Published on *Defensor del Pueblo Andaluz* (https://defensordelpuebloandaluz.es)



# Claúsulas suelo: Información sobre el procedimiento de reclamación

### Claúsulas suelo: Información sobre el procedimiento de reclamación

Miércoles, 15 Febrero, 2017

**DESCARGAR EN PDF**

## ÍNDICE

1. - ¿quien puede beneficiarse de este procedimiento?
2.- ¿cuál es el procedimiento a seguir?
3. ¿existe un plazo para presentar la reclamación?
4.- ¿existe un modelo de reclamación?
5.- ¿como debe actuar la entidad financiera cuando reciba la reclamación?
6.- ¿qué hacer si la entidad financiera me comunica que acepta la reclamación?
7.- ¿puede obligarme la entidad financiera a aceptar un pago que no sea en efectivo?
8.- ¿cómo puedo saber que son correctas las cantidades que me ofrece la entidad financiera?
9.- ¿qué hacer si la entidad financiera me comunica que rechaza la reclamación?
10.- ¿qué puedo hacer si la entidad financiera no responde a mi reclamación en el plazo de tres meses?
11.- ¿qué coste tiene el proceso de reclamación extrajudicial?
12.- ¿qué ocurre si ya he iniciado un proceso judicial contra la entidad financiera por la cláusula suelo?
13.- ¿puedo presentar la reclamación si la entidad financiera ya me ha quitado la cláusula suelo, pero no me ha devuelto todo lo cobrado de más?
14.- ¿puedo reclamar si he firmado con la entidad financiera un acuerdo comprometiéndome a no reclamar a cambio de que me quiten o me reduzcan la cláusula suelo?
15.- ¿qué ocurre si el contrato hipotecario tenía cláusula suelo pero ya se ha cancelado?
16. ¿puedo ir a los tribunales mientras se resuelve la reclamación?
17.- ¿tengo que declarar a Hacienda las cantidades que me devuelvan?
18.- ¿con quién puedo consultar mis dudas sobre el proceso de reclamación?

Tras la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016 ha quedado claro que aquellas personas que tengan en sus contratos hipotecarios **cláusulas suelo que sean nulas** por incumplir los requisitos de transparencia que exige el Tribunal Supremo en su Sentencia de 9 de mayo de 2013, tienen **derecho a que se dejen de aplicar dichas cláusulas suelo y a que se le devuelvan todas las cantidades que se le hayan cobrado de más como consecuencia de la misma, junto con los intereses correspondientes**.

Para evitar que haya que acudir a los Tribunales para conseguir que las entidades financieras accedan a eliminar las cláusulas suelo y devuelvan las cantidades cobradas en exceso, el Gobierno ha establecido,

mediante el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, un **procedimiento de reclamación**, que pretende solucionar de forma ágil y rápida estos procesos.

Como orientación para aquellas personas que desean poner en marcha este procedimiento de reclamación, ofrecemos las siguientes indicaciones:

1. - ¿quien puede beneficiarse de este procedimiento?

Aquellas personas que tengan una cláusula suelo en su contrato hipotecario y sean consumidores, esto es, que no sean autónomos, ni empresarios, salvo ques e tratase de una operación no comercial.

Para saber si tiene cláusula suelo debe examinar las cláusulas incluidas en su contrato hipotecario y, en concreto, si hace referencia a los límites a la variación del tipo de interés. Si tiene dudas debe consultar la cuestión con alguna persona que pueda asesorarle al respecto y, si no conoce a ninguna, puede dirigirse a los servicios de consumo de su localidad (OMIC) o puede consultar a la propia entidad financiera.

Volver al índice

2.- ¿cuál es el procedimiento a seguir?

Debe presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera con la que tiene la hipoteca, mediante cualquier medio que permita acreditar su presentación (sello de su oficina bancaria, correo certificado con acuse de recibo, burofax...).

Volver al índice

3. ¿existe un plazo para presentar la reclamación?

No. Usted puede presentarla en el momento que considere oportuno. La entidad financiera si está obligada a contestarle en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha en que Usted presente la reclamación.

Asimismo, las entidades financieras están obligadas a tener preparada, antes del día 23 de febrero, información sobre el procedimiento de reclamación, tanto en sus oficinas, como en su página web.

Volver al índice

4.- ¿existe un modelo de reclamación?

No hay obligación de utilizar ningún modelo en particular, basta un simple escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente con sus datos personales, una referencia que permita identificar el contrato hipotecario y una solicitud para que dejen de aplicarle la cláusula suelo (si aun se la están aplicando) y para que le devuelvan todas las cantidades cobradas de mas por dicha cláusula, junto con sus intereses.

No obstante, algunas entidades financieras han elaborado sus propios modelos de reclamación y los tienen a disposición de quienes quieran utilizarlos en sus oficinas o en sus páginas web. Es previsible que las restantes entidades financieras aprueben modelos propios antes del 23 de febrero. No es obligatorio utilizar estos modelos, pero su utilización puede ayudar a que se tramiten más rápidamente.

En internet es posible encontrar multitud de modelos de reclamación, siendo especialmente fiables los que ofrecen las asociaciones de defensa de las personas consumidoras. A continuación incluimos en este enlace el modelo de reclamación elaborado por el servicio de consumo responde, dependiente de la Junta

de Andalucía.

Volver al índice

5.- ¿como debe actuar la entidad financiera cuando reciba la reclamación?

La entidad financiera debe contestar por escrito y en un plazo máximo de 3 meses. Pueden darse 3 situaciones:

- Que la entidad acepte nuestra petición.

- Que la entidad rechace nuestra petición.

- Que la entidad no conteste en el plazo fijado.

Volver al índice

6.- ¿qué hacer si la entidad financiera me comunica que acepta la reclamación?

La respuesta debe incluir un cálculo de las cantidades que van a devolver y de los intereses que van a pagar. Desde que se reciba esta respuesta comienza un plazo de 15 días para comprobar que dichas cantidades son correctas y para comunicarle a la entidad financiera si se acepta o se rechaza la propuesta.

Si se acepta la propuesta lo normal es que la entidad financiera nos facilite sin mas demora las cantidades ofrecidas, bien entregándolas en metálico o incluyéndolas en nuestra cuenta corriente.

Si se rechaza la propuesta por considerar que las cantidades ofrecidas no son correctas y la entidad financiera no accede a modificarlas, en ese caso le queda la posibilidad de acudir a los Tribunales de Justicia, pero debe tener en cuenta que si el Tribunal no le concede una cantidad superior a la ofertada por el banco puede tener que pagar las costas judiciales.

Volver al índice

7.- ¿puede obligarme la entidad financiera a aceptar un pago que no sea en efectivo?.

No, la entidad financiera puede ofrecer una medida compensatoria alternativa al pago en efectivo, como podría ser una amortización anticipada de la hipoteca u otro producto bancario o financiero. En tal caso, debe cuantificar de forma clara dicha oferta para que pueda compararla con la oferta de recibir el dinero en efectivo y, en todo caso, la decisión última es del cliente, Si elige el pago en efectivo, la entidad financiera no puede negarse.

Volver al índice

8.- ¿cómo puedo saber que son correctas las cantidades que me ofrece la entidad financiera?

Debe tener en cuenta que no le van a devolver todo lo pagado en concepto de intereses desde que empezó a pagar la hipoteca, sino únicamente lo pagado de mas en concepto de intereses a partir del momento en que empezó a aplicársele la cláusula suelo.

Para hacer el cálculo puede utilizar alguno de los programas de simulación que existen en internet. Particularmente fiables son los que ofrecen en su páginas web las asociaciones de defensa de personas consumidoras. A continuación le facilitamos en este enlace un simulador creado por el servicio de consumo responde, dependiente de la Junta de Andalucía.

Volver al índice

9.- ¿qué hacer si la entidad financiera me comunica que rechaza la reclamación?

Dicha respuesta debe hacerse por escrito y estar motivada, esto es, la entidad debe explicar por qué rechaza la reclamación.

Si Usted no está de acuerdo con esta negativa puede acudir a los Tribunales de Justicia. En tal caso, le recomendamos que se asesore con profesionales que puedan explicarle las posibilidades de éxito y los posibles costes del proceso judicial. Puede consultar con asociaciones de defensa de personas consumidoras o con profesionales de la abogacía.

Volver al índice

10.- ¿qué puedo hacer si la entidad financiera no responde a mi reclamación en el plazo de tres meses?.

