

DOSSIER- INFORME

Cláusula Suelo



ADICAE

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

DOSSIER- INFORME

Cláusula Suelo

08/2017

OBSERVATORIO ESTUDIO DE APLICACIÓN DEL RD 1/2017

1.- Introducción

Tras un semestre desde que se aprobó el RD 1/2017, toda vez que se han llevado a cabo los procesos y procedimientos contenidos en el mismo en cuanto a la resolución reclamación previa extrajudicial y en función de las cuestiones recogidas por el Observatorio de Seguimiento y Vigilancia en relación a la aplicación de este mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos puesto en marcha por Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros (ADICAE), junto a la colaboración e información aportada por la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), se ha detectado una serie de abusos sobre los que se ha pretendido en todo momento poner el foco de atención.

Ya han sido denunciados en diversas ocasiones y métodos tanto por esta Asociación como por otras agrupaciones y confederaciones.

Se presenta a continuación un breve resumen de los principales obstáculos a los que se enfrentan las personas afectadas, en relación a la aplicación práctica del RD 1/2017 desde su puesta en marcha:

1.- Reclamaciones denegadas afirmando que sus cláusulas son transparentes y que el cliente tenía conocimiento de ellas.

Las entidades bancarias fundamentan su negativa a llegar a un acuerdo, en el marco del procedimiento extrajudicial, sobre la base de la transparencia de las cláusulas suelo contenidas en sus contratos de préstamo o crédito garantizadas con hipoteca inmobiliaria, con fórmulas como:

- Ibercaja: “*Estas cláusulas...son claras en su tenor y perfectamente lícitas*”
- Banco Popular: “*La cláusula aparece separada y redactada con total claridad*”
- Caja España-Duero: “*La misma (cláusula suelo) está redactada de forma clara, transparente y en términos fácilmente comprensibles*”
- Banco Mare Nostrum: “*La cláusula es sencilla y clara en su expresión gramatical*”
- Caja Rural de Teruel: “*La cláusula en su configuración formal es especialmente transparente*”

Estos argumentos por parte de las entidades, que son inespecíficos e imprecisos respecto a las condiciones y circunstancias de negociación de cada socio/a no tienen en cuenta lo que establece el Tribunal Supremo *“las denominadas cláusulas, si bien superaban el control de transparencia formal a efectos de su inclusión como condición general de los contratos, no superaban en cambio el control de transparencia material exigible en las cláusulas de los contratos suscritos con consumidores, y declaro la nulidad de las cláusulas, pero no de los contratos suscritos con consumidores”*

2.-Conflicto sobre figura del consumidor afectado:

Si bien en el art 2.2 del RD 1/2017 define la figura del consumidor afectado como aquel recogido en el artículo 3 de la Ley de Consumidores y Usuarios:

Artículo 3. Concepto general de consumidor y de usuario.

“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.

Las entidades desestiman las reclamaciones, basándose en que los reclamantes, no actúan como consumidores, sin concretar, ni justificar tal afirmación, llevando a cabo de esta manera desestimaciones arbitrarias y generalizadas sin acudir a fundamentos jurídicos o de hecho para justificar tal desestimación.

3.- Falta de legitimación para acudir al procedimiento extrajudicial por cancelación del Contrato de Hipoteca:

Si el préstamo de un consumidor afectado se encuentra amortizado y cancelado en la actualidad, tal como expresa Caja España Duero en respuestas que da a los consumidores afectados,

“El préstamo/crédito se encuentra amortizado y cancelado en la actualidad, luego Ud carece de legitimación para la presentación de la solicitud”

Este argumento no es motivo para desestimar las reclamaciones, ya que la cancelación y amortización del préstamo no quita la legitimidad al consumidor afectado para reclamar extrajudicialmente la devolución de la cláusula suelo

4.-Rechazo de las reclamaciones por no ser realizadas con el formulario propio de la entidad.

