



Aprobado el procedimiento extrajudicial para la devolución de las cláusulas suelo indebidas

- El trámite es gratuito para el consumidor y las entidades tendrán tres meses para resolver las reclamaciones
- El pago será en efectivo, aunque el cliente y la entidad podrán acordar otras fórmulas, como la novación de la hipoteca
- Una comisión de seguimiento vigilará el proceso con especial protección hacia las personas más vulnerables

20 de Enero de 2017. El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto Ley (RDL) de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo indebidas. En él se establece un cauce extrajudicial para resolver de forma sencilla, rápida y gratuita las reclamaciones de los consumidores derivadas de las últimas sentencias judiciales. El procedimiento será obligatorio para la entidad financiera cuando lo solicite el cliente y esta tendrá tres meses para llegar a un acuerdo y resolver las reclamaciones. Aunque la vía judicial siempre está abierta, se trata de evitar el colapso de los tribunales y permitir que todo el proceso se lleve a cabo con las debidas garantías para el consumidor.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea sentenció el pasado 21 de diciembre que la restitución de cláusulas suelo abusivas debe producirse desde la fecha de la firma del contrato de hipoteca. Con esta decisión, el Tribunal de la UE aclaró que los efectos económicos de la sentencia del Tribunal Supremo del 9 de mayo de 2013 sobre este mismo asunto no se limitan a esta última fecha, sino a toda la vida de la hipoteca. El Gobierno tomó entonces la decisión de establecer un procedimiento extrajudicial para facilitar la tramitación de las reclamaciones que pudieran derivarse

de la sentencia del Tribunal europeo y garantizar la adecuada protección al consumidor.

El RDL aprobado hoy establece en consecuencia un mecanismo de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, voluntario para el consumidor afectado por cláusulas suelo. Para las entidades de crédito es obligatorio poner en marcha, en el plazo máximo de un mes, las medidas necesarias para dar cumplimiento al procedimiento. Además, deben garantizar que este sistema es conocido por todos los consumidores con cláusulas suelo en sus contratos.

El consumidor puede dirigir una reclamación a su entidad de crédito. Una vez recibida la reclamación, la entidad deberá remitir al consumidor el cálculo de la cantidad a devolver, incluyendo los intereses o, alternativamente, las razones por las que considera que la reclamación no es procedente. Tras recibir la comunicación, el consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo y, si lo está, la entidad realizará la devolución del efectivo. Todo el proceso se hará en un plazo máximo de tres meses.

Alternativamente, el consumidor y la entidad pueden acordar medidas compensatorias distintas de la devolución en efectivo como, por ejemplo, la novación de las condiciones de la hipoteca. En este caso, la aceptación por parte del cliente será manuscrita, tras haber sido debidamente informado del valor económico de la medida alternativa.

El consumidor puede decidir a la vía judicial directamente pero una vez iniciado el procedimiento extrajudicial y hasta que se haya resuelto este, las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial alternativa en relación con la misma reclamación. También se establece la posibilidad de que, en las demandas judiciales que ya están en curso a la entrada en vigor de esta norma, las partes, de común acuerdo, puedan solicitar la suspensión de estas para someterse al trámite extrajudicial.

En el caso de las costas judiciales, se establecen en el real decreto-ley mecanismos que incentivan que la entidad resuelva de forma adecuada y de buena fe. Por un lado, si el consumidor demanda a la entidad tras no llegar a un acuerdo en la reclamación extrajudicial y la sentencia que obtiene es económicamente más favorable para él, la entidad será

condenada en costas. Por otro lado, si el consumidor acude a la vía judicial directamente sin usar la reclamación previa y la entidad de crédito se allana totalmente antes del trámite de contestación a la demanda, la entidad no será condenada en costas.

El procedimiento de reclamación extrajudicial tendrá carácter gratuito. Se prevé además una reducción sustancial de los aranceles notariales y registrales derivados de las novaciones de contratos que puedan resultar de la adopción de medidas compensatorias distintas a la devolución del efectivo.

En cuanto al tratamiento fiscal de las cantidades percibidas, se reforma la Ley del IRPF para que, en el caso de devolución de cantidades indebidamente cobradas por cláusulas suelo, ya sea en aplicación del acuerdo prejudicial, derivada de cualquier acuerdo con las entidades financieras o del cumplimiento de sentencias o laudos arbitrales, se garantice la neutralidad fiscal para el consumidor.

Se habilita al Gobierno para regular la el establecimiento de un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de aplicación de este real decreto-ley. En este órgano estarán, en todo caso, presentes consumidores y abogados y emitirá un informe semestral. Este órgano velará por que las entidades cumplan sus obligaciones de información, sobre todo con respecto a personas vulnerables.