

# CÓMO APLICAR EL PROCESO EXTRAJUDICIAL DE RECLAMACIÓN POR CLÁUSULAS SUELO

## ¿CUÁNDO Y CÓMO INICIARLO?

- A partir del lunes 23 de enero, y una vez recibida dicha reclamación, la entidad deberá remitir el cálculo de la cantidad incluyendo los intereses o bien las razones por las que considera que la reclamación no es procedente.
- El consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo. Si lo estuviera, la entidad de crédito acordará con el consumidor la devolución del efectivo.
- El banco tendrá un mes para cumplir con este procedimiento extrajudicial.

## ¿ESTÁ EL BANCO OBLIGADO A PAGARME?



- La entidad puede aceptar la reclamación o no.
- Si la admite, deberá remitir al consumidor el cálculo del dinero a devolver.
- Pero si la rechaza tendrá que comunicar por escrito por qué considera que la cláusula es transparente.

## ¿CÓMO ME TIENE QUE DEVOLVER EL DINERO EL BANCO?

- La devolución, por defecto, será en efectivo, aunque el cliente y el banco pueden renegociar las condiciones de la hipoteca reduciendo la cuota mensual o amortizando capital.
- La devolución en efectivo se abonará en un plazo máximo de tres meses desde la reclamación inicial.



## ¿SE PUEDE UTILIZAR ESTE SISTEMA SI LA HIPOTECA ESTÁ AMORTIZADA?

- Sí, siempre que no haya prescrito la acción, siendo el plazo de prescripción marcado por el código civil de 15 años.



## ¿Y SI YA HE DEMANDADO AL BANCO?

- Las partes, de común acuerdo, pueden solicitar la suspensión de estas acciones para solucionarlo extrajudicialmente.



## ¿SU USO IMPIDE IR A LOS TRIBUNALES POSTERIORMENTE?

- No. El consumidor puede ir directamente a la vía judicial u optar por esta vía.
- Pero si se ha iniciado la vía extrajudicial, las partes no podrán realizar ninguna acción judicial o extrajudicial alternativa hasta su resolución.



## ¿QUÉ OCURRE CON LAS COSTAS SI VOY A LOS TRIBUNALES?

- Si el consumidor demanda a la entidad y la sentencia es económicamente más favorable para él, el banco pagará las costas.
- Si el cliente va directamente a los juzgados y la entidad de crédito se allana antes del trámite de contestación a la demanda, cada parte asumirá su parte de los gastos judiciales.
- Puede ocurrir que si un cliente demanda a la entidad y el juez le concede una cantidad menor a la ofrecida por el banco, podrá ser condenado a costas judiciales si el juez ve mala fe en el procedimiento.



## SI ME DEVUELVEN ¿CÓMO TRIBUTAN ESTAS CANTIDADES?

- Los consumidores tendrán que presentar una liquidación complementaria si el dinero pagado de más por la cláusula suelo, les sirvió para desgravarse por vivienda habitual.
- La cantidad recibida y los intereses de demora no tendrán que declararse al no entrar en la base imponible del IRPF.
- No resultará necesario declarar, respecto de las cantidades que se destinen a minorar el principal del préstamo.



## ¿QUIÉN CONTROLA EL PROCESO?

- El Real Decreto Ley establece la creación de un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones que velará por que las entidades cumplan sus obligaciones de información, sobre todo con respecto a personas vulnerables.



Fuente: Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo