

ZORU KLAUSULARI BURUZKO ARGIBIDEAK

SARRERA

2017ko urtarrilaren 20ko 1/2017 Errege Lege Dekretuak, zoru-klausularen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoak, kontsumitzaileak babesteko helburua duten neurriak garatu nahi ditu. Horretarako, bitarteko bat ezarri du, kontsumitzaileek aukera izan dezaten zoru-kausula duen ibilgetuen gaineko hipoteka-bermedun mailegua edo kreditua izenpetuta duten kreditu-erakundeekin judizios kanpoko akordioak lortzeko eta, ondorioz, azken aldiko erabaki judizialen eraginez sor daitezkeen eztabaidei irtenbidea emateko.

Ildo honetan, kontsumitzaileekiko zoru-klausuladun hipoteka-maileguen kopurua LABORAL Kutxan oso txikia dela adierazi behar da.

Gaur egun ez dago LABORAL Kutxaren klausulei eragiten dien deuseztasun orokorreko deklaraziorik. Izan ere, aurkeztuta daude Madrilgo 11. zenbakiko merkataritza-arloko epaitegiak sektoreko erakunde-taldearen aurkako ekintza kolektiboaren inguruan 2016ko apirilaren 7an eman zuen epaiaren aurkako errekurtsoak, eta ebatzi gabe daude oraindik.

Errege-dekretu horretan ezarri den aurretiazko erreklamazio-sistemari atxiki nahi zaizkion LABORAL Kutxaren bezeroek honela egin dezakete:

ESKAERA

Zoru Klausulak Erreklamatzeko Zerbitzura erreklamazio sinatua bidali behar da idatziz. Bertan, erreklamazioa egiteko dauden arrazoiak ez ezik, erreklamatzailearen datuak (izena, abizenak, NANA, helbidea, telefonoa eta helbide elektronikoa) eta erreklamazioari atxikita dagoen maileguaren zenbakia ere agertu beharko dira.

Izapideak arintze aldera, erreklamazioa justifikatuko duen dokumentaziorik izanez gero, ekartzea gomendatzen dugu.

[Gomendatzen dugu idazkia LABORAL Kutxaren zure ohiko bulegoan aurkeztea helbide honekin:](#)

LABORAL KUTXA

Zoru Klausulak Erreklamatzeko Zerbitzua

Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g.

20500 Arrasate (Gipuzkoa).

Helbide elektronikoa: reclamacionsuelos@laboralkutxa.com

ERREKLAMAZIOA AZTERTZEA ETA EPEAK

Erreklamazioa jasotakoan, LABORAL Kutxak hartu-agiria bidaliko dio bezeroari, epea noiz hasten den jakin dezan. Gainera, behar izanez gero, informazio gehiago ere eskatu ahal izango dio, erreklamazioa Errege Dekretuari jarraiki aztertzeko.

Bezeroren batek mailegu bat baino gehiago badu egoera horretan, mailegu bakoitzeko erreklamazio bat aurkeztu beharko du.

Erreklamazioa bidezkoa izan ezean, erabakia justifikatzeko arrazoiak jakinaraziko ditu Entitateak, eta erreklamazioa amaitutzat joko da.

Erreklamazioa bidezkoa bada, bestalde, itzuli beharreko zenbatekoa kalkulatu eta bezeroari jakinaraziko dio, xehatuta.

Zenbateko hori itzuli ahal izateko, maileguaren titular eta bestelako parte-hartzaile guztiek (erreklamazioaren unean direnek nahiz maileguaren bizitzan noizbait izan direnek) ados egon beharko dute kopuruarekin, eta akordioa sinatu beharko dute.

Itzuli beharreko kopurua hitzartutakoan, LABORAL Kutxak aukera izango du, eskudirua itzultzea ez beste konpentsazio-neurri bat proposatzeko. Bezeroak 15 egun izango ditu ados dagoen esateko.

Kasuan kasuko adostu daitezkeen itzulketek zerga-betebeharrak eragin diezazkioke eskatzaileari, LABORAL Kutxak Zerga Administrazioako Estatu Agentziari edo Bizkaiko, Arabako, Gipuzkoako eta Nafarroako Foru-Ogasunei egindako komunikazio-errekerimenduez gain.

Hiru hilabetekoa izango da ados jartzeko gehienezko epea. 2017ko otsailaren 21a baino lehen aurkeztutako erreklamazioetan, egun horretan hasiko da epea zenbatzen, ez aurkezpen-datan.

