

# La solución extrajudicial a la cláusula suelo, al detalle (Cinco Días, 20-1-2017)

Los interesados podrán reclamar desde el lunes en cualquier sucursal

Juande Portillo

Madrid

20-01-2017 21:39



El ministro de Economía, Luis de Guindos, durante la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros en la que ha explicado el Real Decreto Ley sobre cláusulas suelo.

(Angel Diaz/EFE)

El Gobierno aprobó finalmente el viernes, tras semanas de diálogo con banca y oposición en las que ha logrado el apoyo de PSOE, Ciudadanos, PNV y Coalición Canaria, un decreto ley que establece el mecanismo extrajudicial de negociación que permitirá a los clientes con cláusulas suelo opacas solicitar a las entidades financieras el dinero que les cobraron indebidamente.

La norma, sin embargo, se limita a establecer un “cauce” de reclamación, como destacó el ministro de Economía, Luis de Guindos, que garantiza al consumidor una respuesta en menos de tres meses. Salvando este plazo, y algunas facilidades fiscales si la entidad accede a pagar, la gran diferencia con la queja formal que un particular podía presentar por su cuenta ante una entidad o el supervisor financiero es que la norma incentiva al banco a ofrecer una compensación similar a la que el cliente obtendría en

los tribunales bajo la amenaza de condenarle en costas si luego un juez da una resolución más ventajosa al reclamante.

El decreto, sin embargo, deja en manos de la banca decir si sus cláusulas son o no transparentes y, aún en el caso de que la entidad admita que las suyas son abusivas, le permite decidir libremente qué cuantía ofrece al afectado. Esta es la letra pequeña del texto final, que suaviza algunas de las exigencias a la banca incluidas en los borradores previos:

### **Plazos: Se podrá reclamar desde el lunes**

El decreto ley, que no admitirá cambios en el Parlamento para agilizar su puesta en marcha, según avanzaron fuentes del Gobierno, permitirá a los afectados presentar sus reclamaciones ante cualquier oficina de su entidad a partir de este próximo lunes y sin fecha límite. La banca, sin embargo, tendrá un mes a contar desde dicho día para articular los canales de comunicación y atención que considere necesarios, dejando la puerta abierta a que las entidades subcontraten ese servicio a terceros, lo que algunas estudian encargar a las grandes auditoras. Será por tanto a partir del 23 de febrero cuando empiece a contar el plazo máximo de tres meses que tiene el sector financiero para dar respuesta a las primeras reclamaciones recibidas. Salvando ese primer mes, el contador de 90 días correrá desde el día en que se reclame.

### **Comunicación: No habrá un aviso cliente a cliente**

“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”, establece el texto del decreto, que no exige, como se barajó, que la banca haga un aviso personal a cada cliente con suelo en su hipoteca. Economía detalla que bastará con ofrecer información del mecanismo en las web y sucursales de cada entidad.

### **Hipotecas vencidas: Al menos 15 años de retroactividad**

El mecanismo de negociación extrajudicial estará abierto tanto para clientes con hipotecas vivas como para aquellos con créditos ya vencidos, si bien es previsible que el derecho a reclamar esté sujeto a una prescripción de 15 años que limitaría esta vía a quienes hayan acabado de pagar desde 2002 en adelante.

### **Respuesta negativa: No se ofrecerá cuenta al cliente**

Una vez recibida la reclamación de los afectados que voluntariamente recurran a esta vía extrajudicial, la entidad está obligada a darles una contestación en un plazo máximo de tres meses. El banco que considere que sus cláusulas eran transparentes y lícitas, como ya avanzó que hará Banco Sabadell, podrá negarse a pagar aunque deberá justificar

por qué. Desde ese momento, la negociación extrajudicial concluye y el cliente podrá ir a juicio. Uno de los principales cambios del texto final del decreto frente a borradores previos es que las entidades que se nieguen a pagar no tendrán que ofrecer cálculo alguno al cliente de la posible compensación, evitando darles armas para que acudan a juzgado.

