

GUÍA PRÁCTICA DE INFORMACIÓN PARA LA RECLAMACIÓN DE LA “CLÁUSULA SUELO”

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, sobre medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, establece un procedimiento voluntario para el consumidor y obligatorio para la entidad financiera cuyo objetivo principal es alcanzar un acuerdo en la devolución de los intereses cobrados de más por la aplicación de una cláusula suelo.

Jurisprudencia hasta el momento

1. La cláusula suelo fue declarada abusiva por el Tribunal Supremo en la Sentencia del 9 de mayo de 2013. En un principio, su aplicación no fue retroactiva, es decir, las entidades financieras no tenían obligación de devolver las cantidades cobradas de más.
2. Con posterioridad, el Tribunal Supremo en sentencia de 25 de marzo de 2015 fijó la devolución al consumidor con el límite de la sentencia de mayo de 2013.
3. El 21 de diciembre de 2016 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó sentencia, en la cual se determina, que la devolución, y retroactividad, de la nulidad de la cláusula suelo tiene que ser total y por tanto se tienen que devolver todas las cantidades.

Encontrar la cláusula suelo en la hipoteca

El contrato de crédito hipotecario —que no debe confundirse con la escritura de compraventa de vivienda— suele reflejar la presencia de esta cláusula en alguno de los siguientes apartados:

- *Cargas*. Especialmente si se trata de una hipoteca de subrogación.
- *Estipulaciones / Otorgamientos*.
- *Cláusulas financieras*. En un gran número de escrituras aparece en la llamada «cláusula financiera tercera bis» en el punto en que se establece el tipo de interés variable. El interés variable de la hipoteca existe como contrapartida al tipo de interés fijo, en cuyo caso se pagaría siempre el mismo tipo de interés independientemente de las variaciones del mercado.
- *Recibo de cuota mensual*. Es otra buena pista si llevas pagando lo mismo varios meses y tu cuota no ha bajado.

Si no puedes localizar la cláusula suelo en tu escritura (bastante habitual cuando se trata de una hipoteca con subrogación del constructor) por cualquier motivo una prueba efectiva de su presencia es echar un vistazo al último recibo bancario del pago de tu hipoteca. Si el tipo de interés que aparece en él no coincide con la suma del Euribor + diferencial que tengas pactado, ése es tu suelo.

Ejemplo:

Si firmaste un interés de $0,60 + \text{Euribor}$ (que a fecha de hoy está al $0,55$) y en el recibo figura un tipo del $2,50\%$, te están aplicando ese suelo de hipoteca, ya que la suma de los dos valores anteriores estaría por debajo de esa cantidad (deberías estar pagando $1,15\%$).

Vías para reclamar la devolución de tu cláusula suelo

1. Mediante demanda judicial individual, en este caso deberá dirigirse a un abogado y realizar los trámites del procedimiento.
2. Mediante la Vía libre o extrajudicial , ante la entidad bancaria con la cual, haya adquirido la hipoteca.

PASOS PARA RECLAMACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE LA CLÁUSULA SUELO DE FORMA EXTRAJUDICIAL

Pasos establecido por el Real Decreto 1/2017 de 20 de Enero.

Iniciar el procedimiento por parte del consumidor con el banco es voluntario, es decir, cualquier persona podrá acudir directamente a la vía judicial si así lo estima conveniente.

Sin embargo, ***una vez iniciado el procedimiento no podrá acudir a la vía judicial*** (que dura un máximo de tres meses) hasta que éste no se resuelva.

Además, ***el procedimiento será gratuito***.

Por otro lado, el procedimiento ***sólo se establece para aquellas personas que tengan una cláusula suelo en un préstamo hipotecario y sean consumidores***.

En este caso, se consideran consumidores, en virtud del artículo 3 del Ley General para la Defensa de Consumidores de los Consumidores y Usuarios solamente las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Paso 1: Reclamación previa

El consumidor tiene el deber de presentar una reclamación previa ante la entidad financiera. No existe un modelo oficial, no obstante, las entidades financieras deberán de poner a disposición de los clientes un sistema de reclamación donde deberá aparecer;

Datos Hipotecarios, que formalizan la escritura hipotecaria

Número de Préstamo

Número de protocolo y notario.

Cláusula suelo y techo, (comúnmente aparecen en la cláusula tercera y tercera bis)

Paso 2 : Contestación de la entidad de crédito

La entidad de crédito y el consumidor disponen de un periodo máximo de tres meses para alcanzar algún acuerdo. Por lo tanto, antes de terminar estos tres meses, la entidad de crédito deberá responder en alguno de los siguientes sentidos:

1. Considerando que no le corresponde ningún tipo de devolución al consumidor. En este caso, se deberá motivar la respuesta indicando las razones que producen dicha decisión.

Una vez recibida esta comunicación, se entenderá concluido el trámite de negociación y el cliente deberá acudir obligatoriamente a la vía judicial si quiere obtener algún tipo de respuesta positiva.

2. Efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitir una comunicación al consumidor desglosando dicho cálculo; en ese desglose la entidad de crédito deberá incluir necesariamente las cantidades que correspondan en concepto de intereses.

Paso 3: Decisión del consumidor

Una vez recibida la oferta por parte de la entidad financiera, el cliente puede manifestar si está conforme con el cálculo. En dicho caso, la entidad de crédito acordará con el consumidor la devolución del efectivo.

Si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver por la entidad de crédito, o rechaza la cantidad ofrecida, deberá acudir a los tribunales.

Paso 4: Devolución de las cantidades o compensación similar

La cantidad tiene que ser entregada al consumidor en un plazo de tres meses desde que se interpuso la reclamación previa.

Es decir, una vez el consumidor ha aceptado la cantidad de dinero ofrecida por el banco, éste tiene que poner a disposición del cliente toda la cantidad establecida en un plazo que no excederá los tres meses desde que se inició la reclamación.

En definitiva, si no se abona la cantidad en el plazo de tres meses, se deberá acudir a los tribunales.

En cualquier caso, podremos acordar que la devolución no se haga en efectivo. En este sentido, la entidad financiera debe realizar una propuesta la cual será aceptada o rechazada en un plazo de quince días por parte del consumidor.

La aceptación de una medida compensatoria requiere que el consumidor haya recibido información suficiente y adecuada sobre la cantidad a devolver, la medida compensatoria y el valor económico de esa medida. La aceptación de la medida compensatoria informada con esta extensión deberá ser manuscrita y en documento aparte en el que también quede constancia del cumplimiento del plazo

Obligaciones de las partes

En contra de lo que se venía comentando, el real decreto no establece la obligación de informar a los clientes por la vía de carta o email sobre su derecho a reclamar algún tipo de cantidad.

Este procedimiento es voluntario para el cliente y obligatorio para el banco. Con lo cual, en el caso que se comience ninguna de las dos partes podrán acudir a los tribunales mientras no finalice el periodo de tres meses.

Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

Procedimiento por las entidades financieras

Las entidades de crédito tienen un plazo de un mes, a partir del 21 de enero de 2017, para realizar un procedimiento ágil que resuelva estos acuerdos extrajudiciales.

También, deberá disponer de un departamento o servicio especializado cuyo objeto sea atender las reclamaciones presentadas, además deberán poner a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

- La existencia del departamento o servicio, con indicación de su dirección postal y electrónica, encargado de la resolución de las reclamaciones.
- La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de tres meses desde su presentación en el departamento o servicio correspondiente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- La existencia de este procedimiento, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que tengan las cláusulas suelo a que se refiere este real decreto-ley incluidas en sus contratos.

Plazo

El plazo establecido es de tres meses, no comenzará a contar, hasta que la entidad financiera no establezca el procedimiento para reclamar. ésta tiene un plazo de un mes para articular un mecanismo, por lo que mientras las entidades financieras no publiquen sus procedimientos pueden demorarse hasta cuatro meses el procedimiento.

Costes asociados: procedimiento gratuito

El procedimiento gratuito.

No obstante, sí podrán tenerse costes en la formalización de la escritura pública y la inscripción registral siempre que fuera necesario.

Sin embargo, los costes serán los mínimos posibles ya que devengarán los derechos arancelarios notariales y registrales como un documento sin cuantía y a una inscripción mínima, cualquiera que sea la base.

¿Y si demando habrá costas?

Si acudimos directamente a la vía judicial, seguramente el banco se allane totalmente a tus pretensiones y no tendrá costas el procedimiento.

El artículo 395 de la Ley de Enjuiciamiento Civil indica que no existirán costas para el demandado en caso de allanamiento, salvo que exista mala fe por parte del demandado. Esa mala fe precisamente existe cuando ha existido un intento extrajudicial, y en consecuencia, si el consumidor acude directamente a la vía judicial sin intentar el acuerdo con la entidad, no es considerada la mala fe.

En caso de allanamiento parcial, es decir, que el banco muestre conformidad parcial, habrá condena en costas, si el consumidor obtuviera una sentencia cuyo resultado económico fuera más favorable que la cantidad consignada.

Si no se alcanza un acuerdo en el procedimiento extrajudicial y posteriormente se presenta una demanda ante un juzgado, existirán costas cuando se celebre el procedimiento y den la razón en su totalidad al consumidor, ya sea porque ha rechazado una oferta incompleta de la entidad financiera o porque directamente no hubo oferta.

No obstante, *si por sentencia se consigue la misma cantidad que ofrecía la entidad financiera en el procedimiento extrajudicial no habrá costas.*

Ponemos a su disposición un correo electrónico, donde podrán enviar cualquier duda que se les plantee. También pueden dirigirse de forma presencial a la Delegación de Consumo en el Ayuntamiento.

Con todas las dudas o preguntas referentes a la materia recopiladas se realizará una sesión informativa organizada por el Ayuntamiento de Mairena del Alcor donde se clarificarán dichas cuestiones para mejor facilidad de los consumidores.

Escríbanos a: consumo@mairenadelalcor.es.