

6. ZK. ALDIZKARIA 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...

Zure eskubidea da...

Gaur egun, pertsona asko zorpetuta edo "hipotekatuta" bizi dira, horrela, ordainketa asko geroratuz eta garrantzi handia emanez banku-erakundeei haien baliabide ekonomikoak kudeatzeari dagokionez.

Kasu horietan, ahal den heinean, beharrezkoak ez diren arriskuak saihestu behar dira.

Jarraian agertzen diren eskubide eta prebentzio-neurriek etxeko ekonomia eta banku-erakundeekiko harremana oztopa dezaketen alderdi guztiekin dute lotura:

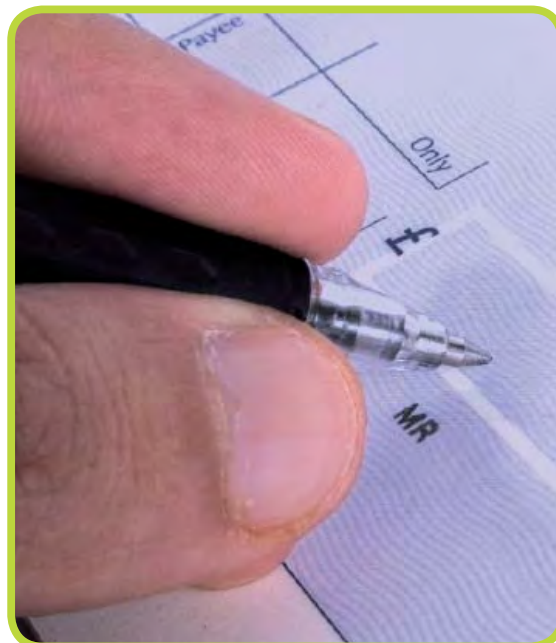
****Banku-zerbitzu bat kontratazko prozesuan ditugun eskubideak:**

Banku-zerbitzu bat kontratatu AURRETIK ditugun eskubideak:

- Honako hauei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea: bankuko komisioren tarifak, kobra daitezkeen gastuak eta kreditu-erakundearen balioespen-arauak. Datu horiek Espainiako Bankuan egon behar dute erregistratuta eta erakundeek ezin izango dizkiote eskatu kontsumitzaileari eta erabiltzaileari jakinarazitakoak baino zenbateko handiagoak edo haietan barne hartu gabe dauden kontzeptuengatik kobratu, salbuespen-kasu

jakinetan ez bada.

- Etxebizitzei buruzko hipoteka-maileguren doako informazio-liburuxka izatea.
- Erakundearen eskaintza lotesleak doan lortzea etxebizitzei buruzko hipoteka-maileguetan, kanpoko banku-transferezientzietan, erakundea aldatzeagatiko hipoteka-subrogazioetan eta kontsumorako kredituan.
- Eragiketen kontratu-ereduak edo erakundeek eskainitako produktuak eza gutzea.
- Kreditu-erakundeak eragiketa edo eskainitako produktua ondo ulertzeko beharrezkoa den informazio guztia ematea.



**Iturria: Banco de España

Zure eskubidea da...

Banku-zerbitzu bat KONTRATZEN DUGUNEAN ditugun eskubideak:

- Kontratuaren ale bat eskatu eta jasotzea.

Banku-zerbitzu bat KONTRATATU ONDOREN, kontsumitzaile eta erabiltzaileak honako hauetarako eskubidea du:

- Interesen likidazioari eta banku-komisioei buruzko laburpenak eta agiriak jasotzea.
- Erakundeak interes-tasaren, banku-komisioen eta eragiketen gastuen aldaketen inguruan erabakitakoari buruzko alde zuzeneko informazioa jasotzea.
- Erreklamazioak, kekek eta kontsultak konpontzeko prozedura edukitzea.

****Datuak babestea.**

Zerbitzu bat emateko banku-erakundeek lortzen duten edozein datu (erabiltzailearena) araudiak babesten du. Horrek honako hau esan nahi du:

- Datu horiek ezin dira erabili dagoeneko ezarrita dauden helburuak ez diretarako erabiltzailearen baimen askerik, zehatzik, garbirik eta informaturik gabe.

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileari produktua edo zerbitzua kontratatzeko beharrezkoak diren datuak baino ez zaizkio eskatuko.
- Erabilitako datu pertsonalek eguneratuta egon beharko dute eta benetan erabiltzailearen egoerari erantzun beharko diote.
- Erabiltzaileak datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko eta aurka egiteko eskubidea du.



- Datu pertsonalak datu pertsonalen fitxategi batean bildu eta erabiliko dira, eta fitxategi hori zehatza izango da erakundearen barruko erabilerarako.

Aurrezteko bermea.

Botere publikoek finantza-sistema egonkorra zaindu behar dute, erabiltzaileek finantza-erakundeetan gordetako dirua berreskuratuko dutela bermatuko duena, hain zuzen ere.

**Iturria: Banco de España

Zure eskubidea da...

Horretarako, ahal den heinean banku-erakundeetan gordetako dirua erraz eta azkar berreskuratzea ahalbidetzea bermatzen duen Estatuko edo nazioarteko funtsa dago, erakunde batek porrot egiten badu edo kaudimengabezia-egoeran badago.

Banku-kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa ditugun eskubideez gain, hainbat alderdi kontuan hartu behar ditugu beharrezkoak ez diren arriskuak saihesteko. Hona hemen alderdi horietako batzuk:

Egoera identifikatzea.

Gure etxeko ekonomia zer egoeratan dagoen jakiteko modurik onena, hasteko adibidez, hilabete batean dauzkagun gastu guztiak zeintzuk diren jakitea da. Neurri ona izan daiteke asteko gastuen kontrola egitea.

Jarrera arduratsua da gastuak murriztu edo lehenetsi behar diren zehaztea, erreferentziatzat etxe bakoitzean dau den diru-sarrerak hartuta.

Zorrak handiak badira, koherenteena honako hau da: zorraren murrizketa aurrekontuaren lehentasun nagusi bihurtzea eta daukagun dirua edo hilabetearen amaieran soberan eduki dezakeguna zor horiek murriztean inbertitzea, gasturik handiena eragiten duten zorrekin hasita (mailegu pertsonalak).

Gehiegizko kontsumoa saihestea.

Beharrezkoa denaren eta funtsezkoa ez denaren arteko aldea aztertzea oso baliagarria izan daiteke beharrezkoak ez diren gastuak saihesteko.

Horretarako, oso baliagarriak izan daitezkeen zenbait aholku daude:

- Zentzuzko kontsumoan oinarritutako autokontrola egitea, aurrekontu eta aldez aurreko zerrenda batetik abiatuta.
- Beharrezkoak diren gastuak identifikatzea, saihestu ezin daitezkeenak, hain zuzen ere, hala nola, elektrizitatea, uraren, gasaren, elikaduraren eta abarren fakturak.
- Saihets daitezkeen gastuak identifikatzea, adibidez, beharrezkoak ez diren erosketa txikiak egitea.



Zure eskubidea da...

■ Gastu batzuetarako (arropa, garraioa eta abar) alternatiba merkeagoak bilatzea eta produktu batzuk berriz erabiltzea.

****Kreditu-txartelak erabiltzean kontuan izan beharrekoak.**

Banku-txartelak eta merkataritza-establezimenduek emandako txartelak zentzuz erabili behar dira. Hainbat txartelen erabilerarekin lotutako amu eta eskaintzek txartel horiek ordaintzeko bide gisa etengabe erabiltzea eragin dezakete.

Txartel bat kontratatzeak abantaila eta kontuan izan beharreko gauza batzuk eragiten ditu:

■ Txartelak ondasunak eta zerbitzuak kitatzeko eta kutxazainetan eta erakundeen "leihatiletan" dirua eskudirutan ateratzeko aukera ematen duten ordaintzeko tresna dira.



■ Erakundeak kontratuaren kopia bat eman behar du 60.000 eurotik beherako kreditu-muga duen bankuko kreditu- edo kargu-txartela izatean eta, eskatzen bada beti eman behar du.

■ Kitatzeko agiriak jasotzeko eskubidea dugu.

■ Aldaketak izatean aldeztatik eta zuzenean jakinarazi egin behar digute.

■ Edozein unetan kontratua ez berritzeko edo atzera egiteko eskubidea dugu, kontratuan bildutako itunen arabera.

■ Unean unean banku-komisioak ordaindu behar dira eta kreditu-txartela bada, berriz, itundutako interesak.

■ P.I.N.a behar bezala zaindu behar dugu eta pertsonala eta besterezina dela gogoratu.

■ Txartela galdu edo lapurtuz gero, erakunde transmititzaileari berehala jakinaraziko diogu txartelari baja emateko.

■ Txartela kreditua lortzeko metodo gisa erabiltzea saihestu behar da ordaintzeko kontzientzia lausotu baitezake, gehiegi kontsumitzea edo ez daukagun dirua xahutzea eragin baitezake.

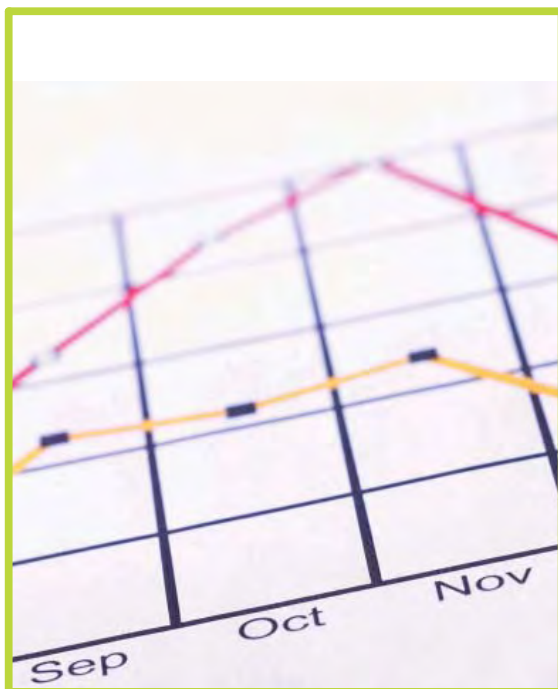
**Iturria: Banco de España

Zure eskubidea da...