Pese a no existir reglamentación expresa en el RD 1/2017. En algunos casos han indicado a los afectados que el único medio para realizarlo es acudir exclusivamente a su oficina, esta actitud de los entidades aminora y degrada de manera sustancial las

posibilidades de acceso por parte de las personas afectadas al procedimiento de reclamación extrajudicial

5.-Denegación por proceso judicial en curso

El RD 1/2017 en su Disposición transitoria única sobre procedimientos judiciales en curso, establece que:

“En los procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor de este real decreto-ley en los que se dirima una pretensión incluida en su ámbito, ejercida por uno o varios consumidores frente a una entidad de crédito, las partes de común acuerdo se podrán someter al procedimiento establecido en el artículo 3, solicitando la suspensión del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil”

Sin embargo las entidades bancarias, Credifimo, entre otras, deniegan el procedimiento judicial en base a lo siguiente:

“Nos consta que usted, o alguno de los titulares del préstamo, ha interpuesto una demanda judicial contra la entidad con idéntica o similar pretensión. Le rogamos que contacte con su letrado para conocer la solución que Credifimo le está ofreciendo en sede judicial”

Como hemos dicho, este tipo de desestimaciones, son subsanables, y están contempladas en el RD 1/2017, con el objetivo de favorecer acuerdos.

5.- Comunicaciones de oferta sin información suficiente:

Las entidades no cumplen con un requisito básico que establece el RD1/2017 y que se refiere a la reclamación previa:

Artículo 3. Reclamación previa:

2. Recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitirle una comunicación al consumidor desglosando dicho cálculo;

Se observa que las entidades bancarias efectúan ingresos sin oferta previa, como es el caso de Liberbank que ha realizado el ingreso masivo de cantidades por cláusula suelo sin informar a sus afectados (solo por carta indicando que estudiarían su caso y que realizarían el ingreso antes del 15 de marzo).

Los clientes no saben de dónde viene el ingreso y si el mismo es correcto. Popular ha realizado igualmente ingresos sin indicar procedencia. También Abanca ha tenido este tipo de comportamiento. Entidades como EspañaDuero/Unicaja han decidido no devolver ninguna cantidad y solo hacer ofertas reduciendo el diferencial u optando por un tipo fijo.

La negociación u oferta se hace de forma manuscrita en la entidad y sin desglosar cantidades. Otras como EvoBank están realizando ofertas telefónicas urgiendo a aceptarlas para comenzar la devolución. Otras, como Caja Rural de Granada ofrecen

acuerdos comerciales a la baja, además muchas entidades realizan ofertas sin desglosar ni información completa.

6.- Rechazo de reclamación con motivación genérica

Existe una actitud generalizada y sistemática por parte de las entidades bancarias, entre ellas, el BBVA es el caso más claro, y que dice relación con informar a las personas afectadas que se les deniega la reclamación con una carta tipo sin hacerlo motivadamente, tal como establece el RD1/2017: **Artículo 3. Reclamación previa.**

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.

8.- Rechazo por existencia de acuerdos previos

Se ha observado que entidades han alegado la firma de acuerdos previos vinculantes a través de los cuales se negaba la posibilidad de reclamar en el futuro por el mismo motivo, el conocimiento de la aplicación de dicha cláusula. Entidades como BBVA, Caja Rural de Granada, Cajamar o Bantierra, alegan la existencia de estos acuerdos pese a que los consumidores afectados, en muchos casos, no reconocen la existencia de tales acuerdos, y en otros tantos, esos acuerdos se refieren a modificaciones de las condiciones del contrato previos a la interposición de la reclamación extrajudicial.

9.- Denegación por existencia de sentencia firme

Este tipo de motivo, por el que se rechaza la reclamación extrajudicial, se basa en la existencia de sentencia firme, se alude a la sentencia del Tribunal Supremo, la STS 1916/2013 en un sentido positivo como negativo, esto es: por haber sido condenado por esta sentencia no ha lugar la reclamación, como en el caso de BBVA, Cajamar o Abanca.

Y en el otro sentido teniendo en cuenta que dicha sentencia no se les aplicaría y por tanto, tampoco ha lugar a la reclamación por este motivo, situación que entidades tales como Liberbank, Bankia, CaixaBank o Bantierra establecen como motivo de denegación.

10.- Envío de cálculo y ofertas sin desglose ni justificación

Se ha observado que en referencia a las ofertas estas no han sido desglosadas, de forma generalizada, nada claras, con dificultades para conocer el alcance de las mismas con partes en efectivo y otras en amortización (Caja España-Duero y Unicaja especialmente) vulnerando de forma habitual el deber de información del art 3.2 del RD 1/2017.

El consumidor no tiene elementos de análisis suficientes para calcular la idoneidad de la oferta realizada, ni informan sobre el tipo de interés, ni de las cantidades desglosadas a que corresponden

DESGLOSE DATOS INFORME ADICAE APLICACIÓN REAL DECRETO 1/2017

ENTIDAD	ACUERDO	SIN RESPUESTA DEL BANCO	AFECTADO NO ACEPTA OFERTA	BANCO RECHAZA RECLAMACIÓN	TOTAL
ABANCA	2	2	24	101	129
ARQUIA				3	3
BANCA MARCH	2			7	9
BANCA PUEYO				1	1
BANCO CEISS	1		3	25	30
BANCO MARE NOSTRUM	1	1		60	62
BANCO POPULAR	7	8	2	81	98
BANCO SANTANDER				1	1
BANKIA				8	8
BANTIERRA		1		64	65
BBVA	35	2	2	97	136
CAIXA GALICIA	1			9	10
CAIXA GUISSONA				1	1
CAIXA BANK	3	8		60	71
CAIXA ONTIYENT				1	1
CAJA ESPAÑA-DUERO	7	8	9	171	195
CAJA RURAL NAVARRA	5		2	6	13
CAJA RURAL TERUEL				8	8
CAJA RURAL CENTRAL	1	1	3	8	13
CAJA RURAL EXTREMADURA	1	5		14	20
CAJA RURAL GRANADA		1	5	1	8
CAJA RURAL JAÉN				1	1
CAJASUR	1	2	4	24	31
CAJA ALMENDRALEJO	1				1
CAJAMAR	4	4	4	42	54
CAJASIETE				1	1
CEISS				2	2
CREDIFIMO				20	20
DEUTSCHE BANK				1	1
EVO BANCO				2	2
GLOBALCAJA				1	1
IBERCAJA	1	5	2	204	212
KUTXABANK			1	4	5
LA CAIXA		2		2	4
			OFERTA	BANCO RECHAZA	TOTAL

ENTIDAD	ACUERDO	SIN RESPUESTA BANCO	ENGAÑOSA	RECLAMACIÓN	
LIBERBANK	16	21	17	100	154
POPULAR	15	18	4	113	150
SABADELL	5	4	4	22	35
UCI		1		3	4
UNICAJA	3	5	5	59	72
TOTAL	99	86	90	1270	1549

DATOS DEL INFORME REALIZADO POR ADICAE
Principales argumentos de rechazo por parte de las entidades:
Alegan que la Cláusula es transparente.
Por amortización total, cancelación de la hipoteca o prescripción.
Se encuentra en un procedimiento judicial abierto y/o Macrodemanda.
Existe una sentencia por el mismo motivo en firme.
Haber firmado acuerdo previo.
No cumplir requisitos para la devolución.
No hay respuesta.
Atención al cliente ya resolvió. No ha lugar al proceso extrajudicial.
Por existencia de acuerdo previo.
Por no ser considerado consumidor.
Por no tener cláusula suelo o eliminación anteriormente (2013).
Se modificó el contrato, hubo subrogación o novación.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECHAZO SEGÚN LA ENTIDAD.

IBERCAJA

Incidencia:

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Respuestas:

-Nuestra Entidad tiene cláusulas claras en su tenor y lícitas

-El préstamo en el que se fundamenta su hipoteca ha sido cancelado.

-Ambas partes (consumidor y entidad bancaria) debemos reconocer haber explicado y comprendido respectivamente la condiciones de préstamo

BBVA

Incidencia:

Alegan figura consumidor (art 2.2 RD1/2017 “persona física bajo requisitos art 3 Ley consumidores)

Alegan existencia acuerdos previos privados y reconocimiento de aplicación (No se puede negar aplicación art 10 ley consumidores: irrenunciabilidad a derechos del consumidor)

Respuestas:

-Deniegan alegando que es persona jurídica y no física.

