



Sistema de reclamaciones por cláusulas suelo

Prof. Dr. Fernando Zunzunegui
Universidad Carlos III. Madrid

Madrid , 15 de febrero de 2017



1) ¿Cuál es el problema?

- Burbuja inmobiliaria con concesión irresponsable de crédito
- Dos tercios de los préstamos hipotecarios tienen cláusulas suelo
- Se activaron en 2009 con el desplome de los tipos de interés
- Las familias mantuvieron la carga hipotecaria en plena crisis

2) ¿Cuáles son los antecedentes?

- Jurisprudencia Tribunal Supremo
 - STS 241/2013, de 9 de mayo, criterio mantenido por las SSTS 464/2014, de 8 de septiembre, 139/2015, de 25 de marzo, y 705/2015, de 23 de diciembre
 - STS 15/2/2017, admite retroactividad total
- Jurisprudencia Unión Europea
 - STJUE 21 de junio de 2016, de retroactividad total

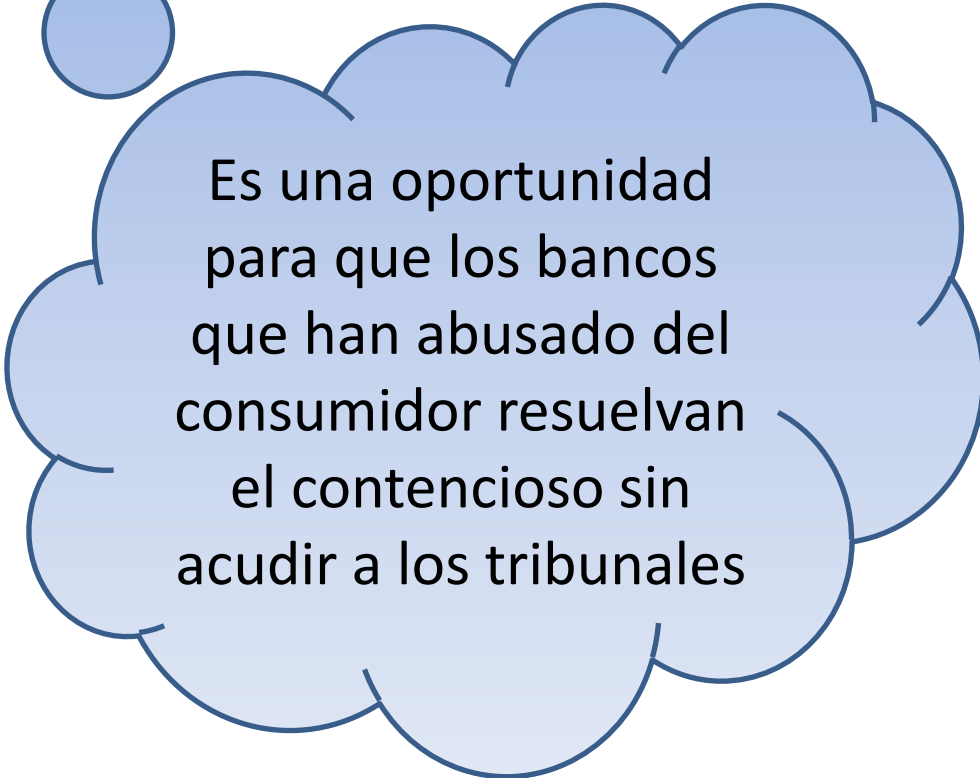
3) ¿Qué solución ofrece la norma?

- Sistema de reclamaciones del cobro indebido por cláusulas suelo
 - Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, convalidado por el pleno del Congreso de 31 de enero de 2017
- Ley de excepción ante jurisprudencia de excepción
- Ley especial y coyuntural



4) ¿Cómo se justifica?

- Para proteger a los consumidores
- Incentivar acuerdos
- Evitar el colapso judicial
- Proteger la estabilidad bancaria



Es una oportunidad para que los bancos que han abusado del consumidor resuelvan el contencioso sin acudir a los tribunales



5) ¿Cuál es su naturaleza?

- No es un sistema arbitral como el utilizado para las participaciones preferentes
- No es un sistema alternativo de resolución de conflictos (ADR) sometido a la Directiva 2013/11/UE
 - Independiente
 - Imparcial,
 - Transparente
 - Efectivo,
 - Rápido y
 - Justo
- No queda comprendido en la red FIN-NET

- Funciona bajo el control de la entidad de crédito a la que se reclama
- No hay un tercero imparcial que resuelva o proponga la solución al conflicto,
- No es transparente dado que no permite al cliente acceder al expediente
- Tampoco es efectivo pues permite a la entidad dejar de contestar a la reclamación, lo cual no es justo.
- No es más rápido pues en el sistema general la entidad debe responder a la reclamación en el plazo de dos meses y en el sistema de cláusulas suelo dispone de, al menos, tres meses, para dar respuesta a la reclamación del cliente



5) ¿Cuál es su naturaleza?

- Los bancos ya disponen de un sistema de reclamaciones (Orden ECC/2502/2012)
 - Deben contar con un departamento o servicio de atención al cliente
 - Denegada la reclamación o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación sin que haya sido resuelta, podrá presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

5) ¿Cuál es su naturaleza?

