

### **AURRETIKO OHARRA**

*Gaur egunean, ez dago LABORAL KUTXAren klausuletan eragina duen erabateko deuseztasunaren deklaraziorik. Izan ere, Madrilgo 11 zenbakiko Merkataritza-arloko Epaitegiak, sektoreko erakunde guztien kontra aurkeztutako ekintza kolektiboari erantzunez, 2016ko apirilaren 7an eman zuen epaiari hainbat helegite aurkeztu zaizkio, eta horiek ebazteko zaude oraindik.*

*Ildo horretan, esan beharra dago, LABORAL KUTXAK kontsumitzaileekin sinaturik dituen hipoteka-maileguen zorroan, oso gutxi direla zoru-klausulak dituzten maileguak.*

## **ZORU KLAUSULAK DIRELA ETA, ERREKLAMAZIO SISTEMARI BURUZKO INFORMAZIOA**

### **SARRERA**

1/2017 Errege Lege Dekretuak, 2017ko urtarrilaren 20koak, zoru-klausularen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoak, kontsumitzaileak babesteko helburua duten neurriak garatzeko helburua du. Horretarako, bitarteko bat ezarri du, kontsumitzaileek aukera izan dezaten zoru-klausuladun hipoteka-bermedun mailegua edo kreditua izenpetu duten kreditu-erakundeekin judizioz kanpoko akordioak lortzeko eta, ondorioz, azken aldiko erabaki judizialen eraginez sor daitezkeen eztabaidei irtenbidea emateko.

Kontsumitzaile diren LABORAL KUTXAren bezeroek, aipaturiko 1/2017 ELDak ezarritako aurretiko erreklamazio-sistema erabili nahi badute, atal honetan adierazten den prozeduraren bidez egin dezakete.

### **ZORU KLAUSULEN KONTRAKO ERREKLAMAZIO ZERBITZUA**

1/2017 Errege Lege Dekretuak ezarritakoaren ondorioetarako, LABORAL KUTXAK Zoru Klausulen kontrako Erreklamazio Zerbitzua sortu du, Errege Lege Dekretuaren aplikazio-eremuan kontsumitzaileek egin dezaketen erreklamazioei arreta emateko.

Nahi duten bezeroek erreklama dezakete; finantza-erakundeek, berriz, derrigorrez erantzun behar diete erreklamazioei. Hortaz, LABORAL KUTXAKo Zoru Klausulen kontrako Erreklamazio Zerbitzuak hiru hileko epean ebatzi beharko ditu, erreklamazioa aurkeztu den egunetik zenbatzen hasita.

## **ESKATZEKO PROZEDURA**

Sinatutako erreklamazio-idazkia bidali behar da Zoru Klausulen kontrako Erreklamazio Zerbitzura. Idazkian, erreklamazioa egiteko argudioak ez ezik, erreklamatzaileraren datuak (izen-abizenak, NANA, helbidea, telefonoa eta, hala badagokio, harremanetarako helbide elektronikoa) eta erreklamazioak xede duen mailegu-zenbakia ere adierazi behar dira.

Era berean, izapideak bizkortzeko, erreklamazioaren euskarriztat balio dezakeen bestelako dokumentazio garrantzitsua bidaltzea ere gomendatzen dizugu.

**Idazkia zure ohiko LABORAL KUTXAren bulegora eramatea gomendatzen dugu. Helbidea hauxe da:**

### **LABORAL KUTXA**

#### **Zoru Klausulen kontrako Erreklamazio Zerbitzua**

Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g.

20500 Arrasate (Gipuzkoa)

[Helbide elektronikoa: reclamacionsuelos@laboralkutxa.com](mailto:reclamacionsuelos@laboralkutxa.com)

## **ERREKLAMAZIOAREN AZTERKETA ETA EPEAK**

Erreklamazioa jasotakoan, LABORAL KUTXAK hartu-agiri bat bidaliko dio bezeroari, epea zenbatzeari begira. Behar izanez gero, informazio gehiago eskatuko dio bezeroari, erreklamazioa aztertzeko.

Bezeroen batek mailegu bat baino gehiago baditu egoera horretan, erreklamazio bat aurkeztu beharko du mailegu bakoitzeko.

Erreklamazioari uko egiten bazaio, Entitateak bere erabakiaren zergatia jakinaraziko dio bezeroari. Kasu horretan, prozedura amaitutzat emango da.

Erreklamazioa onartzen bada, LABORAL KUTXAK itzuli beharreko zenbatekoa zehaztuko du, eta jakinarazpena bidaliko dio bezeroari, zenbatekoa banakatuta.

