

# Pasos para reclamar el dinero por la cláusula suelo con el nuevo decreto (EL PAÍS, 23-1-2017)

Según el texto definitivo que aprobó el Gobierno el viernes (20 de enero), todo el proceso se hará en un plazo máximo de tres meses



Íñigo de Barrón

• [Twitter](#)

Madrid 23 ENE 2017 - 17:56



Una concentración de la plataforma de afectados por las cláusulas suelo.

El Consejo de Ministros aprobó el pasado viernes [un Real Decreto de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo](#)

indebidas que establece un procedimiento extrajudicial para resolver de forma "rápida y gratuita" las reclamaciones de los consumidores derivadas de las últimas sentencias judiciales.

### **¿Dónde y cuándo ir a reclamar las cláusulas suelo?**

El consumidor puede dirigir una reclamación a su banco desde este lunes (23 de enero). "Una vez recibida, 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".

### **Si mi hipoteca tenía cláusula pero está amortizada, ¿puedo reclamar?**

Sí. El Gobierno afirma que con el decreto ley se permite reclamar a los clientes con cláusulas suelo abusivas aunque su hipoteca estuviera ya completamente pagada. "El plazo de prescripción que se aplica es que marca el código civil para este tipo de acciones, que está situado en 15 años, aunque se debe consultar los casos", según fuentes del Ministerio de Economía.

### **Si me han pagado desde mayo de 2013, ¿puedo reclamar desde 2009?**

Sí, pero el Gobierno admite que será la entidad la que decida si devuelve lo cobrado o no. Es posible que dependa de lo que establezca el nuevo pronunciamiento del Tribunal Supremo, que se puede producir en semanas.

**El banco me avisa de que tengo cláusula. ¿Significa que me la va a devolver?**

No. El Gobierno obliga a todas las entidades a "garantizar que este sistema es conocido por todos los consumidores con cláusulas suelo en sus contratos". Sin embargo, también aclara que **solo hará el cálculo de la cantidad a devolver** a los que considere que debe hacerlo. A los demás, les informará de que tienen cláusula y añadirá "las razones por las que considera que la reclamación no es procedente".

**Si el banco no me va a devolver el dinero, ¿debe hacerme el cálculo de cuánto me han cobrado con la cláusula?**

No. Según la última redacción del decreto ley, si el banco no va a devolver el dinero, no está obligado a hacer el cálculo de lo cobrado con la cláusula suelo. Solo tiene que explicar al cliente por qué cree que su cláusula no es opaca.

**¿Siempre debe pagar el banco en efectivo?**

La primera oferta debe ser en efectivo, pero el consumidor y la entidad pueden acordar medidas compensatorias distintas 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.

## **¿Qué consecuencias tiene iniciar la reclamación con el banco?**

Según el decreto, "el consumidor puede decidir ir 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". Es decir, se puede paralizar el procedimiento judicial hasta final de mayo como máximo.

## **¿Es gratis el trámite con el banco?**

El procedimiento de reclamación extrajudicial es 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 de la devolución del efectivo.

## **¿Qué pasa si he demandado al banco y ahora quiero negociar con él?**

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.

## **¿Se puede ir a juicio después de negociar con el banco?**

Sí, aunque hay que esperar a que concluya el proceso. "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. 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 se allana totalmente antes del trámite de contestación a la demanda, la entidad no será condenada en costas.

### **¿Puedo pagar costas si voy a juicio?**

Sí. Fuentes de Economía admitieron que si un cliente demanda a la entidad y el juez le concede una cantidad menor a la ofrecida por el banco, puede ver mala fe en el procedimiento y podría ser condenado a costas judiciales.

### **¿Se pagarán impuestos tras recibir el dinero reclamado?**

**No está claro del todo.** Por ahora, el Gobierno ha dicho que para adaptar el tratamiento fiscal de las cantidades percibidas, "se reformará 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". El ministro de Economía, Luis de Guindos, ha aclarado que la devolución de los importes no se incorporará a la base del IRPF y tampoco los intereses de demora que banca y clientes pudieran pactar.

## **¿Cuándo hay que ponerse al día con Hacienda?**

Fuentes de Hacienda han explicado a Efe que quienes reciban la devolución de las cláusulas antes de junio de este año deberán presentar la autoliquidación en ese mes, mientras que quienes lo hagan a partir de julio tendrán que regularizar su situación antes de junio de 2018.

## **¿Alguien controlará que no haya abusos en el proceso?**

El Gobierno ha establecido la creación 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 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", dice el Ejecutivo.