

# Reclamaciones bancarias por cláusulas suelo y gastos

jueves, 16 de febrero de 2017

Asunto: Información cláusulas suelo y gastos de formalización en Préstamos Hipotecarios

Dada la importancia que ha tenido para los afectados el último pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en materia de cláusulas suelo, y el consecuente Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, la Comisión de Consumo y Comercio de la FEMP, en su reunión del día 1 de febrero de 2017 en Valencia, ha decidido informar a todos los Ayuntamientos sobre los aspectos fundamentales del mismo, así como de la posibilidad de reclamación por parte de los usuarios de los gastos de formalización en los créditos hipotecarios.

Con respecto al Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, a continuación desgranamos su contenido básico:

-  
Regula un cauce alternativo, de carácter voluntario para el consumidor, que tiene como objetivo agilizar el procedimiento y que no se colapsen los tribunales, dado el elevado número de afectados. Queda abierta la posibilidad de acudir a los Tribunales.

-  
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, y deberán establecer las medidas necesarias y disponer de un departamento o servicio especializado en el plazo de un mes (a contar desde el 21 de enero de 2016). En este sentido, la Entidades financieras deberán informar de esta posibilidad de reclamar y de la existencia de un servicio especializado en sus páginas webs y en todas sus oficinas.

-  
Se pueden reclamar todas las hipotecas que contengan una limitación de tipos de interés, estén en vigor o hayan sido amortizadas. En este segundo caso, en principio el plazo general de prescripción es el de quince años establecido en el Código Civil.

-  
Recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver, incluyendo los intereses, y remitírselo al consumidor.

-  
En el caso en 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. No obstante, el consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo.

-  
Plazo máximo de 3 meses para llegar a un acuerdo y que se ponga a disposición del consumidor la cantidad a devolver, a contar desde la presentación de la reclamación. No obstante esta vía extrajudicial no prescribe y queda abierta.

-  
**Imposibilidad de ejercitar por las partes de acción judicial o extrajudicial durante el tiempo de este procedimiento.**

-  
Condena en costas a la Entidad Financiera si el consumidor obtuviese una Sentencia más favorable con respecto al cálculo de la cuantía a devolver realizada por la Entidad Financiera.

-  
Procedimiento gratuito. Las cantidades devueltas están exentas de IRPF. No obstante, en su caso, se deberán hacer declaraciones complementarias si se han practicado deducciones (en los últimos 4 años) en concepto de inversión en vivienda habitual o por realizar, y tenerse en cuenta posibles gastos con respecto a la formalización e inscripción de la escritura.

En cualquier caso, es recomendable que los afectados acudan en primer lugar a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o a las Asociaciones de Consumidores, dado que les pueden asesorar sobre este procedimiento e informar sobre cuestiones particulares (si tienen cláusula suelo en su escritura, el cálculo de la cuantía, etc.) sin ningún coste. Además de esta información básica, a continuación se adjunta un modelo de formulario (ANEXO I que se puede ver pulsando sobre la imagen) para ayudar a los afectados a iniciar este procedimiento extrajudicial. Deben ser ellos los que lo inicien, y puede ser especialmente de ayuda en el caso de que desconozcan este mecanismo o no hayan sido efectivamente informados, teniendo en cuenta que este Real Decreto no obliga a las entidades financieras a informar individualmente a sus clientes (no establece la obligación de informar vía carta o email).

Los criterios de la Sentencia del Tribunal Supremo por los que considera una cláusula suelo opaca son los siguientes:

-  
La creación de la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las oscilaciones a la baja del índice de referencia, repercutirán en una disminución del precio del dinero

-  
La falta de información suficiente de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato; la creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo

-  
Su eventual ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor;

-  
La ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, en fase precontractual

-  
Y la inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

Por último, con respecto a las consecuencias de la Sentencia del Tribunal Supremo, de 23 diciembre de 2015 sobre los gastos derivados de la formalización de la hipoteca, los considera abusivos si se han impuesto todos estos gastos al consumidor. Dado que, al igual que en el caso anterior, es el consumidor el que tiene que pedir al banco la devolución de estas cantidades (si la entidad se niega, sólo queda acudir a la vía judicial para exigir el reintegro de estas cantidades), se adjunta otro modelo de reclamación (ANEXO II que se puede ver pulsando sobre la imagen), en el que se aclaran qué gastos son reclamables (notaría, registro, gestoría, gastos tasación, e ITPAJD).