



Aribau 123, entl 2a. 08036 Barcelona
Tel. 93 452 60 60* • Fax 93 454 63 83

Delegació: Av. Constitución 143, 2n. 1a. 08860 Castelldefels (Barcelona)
Tel. 93 664 61 20 • Fax 93 665 65 53

gabinet@gorriz-arias.com • www.gorriz-arias.com



DESDE EL 21 DE ENERO DE 2017, LOS AFECTADOS YA PUEDEN RECLAMAR A LOS BANCOS LA DEVOLUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SUELO INDEBIDAS

Desde el 21 de enero de 2017, y tras la aprobación por el Gobierno del Real Decreto-ley 1/2017, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, los afectados por las mismas ya cuentan con un cauce extrajudicial para resolver, de forma sencilla, rápida y gratuita, sus reclamaciones derivadas de las últimas sentencias judiciales, como la de 21 de diciembre de 2016 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. El procedimiento será obligatorio para la entidad financiera cuando lo solicite el cliente, y ésta tendrá tres meses para llegar a un acuerdo y resolver las reclamaciones. Aunque la vía judicial siempre está abierta, se trata de evitar el colapso de los Tribunales y permitir que todo el proceso se lleve a cabo con las debidas garantías para el consumidor.

Estimado/a cliente/a:

Como ya sabrá por diferentes medios de comunicación, el Gobierno ha aprobado el *Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero* -publicado en el BOE de 21 de enero de 2017 y en vigor el mismo día de su publicación-, *de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo*, que establece una serie de medidas (como consecuencia de la sentencia de 21 de diciembre de 2016 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de las que ya informamos en su día, y que establece la retroactividad total en la devolución de las cláusulas suelo opacas de los contratos hipotecarios, y no sólo desde la Sentencia del 9 de mayo de 2013 de Tribunal Supremo) que tienen por objeto facilitar la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria. En él se establece un cauce extrajudicial para resolver, de forma sencilla, rápida y gratuita, las reclamaciones de los consumidores. El procedimiento será obligatorio para la entidad financiera cuando lo solicite el cliente, y ésta tendrá tres meses para llegar a un acuerdo y resolver las reclamaciones. Aunque la vía judicial siempre está abierta, se trata de evitar el colapso de los Tribunales y permitir que todo el proceso se lleve a cabo con las debidas garantías para el consumidor.

Le explicamos a continuación los puntos más relevantes que establece la norma:

- Las medidas previstas en la norma se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo prestatario sea un consumidor.

Atención. Se entenderá por **consumidor cualquier persona física** que reúna los requisitos previstos en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En consecuencia “*la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”. Son también consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Se entenderá por **cláusula suelo** cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a tipo variable, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato.

Por tanto, sólo pueden acogerse a la norma consumidores y únicamente en relación con las cláusulas suelo. Empresarios o autónomos que hayan concertado el préstamo para su negocio no pueden acogerse al mismo.

La norma habilita al Gobierno para regular la extensión del ámbito de aplicación a otros consumidores relacionados con el prestatario de contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria (como por ejemplo, podría ser el caso de los fiadores).

- El procedimiento extrajudicial es voluntario para el consumidor y obligatorio para los bancos cuando lo solicite el cliente. Las entidades financieras tendrán un mes para poner en marcha las medidas necesarias para cumplir con este procedimiento extrajudicial (concluye el 21 de febrero de 2017). Sin embargo, las **reclamaciones pueden presentarse ya.**

Atención. Los bancos deberán poner a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información que se detalla, relacionada con la efectiva ejecución de esta norma. No incluye la obligación de tener un modelo de formulario. Deberán disponer de un departamento o servicio especializado que tenga por objeto atender las reclamaciones presentadas. Deben garantizar que este sistema es conocido por todos los consumidores con cláusulas suelo en sus contratos. También informarán a sus clientes de que las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias. Y comunicarán a la Agencia Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

- Se inicia esta vía cuando el consumidor presente la reclamación a su entidad de crédito. Así pues, las entidades de crédito no están obligadas a proponerlo. Tendrá carácter gratuito entre el banco y el consumidor.

Una vez recibida la reclamación, la entidad puede aceptarla o no (en el caso de no admitirla la única vía posible es la vía judicial). Si la admite, deberá remitir al consumidor el cálculo del dinero a devolver, que incluye la cantidad pagada de más por la cláusula suelo más los intereses legales de demora que correspondan.

- El consumidor tiene que manifestar si está de acuerdo con la propuesta del banco. Si no está de acuerdo, el cliente podrá acudir a la justicia.
- Por defecto, la devolución de lo cobrado de más por las cláusulas suelo será en efectivo, pero existen otras posibilidades como que el cliente y el banco renegocien las condiciones de la hipoteca reduciendo la cuota mensual en un tanto por ciento o amortizando capital. Si prefiere la devolución en efectivo, el banco se lo tendrá que abonar en un plazo máximo de tres meses desde la reclamación inicial. Si las partes acuerdan otra fórmula, la aceptación por parte del cliente será manuscrita tras haber sido debidamente informado del valor económico de la medida alternativa. Para ello tiene 15 días.
- Aunque el consumidor haya terminado de pagar su hipoteca, puede acogerse al procedimiento extrajudicial para recuperar el dinero pagado de más en su momento siempre que no haya prescrito la acción.
- Si ya se ha iniciado el procedimiento judicial, pero todavía no ha sido resuelto, el consumidor puede acogerse al procedimiento extrajudicial. En ese caso ambas partes pueden solicitar la suspensión del procedimiento judicial.
- Si el consumidor inicia el procedimiento judicial al no llegar a un acuerdo en la reclamación extrajudicial y la sentencia que obtiene es económicamente más favorable para él, el banco será condenado a pagar las costas. Si el cliente va directamente a los juzgados y la entidad de crédito se allana antes del trámite de contestación a la demanda, la entidad no será condenada en costas: cada parte asumirá su parte de los gastos judiciales.
- Se prevé una reducción sustancial de los aranceles notariales y registrales derivados de los acuerdos a que puedan llegar las partes como consecuencia de este procedimiento extrajudicial.
- Para las cantidades percibidas, se reforma la Ley del IRPF para que, en el caso de devolución de cantidades indebidamente cobradas por cláusulas suelo, se garantice la neutralidad fiscal para el consumidor.



Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,

DEPARTAMENTO JURIDICO
GORRIZ-ARIAS Consulting
tel. 93.452.60.60 fax. 93.454.63.83
www.gorriz-arias.com