Erreklamazioak abiarazten duen izapide-prozedura amaitu bitartean, bezeroak ezingo du inolako judiziozko nahiz judizioz kanpoko egintzarik gauzatu. Beraz, epe horretan zehar, ezin izango du Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan erreklamaziorik aurkeztu, gai berari buruz. Murrizketa hori indarrrik gabe geratuko da, erreklamazioa ezesten denean edo 3 hilabeteko epea iragandakoan.

ARAUDIA

BANKU ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA ARAUTZEN DITUEN ARAUDIA

BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

- 1/2017 Errege Lege Dekretua, urtarrilaren 20koa, zoru-klausularen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoa.
- ECC/2502/2012 Agindua, azaroaren 16koa, Espainiako Bankuko, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionaleko eta Aseguruaren eta Pentsioen Zuzendaritza Nagusiko

erreklamazio-zerbitzuen aurrean erreklamazioak aurkezteko prozedura arautzen duena.

- 44/2002 Legea, azaroaren 22koa, Finantza Sistema Eraldatzeko Neurriei buruzkoa, 2011ko martxoaren 4ko 2/2011 Legeak, Ekonomia Iraunkorrari buruzkoak, aldatua.

ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA, ETA KONTSUMITZAILEA BABESTEKO BESTE ARAUDI BAT

- EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (urriaren 29ko BOEn argitaratua), banku-zerbitzuen gardentasuna eta bezeroaren babesa arautzen dituenak.
- 22/2007 Legea, uztailaren 11koa, kontsumitzaileentzako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzkoa.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten duena.

HIPOTEKA MAILEGUAK

- 1/2013 Legea, maiatzaren 14koa, hipoteka-zordunen babesa, zorraren berregituraketa eta alokairu soziala indartzeko neurriak ezartzen dituenak.
- 6/2012 Errege Lege Dekretua, martxoaren 9koa, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko presako neurriei buruzkoa.
- EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (urriaren 29ko BOEn argitaratua), banku-zerbitzuen gardentasuna eta bezeroaren babesa arautzen dituenak.
- 36/2003 Legea, azaroaren 11koa, Ekonomiaren Erreformatarako Neurriei buruzkoa.
- 2/2003 Errege Lege Dekretua, apirilaren 25ekoa, Ekonomia Berritzeko Neurriei buruzkoa.
- 2/1994 Legea, martxoaren 30ekoa, Hipoteka Maileguak Subrogatu eta Aldarazteari buruzkoa.

KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

- 5/2012 Zirkularra, ekainaren 27koa, Espainiako Bankuarena (uztailaren 6ko BOEn argitaratua), kreditu-erakundeei eta ordainketa-zerbitzuen hornitzaileei zuzendua, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzkoa.
- 16/2011 Errege Lege Dekretua, urriaren 14koa (urriaren 15eko BOEn argitaratua), Kreditu-erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtsa eratzten duena; eta 628/2010 Errege Dekretua, maiatzaren 14koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (ekainaren 3ko BOEn argitaratua). Azken horren bidez, hauek aldatu dira: batetik, 2606/1996 Errege Dekretua, abenduaren 20koa (abenduaren 21ean BOEn argitaratua), Kreditu Erakundeen Gordailuen Berme Fondoei buruzkoa; eta, bestetik, 948/2001 Errege Dekretua, abuztuaren 3koa (abuztuaren 4an BOEn argitaratua), Inbertsiogileen Indemnizazio Sistemiei buruzkoa.
- 22/2010 Legea, uztailaren 20koa, Kataluniako Parlamentuarena (uztailaren 23an DOGn argitaratua), Kataluniako Kontsumo-kodearena.
- 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Industria, Euskal Autonomia Erkidegoko Merkataritza eta Turismoko eta Kulturako Sailena (uztailaren 16ko EHAAn argitaratua), Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.

- EHA/1718/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (ekainaren 29ko BOEn argitaratua), banku-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzeari buruzkoa. Hori garatzeko, hau eman zen: 6/2010 Zirkularra, irailaren 28koa, Espainiako Bankuarena (urriaren 11ko BOEn argitaratua), kreditu-erakundeentzat eta ordainketa-erakundeentzat emana, banku-zerbitzuen eta -produktuen publizitateari buruz.
- EHA/1717/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (ekainaren 29ko BOEn argitaratua), inbertsio-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzearena.
- 7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzkoa.