



## PASOS QUE SE DEBEN SEGUIR NAS RECLAMACIÓNS RELATIVAS Á INCLUSIÓN DAS CLÁUSULAS CHAN NOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Para a tramitación deste tipo de reclamacións o Goberno do Estado ditou o *Real Decreto-lei 1/2017, do 20 de xaneiro, de medidas urxentes de protección de consumidores en materia de cláusulas chan* establecendo un sistema de reclamación específico previa á interposición de demandas xudiciais,

Segundo esa normativa as entidades de crédito deberán implantar un sistema de reclamación previa á interposición de demandas xudiciais, que terá carácter voluntario para o consumidor e cuxo obxecto será atender a as peticións que estes formulen respecto ás cláusulas chan. As entidades de crédito deberán garantir que ese sistema de reclamación é coñecido por todos os consumidores que tivesen incluídas cláusula chan no seu préstamo hipotecario.

Así, en primeiro lugar, deberá dirixirse á súa entidade bancaria e presentar a súa reclamación ante este sistema de reclamación previa.

Para iso pode solicitar información de como debe facelo e que tipo de formulario utilizar na súa entidade por si tivesen elaborado algún.

As entidades de crédito están obrigadas a articular procedementos áxiles e gratuítos que lles permitan a rápida resolución das reclamacións.

Así, deberán dispoñer dun departamento ou servizo especializado que teña por obxecto atender as reclamacións presentadas polas cláusulas chan e deberán poñer a disposición dos seus clientes, en todas as oficinas abertas ao público, así como nas súas páxinas web, a información seguinte:

- a) A existencia do departamento ou servizo, con indicación da súa dirección postal e electrónica, encargado da resolución das reclamacións.
- b) A obrigaón por parte de a entidade de atender e resolver as reclamacións presentadas polos seus clientes, en o prazo de tres meses desde a súa presentación en o departamento ou servizo correspondente.
- c) Referencias á normativa de transparencia e protección do cliente de servizos financeiros.
- d) A existencia de este procedemento, cunha descrición concreta do seu contido, e a posibilidade de acollerse a el para aqueles clientes que teñan as cláusulas chan incluídas nos seus contratos.

Non obstante na páxina web do IGC existe un modelo que pode utilizar para presentar a reclamación.



Recibida a reclamación, a entidade de crédito deberá efectuar un cálculo da cantidade a devolver e remitirle unha comunicación ao consumidor desagregando devandito cálculo; nesa desagregación a entidade de crédito deberá incluír necesariamente as cantidades que correspondan en concepto de intereses. No suposto no que a entidade considere que a devolución non é procedente, comunicará as razóns en que se motiva a súa decisión, nese caso darase por concluído o procedemento extraxudicial.

O consumidor deberá manifestar se está de acordo co cálculo. Se o estivese, a entidade de crédito acordará co consumidor a devolución do efectivo.

Unha vez convida a cantidade a devolver, o consumidor e a entidade de crédito poderán acordar a adopción de unha medida compensatoria distinta da devolución do efectivo. Neste caso a entidade de crédito deberá subministrarlle unha valoración que lle permita coñecer o efecto da medida compensatoria e concederlle un prazo de 15 días para que manifieste a súa conformidade.

A aceptación dunha medida compensatoria requirirá que o consumidor recibise información suficiente e axeitada sobre a cantidade a devolver, a medida compensatoria e o valor económico desa medida. A aceptación da medida compensatoria informada con esta extensión deberá ser manuscrita e en documento aparte no que tamén quede constancia do cumprimento do prazo anterior dos 15 días.

O prazo máximo para que o consumidor e a entidade cheguen a un acordo e pónase a disposición do primeiro a cantidade para devolver será de tres meses a contar desde a presentación de a reclamación. A efectos de que o consumidor poida adoptar as medidas que estime oportunas, entenderase que o procedemento extraxudicial concluíu sen acordo:

- a) Se a entidade de crédito rexeita expresamente a solicitude do consumidor.
- b) Se finaliza o prazo de tres meses sen comunicación algunha por parte da entidade de crédito ao consumidor reclamante.
- c) Se o consumidor non está de acordo con o cálculo de a cantidade para devolver efectuado pola entidade de crédito ou rexeita a cantidade ofrecida.
- d) Se transcorrido o prazo de tres meses non se puxo a disposición do consumidor de modo efectivo a cantidade ofrecida.

As entidades de crédito informarán os seus clientes de que as devolucions acordadas poden xerar obrigas tributarias. Así mesmo, comunicarán á Axencia Estatal da Administración Tributaria a información relativa ás devolucions acordadas.

As partes non poderán exercitar entre si ningunha acción xudicial ou extraxudicial en relación co obxecto da reclamación previa durante o tempo en



que esta se substancie. Se se interpuxese demanda con anterioridade á finalización do procedemento e co mesmo obxecto que a reclamación anterior, cando se teña constancia, producirase a suspensión do proceso ata que se resolva a reclamación previa.

Santiago de Compostela, 23 de xaneiro de 2017