

INFORMACIÓN sobre la devolución de **CLÁUSULAS SUELO** por las entidades financieras según el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

Introducción

El **sábado 21 de enero de 2017** ha sido publicado en el BOE, el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, por el que se articula un **mecanismo extrajudicial** para la recuperación de las cantidades satisfechas por consumidores a entidades de crédito en materia de las denominadas "cláusulas suelo", entrando en vigor ese mismo día de su publicación en el BOE.

Antecedentes históricos

El **9 de mayo de 2013** el **Tribunal Supremo** analizó en su sentencia n.º 241/2013, en el marco de una acción colectiva ejercitada por una asociación de consumidores contra varias entidades bancarias, el carácter abusivo de las cláusulas suelo, declarando su nulidad. Sin embargo, la declaración de nulidad no afectaría ni a las situaciones definitivamente decididas por resoluciones judiciales con fuerza de cosa juzgada ni a las cantidades satisfechas antes del 9 de mayo de 2013.

No obstante, diversos tribunales españoles cuestionaron ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la base del Derecho de la Unión Europea mediante diversos reenvíos prejudiciales. El **21 de diciembre de 2016** el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictado sentencia respecto a este aspecto.

En ella, el Tribunal de Justicia ha fallado que el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, debe interpretarse en el sentido de que se opone a una jurisprudencia nacional que limita en el tiempo los efectos restitutorios vinculados a la declaración del carácter abusivo, en el sentido del artículo 3, apartado 1, de dicha directiva, de una cláusula contenida en un contrato celebrado con un consumidor por un profesional, circunscribiendo tales efectos restitutorios exclusivamente a las cantidades pagadas indebidamente en aplicación de tal cláusula con posterioridad al pronunciamiento de la resolución judicial mediante la que se declaró el carácter abusivo de la cláusula en cuestión.

El Tribunal de Justicia ha fundamentado el fallo en dos razonamientos esenciales. En primer lugar, la sentencia considera que la apreciación de la abusividad por falta de transparencia material que realizó el Tribunal Supremo tiene por fundamento el artículo 4, apartado 2 de la directiva en relación con el artículo 3, y que no cabe apreciar que el Tribunal Supremo hubiera ido más allá del ámbito definido por la propia directiva. Y, en segundo lugar, afirma que **la cláusula contractual declarada abusiva nunca ha existido**, de modo que ha de **restaurarse la situación de hecho y de Derecho** en que se encontraría el consumidor en esta situación, toda vez que, de otro modo, se pondría en cuestión el efecto disuasorio pretendido por el artículo 6 de la mencionada norma europea.

¿Qué es la cláusula suelo?

Se entenderá por cláusula suelo cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a **tipo variable**, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que **limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato**.

Es decir, es una cláusula incluida en el contrato de préstamo hipotecario a interés variable (por ejemplo Euribor) que establece que el tipo de interés no puede bajar por debajo de un umbral ("suelo"). Por lo tanto, aunque el interés baje, el consumidor seguirá abonando lo correspondiente a ese umbral y no a la oportuna cantidad que tendría que pagar en virtud de la bajada, por ejemplo, del euribor.

Con el fin de **determinar si la cláusula suelo está incluida** en el ámbito de aplicación del real decreto-ley, se consideran como **criterios a destacar**, entre otros, los establecidos en la citada sentencia del Tribunal Supremo n.º 241/2013:

- la creación de la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las oscilaciones a la baja del índice de referencia, repercutirán en una disminución del precio del dinero;
- la falta de información suficiente de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato;
- la creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo;
- su eventual ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor;
- la ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, en fase precontractual;
- y la inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

A qué afecta este procedimiento de reclamación voluntaria

El procedimiento de reclamación tiene como objeto el establecimiento de medidas que faciliten la **devolución de las cantidades** indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas **cláusulas suelo** contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Recuerde: aunque su préstamo hipotecario esté amortizado, pagado, puede reclamar las cantidades.

