

## **7 CLAVES DEL REAL DECRETO-LEY PARA LA DEVOLUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SUELO**

El Consejo de Ministros aprobó el pasado 20 de enero de 2017 el [Real Decreto-Ley de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo](#) que tiene por objeto el establecimiento de un procedimiento extrajudicial, rápido y gratuito, para la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo.

### **¿Cómo se inicia el procedimiento de reclamación previa?**

El Real Decreto obliga a las entidades de crédito a implantar un sistema de reclamación previa a la vía judicial de carácter voluntario y gratuito para el consumidor para reclamar las cantidades indebidamente satisfechas desde 2009 en concepto de intereses de cláusulas suelo. Dicho procedimiento se inicia mediante la reclamación por el consumidor a las entidades de crédito, y seguidamente éstas deberán remitirle un cálculo de las cantidades a devolver. El consumidor deberá manifestar si está de acuerdo o no con dicho cálculo, pudiendo entablar negociaciones con su entidad.

### **¿Cuál es el plazo máximo para llegar a un acuerdo?**

El consumidor y las entidades disponen de un plazo máximo de tres meses para llegar a un acuerdo acerca de la cantidad total a devolver por la entidad, así como para que ésta ponga a disposición del consumidor la cantidad acordada a devolver. Tanto si no se llega un acuerdo en el plazo de tres meses, como si el banco no pone a disposición del cliente las cantidades acordadas a devolver en dicho plazo, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo y el consumidor podrá acudir a la vía judicial.

### **¿Qué ocurre si se interpone una reclamación judicial durante la reclamación previa?**

Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación que nos ocupa, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del proceso hasta que finalice el procedimiento de reclamación previa.

### **¿Hay costas procesales en el procedimiento judicial?**

Si se inicia un procedimiento judicial, solamente si el consumidor rechazase el cálculo de la cantidad a devolver e interpusiera posteriormente demanda judicial en la que obtuviese una sentencia más favorable que la oferta recibida de dicha entidad, se impondrá la condena en costas a esta. Además, en el caso de allanamiento parcial de la entidad de crédito antes de la contestación a la demanda, siempre que consigne la cantidad, solo se le podrá imponer la condena en costas si el consumidor obtuviera una sentencia cuyo resultado económico fuera más favorable que la cantidad consignada.

---

## ¿Qué medidas existen para garantizar la efectividad del Real Decreto-Ley?

Las entidades de crédito deberán adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las previsiones contenidas en el Real Decreto-Ley en el plazo de un mes. A tal fin, deberán disponer de un departamento especializado que deberán poner a disposición de sus clientes en todas las oficinas abiertas al público. Igualmente, deberán facilitar a los clientes tanto en sus oficinas como en su páginas web, la información acerca de la facultad de los consumidores de instar el procedimiento.

## ¿Cómo es la devolución: en efectivo u otra medida compensatoria?

El consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo. En este caso la entidad de crédito deberá suministrarle una valoración que le permita conocer fácilmente el efecto de la medida compensatoria y concederle un plazo de quince días para que manifieste su conformidad. La aceptación de una medida compensatoria requerirá que el consumidor haya recibido información suficiente y adecuada sobre la cantidad a devolver.

## ¿A qué tipo de procedimientos judicial esta sujeto este Real Decreto-Ley?

En los procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor del Real Decreto-Ley, las partes de común acuerdo se podrán someter al procedimiento establecido en el mismo, solicitando la suspensión del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

**Dpto. Derecho Procesal**  
DJV Abogados