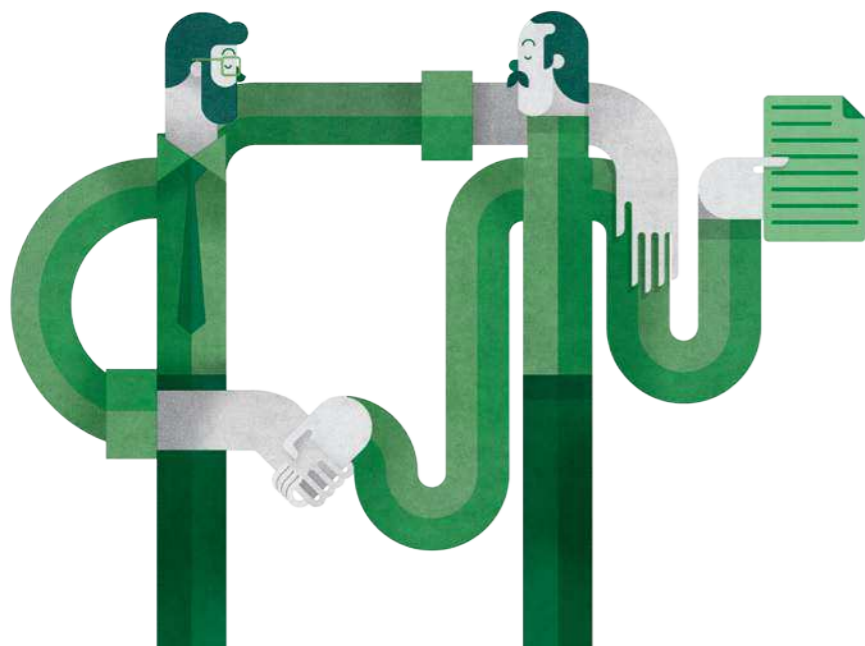


EL MECANISME DE DEVOLUCIÓ REGULAT PEL REIAL DECRET LLEI 1/2017

Arran del pronunciament del Tribunal de Justícia de la Unió Europea i del procediment regulat pel RDL 1/2017 es poden presentar diverses situacions:

- ▶ Si el vostre préstec hipotecari inclou una clàusula terra poc transparent, podeu reclamar la devolució de les quantitats indegudament cobrades o altres mesures complementàries de comú acord amb la vostra entitat de crèdit.
- ▶ Si el vostre préstec hipotecari estava gravat amb una clàusula terra i, amb anterioritat a aquest procediment, ja teníeu signat algun tipus d'acord o negociació amb la vostra entitat financera (per exemple, renunciant a posteriors reclamacions), heu de saber que amb el nou pronunciament no hi ha cap impediment per reclamar els imports indegudament cobrats.
- ▶ Si ja heu iniciat un procediment judicial per reclamar la devolució dels imports a causa d'una clàusula terra, podeu seguir amb la vostra demanda judicial amb els nous criteris de retroactivitat. No obstant això, durant el procediment regulat en el RDL 1/2017 es produirà la suspensió del procés judicial.
- ▶ El venciment o la cancel·lació dels contractes de préstec hipotecaris no impedeixen la reclamació dels imports que van ser indegudament cobrats per les entitats financeres en concepte d'aquestes clàusules terra.



RECOMANACIONS ALS AFECTATS

La Diputació de Barcelona i el conjunt de serveis públics de consum adherits a la Xarxa Local de Consum us facilitem els consells següents:

- ▶ Per acollir-vos al procediment extrajudicial regulat en el RDL 1/2017 heu de reclamar a la vostra entitat financera els imports deguts. Per facilitar-vos aquest procediment, hem elaborat un model de reclamació, que podeu trobar en el lloc web <http://www.diba.cat/clausulatterra>
- ▶ Sempre que aneu a negociar amb la vostra entitat financera algun aspecte relatiu al vostre contracte hipotecari, a conseqüència de la complexitat del tema, us recomanem que us assessoreu per una persona experta o que us informeu prèviament en un servei públic de consum o en alguna associació de consumidors.
- ▶ És important que, per accelerar el procés de devolució, prèviament tingueu una orientació, com més acurada millor, dels imports que us ha de retornar la vostra entitat financera.
- ▶ I, sobretot, si teniu dificultats per identificar si la vostra hipoteca conté una clàusula terra, si us resulta complicat el procediment establert o si us apareixen dubtes, acudiu al servei públic de consum del vostre ajuntament o comarca o a l'associació de consumidors de la vostra preferència. Recordeu que en els municipis més petits que no disposen de serveis propis, la Diputació de Barcelona facilita aquest recurs en nom de l'Ajuntament.

