabe eman behar da: ez joan-etorria, ez eskulana, ez eta ordezeko piezak ere. LTZk ez du fakturarik entregatu behar zerbitzuarengatik, ez eta ordezeko piezak ere, denboraldi batean tresnarekin geratzen bada gordailuaren egiaztageria bakarrik.

Ez badago bermealdiaren barruan, pertsonak zerbitzua kontratatzeke askatasuna du. Kontsumoak azpimarratu du kontuz ibili behar dela Interneten aurkitu diren enpresekin. Markaren zerbitzu ofizial batekin harremanetan jarri nahi bagara, komeni da enpresa fabrikatzailearen webean bilatzea. Horrez gain, ohartarazi du "ziur asko marka anitzeko konponketa-zerbitzu gisa agertzen diren enpresak, marka ezagunen zerrenda amaigabearekin, ez dira marka horiek baimendutako zerbitzu ofiziala izango".

Kontsumoko arduradunen arabera, telefono mugikor bat bakarrik agertzen bada harremanetarako datu gisa susmatu behar dugu, eta zenbakia tarifa berezikoa bada, helbide fisikorik gabe. Egoitza fisiko bat bakarrik badago, komeni da datua zuzena dela egiaztatzea.

Ez badago zerbitzuari buruzko erreferentzia pertsonalik, beste neurri bat da Interneten beste iritzi batzuk bilatzea, deigarriak diren erreklamazioak edo kexak dauden ikusteko.

Enpresarekin edo profesionalarekin harremanetan jartzerako orduan

komeni da tarifei buruz galdetzea, bereziki eskulanaren prezioari buruz galdetzea, bidaiarena, eta hala badagokio, premiazko jarduera izateagatik duen prezioa. Kontsumitzaileak aldez aurretik aurrekontu bat eskatzeko eskubidea du, eta gehienez, 5 eguneko epean egin behar da. Idatziz ere uko egin diezaioke. Aurrekontu honek, konponketa egitea merezi duen ala ez erabakitzeke aukera ematen du. Horrez gain, fakturaren zenbatekoa egokitu daiteke, lana egiten bada. Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak ohartarazi du ordezeko piezen eta eskulanaren diru kopurua osoa aurreratzeak duen arriskuaz, izan ere, "agian ez duzu berriro teknikaria ikusten".

LTZ kontsumo-arbitrajeari atxikita badago eta arazoren bat gertatzen bada, azkar eta doan konpon daiteke.

LTZk konponketa egitean, fakturak arautegiak eskatzen dituen baldintza guztiak betetzen dituen egiaztatu behar da: azalpen argiak, zenbatekoekin, eta bidaia bat bakarrik, nahiz eta bat baino gehiago egin. Eskulana denbora errealean fakturatu behar da, biribildu gabe, nahiz eta gutxieneko denbora kobratu, etxetresna elektrikoaren arabera.

Aldatutako piezak entregatzea eta ordezeko piezen jatorriari eta prezioei buruzko informazioa eska daiteke. Ezin da izan inola ere publikoarentzako salmenta-prezioa baino handiagoa. Konponketek, gutxienez, hiru hilabeteko bermea dute.

Gogoratzen da arazo bat izatekotan onena LTZrekin akordio batera heltzea dela, eta hala eta guztiz ados jarraitzen ez badute, erreklamazio bat aurkez daitekeela Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuan.