

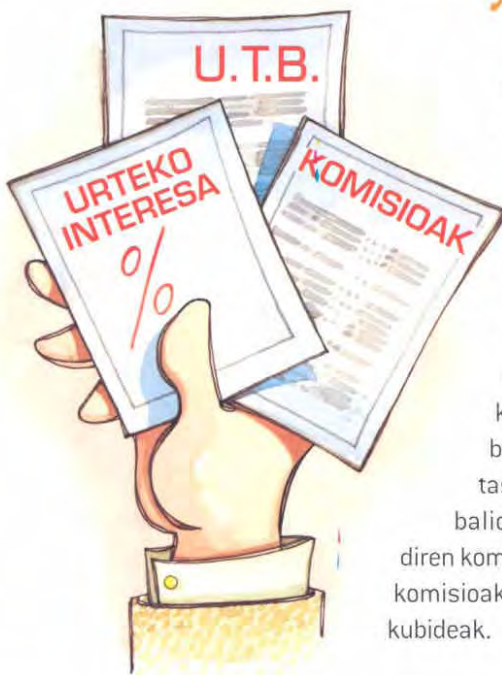
FINANTZA-ENTITATE batean kreditu bat edo txartel bat kontratatzea gure ekonomia arriskuan jartzen duen erabakia da. Hori dela eta, ezinbestekoa da kontsumitzaileen eskubideei buruzko oinarritzko informazioa gogoratzea.

Kontsumorako kreditu deitzen zaie produktu jakin baten –auto, altzari eta abarren– erosketan finantzatzera bideratutakoei. Mailegu horien zenbatekoak eta epeak hipotekarioenak baino txikiagoak dira, baina beren interes-tasak handiagoak izan ohi dira.

Komisio garbiak

Funtsezko datu bat: kutxa eta bankuek komisioen tarifen, baldintzen eta gastuen berri emango duen liburuxka izan behar dute bezeroen esku. Hala ere, finantza-entitateek askatasuna dute beren komisioen tarifak ezartzeko, betiere ondorengo mugen barruan:

- Espainiako Bankuari jakinarazi behar zaizkio.
- Ezin dituzte tarifak baino handiagoak izango diren komisioak aplikatu.
- Ezin dituzte tarifetan aurreikusi ez diren komisio edo gastuak ordainarazi.



Kontratua eskua

Finantza-entitateek ezinbestean entregatu behar dute kontratua mailegu-eragiketetan, baita kreditu-txartelen bidez egindakotan ere, zenbatekoa 60.000 euro baino gutxiagokoa denean. Gainera, ezinbestekoa izango da kontratuak argi eta garbi eta berariaz adieraztea interes-tasa nominala, urteko tasa baliokidea (UTB), aplikagarri diren komisioak eta interes-tasa edo komisioak aldatzearen inguruko eskubideak.



Bankuko Kontratuak



Kontsumitzaileen
Europako Zentroa



Kontsumorako maileguak

Kontsumitzaileek prezio altuko produktu edo zerbitzuak erosteko erabiltzen dituzten berme pertsonaleko maileguak dira (produktu hori auto, altzari, bidaia edo antzekoren bat izan daiteke, baina betiere enpresa –edo lanbide– jarduerarako izango ez dena). Batzuetan beste berme gehigarri batzuk izaten dituzte, abalemaile batena adibidez.

Mailegu horien zenbatekoa eta epea hipotekarioena baino txikiagoa izan ohi da nabarmen. Interes-tasa, aitzitik, altuagoa izan ohi da.

Gisa honetako mailegu bat eskatuz gero, kreditu-entitateak idatziz egin beharko dizu eskaintza (maileguaren zenbateko 150,25 euro baino gehiagokoa bada) eta bertan adieraziko dira maileguaren baldintza guztiak. Eskaintza hori gutxienez hurrengo hamar egun baliodunetan izango da loteslea.

Kontsumorako mailegu bat formalizatzeak berekin dakartzan kostuak mailegu hipotekarioei dagozkienak baino txikiagoak izaten dira oro har, berorren ordainketa ez baitaioa higiezin bati lotzen. Maileguaren zenbatekoa 150,25 eta 18.030,36 euro artekoa bada, aurrez itzultzeko eskubidea izango duzu, zatika nahiz guztiz, mailegua indarrean egongo den aldiko edozein unetan.

Hori eginez gero, amortizatzeagatik edo aurrez kitzatzeagatik ezarritako komisioak ezingo du izan aurrez itzultitako zenbatekoaren %1,5 baino gehiagokoa mailegua interes-tasa aldakorrekkoa bada eta %3 baino gehiagokoa interes-tasa finkokoa bada.

Txartelak

Kreditu-txartelek ordainketak atzeratuz edo zatikatuz erosteko balio dute, baita kreditu gisa eskudirua lortzeko ere. Txartel hauek erabiltzeagatik urteko kuota bat ordaindu behar izaten da. Eskudirua lortzeko edo ordainketak zatikatzeko erabiltzen direnean, interes handiak ordaindu behar izaten dira. Kredituaren muga erabiltzailearen kaudimenaren eta kreditu-entitatearekin duen harremanaren antzintasunaren araberakoa izan ohi da. Zenbateko hori negoziatu egin daiteke.

Zordunketa-txartelak kutzazain automatikoetan eskudirua (eguneko muga jakin bat izaten da) ateratzeko erabili ohi dira. Alabaina, produktuak edo zerbitzuak ordaintzeko ere erabil ditzakegu establezimendu ugarian. Kreditu-txartelen kasuan ez bezala, txartelari dagokion kontuan dirua erabilgarri badago bakarrik erabili ahal izango dugu txartela. Kontu

horretan berehala kenduko da egindako ordainketen zenbatekoa. Gero eta entitate gehiagok kobratzen dute urteko kuota bat gisa honetako txartelak erabiltzeagatik.

Erosketa-txartelak edo bezero-txartelak merkataritza-establezimenduen kateei lotutakoak izaten dira. Erositako ondasunen eta zerbitzuen zenbatekoa erabiltzailearen banku-kontu batean kargatzen da, aurrez finkatutako epe bakar batean, gehienetan hilean behin, inolako kosturik ez dakarren finantziazioarekin. Batzuek ordainketak zatikatzeko ere balio dute eta kasu horietan dagozkien interesak, gehienetan altuak izaten direnak, kobratu ohi dituzte. Ez da urteko kuotarik ordaindu behar izaten gisa honetako txartelak erabili ahal izateko.

Txanpon-txartel edo diru-poltsa elektronikoak orain gutxi agertu dira eta horien erabilera pixkanaka ari da zabaltzen. Horien zeregina eskudirua ordezkatzeko da zenbateko txikia duten eguneroko ordainketetan. Mikrotxipa duten txartelak izaten dira (txartel hori aldi berean beste mota bateko txartela ere izan daiteke, adibidez, zordunketa-txartela). Mikrotxip horiek kutxazain automatikoetan kargatzen dira eta horiek erregistratzen dituzte txartel horiekin ordaindu ahal izateko terminal egokiak dituzten tokietan egindako ordainketen zenbatekoak.

Leialtasun-txartelak, oro har puntuen txartel izenarekin ezagutzen ditugunak, ez dira baliagarri izaten ordaintzeko bitarteko gisa. Aitzitik, txartelei lotutako enpresek bezero berriak lortzeko eta jada bezero direnen kontsumoa areagotzeko erabiltzen dituzte. Txartelari lotutako enpresetan egindako erosketa edo eragiketa bakoitzeko puntu jakin batzuk ematen dira. Puntu horiek metatu eta, ondoren, ondasun edo zerbitzu batzuk lortzeko erabiltzen dira: ikuskizunetarako sarrerak, doako ostatuak, bidaietako beherapenak eta abar.

Erreklamazioak

Kreditu-entitatearen batekin arazoak izanez gero, idatziz aurkeztu beharko dugu erreklamazioa *bezeroaren defendatzailearen* edo entitateak duen organo baliokidearen aurrean. Kreditu-entitateak ez badu bezeroaren defendatzailearik edo, hori izanda ere, ez badu erreklamazioa izapideak egiteko onartzen, ez badu bezeroa asebetetzen duen erabakirik hartzen edo bi hilabeteren buruan ez badu inolako erabakirik hartzen, hurrengo urratsa idatzizko erreklamazioa Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzuan aurkeztea izango da. Erreklamazio horrekin batera eskura ditugun agiri guztiak aurkeztu beharko ditugu, baita bezeroaren defendatzailearen aurrean aurkeztutako erreklamazioa eta berorren emaitza ere.





Arazoak saihesteko eta horiek konpontzeko aholkuak

Komenigarria da zehatz-mehatz irakurtzea finantza-entitateen publizitatea, alderdi onak nahiz txarrak. Ez diogu erreparatu behar publizitatean erakartzeko erabili duten horri baka-rik. Aurrez informazio egokia izateak etorkizunean arazoak saihesten lagunduko digu. Ulertzen ez dugun guztiaren inguruko argibideak eskatu behar ditugu beti. Ez dugu ezer sinatu behar guztia ulertu arte.

Egokia litzateke finantza-produktu beraren inguruko informazioa hainbat entitatetan eskatzea eta ondoren hori konparatzea. Ez dugu ahaztu behar egokiagoa dela UTBa konparatzea interes-tasa konparatzea baino. Beti izan behar dugu ordaindu beharreko komisio eta gastuei buruzko informazioa. Kreditu- eta balio-entitateek hainbat informazio izan behar dute eskura. Horien artean ditugu iragarki-taula, bertako eragiketen baldintzen berri ematen duena, edo komisioen tarifen, baldintzen eta ordainaraz daitezkeen gastuen liburuxka, aplikagarri diren baloratzeko eta likidatzeko arauak barne hartuko dituenak. Horrezaz gain, kontratu-agiria entregatu beharko digute zenbait eragiketatan, edo beti, guk hala eskatzen badugu. Gorde beti kontratu horien kopia, baita ordainagiri eta bestelako agiriak ere, batez ere mailegua ordaintzen ari bazara. Ezin dizkigute komisio edo gastuak kobratu onartu ez ditugun edo irmo eskatu ez ditugun zerbitzuen truke.

Kreditu-txartel, zordunketa-txartel edo erosketa-txartelen bat galdu edo lapurtuz gero, berehala jakinarazi behar zaio dagokion entitateari, hori beste pertsona batek bidegabe erabil dezan ekiditeko. Txartel baten titularrak berorren galera edo lapurretaren kasuan duen erantzukizuna 150,25 eurora mugatzen du Europako Batzordeko gomendio batek (beraz, ez da loteslea), betiere titularrak arduraz jokatu badu.

2003



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Merkataritza eta Kontsumo Saiburuordetza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
Viceconsejería de Comercio y Consumo

Donostia kalea, 1 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tfnoa.: +34 945 01 99 48 • Faxe: +34 945 01 99 47
E-maila: cec@ej-gv.es • <http://www.euskadi.net/consumoinfo>



Kontsumitzailearen
Europako Zentroa KEZ

Centro Europeo del
Consumidor CEC