La medida debería respetar los principios de:

- **Equivalencia:** no ser menos favorables que las que rigen situaciones similares
- **Efectividad:** facilitan al consumidor el ejercicio de sus derechos

Ni es más ágil ni es mas satisfactoria

- Da un plazo de un mes para reorganizarse
- No puede acudir al BdE
- No hay régimen sancionador
- Durante el procedimiento no se puede demandar
- Se limita condena en costas



6) ¿Quiénes pueden acogerse?

- Todos los consumidores con **cláusulas suelo** en su préstamo hipotecario
- Imprescriptible, aunque el préstamo haya sido cancelado
- Con limitación del criterio de cosa juzgada (STS 15/2/17)

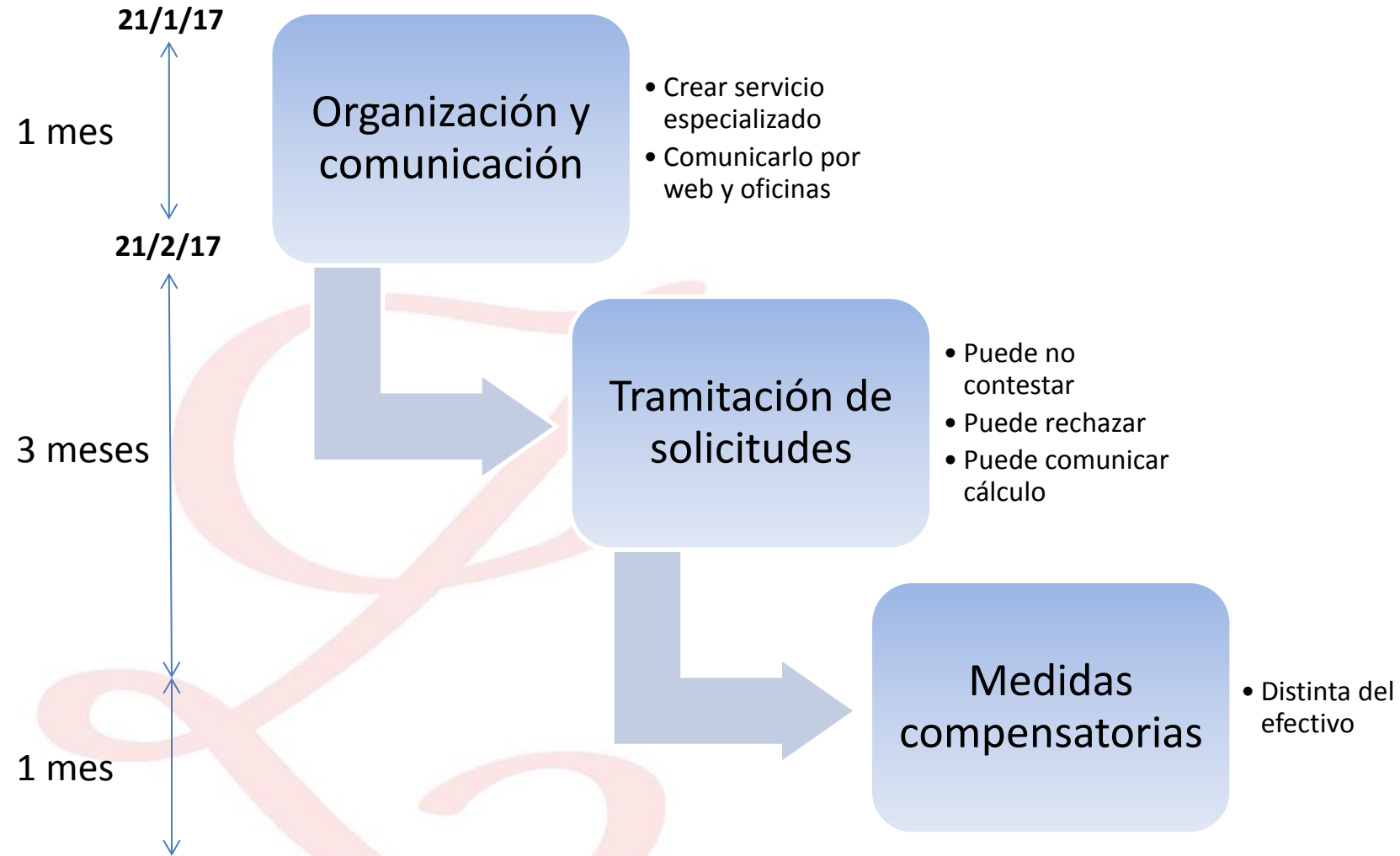
Estipulación que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato

7) ¿Cuándo se considera que una cláusula suelo es abusiva?

Conforme a los **criterios jurisprudenciales** (SSTS + STJUE):

- ✓ Creación de la apariencia de un préstamo a interés variable
- ✓ Falta de información de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato
- ✓ Creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible un techo
- ✓ Eventual ubicación entre una abrumadora cantidad de datos
- ✓ Ausencia de simulaciones de escenarios diversos del comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés
- ✓ Inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

8) ¿Cuál es el esquema del procedimiento?





