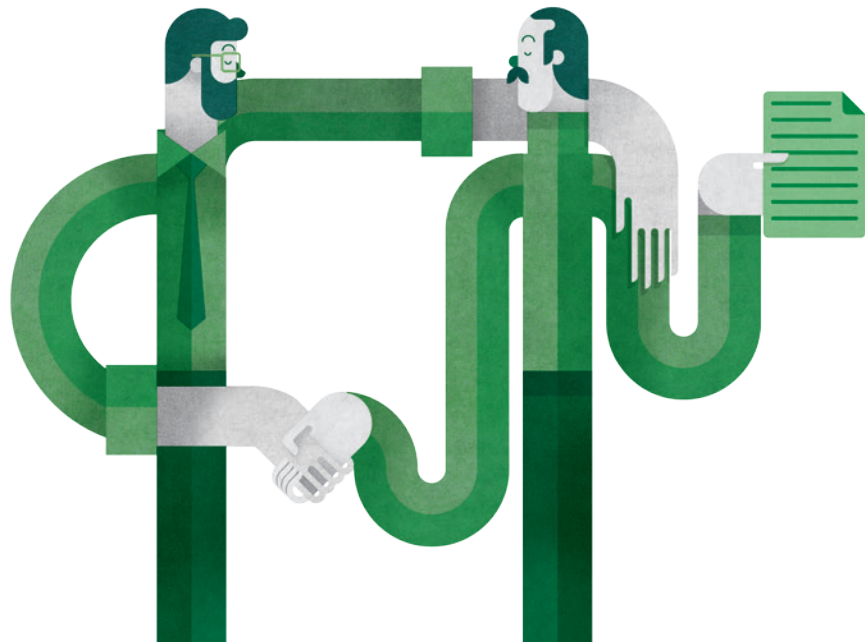


## EL MECANISMO DE DEVOLUCIÓN REGULADO POR EL RDL 1/2017

A raíz del pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del procedimiento regulado por el RDL 1/2017, pueden darse diferentes situaciones:

- ▶ Si vuestro préstamo hipotecario incluye una cláusula suelo poco transparente, podéis reclamar la devolución de las cantidades indebidamente cobradas o pactar de mutuo acuerdo otras medidas complementarias con vuestra entidad de crédito.
- ▶ Si vuestro préstamo hipotecario estaba gravado con una cláusula suelo y, con anterioridad a este procedimiento, ya habíais firmado algún tipo de acuerdo o negociación con vuestra entidad financiera (por ejemplo, renunciando a posteriores reclamaciones), debéis saber que con el nuevo pronunciamiento no hay ningún impedimento para reclamar aquellos importes indebidamente cobrados.
- ▶ Si ya habéis iniciado un procedimiento judicial para reclamar la devolución de los importes por una cláusula suelo, podéis seguir con vuestra demanda judicial con los nuevos criterios de retroactividad. No obstante, durante el procedimiento regulado en el RDL 1/2017, se producirá la suspensión del proceso judicial.
- ▶ El vencimiento o la cancelación de los contratos de préstamo hipotecarios no impiden la reclamación de los importes que las entidades financieras cobraron indebidamente en concepto de estas cláusulas suelo.



## RECOMENDACIONES A LOS AFECTADOS

La Diputación de Barcelona y el conjunto de Servicios Públicos de Consumo adheridos a la Red Local de Consumo os ofrecen los siguientes consejos:

- ▶ Para poder acogeros al procedimiento extrajudicial regulado en el RDL 1/2017, debéis reclamar a vuestra entidad financiera los importes debidos. Para facilitaros este procedimiento, podéis utilizar el modelo de reclamación disponible en el sitio web <http://www.diba.cat/clausulaterra>
- ▶ Siempre que negociéis con vuestra entidad financiera algún aspecto relativo a vuestro contrato hipotecario, dada la complejidad del tema, os recomendamos que previamente pidáis asesoramiento a un experto, o que acudáis a un servicio público de consumo o a alguna asociación de consumidores para informaros convenientemente.
- ▶ Asimismo, es importante que, para acelerar el proceso de devolución, calculéis previamente y de forma orientativa –aunque lo más aproximada posible– los importes que vuestra entidad financiera debe devolveros.
- ▶ Y, sobre todo, si tenéis dificultades para identificar si vuestra hipoteca contiene una cláusula suelo, si el procedimiento establecido os resulta complicado o si se os plantean dudas, acudid al Servicio Público de Consumo de vuestro ayuntamiento o comarca, o a la asociación de consumidores que prefiráis. Recordad que, en los municipios más pequeños que no disponen de servicio propios, la Diputación de Barcelona facilita este recurso en nombre del ayuntamiento.

## ACCIONES DE ASESORAMIENTO EN VUESTRO MUNICIPIO

La Diputación de Barcelona, con el apoyo de los ayuntamientos y los consejos comarcales de la provincia, y la colaboración de las asociaciones de consumidores del consejo asesor de la Red Local de Consumo, y durante el período que estará en vigor el sistema de resolución extrajudicial regulado por el RDL 1/2017, organiza una serie de acciones y charlas informativas descentralizadas por todo el territorio de la demarcación.

En estas sesiones informativas, técnicos especialistas en el ámbito del consumo os informarán detalladamente sobre el procedimiento que debe seguirse y resolverán todas aquellas dudas que queráis plantear. Consultad el calendario detallado de estas acciones en vuestro ayuntamiento, consejo comarcal o en el sitio web <http://www.diba.cat/clausulaterra>, así como en los perfiles institucionales de la Diputación de Barcelona en Facebook y Twitter: [@Diba](#) y [@ConsumDiba](#).

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LAS CLÁUSULAS SUELO



Diputació  
Barcelona

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS



## ¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS SUELO?

Las cláusulas suelo son unas disposiciones establecidas en los contratos de préstamo hipotecario a interés variable. Estas prevén que, a pesar de que el tipo de interés disminuya por debajo de un determinado umbral establecido por la entidad bancaria, el consumidor seguirá abonando el importe correspondiente a este límite sin beneficiarse de la disminución del tipo de interés de referencia, generalmente el euríbor.

## ¿SON ILÍCITAS LAS CLÁUSULAS SUELO?

No. A pesar de que muchas organizaciones de protección de los derechos de los consumidores consideran que estas prácticas son abusivas en sí mismas, finalmente el Tribunal Supremo dictaminó que las cláusulas suelo son totalmente legales, siempre que sean transparentes y mantengan la equidad entre las partes implicadas. Por tanto, las causas que comportan su nulidad



son la falta de información, la opacidad y la inexistencia de una advertencia previa, clara y comprensible sobre sus consecuencias. Sin embargo, el Tribunal Supremo estableció la irretroactividad de estas cláusulas limitándolas en el tiempo, en concreto a mayo de 2013. Este hecho comportaba que los consumidores no podían reclamar las cantidades indebidamente abonadas con anterioridad a esta fecha.

## ¿CÓMO SE PRONUNCIÓ EL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencia de 21 de diciembre de 2016, corrigió el dictamen del Tribunal Supremo y estableció la retroactividad plena de las cláusulas suelo; es decir, que la banca debe proceder a la devolución de las cantidades indebidamente cobradas desde la firma del contrato, y no desde la fecha del pronunciamiento del Tribunal Supremo.



## ¿LA DEVOLUCIÓN DE ESTOS IMPORTES ES AUTOMÁTICA?

No. Es el cliente quien debe reclamarlos. Las entidades ya han manifestado que examinarán las reclamaciones caso por caso.

## ¿SE PUEDE PEDIR EL REINTEGRO POR UNA HIPOTECA QUE YA ESTÁ AMORTIZADA?

Sí, incluso podrán reclamar aquellos clientes que ya hayan liquidado su hipoteca si su contrato incorporaba una cláusula suelo abusiva.



## ¿SOLO SE PUEDE RECLAMAR POR LA VÍA JUDICIAL?

No. El Gobierno del Estado, mediante el Real Decreto Ley (RDL) 1/2017, ha arbitrado un sistema extrajudicial, voluntario y sin coste adicional para el consumidor, para facilitar la devolución de los importes cobrados indebidamente. Si no se llega a un acuerdo y el asunto acaba en la vía judicial, la norma establece medidas sobre los costes procesales y, adicionalmente, regula el tratamiento fiscal de las posibles cantidades percibidas por los consumidores.



**Diputació de Barcelona** | Àrea d'Atenció a les Persones

**Servicio de Soporte a las Políticas de Consumo**  
Recinto Mundet  
Edificio Serradell Trbal, 2ª planta  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
08035 Barcelona  
Tel. 934 022 143 · Fax 934 029 193  
s.suortpolc@diba.cat  
www.diba.cat/consum