

El Confidencial

ESPERAR A LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

¿Cláusula suelo? No se lance aún a la oficina bancaria, todavía hay que esperar un mes

El real decreto contempla que los bancos deberán implantar en el plazo de un mes un sistema de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales

23.01.2017 – 13:55 H.

El viernes pasado, el Consejo de Ministros aprobó un decreto ley que articula cómo debe realizar la banca la devolución de las cantidades cobradas de más por las [cláusulas suelo](#) de las [hipotecas](#). Dicho documento, publicado el pasado sábado en el [Boletín Oficial del Estado \(BOE\)](#), incluye el **procedimiento extrajudicial** por el que los bancos deberán negociar con sus clientes el reintegro, preferentemente en efectivo, del dinero que les hayan cobrado indebidamente con retroactividad total, como exigió en diciembre el [Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea \(TJUE\)](#).

Hay que esperar un mes para reclamar

El [real decreto](#) contempla que los bancos deberán implantar en el plazo de un mes un **sistema de reclamación** previa a la interposición de demandas judiciales. Es decir, una ventanilla especial de **atención al consumidor** para evitar ir a juicio. El objetivo de este sistema de reclamación es que el banco **estime** o **desestime** la petición de anulación de la cláusula suelo del contrato y la devolución de las cantidades reclamadas por el cliente.

"El Gobierno ha dado un mes a las entidades financieras para que establezcan ese mecanismo o un departamento para atender las **reclamaciones** de los afectados por las **cláusulas suelo**. Y todos los bancos están obligados a contar con él", explica a El Confidencial Laura Fernández, abogada de El Defensor de Tu Vivienda. "De ahí que si un afectado acude hoy o durante los próximos días a una entidad financiera, lo más probable es que le den largas hasta que dicho mecanismo esté implantado. Y una vez que lo esté, habrá que ver cómo son los procedimientos internos de cada banco para realizar las reclamaciones", señala esta experta.

Una vez establecido dicho **mecanismo**, las entidades deberán informar a sus clientes de su existencia en sus oficinas, en sus páginas web, etc. "Es improbable que se informe a los clientes de manera individualizada. Optarán, más bien, por **publicidad genérica**".

Calcule cuánto le deben

Cuando este sistema de **reclamaciones** esté en marcha, los clientes pueden acudir a él de manera individual o de la mano de un abogado. Si optamos por acudir en solitario, es necesario que vayamos con los deberes hechos. Es decir, con la escritura de la **hipoteca** en la que aparece la **cláusula suelo** y con el cálculo del dinero que el banco debe devolvernos, **intereses** incluidos.

Portales como [Helpmycash](#) o asociaciones de [consumidores como la OCU](#) ofrecen herramientas que permiten al afectado realizar estos cálculos. Incluso [El Confidencial](#), en colaboración con Finect, han elaborado una herramienta que permite calcular el dinero pagado de más, intereses incluidos. Ante cualquier duda, lo más aconsejable es ponerse en **manos de un asesor o un abogado**. De hecho, conviene prestar mucha atención a los acuerdos que pueda ofrecernos la banca.

Debemos acudir con la escritura de la hipoteca en la que aparece la cláusula suelo y con el cálculo del dinero que deben devolvernos, intereses incluidos

"Los **afectados** deben de tener cuidado con los acuerdos que les ofrecen los bancos, ya que es posible que no ofrezcan la devolución de todas las cantidades que les pertenecen y muy probablemente no incluyan los **intereses generados**. Nos estamos encontrando casos en que los bancos están ofreciendo televisiones y sandwicheras a los afectados en lugar de devolverles el dinero que estos han pagado de más. Por eso aconsejamos que se asesoren bien. Muchas veces, el cliente firma documentos que luego le pueden impedir otro tipo de reclamación", explican desde El Defensor de tu Vivienda.

¿Mejor solo o con un abogado?

No está de más acudir de la mano de un abogado para evitar sorpresas desagradables. Con la **escritura de la hipoteca** y el **cuadro de amortizaciones** —que está obligado a facilitar el banco—, calcularán el dinero que debe devolvernos el banco, **intereses incluidos**. "Lo aconsejable es ponerse en manos de un abogado desde el principio. Y obviamente, no hay que firmar sin que lo revise un experto", explica Ignacio de Azúa, socio del despacho V Abogados, donde señalan que también es necesario un poder para pleitos, para que el abogado pueda dar los pasos oportunos a la hora de negociar con el banco.

"Los bancos **quieren ganar por la vía política** lo que están perdiendo por la vía judicial, velando por sus propios intereses y no por los del consumidor, que es lo que se ha querido vender desde el Gobierno. De ahí que, desde V Abogados, recomendamos que antes de firmar nada debe acudir a un abogado a buscar un correcto asesoramiento".

Cuánto debe pagar a un abogado

La reclamación de las **cláusulas suelo** se ha convertido también en un auténtico filón de negocio para muchos despachos de abogados. Pida

presupuesto e infórmese de sus honorarios. Hay abogados que exigen una **provisión de fondos**, mientras que otros suelen cobrar un porcentaje sobre las cantidades reclamadas o cobran, cuando se va a juicio, de las costas impuestas al banco.

"En nuestro caso, si hay un acuerdo extrajudicial, cobramos un 6,5% sobre el dinero reclamado, mientras que si hay sentencia de por medio, el porcentaje es un 7,5% más costas", explica Ignacio de Azúa.

Tres meses para obtener una respuesta

Cuando el sistema de **reclamación** del banco empiece a funcionar, este dispondrá de tres meses para dar una respuesta al cliente, favorable o desfavorable. "El banco no tiene la obligación de calcular el dinero que ha cobrado de más al cliente ni los intereses, sino que el real decreto le otorga la facultad para negociar con su cliente el dinero que quiere devolverle. Independientemente de que esa cantidad sea la que realmente debería recibir", comenta Laura Fernández. "De hecho, el banco ni siquiera está obligado a devolverle dinero en efectivo, sino que podría ofrecerle un producto financiero o rebajarle la **cuota de la hipoteca**. De ahí que resulte tan necesario ir acompañado de un abogado o un asesor para evitar firmar acuerdos que perjudiquen sus intereses", añade.

El banco deberá contestar al cliente en el plazo de tres meses desde que interpuso la reclamación

En el caso en que la entidad considere que la devolución no es procedente, dice el real decreto, el banco debe comunicar las razones en que se motiva su decisión, en cuyo caso se dará por concluido el **procedimiento extrajudicial**, que también se dará por concluido si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad de crédito al consumidor reclamante, si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida y si transcurrido el plazo de tres meses, no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.

Si no queda más remedio, a juicio

Agotada la vía extrajudicial, solo queda ir a juicio. Es decir, deberá ser un juez el que declare nula la cláusula suelo de nuestra hipoteca al considerar que hubo falta de transparencia. Será el juez el que condene a la banca no solo a eliminar dicha cláusula sino a devolver el dinero cobrado de más desde que dicha cláusula entró en vigor

Link noticia: http://www.elconfidencial.com/vivienda/2017-01-23/clausulas-suelo-real-decreto-ley-tjue-clausulas-abusivas-hipoteca-tribunal-supremo_1320355/