### **Respuesta positiva: Se detalla la oferta, no cuánto se cobró**

Si la entidad se aviene a compensar al cliente deberá remitirle un comunicado con un cálculo de la cuantía que se ofrece a devolver desglosando los intereses por los años transcurridos en base al tipo legal (alrededor de un 3%). La cuenta no tiene por qué corresponder con lo que la entidad cobró por la cláusula suelo a su cliente, es solo la propuesta de compensación que le hace por lo que a los afectados les conviene acudir a la negociación con un cálculo propio previo, como los que pueden hacerse con las múltiples calculadoras online que ofrecen entre otros las asociaciones de consumidores. El cliente tendrá 15 días para decidir si acepta la oferta o va a juicio.

### **Método de pago: Oferta en efectivo y alternativas**

Si banco y entidad llegan a un acuerdo, la entidad deberá ofrecer al cliente la opción de abonarle la compensación en efectivo dentro del plazo de tres meses. No obstante, el decreto permite a las partes llegar a un acuerdo sobre métodos de pago alternativos, como una reducción de las cuotas pendientes. En este caso, el banco deberá suministrar al cliente una comparativa entre el valor de esta fórmula y lo que recibiría en metálico, que el cliente tendrá 15 días para estudiar. Si acepta que el pago no sea en efectivo, deberá dejarlo por escrito.

### **Novación: Habrá costes notariales**

Si el acuerdo altera la hipoteca original, las partes podrían tener que registrar el nuevo contrato en algunos supuestos. La formalización de la escritura pública y la inscripción registral estarán sujetos a aranceles notariales y registrales rebajados que fuentes del sector cuantifican en unos 60 a 80 euros pero que el decreto no aclara quién paga.

### **Fiscalidad: Solo se tributará por lo deducido**

El decreto garantiza la neutralidad fiscal de las cantidades que recupere el consumidor, que no tributarán por IRPF. Pero si el afectado se dedujo cantidades pagadas por la compra de vivienda que ahora se reducen, deberá regularizar su situación con Hacienda, sin recargo. Los métodos de compensación alternativos al pago en efectivo evitan esta coste.

### **La vía judicial: No se podrá litigar durante el proceso**

Los particulares que presenten una reclamación por esta vía extrajudicial no podrán acudir a los tribunales hasta que concluya el proceso o transcurran tres meses. Las partes deberán suspender temporalmente los procedimientos que ya tuvieran en marcha mientras dure la negociación.

### **Costas judiciales: El incentivo a una banca justa**

A fin de incentivar que la banca ofrezca a los afectados una compensación justa por lo cobrado de más por las cláusulas suelo opacas, el decreto establece que si el cliente queda descontento, acude a tribunales y obtiene un fallo con una compensación más elevada que la que le propuso su entidad, esta será condenada a costas pagando tanto sus abogados como los del particular.

### **Supervisión: Se emitirá un informe semestral**

El decreto crea un organismo de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones presentadas, que conformarán representantes de consumidores y de la abogacía, que emitirá un informe cada seis meses con especial atención a la respuesta a colectivos vulnerables. El organismo no tendrá capacidad sancionadora. En una disposición final, el decreto habilita al Gobierno para ampliar el ámbito de aplicación del decreto si bien fuentes de Economía aseguran que este solo se usará para abordar la cláusula suelo.

### **Guía rápida**

#### ***¿Cuándo se puede reclamar?***

Los particulares que quieran acudir a la vía extrajudicial habilitada por decreto podrán hacerlo gratuitamente desde el lunes acudiendo a cualquier sucursal de su entidad.

#### ***¿Cuánto tardará el banco en contestar?***

La banca tiene un mes a partir del lunes para articular equipos que gestionen las reclamaciones. Pasados esos 30 días, las entidades deberán dar una contestación en un plazo máximo de tres meses a cada solicitud. Los primeros en reclamar, por tanto, podrían tardar cuatro meses en recibir contestación mientras que a partir del 23 de febrero se les responderá en menos de 90 días.

#### ***¿Pagará el banco todo lo que cobró por la cláusula suelo?***

El banco puede negarse a pagar nada si considera que su cláusula suelo es transparente. Aunque admita que era abusiva, tiene la potestad de ofrecer la

cuantía que estime oportuna al cliente, no necesariamente lo que le cobró más los intereses.

***¿Puedo ir a juicio si acudo a la negociación?***

Sí, una vez concluido el proceso, si el banco no ofrece compensación o la que propone no convence al cliente, este puede acudir a los tribunales.