

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Consumo publica una guía informativa para las personas afectadas por las cláusulas suelo de las hipotecas

*Ofrece también su asesoramiento a través del correo [infoconsumo@navarra.es](mailto:infoconsumo@navarra.es) y de su sede en Pamplona, previa cita*

Martes, 07 de febrero de 2017

El Servicio de Consumo y Arbitraje ha publicado en [www.navarra.es](http://www.navarra.es) una [guía informativa](#) dirigida a las personas afectadas por las cláusulas suelo de las hipotecas, después de que Tribunal de Justicia de la Unión Europea las haya declarado nulas y permita, por lo tanto, reclamar las cantidades pagadas por ellas con independencia de cuándo fueron suscritas.

Además, ofrece su asesoramiento a través de la dirección de correo electrónico [infoconsumo@navarra.es](mailto:infoconsumo@navarra.es), escribiendo como asunto "Cláusulas suelo", y en su sede de Pamplona, en la calle Amaya, número 2, previa cita llamando a los teléfonos 848 42 77 33 o 848 427 758.

La llamada cláusula suelo de un préstamo hipotecario en compraventa de vivienda a interés variable es una cláusula del contrato que establecía un límite mínimo al interés a aplicar en la cuota aunque el tipo de interés bajase. Es decir, si disminuía el tipo de interés más allá del suelo previsto en un crédito hipotecario, esta bajada no repercutía en la cuota anual que pagaba la persona suscriptora del contrato.

La reclamación de las cantidades pagadas por este concepto se puede realizar ante los tribunales de justicia o ante la entidad de crédito con la que se firmó la hipoteca, que está obligada a habilitar, antes del 21 de febrero, un sistema para atender estas reclamaciones con procedimientos ágiles.

El Servicio de Consumo y Arbitraje recuerda que las reclamaciones que se presenten ante las entidades de crédito deben ser respondidas en el plazo máximo de tres meses. Además, advierte de que pueden ofrecer una compensación diferente a la cuantía que corresponda, que deberá ser aceptada por el consumidor o consumidora. En cualquier caso, la cuantía que se reciba como fruto de la reclamación deberá ser tributada.