Zenbatekoa itzultzeko, maileguan esku hartu duten guztiek (bai erreklamazioa aurkezteko unean esku hartzen dutenek, bai maileguaren bizitzan zehar esku hartu zutenek) ontzat eman behar dute itzuli beharreko zenbatekoa, eta LABORAL KUTXAK proposatuko duen akordioa sinatu.

Behin itzuli beharreko zenbatekoa adostuta, LABORAL KUTXAK, eskudirutan itzuli beharrean, bestelako konpentsazio-neurriren bat proposatu ahalko du. Bezeroak 15 egun naturaleko epea izango du proposamenarekin ados dagoen adierazteko.

Adosten diren diru-itzulketek zerga-betebeharrak eragin liezazkiokete erreklamatzaileri.

Ados jartzeko gehieneko epea hiru hilabetekoa da. 2017ko otsailaren 21aren aurretik jarritako erreklamazioen kasuan, epea egun horretan hasiko da zenbatzen.

Erreklamazioa gauzatzen den bitartean, bezeroak ezin izango du judiziozko edo judizioz kanpoko bestelako ekintzarik erabili, ezta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean edo Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean ere, erreklamazioaren xedeari buruz. Murrizketa hori baliorik gabe geratuko da erreklamazioari uko egiten zaion unean edo lehen aipatutako hiru hilabeteko epea igarotakoan.

## **ARAUDIA**

### *BANKU ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA ERREGULATZEN DITUEN ARAUDIA*

#### BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUA

- 1/2017 Errege Lege Dekretua, urtarrilaren 20koa, zoru-klausulen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoa.
- 536/2017 Errege Dekretua, maiatzaren 26koa, 1/2017 Errege Lege Dekretuan aurreikusitako Jarraipen, Kontrol eta Ebaluazio Batzordea sorrarazten eta arautzen duena.
- ECC/2502/2012 Agindua, azaroaren 16koa, Espainiako Bankuarena, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio-zerbitzuetan erreklamazioak aurkezteko prozedura arautzen duena.
- 44/2002 Legea, azaroaren 22koa, finantza-sistema eraldatzeko neurriei buruzkoa, 2/2001 Legeak, martxoaren 4koak, ekonomia iraunkorrari buruzkoak, aldatua.
- ECO/734 Agindua, finantza-erakundeetako bezeroari arreta emateko sailei eta zerbitzuei eta bezeroen defendatzaileari buruzkoa.

#### ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA; KONSUMITZAILEA BABESTEKO BESTE ARAU BATZUK

- EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena, banku-zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzkoa.
- 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 berregituratzea eta alokairu soziala indartzeko neurriei buruzkoa.
- 6/2017 Errege Lege Dekretua, martxoaren 9koa, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzkoa.
- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa, banku-zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzkoa.
- 36/2003 Legea, azaroaren 11koa, ekonomiaren erreformarako neurriei buruzkoa.
- 2/2003 Errege Lege Dekretua, apirilaren 25koa, ekonomiaren erreformarako neurriei buruzkoa.
- 2/1994 Legea, martxoaren 30koa, hipoteka-maileguak subrogatu eta aldatzekoa.

#### KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

- 5/2012 Zirkularra, ekainaren 27koa, Espainiako Bankuarena, kreditu-erakundeei eta ordainketa-zerbitzuen hornitzaileei zuzendua, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzkoa.
- 16/2011 Errege Lege Dekretua, urriaren 14koa (2011ko urriaren 15eko BOE), Kreditu Erakundeen Gordailuak Bermatzeko Fondoa sorrarazten duena, eta 628/2010 Errege Dekretua, maiatzaren 14koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (abenduaren 21eko BOE). Azken horrek 1996ko abenduaren 20ko 2606/1996 Errege Dekretua (1996ko abenduaren 21eko BOE), Kreditu Erakundeen Gordailuen Berme Fondoei buruzkoa, eta 2001eko abuztuaren 3ko 948/2001 Errege Dekretua (abuztuaren 4ko BOE), inbertsiogileen indemnitazio-sistemei buruzkoa, aldatzen ditu.
- 22/2010 Legea, uztailaren 20koa, Kataluniako Parlamentuarena (2010eko uztailaren 23ko DOGC), Kataluniako Kontsumo Kodeari buruzkoa.
- 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Industria, Merkataritza eta Turismo Sailarena eta Kultura Sailarena (2008ko uztailaren 16ko EHAA), kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa.
- EHA/1718/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena, banku-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzeari buruzkoa, kreditu- eta ordainketa-erakundeei zuzenduriko Espainiako Bankuaren 6/2010 Zirkularrak (2010eko urriaren 11ko BOE), irailaren 28koak, banku-zerbitzu eta -produktuen publizitateari buruzkoak, garatua.
- EHA/1718/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (2010eko ekainaren 29ko BOE), inbertsio-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzeari buruzkoa.
- 7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzkoa.