

Avís als consumidors amb clàusules sòl en la hipoteca

El Reial decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules sòl (BOE núm. 18, de 21.01.2017) ha establert un procediment de reclamació extrajudicial, gratuït i voluntari, perquè els consumidors puguin recuperar els imports pagats indegudament per clàusules sòl en la hipoteca. El mecanisme per facilitar la devolució d'aquests imports és el següent:

Informació

L'entitat he de disposar d'un **departament o servei especialitzat** per atendre aquestes reclamacions i ha de posar a disposició dels clients, en totes les oficines i en les pàgines web, la **informació** següent:

- L'existència del departament o servei especialitzat encarregat de la resolució d'aquestes reclamacions, indicant-ne l'adreça postal i electrònica.
- L'obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les reclamacions en el termini de 3 mesos des de la seva presentació.
- Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.
- L'existència d'aquest procediment, amb una descripció concreta del seu contingut i la possibilitat d'acollir-s'hi.

Reclamació prèvia

1. Cal presentar una **reclamació** a l'entitat de crèdit (de manera fefaent perquè en quedi constància: mitjançant una carta certificada o burofax amb justificant de recepció o amb la constància del segell de l'entitat, o bé per via electrònica amb la constància d'un número de reclamació de l'entitat).
2. Un cop rebuda la reclamació, l'entitat de crèdit enviarà una comunicació al consumidor amb el **càlcul desglossat** de l'import a retornar, incloent-hi els imports dels interessos.
 - Si l'entitat considera que **no** procedeix la devolució de l'import, haurà d'argumentar les raons i finalitzarà el procediment.
3. El consumidor haurà de dir si està d'**acord** amb el càlcul. Si ho està, l'entitat de crèdit acordarà amb ell la devolució de l'efectiu.
4. El termini màxim per arribar a un acord entre el consumidor i l'entitat de crèdit, i per a la devolució de l'import corresponent, és de **3 mesos** des de la presentació de la reclamació.
5. S'entén que el procediment extrajudicial ha finalitzat **sense acord** quan:
 - L'entitat de crèdit refusa expressament la sol·licitud del consumidor.
 - Finalitza el termini de 3 mesos sense cap comunicació de l'entitat al consumidor.
 - El consumidor no està d'acord amb el càlcul de l'import a retornar o refusa l'import ofert.
 - Transcorreguts 3 mesos, l'entitat no ha fet la devolució de l'import al consumidor.
6. L'entitat de crèdit ha d'informar als clients que les devolucions acordades poden generar **obligacions tributàries**.
7. Les parts **no** poden presentar cap reclamació judicial o extrajudicial durant el temps que duri la reclamació prèvia.

Mesures compensatòries diferents a la devolució dels diners

- El consumidor i l'entitat de crèdit poden acordar una **mesura compensatòria** diferent de la devolució dels diners en efectiu. En aquest cas, l'entitat haurà de subministrar al consumidor una valoració que li permeti conèixer l'efecte de la mesura compensatòria i concedir-li un termini de **15 dies** per manifestar la seva conformitat.
- L'acceptació d'una mesura compensatòria requerirà que el consumidor hagi rebut informació suficient i adequada sobre l'import a retornar, la mesura compensatòria i el valor econòmic d'aquesta mesura. L'acceptació d'aquesta mesura ha de ser manuscrita i en un document apart, en què també quedi constància del compliment del termini previst (15 dies).

Gratuïtat del procediment i reducció d'aranzels

El procediment de reclamació extrajudicial és **gratuït**.

La formalització d'escriptura pública i la inscripció registral que, en el seu cas, pogués derivar-se de l'acord entre l'entitat financera i el consumidor produirà exclusivament els drets aranzelaris notariais i registrals corresponents, de manera respectiva, a un document sense quantia i a una inscripció mínima.

Costes processals

1. Només si el consumidor **refusa** el càlcul de l'import a retornar o declina, per qualsevol motiu, la devolució de l'import i presenta posteriorment una demanda judicial on obtingui una sentència més favorable que l'oferta rebuda de l'entitat, s'imposarà la condemna en costes a l'entitat.
2. Si el consumidor presenta una **demanda judicial** a una entitat de crèdit sense haver acudit al procediment extrajudicial, s'aplicaran les regles que podeu consultar a l'**article 4.2 a) i b)** del [Reial decret llei 1/2017](#).

Procediments judicials en curs

Podeu consultar la **disposició transitòria única** del [Reial decret llei 1/2017](#).

Assessorament

Per assessorar-vos, podeu adreçar-vos a una [Associació de consumidors](#) o al [Servei d'Orientació Jurídica de la Generalitat](#).

Informació complementària

[Sentència del TJUE de 21 de desembre de 2016](#).