

ZORU KLAUSULARI BURUZKO INFORMAZIOA

Zein da 1/2017 Errege Lege Dekretuaren xedea?

Kontsumitzaileak zoru klausuletatik babesteko presako neurriei buruzko urtarrilaren 20ko 1/2017 Errege Lege Dekretuaren xedea da neurri batzuk ezartzea higiezin hipotekarekin bermatutako mailegu- edo kreditu-kontratuetan bildutako zoru klausula jakin batzuk aplikatuz kontsumitzaileek kreditu-entitateei ordaindu izan dizkieten kantitateak horiei itzultzea errazteko. Dekretua 2017ko urtarrilaren 21ean argitaratu zen.

Euren kontratuetan errege lege-dekretu horrek aipatzen dituen zoru klausulak dituzten bezeroek eskatu ahal izango dituzte.

Nola egin eskabidea

Bezeroaren Arretarako Zerbitzura zuzen daiteke (Zoru Klausularen Saila):

- **Eskutitz bidez**

1598 posta-kutxa 28080 Madril

- **Posta elektronikoaren bidez**

e-posta: servicioatencioncliente@grupobbva.com

- **Web bidez**

bbva.es

Bezeroaren Arreta ataleko "Zoru klausulei buruzko informazioa" izenekoan. Hasierako orriaren beheko erdialdean den estekan dago eskura.

Nola izapidetzen da eskabidea

Erreklamazioa jasota, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak jasotze-agiri bat bidaliko dio bezeroari, epeak zenbatzearen ondorioetarako.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak bezeroaren eskabidea aztertuko du aipatu errege lege-dekretuari jarraituz.

Eskaera ez bada bidezkoa, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak bere erabakiaren arrazoiak jakinaraziko dizkio bezeroari, eta amaitutzat emango da erreklamazioa.

Eskaera bidezkoa bada, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak itzuli behar den kantitatea kalkulatu du eta horren hainbanaketaren informazioa helaraziko dio bezeroari.

Adostasun batera iristeko gehieneko epea 3 hilabetekoa da, erreklamazioa aurkezten denetik kontaktzen hasita.

Bezeroak adierazi beharko du kalkuluarekin ados dagoen ala ez.

Itzultzeko kopurua adostutakoan, esku-dirutan itzuli orde besterik moduren batera konpentsatzea adostu ahalko da. Bezeroak 15 eguneko epea izango du bere adostasuna adierazteko.

Adostu daitezkeen itzulketek zerga-obligazioak sor ditzakete eta Zerga Administrazioako Estatuko Agentziari jakinaraziko zaizkio.

Erreklamazio hori bideratzen den bitartean alderdiek ezingo dute beren artean inolako akzio judizial edo estrajudizialik egikaritu, erreklamazioaren xedeari dagokionez Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzuan egindako erreklamazioak barne. Bezeroak egokitzen dituen neurriak hartu ahalko ditu erakundeak eskaera berariaz atzera botatzen duenean edo hiru hilabeteko epea amaitzen denean erakundeak inolako jakinarazpenik egin gabe. Eskaera 2017ko otsailaren 21a baino lehenagokoa bada, aipaturiko hiru hileko epea egun horretatik aurrera hasiko da kontaktzen.

Banku eragiketen gardentasuna eta bezeroarenganako babesaren araupetzen duen araudia, arloen arabera antolatuta

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua:

- Azaroaren 22ko 44/2002 Legea, finantza-sistema erreformatzeko neurriei buruzkoa, ekonomia iraunkorrari buruzko martxoaren 4ko 2/2011 Legeak aldatua.
- Azaroaren 16ko ECC/2502/2012 Agindua, Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren eta Aseguru eta Pentsioen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio-zerbitzuen aurrean aurkeztutako prozedura arautzeari buruzkoa.
- Urtarrilaren 20ko 1/2017 Errege Lege Dekretua, zoru klausulen inguruan kontsumitzaileak babesteko premiazko neurriena.

Eragiketen gardentasuna eta bezeroen babesaren araupetzen duen araudia, eta kontsumitzailearen babesaren inguruko beste araudia:

- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren urriaren 28ko EHA/2899/2011 Agindua, (urriaren 29ko BOE), bankuko zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzkoa.
- Uztailaren 11ko 22/2007 Legea, kontsumitzaileei zuzendutako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzkoa.
- Azaroaren 16ko Legegintzazko 1/2007 Errege Dekretua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituenak.

Hipoteka-maileguak:

- Martxoaren 30eko 2/1994 legea, hipoteka-maileguen subrogazio eta aldaketarri buruzkoa.
- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren urriaren 28ko EHA/2899/2011 Agindua, (urriaren 29ko BOE), bankuko zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzkoa.
- Apirilaren 25eko 2/2003 Errege Lege Dekretua, erreforma ekonomikoei buruzkoa.
- Azaroaren 11ko 36/2003 Legea, erreforma ekonomikoko neurrien ingurukoa.
- Martxoaren 9ko 6/2012 Errege Lege Dekretua, baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzkoa.
- Maiatzaren 14ko 1/2013 Legea, hipoteka-zordunen babesa sendotzeko, zorra berregituratzeko eta alokairu sozialerako neurriei buruzkoa.

Kontratatorako baldintza orokorrak:

- Apirilaren 13ko 7/1998 Legea, kontratazioren baldintza orokorrei buruzkoa.
- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren ekainaren 11ko EHA/1718/2010 Agindua, banku-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzeari buruzkoa (ekainaren 29ko BOE), banku-zerbitzu eta -produktuen publizitateari buruz kreditu- eta ordainketa-erakundeei zuzendutako irailaren 28ko 6/2010 Zirkularrak garatua (urriaren 11ko BOE). Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren ekainaren 11ko EHA/1717/2010 Agindua, inbertsio-produktu eta -zerbitzuen publizitatea arautu eta kontrolatzeari buruzkoa.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren eta Kultura Sailaren uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa (uztailaren 16ko EHAA).
- Kataluniako Parlamentuaren uztailaren 20ko 22/2010 Legea, Kataluniako kontsumo-kodeari buruzkoa (uztailaren 23ko DOGC).
- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren urriaren 14ko 16/2011 Errege Lege Dekretua, kreditu-erakundeen gordailuen berme funtsa sortzeari buruzkoa (urriaren 15eko BOE) eta maitzaren 14ko 628/2010 Errege Dekretua (ekainaren 3ko BOE), hauek aldatzen dituenak: abenduaren 20ko 2606/1996 Errege Dekretua, kreditu-erakundeetako gordailuen berme funtsei buruzkoa (abenduaren 21eko BOE), eta abuztuaren 3ko 948/2001 Errege Dekretua, inbertitzaileei kalteordainak emateko sistemiei buruzkoa (abuztuaren 4ko BOE).
- Espainiaren Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularra, kreditu-erakundeei eta ordainketa-zerbitzuen hornitzaileei zuzendutakoa, bankuko zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematerakoan hartu beharreko erantzukizunari buruzkoa.