

## RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL DE LES CLÀUSULES SÒL

Després de la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, de 21 de desembre de 2016, sobre la no limitació en el temps de la restitució de les quantitats pagades per les persones consumidores que tinguen un préstec hipotecari que continga una clàusula sòl, i a fi d'evitar nombroses demandes judicials, el RDL 1/2017, de 20 de gener, estableix una via senzilla, ordenada i gratuïta per a la persona consumidora.

### QUÈ S'HA DE CONÈIXER...

**PRIMER.** Per a poder utilitzar aquest sistema de reclamació extrajudicial vosté ha de ser una persona física que tinga la condició de consumidora final.

**SEGON.** Únicament es pot reclamar si vosté té una “clàusula sòl” en el seu préstec hipotecari a tipus variable.

**Què és una clàusula sòl?** Aquella que limita a la baixa la variabilitat del tipus d'interés del préstec.

**TERCER.** Si l'entitat bancària ja disposa del departament que resoldrà aquest tipus de reclamacions, ha de saber que aquestes entitats tenen un mes per a la posada en marxa, termini que finalitza el 21 de febrer. S'informarà els clients tant en les oficines obertes al públic com a través de les pàgines web.

**QUART.** Que la reclamació és voluntària i gratuïta per a les persones consumidores.

**CINQUÉ.** Que vosté no pot presentar una reclamació davant de l'entitat bancària i una demanda davant del jutjat per la mateixa qüestió de manera simultània.



## COM FUNCIONA LA RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL...

- ✿ La persona consumidora presentarà *directament* la reclamació davant de l'entitat bancària que li va concedir el préstec hipotecari d'acord amb el procediment que prèviament aquesta haja establert i informat en les seues oficines obertes al públic i en el seu web.
  - ✿ L'entitat bancària efectuarà un càlcul de la quantitat a tornar i, ho comunicarà a la persona consumidora, i desglossarà d'aquesta els interessos de demora.
  - ✿ La persona consumidora haurà de manifestar si està d'acord o no amb aquesta proposta.
  - ✿ El termini màxim per a arribar a un acord i fer efectiva la quantitat acordada serà de TRES MESOS, des de la presentació de la reclamació.
  - ✿ També es podran acordar altres mesures compensatòries diferents de la devolució de l'efectiu, com per exemple l'amortització del seu equivalent del capital pendent.
- En aquest cas, la persona consumidora disposarà de QUINZE DIES per a la seua acceptació o rebuig.

## S'ENTENDRÀ QUE LA MEDIACIÓ HA FRACASSAT...

- ✿ Si l'entitat bancària rebutja expressament la reclamació de la persona consumidora.
- ✿ Si passats els tres mesos, l'entitat bancària no formula cap càlcul de quantitat a tornar.
- ✿ Si la persona consumidora no està d'acord amb el càlcul de la quantitat a tornar.
- ✿ Si la persona consumidora rebutja la quantitat oferida.
- ✿ Si passats els tres mesos, l'entitat bancària no hi ha fet efectiva la quantitat oferida.

## A MÉS, HAURÀ DE SABER QUE...

- ✓ Les quantitats a tornar poden generar obligacions amb la Hisenda Pública.
- ✓ L'entitat bancària comunicarà a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària les devolucions acordades.



- ✓ La formalització de l'escriptura pública i de la inscripció registral que puga derivar-se de l'acord a què s'ha arribat meritaren únicament els drets aranzelaris notarials i registrals d'un document sense quantia i a una inscripció mínima.
- ✓ Si vosté ja havia presentat una demanda judicial, les parts de comú acord podran realitzar la mediació, i sol·licitar la suspensió del procés judicial en curs.
- ✓ Si vosté rebutja el càlcul de la quantitat a tornar o la devolució de l'efectiu i decideix posteriorment acudir a la via judicial, en el supòsit d'obtenir una sentència menys favorable que l'oferta rebuda de l'entitat bancària, se li podrà imposar la condemna de les costes processals. En canvi, si la sentència és més favorable aquestes costes s'imposaran a l'entitat bancària.

#### **RECORDE QUE...**

El procediment (formulari, forma de comunicació...) d'aquesta reclamació extrajudicial l'establirà lliurement cada entitat bancària i s'informarà en les oficines obertes al públic i en la seua pàgina web.

#### **MÉS INFORMACIÓ...**

Si necessita més informació o realitzar alguna consulta, pot acudir:

- Als Serveis Territorials de Comerç i Consum de la Generalitat.
- A les oficines municipals d'Informació al Consumidor dels municipis de la Comunitat Valenciana.
- A les associacions de persones consumidores i usuàries.
- Al Servei d'Orientació Jurídic dels col·legis professionals d'advocats de la Comunitat Valenciana.

(Informació relacionada: [Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques](#))

- Si ho prefereix, pot telefonar al **012**, telèfon d'informació de la Generalitat Valenciana.



Pot accedir directament a les pàgines web de les [\*\*associacions de persones consumidores\*\*](#) i a les seues publicacions relacionades amb este tema.

Pot consultar en la pàgina [\*\*web de consum\*\*](#) de la Generalitat Valenciana, Conselleria d'Economia Sostenible, Sectos Productius, Comerç i Treball, qualsevol altra informació relativa a la defensa dels drets de les persones consumidores.

Així mateix, en els següents enllaços pot consultar tant l'última Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en relació amb els préstecs hipotecaris i clàusules abusives, com el Reial Decret Llei 1/2007 en matèria de clàusules sòl:

[\*\*Sentència del Tribunal de Justícia \(Gran Sala\) de 21 de desembre de 2016\*\*](#)

[\*\*Reial Decret Llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules sòl.\*\*](#)