



Lunes, 23 de enero de 2017

Consumo aconseja a los afectados por cláusulas suelo que se asesoren antes de aceptar los acuerdos de devolución que les propongan los bancos

- Los usuarios pueden exigir el reembolso de las cantidades indebidamente abonadas y sus intereses
- Las entidades tiene un plazo máximo de tres meses para contestar el requerimiento de los afectados y proceder a la devolución o denegarla, lo que daría paso a la vía judicial

La Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias recomienda a todas las personas afectadas por una cláusula suelo en sus hipotecas que se asesoren bien acerca de cuáles son sus derechos como consumidores, así como de las cantidades que se les deben abonar, antes de aceptar los acuerdos extrajudiciales de devolución que les ofrezcan sus bancos.

Consumo realiza esta advertencia tras la aprobación, el pasado viernes, del Real Decreto Ley 1/2017 de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, que establece un procedimiento extrajudicial para resolver este tipo de reclamaciones. Se trata de un procedimiento obligatorio para los bancos y voluntario y gratuito para los consumidores, que podrán reclamar a su entidad la devolución de la totalidad de las cantidades abonadas por la aplicación de esta disposición, de acuerdo con el criterio establecido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Una vez recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo del dinero a devolver, incluidos los intereses que correspondan, y remitirle una comunicación al consumidor con el desglose de dicho cálculo o, alternativamente, indicarle las razones por las que considere que la devolución no es procedente.

El consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo y, en caso de estarlo, la entidad realizará la devolución del efectivo. Todo el proceso se realizará en un plazo máximo de tres meses desde la presentación de la reclamación.



En caso de que el banco y el consumidor acuerden una medida compensatoria distinta a la devolución en efectivo, como puede ser un cambio en las condiciones de la hipoteca, deberá facilitarse al cliente información suficiente sobre el valor económico de la compensación, que deberá ser aceptada de forma manuscrita por el consumidor.

El decreto ley establece la obligatoriedad de que las entidades dispongan de un departamento especializado para atender las reclamaciones sobre este tipo de cláusulas. También deberán informar a sus clientes de la existencia de este procedimiento.

Si no se llegase a un acuerdo en este proceso o transcurriesen los tres meses sin que el banco haya contestado la reclamación, el cliente deberá reclamar judicialmente la devolución del dinero.

Para más información, los consumidores pueden dirigirse a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, a las oficinas municipales de información al consumidor y a las asociaciones de consumidores.

La Administración del Principado ha sido pionera en la defensa de los intereses de los consumidores afectados por estas cláusulas. En julio del 2013, el Gobierno de Asturias puso en marcha un procedimiento de mediación que ha logrado la retirada de más de 1.245 cláusulas suelo y la devolución de las cantidades indebidamente abonadas, como resultado de una medida de protección de los derechos de los consumidores que solo ha aplicado el Gobierno de Asturias y que se desarrolla a partir de la sentencia del Tribunal Supremo que consideró abusivas estas cláusulas.

Más información en:

Real Decreto Ley cláusula suelo:

<http://www.boe.es/boe/dias/2017/01/21/pdfs/BOE-A-2017-653.pdf>

www.consumoastur.es