Puede plantearse acudir a los Tribunales de Justicia. En tal caso, le recomendamos que se asesore con profesionales que puedan explicarle las posibilidades de éxito y los posibles costes del proceso judicial. Puede consultar con asociaciones de defensa de personas consumidoras o con profesionales de la abogacía.

Volver al índice

11.- ¿qué coste tiene el proceso de reclamación extrajudicial?

Ninguno, es totalmente gratuito.

Volver al índice

12.- ¿qué ocurre si ya he iniciado un proceso judicial contra la entidad financiera por la cláusula suelo?

Puede optar por presentar la reclamación extrajudicial. En tal caso, el proceso judicial se paralizaría hasta que dicha reclamación se resuelva. También puede optar por esperar a que resuelvan los Tribunales de Justicia. Es aconsejable que consulte su decisión con su abogado.

Volver al índice

13.- ¿puedo presentar la reclamación si la entidad financiera ya me ha quitado la cláusula suelo, pero no me ha devuelto todo lo cobrado de más?

Sí, pero su petición se limitará las cantidades cobradas de más y no devueltas, junto con sus intereses.

Volver al índice

14.- ¿puedo reclamar si he firmado con la entidad financiera un acuerdo comprometiéndome a no reclamar a cambio de que me quiten o me reduzcan la cláusula suelo?

Sí, puede reclamar, pero existe el riesgo de que la entidad financiera rechace su petición alegando dicho acuerdo. En tal caso, puede plantearse acudir a los Tribunales de Justicia, para lo cual le recomendamos que se asesore con profesionales que puedan explicarle las posibilidades de éxito y los posibles costes del proceso judicial. Puede consultar con asociaciones de defensa de personas consumidoras o con

profesionales de la abogacía.

Esta Institución entiende que si dicho acuerdo se produjo prevaliéndose la entidad financiera de su estado de necesidad económica, podría entenderse que no prestó libremente su consentimiento y, por tanto, dicho acuerdo sería nulo.

Volver al índice

15.- ¿qué ocurre si el contrato hipotecario tenía cláusula suelo pero ya se ha cancelado?.

Recomendamos que se presente la reclamación extrajudicial ante su entidad financiera. En caso de que se rechazara por dicho motivo, debe tener en cuenta que podrá acudir ante los Tribunales de Justicia siempre que no haya transcurrido el plazo de prescripción. Para ello recomendamos que se asesore con profesionales que puedan explicarle las posibilidades de éxito y los posibles costes del proceso judicial. Puede consultar con asociaciones de defensa de personas consumidoras o con profesionales de la abogacía.

Volver al índice

16. ¿puedo ir a los tribunales mientras se resuelve la reclamación?

No, una vez presentada la reclamación debe esperar a que la misma se resuelva o a que transcurra el plazo de tres meses sin obtener respuesta, antes de poder acudir a los Tribunales de Justicia.

Volver al índice

17.- ¿tengo que declarar a Hacienda las cantidades que me devuelvan?

No, pero la entidad financiera sí se lo comunicará a Hacienda y, si Usted se desgravó los gastos de la hipoteca en sus declaraciones de IRPF, puede verse obligado a regularizar dichas desgravaciones, descontando de las cantidades desgravadas la parte de intereses que ahora le devuelven. No tendrá que pagar recargo, ni intereses por dicha regularización. Lo mas lógico es que, si tiene que hacer la regularización, Hacienda le informe de como hacerlo en la próxima campaña de declaración de IRPF.

Volver al índice

18.- ¿con quién puedo consultar mis dudas sobre el proceso de reclamación?

Si tiene alguna duda que este documento informativo no le resuelva, puede acudir a los servicios de consumo de su localidad (OMIC) o a los servicios de consumo dependientes de la Junta de Andalucía. También puede solicitar asesoramiento a su Ayuntamiento y a cualquiera de las asociaciones de defensa de las personas consumidoras. En el este enlace podrá localizar sus direcciones.

Volver al índice

| Adjunto | Tamaño |
|---|---|
| informacion_reclamacion_clausulas_suelo.pdf | 114.48 KB |

**Imagen:**




**¿Desea que aparezca en la sección "Tus derechos"?:**
Sí

---