A quién afecta el procedimiento de reclamación

Las medidas previstas en este real decreto-ley se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo **prestatario sea un consumidor**. Es decir, según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre donde se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, artículo 3, Concepto general de consumidor y de usuario:

- A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Procedimiento de reclamación

Antes de acudir a la vía judicial para reclamar las cantidades que correspondan a la entidad de crédito, el Estado ha puesto a disposición de los afectados un cauce sencillo, rápido y ordenado, de carácter voluntario para el consumidor, que facilita que pueda **llegar a un acuerdo con la entidad de crédito** que les permita solucionar sus diferencias mediante la **restitución de dichas cantidades**.

Si estuviera afectado por la cláusula suelo, debe saber que este procedimiento de reclamación **deja a salvo el derecho** como consumidor a obtener una tutela judicial efectiva ante los Tribunales nacionales para reclamar las cantidades que correspondan.

Este procedimiento de reclamación está basado en la voluntariedad a la hora de acceder a un procedimiento de solución extrajudicial con carácter previo a la interposición de la demanda judicial, sin coste adicional para el consumidor e **imperativo de atender por parte de las entidades de crédito**.

Las entidades de crédito disponen de un mes desde la fecha de publicación del Decreto-ley (21 ene 2017) para adoptar las medidas necesarias para resolver las reclamaciones. Creando un **departamento o servicio especializado** en resolver las reclamaciones sobre la devolución de las cláusulas suelo. Así, y entre otra información, **deberán informar tanto en sus oficinas abiertas al público como en sus páginas web**, sobre la existencia de este departamento especializado, su dirección postal y electrónica, la obligación de atender estas reclamaciones en el **plazo de 3 meses** desde su presentación y la existencia de este procedimiento de reclamación extrajudicial de cláusulas suelo.

Desde cuándo puede presentar el consumidor su reclamación

Los consumidores afectados por las devoluciones pueden presentar su reclamación ante la entidad de crédito **desde** el sábado 21 de enero de 2017.

El **plazo de 3 meses** que dispone la entidad de crédito para resolver la reclamación, **no comenzará a contar** hasta la efectiva adopción de las medidas necesarias para su cumplimiento por la entidad de crédito o haya transcurrido un mes sin que la entidad de crédito hubiera puesto en marcha el departamento correspondiente.

El consumidor ha de reclamar a la Entidad de Crédito: Forma de hacerlo y plazos

1. Las entidades de crédito deberán implantar un sistema de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, que tendrá **carácter voluntario** para el consumidor y cuyo objeto será atender a las peticiones que éstos formulen en el ámbito del real decreto-ley. Además, las entidades de crédito deberán garantizar que ese sistema de reclamación es conocido por todos los consumidores que tuvieran incluida la cláusula suelo en su préstamo hipotecario.

En esta documentación encontrará a su disposición un **formulario orientativo** del que podrá hacer uso para reclamar sobre la cláusula suelo a la entidad de crédito. Para ello, cumplimente el formulario, haga dos copias y regístrelo en su entidad de crédito. Es decir, que le **sellen y fechen** una de las dos copias que aporte; de esa manera podrá acreditar que reclamó.

2. Recibida la reclamación del consumidor por la entidad de crédito, **la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver** y remitirle una comunicación al consumidor desglosando dicho cálculo; en ese desglose la entidad de crédito deberá incluir necesariamente las cantidades que correspondan en concepto de intereses. En el caso en que la entidad considere que la devolución no es procedente, comunicará las razones en que se motiva su decisión, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento extrajudicial. Por tanto, es posible que su entidad de crédito le indique que si tiene cláusula suelo pero le informe de "las razones por las que considera que la reclamación **no es procedente**", quedando la opción de que las reclame judicialmente.

3. 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**.

Es importante que el consumidor compruebe si las cantidades propuestas por la entidad de crédito son correctas o no. Para ello podrá, por ejemplo, consultar a un profesional o hacer uso de “**simuladores de cláusulas suelo**” donde se introducen datos del crédito hipotecario y la herramienta le devolverá las cantidades a devolver.

La Concejería de Salud de la Junta de Andalucía, a través “Consumo Responde”, ha puesto a disposición de los consumidores un simulador en la siguiente página web: <http://www.easp.es/clausulasuelo/>

4. El **plazo máximo** para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del consumidor la cantidad a devolver será de **tres meses** a contar desde la presentación de la reclamación. A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, se entenderá que este procedimiento extrajudicial **ha concluido sin acuerdo**:

- a)** Si la entidad de crédito **rechaza** expresamente la solicitud del consumidor.
- b)** Si **finaliza el plazo de tres meses** sin comunicación alguna por parte de la entidad de crédito al consumidor reclamante.
- c)** 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.
- d)** Si transcurrido el plazo de tres meses **no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida**.

5. Las entidades de crédito informarán a sus clientes de que las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias. Asimismo, comunicarán a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

6. Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa durante el tiempo en que esta se sustancie. Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación de este artículo, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

Medidas compensatorias distintas de la devolución de las cantidades en efectivo

1. Una vez convenida la cantidad a devolver, el consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria **distinta de la devolución del efectivo**. En este caso la entidad de crédito deberá suministrarle una valoración que le permita conocer el efecto de la medida compensatoria y concederle un plazo de **15 días** para que manifieste su conformidad. Es decir, la entidad de crédito podrá ofrecerle productos, servicios, amortización del préstamo, etc. en sustitución de la devolución en efectivo. Como consumidor, **usted decide**. Y en caso de duda, consulte si esta opción le es más o menos conveniente económicamente.

2. La aceptación de una medida compensatoria requerirá que el consumidor haya recibido **información suficiente y adecuada sobre la cantidad a devolver, la medida compensatoria y el valor económico de esa medida**. La aceptación de la medida compensatoria informada con esta extensión deberá ser manuscrita y en documento aparte en el que también quede constancia del cumplimiento del plazo previsto en el apartado anterior.

Costes del proceso de reclamación extrajudicial a la entidad de crédito y reducción de aranceles notariales y registrales

El procedimiento de reclamación extrajudicial tendrá carácter **gratuito**. La formalización de la escritura pública y la inscripción registral que, en su caso, pudiera derivarse del acuerdo entre la entidad financiera y el consumidor devengará exclusivamente los derechos arancelarios notariales y registrales correspondientes, de manera respectiva, a un **documento sin cuantía** y a una inscripción mínima, cualquiera que sea la base.

Procedimientos judiciales en curso

En los procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor del real decreto-ley en los que se dirima una pretensión incluida en su ámbito, ejercida por uno o varios consumidores frente a una entidad de crédito, **las partes de común acuerdo** se podrán someter al procedimiento de reclamación extrajudicial indicado con anterioridad, solicitando la suspensión del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Costas procesales si se accede a la vía judicial

Aunque el consumidor puede acudir al juzgado sin realizar la reclamación previa extrajudicial, tendrá que tener en cuenta lo siguiente:

- 1.** Solamente si el consumidor rechazase el cálculo de la cantidad a devolver o declinase, por cualquier motivo, la devolución del efectivo e interpusiera posteriormente demanda judicial en la que obtuviese una **sentencia más favorable que la oferta recibida de dicha entidad**, se impondrá la condena en costas a la entidad de crédito.
- 2.** Si el consumidor interpusiere una **demanda frente a una entidad de crédito sin haber acudido al procedimiento extrajudicial** del artículo 3 del Real Decreto-Ley, regirán las siguientes reglas:
 - a)** En caso de allanamiento de la entidad de crédito antes de la contestación a la demanda, se considerará que no concurre mala fe procesal, a efectos de lo previsto en el artículo 395.1 segundo párrafo, de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
 - b)** En el caso de allanamiento parcial de la entidad de crédito antes de la contestación a la demanda, siempre que consigne la cantidad a cuyo abono se comprometa, solo se le podrá imponer la condena en costas si el consumidor obtuviera una sentencia cuyo resultado económico fuera más favorable que la cantidad consignada.
- 3.** En lo no previsto en este precepto, se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Cuál es el tratamiento fiscal de las cantidades percibidas tras la devolución

Respecto a los posibles impuestos que pudieran derivarse de la devolución de las cantidades por cláusulas suelo, acuda a su **Delegación de Hacienda** más próxima para informarse. No obstante se traslada a continuación el texto recogido en la Disposición final primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo:

Con efectos desde la entrada en vigor de este real decreto-ley y ejercicios anteriores no prescritos, se añade una nueva disposición adicional cuadragésima quinta a la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional cuadragésima quinta. Tratamiento fiscal de las cantidades percibidas por la devolución de las cláusulas de limitación de tipos de interés de préstamos derivadas de acuerdos celebrados con las entidades financieras o del cumplimiento de sentencias o laudos arbitrales.