-Deniegan advirtiendo que la aplicación de dicho suelo fue consecuencia de acuerdo individualizado, dicho acuerdo se lleva a cabo después de un proceso de negociación en el que el consumidor resulta beneficiado

BANCO POPULAR

Incidencia:

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Alegan cancelación, amortización del préstamo u objeto del mismo no hipotecario

Ofertas de devolución inadecuadas

Respuestas:

-Reclamación no puede ser atendida por no ser un préstamo o crédito,

-No esta vigente, No esta destinado a consumo, No cuenta con garantía de hipoteca inmobiliaria

-Reclamación no puede ser atendida, ya que en su caso no existe un préstamo o crédito vigente, destinado al consumo y con hipoteca inmobiliaria.

-Ofrece las dos vías de devolución (efectivo o aminorar el principal). En el documento se tiene que firmar un recibí y luego queda otro espacio para firmar si está de acuerdo.

BANCO SABADELL

Incidencia

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Respuestas:

-100% ofertan cantidad en metálico y medidas compensatorias, bajando el diferencial y realizando escenarios diferentes, dando a conocer al afectado que de esa forma le devolverían el 100%

-Incluye una cláusula por la que se compromete a no reclamar nunca más ni judicial ni extrajudicialmente.

-Negativa por acuerdos transaccionales

ABANCA

Incidencia:

Realizan ingresos sin aprobación del afectado (art 3.2 y 3.3 “efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y manifestar si el consumidor está de acuerdo con el mismo”)

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo de esta entidad)

Respuestas:

-Devolución pero con unos intereses legales que no corresponden (siempre a su favor).

-Ingresan cantidades sin avisar previamente a los clientes, sin darles la posibilidad de negociar, es abiertamente contraria al objetivo y fundamento del Real Decreto (artículo 3)

-Denegación por sentencia firme.

CAJA ESPAÑA-DUERO

Incidencia:

-Primer oferta de acuerdo extrajudicial a la baja. Si no se acepta, “amenaza” con estudio pormenorizado por parte de asesores externos (asesoría)

-Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Respuestas:

-Está redactada de forma clara, transparente y en términos fácilmente comprensibles

-Por otro lado desestiman peticiones justificándose en la falta de Legitimación ya que el préstamo o crédito se encuentra amortizado y cancelado en la actualidad

CAJA RURAL DE GRANADA

Incidencia

-Primera oferta a través de oferta comercial (Disposición adicional segunda: medidas compensatorias distintas de la devolución del efectivo) y a la baja

-Exigen firma de acuerdos previos a la oferta, con la etiqueta de confidenciales (No se puede negar aplicación art 10 ley consumidores: irrenunciabilidad a derechos del consumidor)

Respuestas:

-Desestima la devolución de las cantidades a través de R.D 1/2017 y ofrece una propuesta comercial fuera del R.D.L. 1/2017 (suponemos que con la finalidad de que luego en el juicio no les condenen en costas al ofrecer una cantidad menor)

-Ofrece a todos los clientes el 75% de la cantidad total a devolver.

-Ofrece firmar de documento previo para sacar de la entidad el documento. No es un recibí por lo que se niegan a firmarlo lo que provoca que se queden sin el acuerdo que te adjunto. El plazo de los 15 días para estudiar la oferta comienza cuando has firmado el acuerdo y lo has sacado de la entidad.

CAJA RURAL DE TERUEL

Incidencia:

-Según sentencia del Tribunal Supremo dictada el 9 de marzo de 2017 recurso de tasación nº 2223/2014 declaró que la cláusula suelo de CAJA RURAL DE TERUEL objeto de litigio de transparencia exigidos por la jurisprudencia, y por tanto, es plenamente válida jurídicamente.

Resumen:

Los afectados que pretenden llegar a una resolución extrajudicial se sienten inquietos y muestran gran incertidumbre respecto a la utilidad de este procedimiento ya que los directivos de esta entidad desincentivan a sus clientes a acudir al procedimiento extrajudicial por esa sentencia ya que el Tribunal Supremo ha desestimado las pretensiones de los que les han demandado, esto se hace antes de valorar los casos particulares de cada cliente de esa entidad

LIBERBANK

Incidencia:

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo)

Realizan ingresos sin aprobación del afectado (art 3.2 y 3.3 “efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y manifestar si el consumidor está de acuerdo con el mismo”)

Respuestas:

-La cláusula suelo de Banco Castilla La Mancha no están afectadas por la jurisprudencia existente en la materia a todos los efectos, ya que el consumidor fue informado a todos los efectos y con claridad sobre dicha cláusula suelo, cumple requisitos de transparencia.