ACCIONS D'ASSESSORAMENT AL VOSTRE MUNICIPI

La Diputació de Barcelona, amb el suport dels ajuntaments i els consells comarcals de la província i la col·laboració de les associacions de consumidors del consell assessor de la Xarxa Local de Consum, organitza, durant el període que estarà en vigor el sistema de resolució extrajudicial regulat pel RDL 1/2017, una sèrie d'accions i xerrades informatives descentralitzades per tot el territori de la demarcació.

En aquestes sessions informatives, tècnics especialistes en l'àmbit del consum us informaran detalladament del procediment que heu de seguir i resoldran els dubtes que vulgueu plantejar. Consulteu el calendari detallat d'aquestes accions al vostre ajuntament, al consell comarcal o en el lloc web de la Diputació de Barcelona (<http://www.diba.cat/clausulatterra>) i als seus perfils institucionals a Facebook i Twitter: @Diba i @ConsumDiba.

PREGUNTES I RESPOSTES SOBRE LES CLÀUSULES TERRA

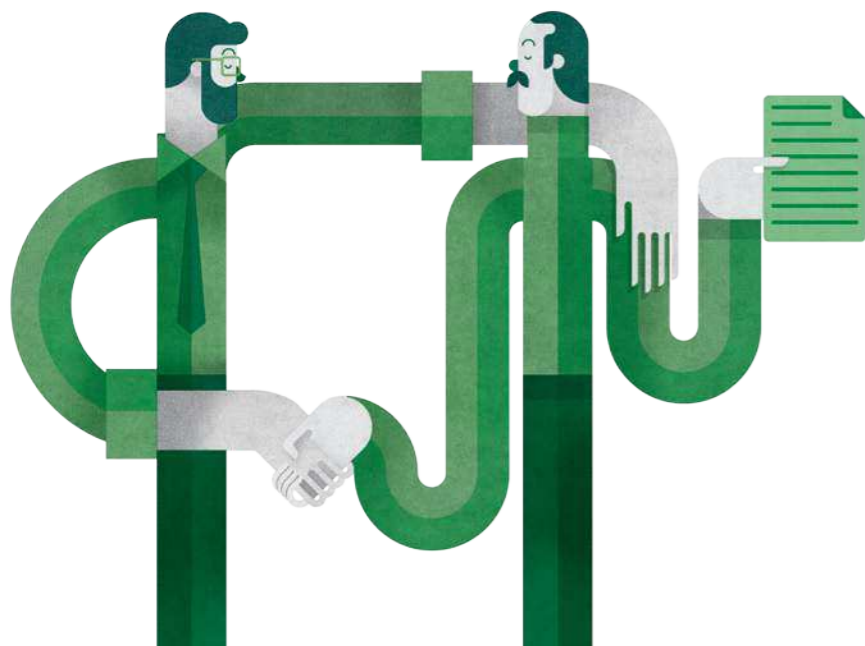


Diputació
Barcelona

EL MECANISMO DE DEVOLUCIÓN REGULADO POR EL RDL 1/2017

A raíz del pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del procedimiento regulado por el RDL 1/2017, pueden darse diferentes situaciones:

- ▶ Si vuestro préstamo hipotecario incluye una cláusula suelo poco transparente, podéis reclamar la devolución de las cantidades indebidamente cobradas o pactar de mutuo acuerdo otras medidas complementarias con vuestra entidad de crédito.
- ▶ Si vuestro préstamo hipotecario estaba gravado con una cláusula suelo y, con anterioridad a este procedimiento, ya habíais firmado algún tipo de acuerdo o negociación con vuestra entidad financiera (por ejemplo, renunciando a posteriores reclamaciones), debéis saber que con el nuevo pronunciamiento no hay ningún impedimento para reclamar aquellos importes indebidamente cobrados.
- ▶ Si ya habéis iniciado un procedimiento judicial para reclamar la devolución de los importes por una cláusula suelo, podéis seguir con vuestra demanda judicial con los nuevos criterios de retroactividad. No obstante, durante el procedimiento regulado en el RDL 1/2017, se producirá la suspensión del proceso judicial.
- ▶ El vencimiento o la cancelación de los contratos de préstamo hipotecarios no impiden la reclamación de los importes que las entidades financieras cobraron indebidamente en concepto de estas cláusulas suelo.