- 1.** No se integrará en la base imponible de este Impuesto la devolución derivada de acuerdos celebrados con entidades financieras, en efectivo o a través de otras medidas de compensación, junto con sus correspondientes intereses indemnizatorios, de las cantidades previamente

satisfechas a aquellas en concepto de intereses por la aplicación de cláusulas de limitación de tipos de interés de préstamos.

2. Las cantidades previamente satisfechas por el contribuyente objeto de la devolución prevista en el apartado 1 anterior, tendrán el siguiente tratamiento fiscal:

a) Cuando tales cantidades, en ejercicios anteriores, hubieran formado parte de la base de la deducción por inversión en vivienda habitual o de deducciones establecidas por la Comunidad Autónoma, se perderá el derecho a practicar la deducción en relación con las mismas, debiendo sumar a la cuota líquida estatal y autonómica, devengada en el ejercicio en el que se hubiera celebrado el acuerdo con la entidad financiera, exclusivamente las cantidades indebidamente deducidas en los ejercicios respecto de los que no hubiera prescrito el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, en los términos previstos en el artículo 59 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, sin inclusión de intereses de demora.

No resultará de aplicación la adición prevista en el párrafo anterior respecto de la parte de las cantidades que se destine directamente por la entidad financiera, tras el acuerdo con el contribuyente afectado, a minorar el principal del préstamo.

b) Cuando tales cantidades hubieran tenido la consideración de gasto deducible en ejercicios anteriores respecto de los que no hubiera prescrito el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, se perderá tal consideración, debiendo practicarse autoliquidación complementaria correspondiente a tales ejercicios, sin sanción, ni intereses de demora, ni recargo alguno en el plazo comprendido entre la fecha del acuerdo y la finalización del siguiente plazo de presentación de autoliquidación por este Impuesto.

c) Cuando tales cantidades hubieran sido satisfechas por el contribuyente en ejercicios cuyo plazo de presentación de autoliquidación por este Impuesto no hubiera finalizado con anterioridad al acuerdo de devolución de las mismas celebrado con la entidad financiera, así como las cantidades a que se refiere el segundo párrafo de la letra a anterior, no formarán parte de la base de deducción por inversión en vivienda habitual ni de deducción autonómica alguna ni tendrán la consideración de gasto deducible.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores será igualmente de aplicación cuando la devolución de cantidades a que se refiere el apartado 1 anterior hubiera sido consecuencia de la ejecución o cumplimiento de sentencias judiciales o laudos arbitrales.»

Un Órgano de control y seguimiento controlará que no haya abusos en el proceso

El Real Decreto-Ley 1/2017 habilita al Gobierno para regular la existencia de un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de aplicación de este real decreto-ley y su régimen jurídico. Este órgano, que deberá emitir un informe semestral sobre su actuación, contará con la participación de representantes de los consumidores y de la abogacía. Este órgano de seguimiento recabará de las entidades de crédito la información necesaria para constatar que la comunicación previa prevista en este real decreto-ley se ha realizado, especialmente a personas vulnerables. Este órgano de seguimiento podrá proponer las medidas a su juicio necesarias para impulsar una correcta implantación del mecanismo extrajudicial previsto en este real decreto-ley.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN PREVIA DE RETIRADA DE CLÁUSULA SUELO Y DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES AL DEPARTAMENTO ESPECIALIZADO EN DEVOLUCIONES DE CLÁUSULAS SUELO

Entidad financiera a la que se reclama: _____

D./Dña. _____, con D.N.I./N.I.E. n.º _____, con domicilio en _____; con teléfono _____ como cliente titular del préstamo hipotecario n.º _____, cuyo contrato tiene incorporada una cláusula de límite de variación del tipo de interés, en la que se establece que el tipo de interés aplicable en ningún caso será inferior al _____ %.