Aurre egin diezaiekegun baino zor gehiago ez izatea.

Pertsona batek bere gain hartutako arrisku-ehunekoak muga bat eragiten du bi hauen artean: alde batetik, etorkizuna ziurtasunez planifikatzeko arriskurik gabeko ekonomia, eta bestetik, arazoizkoaren mugako bizimodua.

Muga gainditzeak kontsumitzaileak kontsumitzeko mailegu pertsonalak kontratatu behar izatea eragin dezake, eta erakargarriak badira ere, oso interes handian izan ohi dira. Mailegu mota hauek kontratatu aurretik gastu finkoak zer neurritan handitzen diren eta erosi den produktuaren edo zerbitzuaren benetako premia ebaluatu behar da.



Kontratua sinatu aurretik, ordainketen (interesak, ordainketak eta abar) geroratzeari buruzko baldintzak kontuan hartu eta negoziatzea.

Kreditu bat itzultzeko zailtasunak baditugu, hobe da mailegua eman digun erakundeari jakinaraztea eta kredituaren etorkizunari buruzko akordioaren bat bilatzea, lehenengo kreditua itzultzeko bigarren kreditu bat eskatzeak finantza-egoera okertzen baitu.

Publizitatea kontrolatu egin behar da.

Publizitatea zabaltzeko edo jendeari ondasun edo zerbitzu baten berri emateko diseinatuta dago produktu hori kontsumitzeko edo erabiltzeko.

Publizitateak zerbitzuen eta produktuen alderdi positiboak azpimarratzen ditu jende objektiboa erakartzearen. Horregatik, interesa izanez gero, alde aurretik hainbat iturritatik informazioa lortu eta zuhurra izan behar da ondorioak ateratzeko garaian. Burua hotz eduki behar da, ikuspegia eskuratu eta zerbitzuaren edo produktuaren alde onak eta txarrak balioetsi erabaki arduratsua hartzeko.

Zure eskubidea da...

Arreta berezia eskaini konfiantza jarritako finantza-erakundeari eta baita balizko ezkutuko kredituei edo bateratutako kredituei.

Dirua gordetzeko banku-erakundea aukeratzeko garaian, oso kontuan hartu behar da inbertsio-zerbitzuak eskaintzen eta ematen dituzten erakunde batzuk ez daudela Espainiako Bankuan erregistratuta. Erakunde horiek herritarrei errentagarritasun handiak eta etekin eta eskaintza oso deigarriak eskaintzen dizkiete eta bezero asko erakartzen dituzte betetzeko zailak diren konpromisoekin eta itxaropen faltsuekin.

Konpainia mota horien produkturik arrakastatsuen bateratutako kredituak dira; egoera ekonomikoak etxeko ekonomietan aldaketak eragiten dituzten uneak baliatzen dituzte. Xehetasun guztiak aztertzea komeni da horrelako eragiketa bat egin aurretik.

Mota horretako zerbitzua eskaintzen duten bitartekari askok ez dute eragiketari buruzko informazio guztia eskaintzen eta kasu askotan ez dituzte kontuan hartzen bateratzeek eragiten dituzten xehetasun guztiak. Honako irregulartasun hauek dira erreklamatzeko ohikoak diren arrazoiak: neurriz kanpoko klausulak, publizitate engainagarria, idatziz egindako kontraturik ez izatea, oso interes

handiak eta bat ez datozen ordainsariak eta kalte-ordainak ordaintzea.

Horregatik, informazioa lortzea eta dokumentazioa, berariazko baldintzak eta erantzun argiak eskatzea beharrezkoa da.



Finantza-hezkuntza handitzea.

Bankuen mundua hain da konplexua eta eskaintza hain da askotarikoa, non horrek erabiltzaileei finantza-produktuak, kontzeptuak eta arriskuak hobeto ezagutzea eskatzen baitie informazioaren, ikastearen edota aholkularitza objektiboaren bidez.

Honako hauek dira edozein kontsumitzaileek kontuan hartu behar dituen gauzak:

Zure eskubidea da...

finantza-arrisku eta aukerei buruzko kontzientzia handiagoa eskuratzeko heztea, erabaki informatuak hartzea eta nora jo jakitea aholkua eskatzeko.

Kontratuetakoa letra txikia arretaz irakurri eta ulertzen ez bada, aholkua eskatu.

Ezer sinatu aurretik, dena arretaz irakurri behar da eskaintzan azpimarratu nahi ez den eta oso garrantzitsua izan daitekeen informazioa egon baitaiteke.

Kreditu bat sinatzeko, zorrak elkartzeko edo ordainketa-geroratze bat eskatzeko garaian edozein zalantza izanez gero komeni da aholkua bilatzea. Horretarako Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Sailaren Lurralde Bulegoetara edo Kontsumitzaileen Elkarteetara jo daiteke.

