

MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO:

✚ REQUISITOS:

1. **Contratos de préstamos o créditos garantizados con hipotecas** inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo prestatario sea un consumidor (cualquier persona física que reúna los requisitos de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios).
2. **Cláusula suelo** será 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 variable del tipo de interés del contrato.

✚ PROCEDIMIENTO:

RECLAMACIÓN PREVIA EXTRAJUDICIAL:

- Carácter voluntario para el consumidor.
- Difusión obligatoria de este tipo de reclamación por los bancos.
- Recibida la reclamación mediante escrito, el banco tiene obligación de calcular el dinero a devolver y notificarlo al interesado (incluyendo cantidades de intereses).
- Si no procede devolución, el banco lo comunicará y acabará el procedimiento extrajudicial.
- El consumidor deberá comunicar si está de acuerdo, y si lo está, acordarán la devolución del efectivo.
- **Plazo máximo de devolución: 3 meses, desde la presentación de la reclamación.**
- NO hay acuerdo:
 - Si la entidad rechaza expresamente la solicitud del consumidor.
 - Si finaliza el plazo de 3 meses sin notificación del banco.
 - Si el consumidor no está de acuerdo con la cantidad a devolver.
 - Si no se le ha pagado de forma efectiva el dinero.
- El banco informará de las obligaciones tributarias al consumidor.

✚ GASTOS: Costas judiciales.

- Si el consumidor no acepta las cantidades, interpone demanda judicial que gana y se le devuelve más dinero, las pagará el banco.

OBLIGACIONES DE LOS BANCOS:

- Adopción de las medidas necesarias para cumplir sus obligaciones, en el **plazo de 1 mes**.
- Deberán disponer de un servicio o departamento especializado para las reclamaciones (con dirección postal y electrónica).
- Obligación de atender y resolver las reclamaciones en el plazo máximo de 3 meses.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- Obligación de informar de este procedimiento a los consumidores.
- Se puede reclamar desde la entrada en vigor de las normas y los 3 meses se tendrán en cuenta desde la adopción por parte de los bancos de las medidas para su cumplimiento o pasado 1 mes si no lo ha hecho.

MEDIDAS COMPENSATORIAS DISTINTAS A LA DEVOLUCIÓN DEL EFECTIVO:

- Una vez acordada la cantidad de dinero, el banco puede ofrecer una medida compensatoria distinta del efectivo y el consumidor tiene **15 días** para valorarlo (con toda la información suficiente).

GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL Y REDUCCIÓN DE ARANCELES:

- El procedimiento extrajudicial es gratuito.
- Los gastos de escritura pública y registro serán mínimos.

LEGISLACIÓN:

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