



Kontsumitzaileak babesteko neurriak, zenbait kontratu jakin penalizatorik gabe baliogabetzeko eskubideari dagokionez (36 Errege Lege Dekretuaren 11/2020. artikulua); neurriak, printzipioz, hilabetez izango dira indarrean, alarma-egoera bukatu ondoren

ONDASUNEN SALEROSKETARAKO EDO ZERBITZUEN PRESTAZIORAKO KONTRATUAK (segidako traktukoak barne)

Alarma-egoeraren aurretik kontraturen bat (*adibidez, aisialdi-, kultura- eta kirol-jarduerak, hoteletako eta jatetxeetako erreserbak, hegazkinaz bestelako garraioak, artikuluen erosketa...*) sinatu duten kontsumitzaileek eta/edo erabiltzaileek kontratua penalizatorik gabe baliogabetzeko eskubidea dute, kontratua eten denean edo ezinezkoa denean kontratua betetzea, baldin eta alderdiek aurretiaz bestelako akordiorik adostu ez badute. Kontratua desegiteko, 14 eguneko epea izango dute, alarma-egoera bukatzen denetik.

Esaterako, akordioen artean egon daitezke, dirua itzuli beharrean, zerbitzua dataz aldatzeko aukera eskaintzea (*bidaiak, ondasunaren entrega, ikuskizunera joateko eguna...*) eta bonuak edo kupoiak ematea.

Aurre-akordiorik ez badago eta behin 60 egun igarota kontratua bete ezin zenetik, enpresariak dirua itzuli beharko dio kontsumitzaileari edo erabiltzaileari, gastuak kenduta (behar bezala xehatuta egon beharko dira). Ordainketa egin zen modu berean itzuliko da dirua, 14 eguneko epean, gehienez ere.

Ondasunen salerosketari dagokionez, gogoratu behar da **alarma-egoeran erositako produktuen kasuan, itzultzeko epeak etenda daudela**, eta, online erosketak egiten direnean, baita 14 egunean uko egiteko epea ere. Alarma-egoera bukatzen denean hasiko dira zenbatzen epe guztiak berriz ere.

Bestetik, **enpresak erabakitzen duenean kontratua baliogabetzea, kontsumitzaileari dirua itzuli beharko dio berehala**. Atzerapenik badago, hori justifikatu beharko da.

Azkenik, garrantzitsua da aipatzea **finantza-erakundeek 50 €-ra igo dutela kontakturik gabe** edo “*contactless*” ordaintzeko muga, **alarma-egoerak irauten duen bitartean**, txarteleko PIN zenbakia markatzeko erabiltzen den terminala ukitu beharrik ez izateko.

SEGIDAKO TRAKTUA DUTEN ZERBITZUEN PRESTAZIORAKO KONTRATUAK

Segidako traktuko kontratu deritze denboran zehar irauten duten aldizkako entregak edo prestazioak emateko kontratuei (*adibidez: kanpin-plazen, ikasle-egoitzetako logelen eta sasoiko etxebizitzien alokairuak, gimnasioak, akademiak...*).

Kontratu-mota horien kasuan, enpresak proposa **dezake alarma-egoerarekin bateragarria den beste era batean ematea zerbitzua** (*esaterako, online eskolak*), edo **beranduago zerbitzua berreskuratzeko aukera ematea**. Kontsumitzaileak ezinezkoa duenean proposatutakoa egin



edo aukera horiek onartzen ez dituenean soilik **itzuliko zaio dirua, eta zerbitzurik eman ez den denborari dagokion dirua itzuliko zaio. Onartzen badu, zerbitzuaren etorkizuneko kuoten kostua murrizteko aukera eman ahal zaio.**

Era berean, enpresak ezingo ditu hileroko berriak kobratu zerbitzua normaltasunez ematen ez den bitartean. Alabaina, horrek ez du esan nahi kontratua deuseztatuko denik, alderdiek horrela erabakitzen ez badute, behinik behin.

BIDAIA KONBINATUETAKO KONTRATUAK

Kontsumitzaileak bi bidaia-zerbitzu edo gehiago kontratatzen ditu batera (*adibidez: garraioa eta ostalua*).

COVID-19 krisiaren ondorioz zerbitzu horiek bertan behera geratu badira, antolatzaileak edo txikizkako agentziak (bidaia-agentziak) dagokion **zenbatekoaren baliokidea den bonu bat** eman diezaioke kontsumitzaileari. Bonua urtebetez izango da baliozkoa, alarma-egoera bukatzen denetik. Urtebete igarota, kontsumitzaileak ez badu bonua erabili, ordaindutako dirua **itzultzeko** eska dezake.

Hala ere, **1/2007 Errege Dekretuaren 160.2 artikulua ezarritakoaren arabera**, kontsumitzaileak **kontratua desegitea** eskatzen badu, bidaiaren antolatzaileak edo bidaia-agentziak ordaindu zuen dirua itzuli beharko dio kontsumitzaileari, baldin eta bidaia konbinatuko kontratuan sartzen diren zerbitzuen hornitzaileek haien zerbitzuei dagokien zenbatekoa itzuli badute. Alabaina, hornitzaileetako batzuek baino ez badute dirua itzultzen edo hornitzaileek zenbatekoaren zati bat soilik itzultzen badute, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskubidea izango du diruaren zati bat itzultzeko edo itzuli ez den zenbatekoaren parekoa den bonu bat emateko.

Dirua 60 eguneko epean itzuli behar da gehienez, kontratua desegiten denetik edo hornitzaileek dirua itzultzen dutenetik.

Bestalde, **Adinduen eta Gizarte zerbitzuen Institutuak (IMSERSO)** antolatutako bidaiak eten egingo dira eta itzuli egingo da ordaindutako dirua.

TURISMOAREN ETA OSTALARITZAREN ARLOAN DAGOKION ERREKLAMAZIOA IZAPIDETZEA

Erabiltzaileak uste badu bere eskubideak urratu direla, erreklamazioa jar dezake **Eusko Jaurlaritzaren Turismo eta Ostalaritza Zuzendaritzan**, baldin eta aurretiaz ustezko arau-hausleari erreklamazioa jarri eta hark behar bezala erantzun ez badio.

OHIKO GALDERAK



Zer egin dezaket gimnasioko edo haurtzaindegiko kuotak kobratu badizkidate, osasun-larrialdian zerbitzurik eman ez badute ere?

Alarma-egoera bukatutakoan berreskura daitezke denbora horretan jaso ez diren zerbitzuak; horien artean daude gimnasioak, egoitzak, haurtzaindegiak eta akademiak.

Alarma-egoera bukatutakoan ez dut gimnasioko zerbitzua jasotzen jarraitu nahi. Kasu horretan, itxialdian kobratu didaten kuotaren dirua galduko dut?

Ez. Kasu horretan, zerbitzu-hornitzaileak ordaindutako dirua (kuota) itzuli behar dizu, eta ez dizkizu hileroko gehiago kobratuko. Kontratuak ere ez dira deuseztatuko, arrazoi horregatik.

Aste Santuan bidaiatzeko txartelak erosita nituen, baina COVID-19 krisiaren ondorioz ezin ditut erabili. Dirua galduko dut?

Ez. Alarma-egoeratik herritar asko geratu dira erositako zerbitzuak gozatu ezinik. Horregatik, Gobernuak erabaki du kontsumitzaile horiei zerbitzu horien baliokidea den zerbitzu, kupoi edo bonu bat, adibidez, eskaini beharko zaiela.

Noiz arte du saltzaileak edo hornitzaileak ordezeko zerbitzua eskaintzeko aukera?

Kontsumitzailea eta saltzailea edo hornitzailea adostasun batera iritsi behar dira, 60 eguneko epean gehienez. Kontsumitzaileak ordezeko zerbitzua onartzen ez badu, saltzaileak ordaindutako dirua itzuli beharko dio.

Krisiaren aurretik, bidaia-agentziarekin "bidaia konbinatu" (hegaldia + ostatua) bat kontratatu nuen. Zer egin dezaket airelineak edo hotelak nik ordaindutako dirua itzuli nahi ez badu? Dirua galduko dut?

Ez. Ezohizko egoera honetan, bidaia-agentziak ordaindutako zenbatekoaren baliokidea den kupoi edo bonu bat eman diezazuke. Kupoi edo bonu hori urtebetez izango da baliozkoa, alarma-egoera bukatzen denetik.

Ainhoa Orrantia
Kontsumo Saileko Arduraduna
TOLOSALDEKO KIUB