9) ¿Existe un órgano de control?

- La ley habilita al Gobierno para crear un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones
 - Con representantes de los consumidores y de la abogacía
 - Fuera del control del Banco de España

10) ¿Puede reclamarse por otras cláusulas abusivas?

- La Ley habilita al Gobierno para extender el ámbito de aplicación a otros consumidores relacionados con el prestatario de contratos con hipoteca inmobiliaria
- Podría utilizarse este procedimiento para resolver otros conflictos de cláusulas abusivas, por ejemplo, para reclamar el cobro abusivo de los gastos hipotecarios (STS 705/2015)

10) ¿Puede reclamarse por otras cláusulas abusivas?

Lista de cláusulas abusivas enjuiciadas por los tribunales (*)

1	Cláusula suelo
2	Gastos BBVA
3	Cláusula de interés de demora
4	Vencimiento anticipado por impago
5	Finalidad del préstamo
6	Cláusula de compensación BBVA
7	Sumisión a fuero
8	Conservación de la garantía – Seguro
9	Cláusula de subrogación de adquirentes – BBVA
10	Cláusula de apoderamiento BBVA y Banco Popular
11	Cláusula de tratamiento de datos personales BBVA
12	Cláusula suelo Banco Popular
13	Redondeo del tipo de interés
14	Revisión del interés pactado Banco Popular
15	Efectividad de la garantía
16	Obligaciones deudora efectividad de la garantía
17	Fuero judicial Banco Popular
18	Redondeo del tipo de interés Banco Popular
19	Comunicación variación tipo de interés Banco Popular
20	Referencia IRPH-Cajas
21	Venta extrajudicial
22	Gastos a cargo del deudor – NGC Banco
23	Renuncia del deudor a la notificación de la cesión
24	Referencia IRPH-entidades
25	Gastos a cargo del deudor – Kutxabank
26	Cláusula de liquidez
27	Hipoteca multidivisa
28	Comisión de reclamación de posiciones deudoras
29	Imputación de pagos
30	Comisiones
31	Compensación
32	Garantía por pagos a tercero

33	Responsabilidad por costas
34	Copias con fuerza ejecutiva
35	Limitación de derechos del deudor en arrendamiento
36	Comisión por subrogación
37	Anatocismo
38	Créditos conexos
39	Vencimiento anticipado por causas distintas al impago
40	Vencimiento anticipado por disminución de solvencia, embargo, quiebra o suspensión de pagos
41	Vencimiento anticipado por denegación de la inscripción en el Registro de la propiedad
42	Vencimiento anticipado por incumplimiento de cualquier obligación
43	Prohibición de enajenar
44	Vencimiento anticipado por arrendamiento lesivo de la hipoteca
45	Vencimiento anticipado por inexactitud de datos
46	Vencimiento anticipado por venta de la finca hipotecada
47	Facultad de inspeccionar la finca
48	Renuncia del deudor a la cancelación parcial
49	Vencimiento anticipado por existencia de cargas preferentes
50	Intereses remuneratorios
51	Apropiación por el acreedor del sobrante de la provisión de fondos
52	Retención de intereses
53	Expresión manuscrita en límite de variabilidad a la baja del tipo de interés
54	Expresión manuscrita en límite cero a la baja del tipo de interés
55	Estipulaciones sin trascendencia real hipotecaria
56	Responsabilidad hipotecaria por gastos suplidos
57	Determinación del saldo

58	TAE
59	Cláusulas suelo en macrodemandada de Adicae
60	Cláusulas 365/360 días
61	Atribución de costes de tasación de la subasta
62	Fuerza vinculante tasación en ejecución
63	Hipoteca con oferta y aceptación separadas
64	Indemnización concurrente con interés de demora
65	Cobro de interés por capital ya amortizado: sistema francés
66	Estipulaciones de la hipoteca inversa
67	Renuncia a arrendamiento por tercero
68	Adjudicación a favor de fondo de titulización
69	Vencimiento anticipado por incurrir en supuesto legal
70	Tipo de referencia objetivo en hipoteca a interés variable
71	Cumplimiento por el predisponente de los requisitos de información previa al contrato
72	Comisión de descubierta
73	Comisión de devolución de efectos
74	Plusvalía
75	Hipoteca tranquilidad
76	Renuncia del prestatario a la revocación de la hipoteca unilateral no aceptada
77	“Cap” o límite máximo de tipo de interés
78	Cumplimiento deberes de información notarial
79	Dación en pago y complemento de la garantía hipotecaria con otros bienes o con fianza de terceros
80	Vencimiento anticipado por falsedad del deudor al comunicar datos
81	Vencimiento anticipado por disminución valor del inmueble hipotecado

(*) Fuente: [Carlos Ballugera Gómez, Doctor en Derecho y Registrador](#)



Madrid , 15 de febrero de 2017

Muchas gracias por su atención

Sistema de reclamaciones por cláusulas suelo

Prof. Dr. Fernando Zunzunegui
Universidad Carlos III. Madrid