



ZORU KLAUSULAREN ERREKLAMAZIO UNITATEA

1/2017 Errege Lege Dekretuan, kontsumitzaileak zoru-klausuletatik babesteko presako neurrienei buruzkoan, xedatutakoari jarraiki, Banco Santanderrek Zoru Klausularen Erreklamazio Unitatea sortu du, kontsumitzaileek Errege Lege Dekretu horren aplikazio-eremuan egin ditzaketen erreklamazioei erantzuteko.

Zoru Klausularen Erreklamazio Unitatearen harremanetarako datuak

Apartado de Correos 35.250.

28080 Madrid

helbide elektronikoa: clausulasuelo@gruposantander.es

Telefonoa: 900 81 10 88, astelehenetik ostiralera 09:00etatik 19:00etara (jaiegunetan izan ezik)

Erreklamazioei erantzuteko betebeharra

Kontsumitzaileek borondatez aurkez ditzakete erreklamazioak. Erreklamazio horiek Banco Santanderren Zoru Klausularen Erreklamazio Unitatean aurkeztu eta gehienez hiru hilabeteko epean artatu eta ebatziko dira.

Erreklamazioei erantzuteko prozeduraren deskribapena

Erreklamazioa Banco Santanderrek sortu duen Zoru Klausularen Erreklamazio Unitatean aurkeztu beharko da, bai haren posta-helbidean, bai aurretik adierazitako helbide elektronikoan.

Erreklamazio Unitatean jaso ondoren, aztertu egingo da, eta bidezkoa den edo ez ebatziko.

Bidezkoa ez bada, erreklamatzailari hura ukatu izanaren arrazoiak jakinaraziko zaizkio, eta prozedura amaitutzat emango da.

Bidezkoa bada, berriz, erreklamatzailari horren berri emango zaio, itzulketaren zenbatekoa jakinaraziz, banakatuta eta interesei dagokien zenbatekoa adierazita. Erreklamatzailak zenbateko horrekin ados dagoen edo, hala badagokio, eragozpenik duen jakinarazi beharko du, gehienez ere 15 eguneko epean.

Ados egonez gero, erreklamatzailak bere Banco Santanderren bulegora edo Bankuaren beste edozein bulego batera joan beharko du. Han, bere burua identifikatuko du, eta Bankuak egindako proposamenean eskuz idatziz adieraziko du bere adostasuna, eta, ondoren, hura sinatuko du.

Adostasun-adierazpena gutxienez maileguaren titularretako batek egin behar du. Titular gisa sinatzen duenak bere erantzukizunpean egingo du, eta gainerako titularrei horren berri emateko konpromisoa hartuko du, kasua denean, hala badagokio, zenbatekoa bana dezaten.

Behin sinatuta, Zoru Klausularen Erreklamazio Unitateak adostutako zenbatekoa ordainduko du maileguari lotutako kontu korrontean, edo, bestela, banku-txekearen bidez.

Baliteke erreklamazio horietatik jasotako itzulketak zerga-betebeharrak sortzea hartzaileari. Beraz, gomendatzen da interesdunak Zerga Administrazioako Estatu Agentziari kontsulta egitea, uneko ekitaldiko edo aurreko PFEZ aitorpenetan izan dezakeen eragina ezagutzeko. 2/2017 Errege Lege Dekretuak, urtarrilaren 20koak, kontsumitzaileak zoru-klausuletatik babesteko presako neurrienei buruzkoak, txertatutako zerga arloko nobedade nagusiak Zerga Administrazioako Estatu Agentziaren web gunean jasotzen dira:

https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/irpf/novedades-impuesto/novedades-normativa/principales-novedades-tributarias-real-decreto-1_2017.html

Judizioz kanpoko prozedura horrek dirauen bitartean, ezin izango da erreklamazio horrekin lotutako akzio judizialik egikaritu. Erreklamatzailerak prozedura amaitu baino lehen demanda bat jarri badu, prozesua ebatzi arte eten egingo da.