

## Todo lo que necesita saber sobre la reclamación de las cláusulas suelo

### 1. ¿En qué consiste el mecanismo aprobado por el Gobierno para efectuar la reclamación?

Es un procedimiento extrajudicial, obligatorio para las entidades bancarias y de carácter voluntario y sin coste para el consumidor, que tiene como objetivo facilitar la devolución de las cantidades indebidamente pagadas en aplicación de las cláusulas suelo y evitar el tener que acudir a los tribunales. En principio y tomando las debidas precauciones por parte de los consumidores, se trata de un procedimiento más cómodo y ágil que no supone ninguna pérdida de derechos. No es obligatorio para los consumidores llegar a un acuerdo con el banco y, si no se está de acuerdo con la propuesta de la entidad bancaria, siempre es posible utilizar la vía judicial.

### 2. ¿Está obligado el banco notificar a los clientes afectados?

Las entidades de crédito, deben garantizar que este sistema de reclamación extrajudicial sea conocido por todos los consumidores con cláusulas suelo en sus hipotecas. Sin embargo, el Real Decreto no obliga a una comunicación individual y personal a los clientes aunque sí les obliga a poner a su disposición toda la información disponible en todas las oficinas abiertas al público y en sus páginas web.

### 3. ¿Cuándo se puede reclamar y cómo hacerlo?

El plazo de reclamación extrajudicial comenzó el sábado 21 de enero de 2017, aunque las entidades bancarias disponen de un plazo de un mes para articular el procedimiento que les permita dar una respuesta ágil. El consumidor es quien debe presentar la reclamación ante su banco adjuntando una copia para que se la sellen y deberá obtener una respuesta, en un plazo máximo de tres meses con el cálculo de la cantidad a devolver o, alternativamente, las razones por las que considera que la devolución no es procedente.

### 4. ¿Quiénes tienen derecho a reclamar?

Todos los consumidores con contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo.

## 5. ¿Cómo saber si su hipoteca tiene cláusula suelo?

Hay que revisar la escritura de la hipoteca y comprobar si hay alguna estipulación en el contrato que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés contratado.

A modo de ejemplo, en el apartado de condiciones financieras, se incluyen frases como estas:

- ✓ *“...el tipo de interés ordinario resultante de lo anteriormente pactado no podrá ser nunca inferior a “tanto” POR CIENTO ANUAL (3,00%) (sería la cláusula suelo)...”*
- ✓ *“...se fija el tipo de interés máximo en el 9,750% nominal anual y el tipo de interés mínimo (que sería la cláusula suelo en este caso) en el 4,500% nominal anual.*
- ✓ *“...cualquiera que fuere lo que resultare de la revisión del tipo de interés, el tipo aplicable de interés ordinario, así como el sustitutivo, en ningún caso será superior al 15,00% ni inferior (cláusula suelo) al 2,75%.”*
- ✓ *“... Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el tipo de interés aplicable en cada periodo no podrá ser inferior al 3% nominal anual (cláusula suelo) ni superar el 12% nominal anual*

## 6. ¿Qué cantidad se puede reclamar?

La entidad bancaria debe devolver todas las cantidades indebidamente abonadas por la aplicación de la cláusula suelo más los intereses correspondientes.

## 7. ¿Quién debe hacer el cálculo?

Es el banco quien debe hacer el cálculo y remitir al consumidor una propuesta, desglosada que incluya la cantidad total a devolver y las cantidades que correspondan a los intereses

## 8. ¿Qué plazo máximo hay para negociar?

El Plazo máximo establecido es de 3 meses, y empieza a contar desde que el consumidor presente la reclamación. Mientras dure esta negociación ni el banco ni el consumidor pueden ejercitar entre si otras acciones judiciales o extrajudiciales relacionadas con la reclamación.

## 9. ¿Qué ocurre si hay un procedimiento judicial en curso?

Para las demandas judiciales que ya estén en curso, las partes, de común acuerdo, pueden solicitar la suspensión del proceso para someterse al trámite extrajudicial.

## 10. ¿Quién paga las costas si no hay acuerdo judicial?

Pueden darse varias situaciones:

- ✓ Si el consumidor rechaza el cálculo de la cantidad a devolver y acude a la vía judicial obteniendo una sentencia más favorable que la oferta hecha por el banco, este pagará las costas.
- ✓ Si el consumidor interpone una demanda judicial directamente sin usar el procedimiento extrajudicial y la entidad de crédito acepta totalmente las pretensiones del cliente antes del trámite de contestación a la demanda, la entidad no será condenada en costas.

## 11. ¿Cómo se hace la devolución?

La devolución puede hacerse en efectivo o compensarse de otra forma si así se acuerda por ambas partes. En este caso el banco debe suministrar una valoración que le permita conocer el efecto de la medida compensatoria y concederle un plazo de quince días para que manifieste su conformidad, que deberá ser manuscrita y en documento aparte para garantizar que el consumidor ha recibido información suficiente y adecuada.

## 12. ¿Está obligado el banco por ley a resarcir todas las cláusulas suelo?

No, si este considera que las cláusulas suelo eran transparentes, estaban bien explicadas a los clientes y no eran por lo tanto fraudulentas. En todo caso, deberá indicar al consumidor las razones por las que rechaza su reclamación. En este caso los consumidores deberán acudir a la vía judicial. Para tener derecho de resarcimiento, las cláusulas deben haberse declarado abusivas, bien porque el banco así lo reconozca voluntariamente, o porque así lo haya declarado una sentencia judicial.

## 13. ¿Se puede reclamar si la hipoteca está ya amortizada?

Si, se puede reclamar, aunque hay que consultar en cada caso.

## 14. ¿Se puede reclamar si se ha recuperado la cantidad indebidamente pagada desde el año 2013?

Si se pueden reclamar las cantidades indebidamente pagadas por la aplicación de las cláusulas, aunque habrá que examinar cada caso concreto.