-La entidad y el consumidor han suscrito un acuerdo transaccional que puso fin a cualquier tipo de controversia

CAJAMAR

Incidencia

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo)

Alegan contradicción con la Disposición Transitoria Única (solicitar de mutuo acuerdo suspensión del proceso)

Alegan finalización, amortización o cambio de condiciones del contrato (No se puede negar aplicación art 10 ley consumidores: irrenunciabilidad a derechos del consumidor)

Respuestas:

-Contrato cancelado hace varios años, razón por la que entendemos su reclamación como extemporánea y caducada

-La demanda judicial ya tiene sentencia firme (macrodemanda)

ARQUIA

Incidencia

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Alegan imposibilidad de aceptar la reclamación por el objeto del préstamo hipotecario: hipoteca sobre segunda vivienda o destino para alquiler

Respuestas:

-Denegación por adquisición de la vivienda para alquiler

BANKIA

Incidencia

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo)

Contradican figura consumidor (art 2.2 RD1/2017 "persona física bajo requisitos art 3 Ley consumidores) por cuestión de formación o conocimientos

Respuestas:

-Negativa porque la reclamación ya se ha resuelto ante los tribunales de justicia

-Negativa por estudios superiores o por conocimientos.

CAJA RURAL DE JAÉN

Incidencia

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 "determinadas cláusulas suelo")

Respuestas:

-Denegación por cláusulas transparentes

CAJA RURAL DE GRANADA

Incidencia

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 "determinadas cláusulas suelo")

Pese a ello realizan oferta comercial (Disposición adicional segunda: medidas compensatorias distintas de la devolución del efectivo) y a la baja

Respuestas:

-Rechaza por motivo de no abusividad de sus cláusulas pero ofrece acuerdo comercial informando del total de lo cobrado de más pero haciendo oferta por debajo de dicha cantidad

BMN (Banco Mare Nostrum)

Incidencia

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 "determinadas cláusulas suelo")

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo) y eliminación de cláusula por tanto: no ha lugar la reclamación

Respuestas:

-Las cláusulas eran "sencillas y claras"

-Su petición está fuera del ámbito de aplicación del Real-Decreto

BANCO SANTANDER

Incidencia

No han sido aplicadas cláusulas suelo en sus contratos hipotecarios

Respuestas

-"Tras la revisión de las liquidaciones del contrato le informamos que no se ha aplicado la cláusula suelo"

-Las reclamaciones presentadas por ADICAE son contestadas con acuse de recibo a la persona. Luego, en algún caso la contestación con la negativa nos llega a ADICAE

CAIXABANK**Incidencia:**

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo) y eliminación de cláusula por tanto: no ha lugar la reclamación

Alegan contradicción con la Disposición Transitoria Única (solicitar de mutuo acuerdo suspensión del proceso)

Respuestas:

-”Les consta que se ha puesto una demanda judicial con igual pretensión, le rogamos se ponga en contacto con su letrado para saber que le está ofertando la entidad en Sede Judicial”

-”Con la anterior comunicación se da por concluido el procedimiento Extrajudicial”

BANCA MARCH**Incidencia**

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Respuestas:

-”La cláusula suelo fue negociada por usted de manera individualizada al tiempo de la formalización de la operación”

-Citan Sentencia 171/2017 del TS desestimatoria de falta de transparencia

BANTIERRA**Incidencia**

Alegan conocimiento y claridad de la cláusula (art 1 RD 1/2017 “determinadas cláusulas suelo”)

Alegan existencia de sentencia en firme (STS 1916/2013 nulidad de las cláusulas suelo) y eliminación de cláusula por tanto: no ha lugar la reclamación

Alegan existencia acuerdos previos privados y reconocimiento de aplicación (No se puede negar aplicación art 10 ley consumidores: irrenunciabilidad a derechos del consumidor)

Respuestas

-Deniegan por estar en Demanda con ADICAE

-Por tener acuerdo firmados de rebajas del suelo anteriores

-Les dicen que hay resolución judicial firme y las mismas no existen

MUESTRA DE DOCUMENTACIÓN DE RESPUESTAS RECIBIDAS POR LOS AFECTADOS



De: Clausulas Suelo RD 1-2017 - 00752106 <crs@bancopopular.es>

Fecha: 25/04/2017 14:32 (GMT+01:00)