RECOMENDACIONES A LOS AFECTADOS

La Diputación de Barcelona y el conjunto de Servicios Públicos de Consumo adheridos a la Red Local de Consumo os ofrecen los siguientes consejos:

- ▶ Para poder acogeros al procedimiento extrajudicial regulado en el RDL 1/2017, debéis reclamar a vuestra entidad financiera los importes debidos. Para facilitaros este procedimiento, podéis utilizar el modelo de reclamación disponible en el sitio web <http://www.diba.cat/clausulaterra>
- ▶ Siempre que negociéis con vuestra entidad financiera algún aspecto relativo a vuestro contrato hipotecario, dada la complejidad del tema, os recomendamos que previamente pidáis asesoramiento a un experto, o que acudáis a un servicio público de consumo o a alguna asociación de consumidores para informaros convenientemente.
- ▶ Asimismo, es importante que, para acelerar el proceso de devolución, calculéis previamente y de forma orientativa –aunque lo más aproximada posible– los importes que vuestra entidad financiera debe devolveros.
- ▶ Y, sobre todo, si tenéis dificultades para identificar si vuestra hipoteca contiene una cláusula suelo, si el procedimiento establecido os resulta complicado o si se os plantean dudas, acudid al Servicio Público de Consumo de vuestro ayuntamiento o comarca, o a la asociación de consumidores que prefiráis. Recordad que, en los municipios más pequeños que no disponen de servicio propios, la Diputación de Barcelona facilita este recurso en nombre del ayuntamiento.

ACCIONES DE ASESORAMIENTO EN VUESTRO MUNICIPIO

La Diputación de Barcelona, con el apoyo de los ayuntamientos y los consejos comarcales de la provincia, y la colaboración de las asociaciones de consumidores del consejo asesor de la Red Local de Consumo, y durante el período que estará en vigor el sistema de resolución extrajudicial regulado por el RDL 1/2017, organiza una serie de acciones y charlas informativas descentralizadas por todo el territorio de la demarcación.

En estas sesiones informativas, técnicos especialistas en el ámbito del consumo os informarán detalladamente sobre el procedimiento que debe seguirse y resolverán todas aquellas dudas que queráis plantear. Consultad el calendario detallado de estas acciones en vuestro ayuntamiento, consejo comarcal o en el sitio web <http://www.diba.cat/clausulaterra>, así como en los perfiles institucionales de la Diputación de Barcelona en Facebook y Twitter: [@Diba](#) y [@ConsumDiba](#).

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LAS CLÁUSULAS SUELO



Diputació
Barcelona

PREGUNTES | RESPOSTES



QUÈ SÓN LES CLÀUSULES TERRA?

Les clàusules terra o clàusules sòl són unes disposicions establertes en els contractes de préstec hipotecari a interès variable que preveuen que, tot i que el tipus d'interès baixi per sota d'un determinat líndar establert per l'entitat bancària, la persona consumidora seguirà abonant el que correspon a aquest límit sense beneficiar-se de la baixa del tipus d'interès de referència, habitualment, l'euríbor.

SÓN IL·LÍCITES LES CLÀUSULES TERRA?

No. Malgrat que moltes organitzacions de protecció dels drets dels consumidors consideren que aquestes pràctiques són abusives en si mateixes, finalment el Tribunal Suprem va dictaminar que les clàusules terra són perfectament legals, sempre que siguin transparents i es mantingui l'equitat entre les parts. Per tant, les causes que comporten que siguin nul·les són la manca d'informació,



l'opacitat i la inexistència d'una advertència prèvia, clara i comprensible sobre les seves conseqüències. No obstant això, el Tribunal Suprem va establir la irretroactivitat d'aquestes clàusules limitant-les en el temps, en concret, al maig del 2013. Aquest fet comportava que les persones consumidores no podien reclamar les quantitats indegudament abonades amb anterioritat a aquesta data.

COM ES VA PRONUNCIAR EL TRIBUNAL DE JUSTÍCIA DE LA UNIÓ EUROPEA?

El Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en sentència de 21 de desembre del 2016, va corregir el dictamen del Tribunal Suprem i va establir la retroactivitat plena de les clàusules terra, és a dir, que la banca ha de procedir a la devolució de les quantitats indegudament cobrades des de la signatura del contracte i no des de la data del pronunciament del Tribunal Suprem.



LA DEVOLUCIÓ D'AQUESTS IMPORTS ÉS AUTOMÀTICA?

No, el client ha de reclamar-la. Les entitats ja han manifestat que examinaran cas per cas.

ES POT DEMANAR EL REINTEGRAMENT PER UNA HIPOTECA QUE JA ESTÀ AMORTITZADA?

Sí, fins i tot els clients que ja han finalitzat la seva hipoteca podran reclamar si el seu contracte incorporava una clàusula terra abusiva.



NOMÉS HI HA LA VIA JUDICIAL PER RECLAMAR?

No, el Govern de l'Estat espanyol ha arbitrat, mitjançant el Reial decret llei (RDL) 1/2017, un sistema extrajudicial, voluntari i sense cost addicional per al consumidor, per tal de facilitar la devolució dels imports cobrats indegudament. Si no s'arriba a un acord i l'assumpte acaba en la via judicial, la norma implanta mesures respecte als costos processals, i addicionalment regula el tractament fiscal de les possibles quantitats percebudes pels consumidors.



Diputació de Barcelona | Àrea d'Atenció a les Persones

Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS SUELO?

Las cláusulas suelo son unas disposiciones establecidas en los contratos de préstamo hipotecario a interés variable. Estas prevén que, a pesar de que el tipo de interés disminuya por debajo de un determinado umbral establecido por la entidad bancaria, el consumidor seguirá abonando el importe correspondiente a este límite sin beneficiarse de la disminución del tipo de interés de referencia, generalmente el euríbor.

¿SON ILÍCITAS LAS CLÁUSULAS SUELO?

No. A pesar de que muchas organizaciones de protección de los derechos de los consumidores consideran que estas prácticas son abusivas en sí mismas, finalmente el Tribunal Supremo dictaminó que las cláusulas suelo son totalmente legales, siempre que sean transparentes y mantengan la equidad entre las partes implicadas. Por tanto, las causas que comportan su nulidad



son la falta de información, la opacidad y la inexistencia de una advertencia previa, clara y comprensible sobre sus consecuencias. Sin embargo, el Tribunal Supremo estableció la irretroactividad de estas cláusulas limitándolas en el tiempo, en concreto a mayo de 2013. Este hecho comportaba que los consumidores no podían reclamar las cantidades indebidamente abonadas con anterioridad a esta fecha.

¿CÓMO SE PRONUNCIÓ EL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencia de 21 de diciembre de 2016, corrigió el dictamen del Tribunal Supremo y estableció la retroactividad plena de las cláusulas suelo; es decir, que la banca debe proceder a la devolución de las cantidades indebidamente cobradas desde la firma del contrato, y no desde la fecha del pronunciamiento del Tribunal Supremo.



¿LA DEVOLUCIÓN DE ESTOS IMPORTES ES AUTOMÁTICA?

No. Es el cliente quien debe reclamarlos. Las entidades ya han manifestado que examinarán las reclamaciones caso por caso.

¿SE PUEDE PEDIR EL REINTEGRO POR UNA HIPOTECA QUE YA ESTÁ AMORTIZADA?

Sí, incluso podrán reclamar aquellos clientes que ya hayan liquidado su hipoteca si su contrato incorporaba una cláusula suelo abusiva.



¿SOLO SE PUEDE RECLAMAR POR LA VÍA JUDICIAL?

No. El Gobierno del Estado, mediante el Real Decreto Ley (RDL) 1/2017, ha arbitrado un sistema extrajudicial, voluntario y sin coste adicional para el consumidor, para facilitar la devolución de los importes cobrados indebidamente. Si no se llega a un acuerdo y el asunto acaba en la vía judicial, la norma establece medidas sobre los costes procesales y, adicionalmente, regula el tratamiento fiscal de las posibles cantidades percibidas por los consumidores.



Diputació de Barcelona | Àrea d'Atenció a les Persones

Servicio de Soporte a las Políticas de Consumo
Recinto Mundet
Edificio Serradell Trabal, 2ª planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum