



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MEDIACIÓN
www.ased.org

Inscrita en el Registro General de Asociaciones del Ministerio del Interior , en el Grupo 1º, Sección 1ª, Número Nacional 602037. CIF. G06633093; e inscrita en el Registro de Instituciones de MEDIACIÓN del Ministerio de Justicia.

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

¿Este Real decreto Ley regula la Mediación? Con carácter previo, debemos dejar claro que esta norma en nada regula la Mediación en España, ya que ni tan siquiera se nombra a lo largo del texto de la misma.

1º.- **Entonces ¿Qué recoge?** Este real decreto-ley recoge medidas dirigidas a la teórica protección a los consumidores estableciendo un cauce que les facilite la posibilidad de llegar a acuerdos con las entidades de crédito con las que tienen suscrito un contrato de préstamo o crédito con garantía hipotecaria que solucionen las controversias que se pudieran suscitar como consecuencia de los últimos pronunciamientos judiciales en materia de cláusulas suelo.

2º.- **¿Cuál es el Procedimiento?** Se arbitra un procedimiento voluntario para el consumidor, contratante de un hipoteca con una entidad bancaria, que tenga incluida una cláusula suelo, entendiéndola como *“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.”*

3º.- **¿Esa voluntariedad supone que el consumidor es libre para acceder o no al procedimiento de reclamación previa ante la entidad bancaria?** Sí. Sin embargo, si realiza la reclamación previa ante la entidad bancaria, no podrá iniciar una reclamación judicial (demanda civil) o extrajudicial (mediación, arbitraje, etc.) contra la entidad bancaria, durante el plazo que dure la tramitación de la reclamación previa, cuyo plazo máximo será de tres meses, o antes si el Banco desestima su petición en todo o en parte. Se debe tener en cuenta que el Banco tiene un plazo máximo de un mes para crear el servicio, por lo que realmente, desde esta fecha, serán cuatro meses.

4º.- **¿Quién tiene la condición de consumidor?** Será cualquier persona física que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial o empresarial.

5º.- **¿Qué pasará si la persona física tiene una cláusula suelo en bien inmueble que está afecto o al servicio de su actividad comercial o empresarial?** Entiendo que la entidad financiera podrá decirle que no puede acogerse a este tipo de reclamación previa recogida en este Real Decreto Ley, por lo que no es aconsejable que el titular del contrato realice la reclamación



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MEDIACIÓN
www.asedmed.org

Inscrita en el Registro General de Asociaciones del Ministerio del Interior , en el Grupo 1º, Sección 1ª, Número Nacional 602037. CIF. G06633093; e inscrita en el Registro de Instituciones de MEDIACIÓN del Ministerio de Justicia.

previa a la entidad financiera, ya que probablemente perderá su derecho a reclamar judicial o extrajudicialmente durante el plazo de tres meses citado anteriormente.

6º.- **¿Quién debe crear e implantar el sistema de reclamación previa?** Lo debe realizar cada entidad bancaria, con sus propios medios y comunicarlo a todos sus clientes que tengan cláusula suelo.

6º.- **¿Qué plazo tienen las entidades bancarias para implantar un sistema de reclamaciones previas por cláusulas suelo?** Un mes, como máximo hasta el 22 de febrero de 2017.

7º.- **¿Desde qué fecha pueden los consumidores realizar la reclamación previa a las entidades bancarias?** Desde el día 22 de enero de 2017.

8º.- **¿Si la reclamación previa la realiza el consumidor el próximo lunes 23 de enero, cuando empieza a contar el plazo de tres meses que tiene el banco para contestar?** El plazo de 3 meses comenzará a contar desde la fecha que el banco cree el servicio de reclamación previa, y en su defecto, si no lo crea, a partir del 22 de febrero de 2017. Por lo tanto, el banco deberá resolver la reclamación previa, como máximo, el día 22 de mayo de 2017.

9º.- **¿Qué hace el Banco cuando recibe la reclamación previa?** 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.

10º.- **¿y si el Banco considera que la devolución no es procedente?** 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 y el consumidor podrá iniciar la reclamación judicial o extrajudicial.

11º.- **¿Y si el Banco me ofrece una cantidad menor a la que considero como correcta?** 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.

12.- **¿En qué plazo máximo lo debe devolver?** El plazo máximo para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MEDIACIÓN
www.asedmed.org

Inscrita en el Registro General de Asociaciones del Ministerio del Interior , en el Grupo 1º, Sección 1ª, Número Nacional 602037. CIF. G06633093; e inscrita en el Registro de Instituciones de MEDIACIÓN del Ministerio de Justicia.

primero la cantidad a devolver será de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación.

13.- ¿Cuándo se estima que el procedimiento ha concluido sin acuerdo y el consumidor puede iniciar la reclamación judicial o extrajudicial?

- 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.

14.- ¿Si la entidad Bancaria devuelve el importe por cláusula suelo, debe pagar a Hacienda por Impuesto de la renta de las personas físicas? 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.

14.- ¿Es conveniente estar asesorado por un Profesional especialista en este ámbito? (Abogados, economistas, auditores, titulares mercantiles, Compliance officers, etc.) Por supuesto, recuerde que usted no tiene conocimientos necesarios para negociar con un Banco, ya que este cuenta con magníficos profesionales preparados. Por ello le recomendamos que se asesore conveniente y esté acompañado en todo momento por un profesional.

15.- ¿Dónde puede contactar con un profesional que me asesore? Puede ponerse en contacto con nosotros, bien a través del enlace <http://www.asedmedprofesional.com/defensa-de-usuarios-de-banca/> o en el correo electrónico compliance@asedmedprofesional.com o en el teléfono 679.04.09.67.

16.- ¿Me pueden asesorar en toda España? Por supuesto, tenemos profesionales expertos que le ayudarán a resolver su reclamación y le aconsejarán que es lo que mejor para sus intereses, así como respecto al procedimiento a seguir.

WWW.ASEMEDPROFESIONAL.COM