15/2/2017

Circular 6/2017

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un **cálculo de la cantidad** a devolver, incluyendo los intereses, y remitírselo al consumidor.

5. En el caso en que la entidad considere que la devolución no es procedente, comunicará las **razones en que se motiva** su decisión[1], 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. No obstante, el consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo.
7. 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.
8. Imposibilidad de ejercitar por las partes de acción judicial o extrajudicial durante el tiempo de este procedimiento.
9. 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.
10. 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**) 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).

---

[1] 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**), en el que se aclaran qué gastos son reclamables (notaría, registro, gestoría, gastos tasación, e ITPAJD).

ANEXO I

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IMPORTES ABONADOS POR CLÁUSULA DE LIMITACIÓN DE INTERESES (CLÁUSULA SUELO)

Al Servicio de Atención al Cliente de la
Entidad Financiera _____

D./Dña. _____, con D.N.I/N.I.E. n.º _____, con domicilio en _____; con teléfono _____ y correo electrónico _____; cliente y titular del préstamo hipotecario suscrito con su entidad y formalizado en escritura notarial de fecha _____ y número de protocolo _____, cuyo contrato tiene incorporada una cláusula de límite de variación del tipo de interés, conocida como "cláusula suelo", en la que se establece que el tipo de interés mínimo aplicable a dicho préstamo.

EXPONE

Que el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 9 de mayo de 2013, considera que la falta de transparencia de cláusulas como la incluida en mi contrato es determinante para poder considerarlas abusivas.

Que la cláusula suelo no me fue comunicada, ni explicada, ni consta debidamente redactada en mi hipoteca conforme exige la normativa de transparencia bancaria actual, ni la aplicable a fecha de la hipoteca. Se introdujo sin respetar los principios de la Ley General de Consumidores y usuarios, ni las normas legales específicas de obligado cumplimiento por su parte cuando se contrata una hipoteca con un consumidor. Tampoco me dieron información suficiente sobre los escenarios que pudieran producirse, de modo que pudiera comprender el alcance legal ni económico de la misma, sin permitirme negociar su inclusión ni darme alternativas.

Que según reciente Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2016, se ha determinado la retroactividad total sobre la cláusula suelo: las entidades financieras que las hayan aplicado deben devolver todo el dinero cobrado indebidamente en aplicación de esta cláusula abusiva.

Que no tengo procedimiento alguno abierto contra esta entidad referente a la cláusula suelo, y de acuerdo con el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, les solicito que en un plazo que no exceda de tres meses desde la recepción de esta carta:

1. Se dé por iniciado el procedimiento de reclamación previa a la posible interposición de demandas judiciales regulado en el mencionado Real Decreto-ley.

2. Cese la aplicación de la cláusula suelo que figura en mi contrato, si todavía estuviera vigente.
3. Que efectúen el cálculo de la cantidad que deben devolver y me remitan a la mayor brevedad una propuesta por escrito de pago mediante ingreso en cuenta, desglosando las cantidades que correspondan en concepto de intereses.
4. Me hagan llegar el texto completo del contrato con la aceptación de la nulidad de la cláusula, restitución de cantidades, y cualesquiera otros efectos jurídicos que pretendan.

Si pasado el plazo legalmente previsto de tres meses, no he recibido respuesta cumpliendo con su obligación legal conforme al Art. 3.4 del RDL 1/2017, o la misma no cumple con los requisitos legalmente previstos, se considerará que el presente documento (sellado por ustedes) tiene validez legal a los efectos de tener por intentada la Reclamación Previa a una demanda judicial.

Atentamente,

En _____, a __ de _____ de 2017 Recibí por la entidad:

Fdo.: _____ *(sello y firma)*

ANEXO II

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE GASTOS E IMPUESTOS DERIVADOS DE LA FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO

Al Servicio de Atención al Cliente de la
Entidad Financiera _____

D./Dña. _____, con D.N.I/N.I.E. n.º _____, con domicilio en _____; con teléfono _____ y correo electrónico _____; cliente y titular del préstamo hipotecario suscrito con su entidad y formalizado en escritura notarial de fecha _____ y número de protocolo _____, cuyo contrato me impone la obligación de pago de todos los gastos e impuestos derivados del otorgamiento y concesión del préstamo, pago que llevé a cabo en su momento.

EXPONE

El Tribunal Supremo, en su Sentencia nº 705/2015, del 23 de diciembre de 2015, establece la nulidad de dicha/s cláusula/s, entendiendo que el pago de dichos gastos corresponde, en todo caso, a la entidad y no al consumidor, calificando como abusiva esta obligación, en base al artículo 89.3 TRLGCU, en el que se define como cláusulas abusivas, en todo caso, tanto "*La transmisión al consumidor y usuario de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables*" como "*La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario*".

Los gastos que considero que deben ser devueltos, según lo indicado por la Sentencia del Tribunal Supremo, son: la factura del Notario, Registro de la Propiedad, Gestoría que tramitó la escritura, la factura de la Tasación del piso, así como el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados relativos al préstamo.

Por todo lo expuesto, y teniendo la consideración de consumidor, solicito de esta entidad la devolución de los importes correspondientes a los gastos e impuestos indicados anteriormente, y derivados de la formalización del préstamo hipotecario con su entidad.

Sirva el presente escrito para suspender los plazos de prescripción de las reclamaciones judiciales que pudieran interponerse en caso de no obtener respuesta o solución satisfactoria a la solicitud presentada.

Atentamente,

En _____, a __ de _____ de 2017

Recibí por la entidad:

Fdo.: _____

(sello y firma)