



PASOS QUE SE DEBEN SEGUIR EN LAS RECLAMACIONES RELATIVAS A LA INCLUSIÓN DE LAS CLÁUSULAS SUELO EN LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Para la tramitación de este tipo de reclamaciones el Gobierno del Estado dictó el *Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo* estableciendo un sistema de reclamación específico previa a la interposición de demandas judiciales,

Segu esa normativa las entidades de crédito deberán implantar un sistema de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, que tendrá carácter voluntario para el consumidor y cuyo objeto será atender a las peticiones que estos formulen respeto a las cláusulas suelo. Las entidades de crédito deberán garantizar que ese sistema de reclamación es conocido por todos los consumidores que tuvieran incluidas cláusula suelo en su préstamo hipotecario.

Así, en primer lugar, deberá dirigirse a su entidad bancaria y presentar su reclamación ante este sistema de reclamación previa.

Para ello puede solicitar información de cómo debe hacerlo y que tipo de formulario utilizar en su entidad por sí hubieran elaborado alguno.

Las entidades de crédito están obligadas a articular procedimientos ágiles y gratuitos que les permitan la rápida resolución de las reclamaciones.

Así, deberán disponer de un departamento o servicio especializado que tenga por objeto atender las reclamaciones presentadas por las cláusulas suelo y deberán poner a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

- a) La existencia del departamento o servicio, con indicación de su dirección postal y electrónica, encargado de la resolución de las reclamaciones.
- b) 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.
- c) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- d) 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 incluidas en sus contratos.



No obstante en la página web del IGC existe un modelo que puede utilizar para presentar la reclamación..

Recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitirle 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. En el supuesto en el que la entidad considere que la devolución no es procedente, comunicará las razones en que se motiva su decisión, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento extrajudicial.

El consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo. Si lo estuviera, la entidad de crédito acordará con el consumidor la devolución del efectivo.

Una vez convenida la cantidad a devolver, el consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo. En este caso la entidad de crédito deberá suministrarle una valoración que le permita conocer el efecto de la medida compensatoria y concederle un plazo de 15 días para que manifieste su conformidad.

La aceptación de una medida compensatoria requerirá que el consumidor recibiera información suficiente e idónea 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 anterior de los 15 días.

El plazo máximo para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad para devolver será de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación. A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial concluyó sin acuerdo:

- a) Si la entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud del consumidor.
- b) Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad de crédito al consumidor reclamante.
- c) Si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad para devolver efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida.
- d) Si transcurrido el plazo de tres meses no se puso a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.

Las entidades de crédito informarán a sus clientes de que las devoluciones acordadas pueden generar deberes tributarios. Así mismo, comunicarán a la



Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa durante el tiempo en que esta se substancie. Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación anterior, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

Santiago de Compostela, 23 de enero de 2017