EXPONE

Que el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 9 de mayo de 2013, considera que la falta de transparencia de cláusulas como la incluida en mi contrato es determinante para poder considerarlas abusivas. En concreto, el Tribunal Supremo considera que no son transparentes las cláusulas cuando:

- la creación de la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las oscilaciones a la baja del índice de referencia, repercutirán en una disminución del precio del dinero;
- la falta de información suficiente de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato;
- la creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo;
- su eventual ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor;
- la ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, en fase precontractual;
- y la inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

Que la cláusula que figura en mi contrato incumple dichos criterios de transparencia, por lo que puede considerarse abusiva.

Que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictado sentencia de 21 de diciembre de 2016, estableciendo la RETROACTIVIDAD TOTAL sobre las cláusulas suelo abusivas: las entidades de crédito que las hayan aplicado deben devolver todo el dinero cobrado indebidamente en aplicación de esta cláusula abusiva desde la fecha de formalización del contrato.

Que a tenor del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y en cumplimiento del mismo tenga por interpuesta esta reclamación.

Por todo ello le **SOLICITO**:

1. Que, en su caso, se cese la aplicación de la cláusula suelo que figura en mi contrato y sea eliminada inmediatamente del mismo con cargo a la entidad financiera.

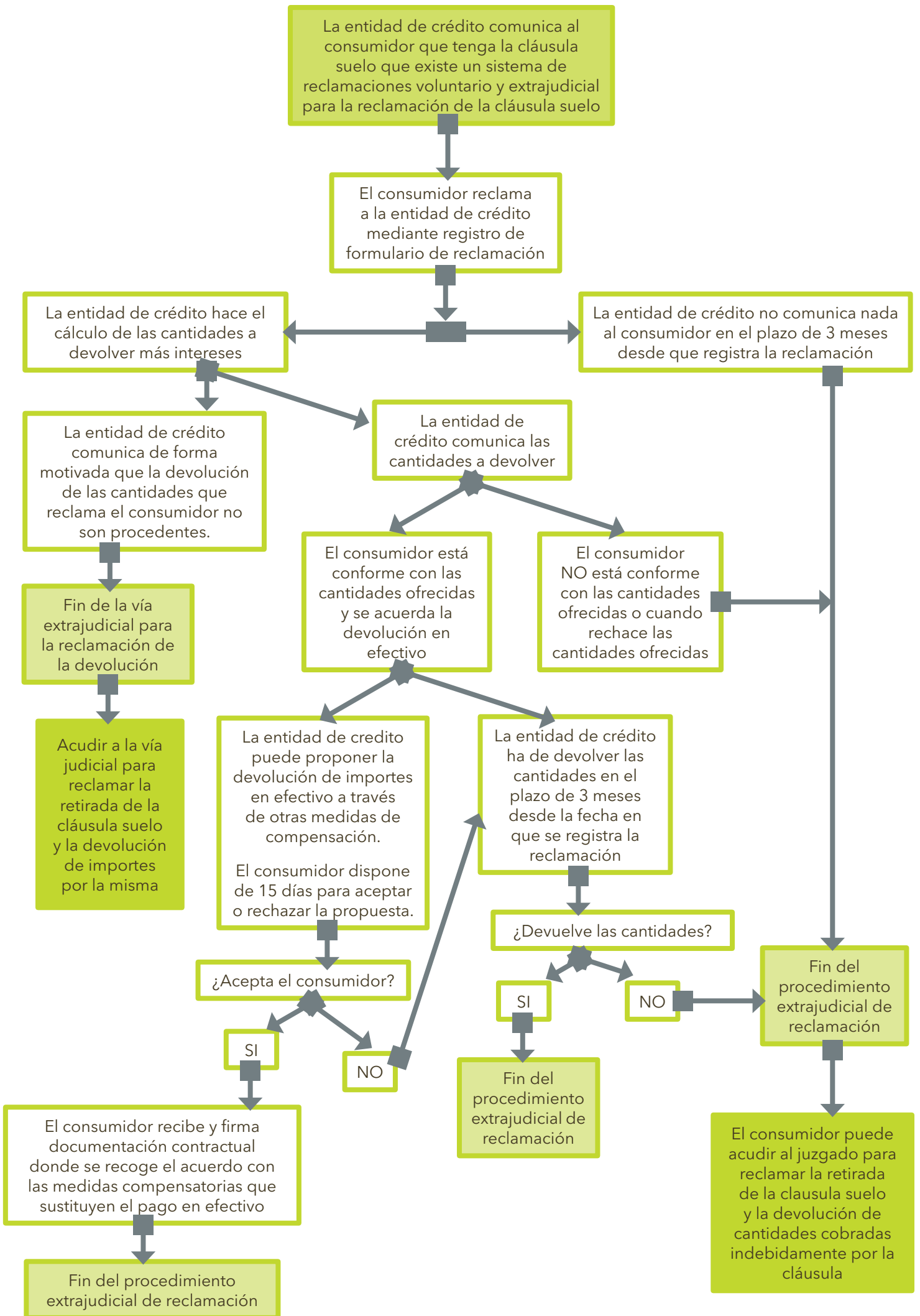
2. Que me devuelvan los importes resultantes de la diferencia entre las cantidades abonadas por la aplicación de la cláusula suelo y las que realmente hubiera debido abonar, más intereses, si la misma no hubiera existido desde la fecha de la firma de mi contrato.

En _____, a _____ de _____ de 201_

Fdo. cliente: _____

Recibí Entidad de Crédito

Sello y fecha de recepción de a reclamación



INFORMACIÓN sobre la reclamación de los **COSTES DERIVADOS DE LA CONCERTACIÓN** del contrato de préstamo hipotecario como consecuencia de la intervención notarial, registral, el pago de los tributos y otros gastos.

Introducción

La **sentencia 705/2015 de la Sala Primera del Tribunal Supremo de 23 de diciembre de 2015**, y otras de primera instancia así como de audiencias provinciales consideran que las entidades de crédito deben hacerse cargo en su totalidad, o al menos en parte, según que tribunales, de los costes de formalización del préstamo hipotecario.

La sentencia del 23 de diciembre de 2015, indica que **“resulta llamativa la extensión de la cláusula, que pretende atribuir al consumidor todos los costes derivados de la concertación del contrato, supliendo y en ocasiones (como veremos) contraviniendo, normas legales con previsiones diferentes al respecto”**. Además, la sentencia también afirma que **“quien tiene el interés principal en la documentación e inscripción de la escritura de préstamo con garantía hipotecaria es, sin duda, el prestamista [...]”**

Los gastos de operación, formalización o concertación de hipoteca que de forma abusiva, según la sentencia, obligan a pagar en su totalidad a los consumidores son: los **gastos de notaría**, los de **Registro de Propiedad**, el **Impuesto de Actos Jurídicos Documentados** y otros gastos como los de **tasación y gestoría si la eligió la entidad**.

Hay que indicar que también existe sentencia donde la devolución al consumidor de la totalidad de los gastos de concertación es **parcial**. Es decir, la sentencia estima un reparto de los gastos entre el consumidor y la entidad prestamista, a la vez que considera **invalida** la cláusula que impone todos los gastos al consumidor.

Para la reclamación a la entidad de crédito inicialmente o en el juzgado, es clave que esa cláusula que **impone todos los gastos** al consumidor venga incluida en la **escritura de préstamo hipotecario**, puesto que de no existir, puede entenderse que hubo una negociación entre la entidad y el consumidor y que este asumió los gastos voluntariamente.

La cantidad que se puede reclamar es variable, depende de cada préstamo hipotecario, pero si el préstamo es de 150.000 euros los gastos son alrededor de 3.000 euros.

Cómo reclamar

1. Reclamar al servicio de atención al cliente o al defensor del cliente de la entidad bancaria.

Para reclamar haga uso del formulario orientativo que ponemos a su disposición. Regístrelo en su entidad de crédito. Para ello lleve dos copias y que le sellen y fechen una de ellas. Además deberá adjuntar la siguiente documentación: pruebas de los abonos de notaría, del registro de la propiedad, el justificante de pago de los Actos jurídicos documentados y la factura de la gestoría si la eligió la entidad de crédito. La entidad deberá contestarle en el **plazo de 2 meses**.

2. Si la respuesta a la reclamación es insatisfactoria, puede acudir a la vía judicial.

Cuando la entidad bancaria no responda a su reclamación o su respuesta fuera insatisfactoria, el siguiente paso es la reclamación judicial. En la demanda ante los juzgados, se ha de solicitar la nulidad de la cláusula que obliga al cliente al abono de todos los gastos derivados de la constitución de la hipoteca y la devolución de estos.

Plazo para reclamar

Aunque el plazo de caducidad de 4 años para reclamar estos importes, que es el que prevé el artículo 1.301 del Código Civil para la nulidad contractual, puede ser tenido en cuenta en la respuesta a su reclamación por la entidad bancaria para no devolver los importes reclamados, se debe tener en cuenta que según del artículo 8 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación la acción para reclamar la nulidad de una cláusula abusiva es **imprescriptible**, es decir, no tiene plazo puesto que esa cláusula se entiende por no puesta en el contrato (nunca ha existido) por lo que ha de **restaurarse la situación de hecho y de Derecho** en que debería haberse encontrado el consumidor.

RECLAMACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE GASTOS DE CONCERTACIÓN DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Entidad financiera a la que se reclama: _____

D./Dña. _____, con D.N.I./N.I.E. n.º _____, con domicilio en _____; con teléfono _____ como cliente titular del préstamo hipotecario n.º _____, comparezco ante esta entidad y en su virtud, **DIGO**:

PRIMERO.- Que en fecha _____ formalicé con esta entidad un contrato de préstamo con garantía hipotecaria, asumiendo todos los gastos de constitución de la hipoteca.

SEGUNDO.- Que a raíz de las recientes novedades jurisprudenciales en relación a la existencia de cláusulas abusivas en préstamos y créditos hipotecarios, he detectado la existencia de múltiples cláusulas abusivas y en concreto la existencia de la cláusula número _____ de "gastos a cargo de la parte prestataria".

Esta condición del contrato de préstamo fue impuesta por la entidad financiera con falta de información y transparencia.

TERCERO.- Esta cláusula ha sido declarada abusiva y por ello nula y sin efecto por el Pleno del Tribunal Supremo en su sentencia 705/2015 de 23 de diciembre de 2015.

CUARTO.- Les requiero para que proceda a la devolución de lo pagado por estos conceptos y en concreto de los honorarios notariales y de registro, así como del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados así como cualquier otro gasto ocasionado por la preparación, formalización, subsanación, tramitación de escrituras, modificación -incluyendo división, segregación, o cualquier cambio que suponga alteración de la garantía- y ejecución de este contrato, y por los pagos y reintegros derivados del mismo, así como por la constitución, conservación y cancelación de su garantía (tasación de la vivienda, gestoría, ect.) que en su día fueron satisfechos indebidamente por mi parte.

Y por lo expuesto,

SOLICITO:

1.- Que se cumpla con lo dispuesto en la sentencia del Tribunal Supremo de 23 de diciembre de 2015, reconociendo la entidad bancaria prestamista la abusividad de la cláusula de imputación al cliente consumidor de los gastos de constitución de la hipoteca.

2.- Que se ingrese por la entidad bancaria las cantidades satisfechas para la constitución de la hipoteca por el cliente, siendo gastos que redundaron en beneficio de la entidad bancaria y que le fueron imputados en base a una cláusula nula y sin efecto, más el interés legal devengado desde que se realizó tal pago.

En _____, a _____ de _____ de 201_

Fdo. cliente: _____

Sin otro particular, sírvase firmar esta reclamación en mera prueba de recepción.

Recibí Entidad de Crédito

Sello y fecha de recepción de a reclamación