

Cómo actuar para reclamar la cláusula suelo

Antecedentes

1.- Qué es una cláusula suelo

La cláusula suelo o suelo de un préstamo hipotecario en compraventa de vivienda a interés variable es una cláusula contractual que establece un límite mínimo al interés a aplicar en la cuota aunque el tipo de interés baje.

Si bajaba el tipo de interés más allá del suelo previsto en un crédito hipotecario, esta bajada no repercutía en la cuota anual a pagar por el suscriptor del contrato.

2.- Qué ocurría con las cláusulas suelo

Ante la caída de los tipos de interés en los últimos tiempos, multitud de consumidores de todo el territorio nacional consideraron que esta cláusula era abusiva y emprendieron acciones judiciales. En algunos casos, estas demandas prosperaron, en otros no.

Finalmente, el Tribunal Supremo en sentencia de 25 de marzo de 2015 fijó como doctrina que, cuando se declarara abusiva una cláusula suelo, la devolución al prestatario se efectuaría a partir de la fecha de publicación de la sentencia de 2013, es decir, se limitó temporalmente a esa fecha la posibilidad de reclamar, impidiendo la aplicación retroactiva de la medida.

3.- Qué declara la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016, en los asuntos acumulados C-154/15, C-307/15 y C-308/15

Diversos tribunales españoles cuestionaron ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea la decisión del Tribunal Supremo español, resolviéndose la cuestión mediante Sentencia de 21 de diciembre de 2016, en la que se declaran nulas las cláusulas abusivas, permitiendo, por lo tanto, que se aplique el derecho a reclamar respecto a todas ellas, eliminando el límite temporal que impuso el Tribunal Supremo español.

4.- Qué opción deja la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2016

Ante dicha sentencia, se pueden interponer por los consumidores afectados las demandas correspondientes, solicitando la restitución de las cantidades pagadas en aplicación de las cláusulas suelo, lo cual puede suponer una saturación de los tribunales de justicia.

Medida que ha tomado el Gobierno de España

a) Procedimiento de acuerdo

Considerando que resulta de extraordinaria y urgente necesidad arbitrar un cauce sencillo y ordenado, de carácter voluntario para el consumidor, que facilite que pueda llegar a un acuerdo con la entidad de crédito que les permita solucionar sus diferencias mediante la restitución de dichas cantidades, se dicta el [Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero](#), de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

Este real-decreto ley fue publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de enero de 2017, y ese mismo día entró en vigor.

b) Ámbito de aplicación

Será aplicable a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo prestatario sea un consumidor.

1. Se entenderá por **consumidor** cualquier persona física que reúna los requisitos previstos en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
2. Se entenderá por **cláusula suelo** cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a tipo variable, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato.

C) Procedimiento

1.- El cauce de las reclamaciones se realizará a través de un **procedimiento extrajudicial**. Es una medida adicional a las establecidas en el ordenamiento jurídico, con el fin de facilitar una solución ágil y satisfactoria para el consumidor.

Ello no impide que el consumidor afectado por una cláusula suelo que considere abusiva pueda acudir a los tribunales para reclamar sin utilizar este procedimiento.

En el supuesto de que no se llegase a un acuerdo con la entidad de crédito, le quedará la posible reclamación en vía judicial.

2.- El procedimiento extrajudicial tendrá carácter de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales y tendrá **carácter voluntario** para el consumidor.

Este **sistema de reclamación previa deberá estar implantado** por las entidades financieras en el **plazo de un mes** (21 de febrero de 2017) y las entidades **estarán**

obligadas a articular procedimientos ágiles que les permitan la rápida resolución de las reclamaciones.

Las entidades deberán disponer de un **departamento o servicio especializado** que tenga por objeto atender las reclamaciones presentadas en el ámbito de este real decreto-ley, 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 a que se refiere este real decreto-ley incluidas en sus contratos.

3.- Las entidades de crédito deberán garantizar que ese sistema de reclamación previa es **conocido** por todos los consumidores que tuvieran incluidas cláusula suelo en su préstamo hipotecario.

4.- 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.

5.- 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.

6.- 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 quince días para que manifieste su conformidad.

La aceptación de una medida compensatoria requerirá que el consumidor haya recibido información suficiente y adecuada sobre la cantidad a devolver. 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 de conformidad de quince días.

7.- El plazo máximo para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver será de **tres meses a contar**

desde la presentación de la reclamación. Este plazo no comenzará a contar hasta la efectiva adopción de las medidas necesarias para su cumplimiento, o haya transcurrido un mes sin que la entidad hubiera puesto en marcha el departamento correspondiente.

A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, se entenderá que **el procedimiento extrajudicial ha concluido 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 a devolver** efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida.
- d. Si **transcurrido el plazo de tres meses no se ha puesto a disposición del consumidor** de modo efectivo **la cantidad ofrecida.**

8.- Las entidades de crédito **informarán a sus clientes de que las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias.** Asimismo, comunicarán a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

9.- 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 sustancie.** Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación de este artículo, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

10.- Solamente si el consumidor rechazase el cálculo de la cantidad a devolver o declinase, por cualquier motivo, la devolución del efectivo e interpusiera posteriormente demanda judicial en la que obtuviese una sentencia más favorable que la oferta recibida de dicha entidad, se impondrá la condena en costas a esta.

11.- Si el consumidor interpusiere una demanda frente a una entidad de crédito sin haber acudido al procedimiento extrajudicial del artículo 3, regirán las siguientes reglas:

- a. En caso de allanamiento de la entidad de crédito antes de la contestación a la demanda, se considerará que no concurre mala fe procesal, a efectos de lo previsto en el artículo 395.1 segundo párrafo, de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- b. En el caso de allanamiento parcial de la entidad de crédito antes de la contestación a la demanda, siempre que consigne la cantidad a cuyo abono se comprometa, solo se le podrá imponer la condena en costas si el consumidor obtuviera una sentencia cuyo resultado económico fuera más favorable que la cantidad consignada.

En lo no previsto procedimentalmente en esta norma dictada por el Gobierno, se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Recuerde

- La reclamación la puede hacer ante los tribunales de justicia o ante la entidad de crédito.
- La entidad de crédito está obligada a habilitar un sistema para atender su reclamación.
- Una vez reclamado ante la entidad de crédito, le deben contestar en el plazo máximo de tres meses.
- Pueden ofrecerle una compensación diferente a la cuantía que le corresponda.
- La cuantía a recibir deberá ser tributada.
- Si tiene dudas, solicite más información:
 - a. A través del correo electrónico infoconsumo@navarra.es poniendo como asunto "cláusulas suelo".
 - b. Mediante cita previa para atención presencial en la sede del Servicio de Consumo y Arbitraje, calle Amaya 2ª, llamando a los teléfonos 848427733 o acabado en 58.