Asunto: Respuesta a su reclamación al amparo del RDL 1/2017 de cláusula suelo de su contrato 0075

Estimado cliente:

Nos dirigimos a usted para informarle que, en respuesta a su reclamación de fecha 21 de febrero de 2017 referente a la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo de su préstamo/crédito hipotecario, le informamos que dicha reclamación no puede ser atendida, por cuanto en su caso, dadas las circunstancias, el Banco entiende que la cláusula en cuestión no es abusiva, fue negociada y su alcance comprendido. Dicha postura se fundamenta en lo siguiente:

Usted realizó su solicitud de préstamo hipotecario a través de un formulario que tenía a su disposición en la página web de oficinadirecta.com. En el acceso a dicho formulario se le mostraron las condiciones de dicho préstamo y, en concreto, el tipo mínimo asociado a la oferta.

Una vez revisada su solicitud, le remitimos al correo electrónico que usted nos facilitó en el formulario como vía de contacto la siguiente documentación:

- Documento con la aprobación provisional del préstamo, en el que aparecían todas las condiciones financieras de la hipoteca, incluido el tipo mínimo aplicable en el epígrafe "REVISIÓN ANUAL DE INTERESES".
- Folleto Legal Informativo en el que también se especificaba dicho límite mínimo.
- Por último, en ese mismo envío recibió las instrucciones para la formalización de su préstamo, así como diversa documentación imprescindible para la gestión del mismo.

Sin la documentación contenida en dicho correo electrónico no habría sido posible continuar con la tramitación por lo que, indiscutiblemente, usted tuvo que recibirlo para poder seguir con las gestiones.

Posteriormente, a lo largo de todo el proceso tuvo ocasión de comentar las condiciones del préstamo con nuestros gestores telefónicos, resolver dudas, realizar simulaciones de cuotas (para lo que también pusimos a su disposición un simulador en la web).

En la última fase de la gestión, se puso en contacto con usted un gestor de firmas, que le adelantó por correo electrónico, con suficiente anterioridad a la fecha de firma, copia de la oferta vinculante y minuta de la escritura de préstamo para su revisión, en las que la cláusula a la que hace referencia su reclamación aparece separada y redactada con total claridad.

Una vez aclaradas las dudas, se fijó la fecha de firma en la notaría acordada con usted.

Todas las gestiones realizadas con usted se canalizaron a través de llamadas telefónicas o a la dirección de correo electrónico que nos facilitó para este fin.

En definitiva, usted ha sido informado en todo momento, con total claridad y transparencia de las condiciones de su préstamo y, en concreto, del tipo mínimo al que hace referencia en su reclamación. Por lo tanto ponemos en su conocimiento que damos por concluida la reclamación.

Una vez más, queremos agradecerle su confianza y reiterarle nuestro deseo de seguir ofreciéndole, el servicio y la atención que siempre nos ha caracterizado.

Atentamente,

Centro de Reclamación de Cláusulas Suelo

En Zaragoza, a 19 de mayo 2017



Estimados Clientes:

En contestación a su escrito de fecha 02/03/2017, en el que como titulares del préstamo nº 4010646356, solicitaban adherirse al Procedimiento extrajudicial previsto en el RD Ley 1/2017 de 20 de enero, para la reclamación de las cantidades satisfechas por la aplicación de la cláusula que pactaba un límite inferior a la variabilidad del tipo de interés de dicho préstamo, más conocida como "cláusula suelo", dentro del plazo conferido por dicho RD Ley, les informamos que Bantierra considera que NO procede ningún derecho de devolución por este concepto, dado que entre otras razones, esta cuestión ya ha sido decidida por resolución judicial con fuerza de cosa juzgada, tal y como se reconoce en la Jurisprudencia nacional y comunitaria, concretamente a través del Procedimiento Judicial interpuesto por ustedes contra Bantierra, en reclamación de esta misma cuestión.

Aprovechando la ocasión para saludarles atentamente.

CAJA RURAL DE ARAGON SCC

DPTO. ATENCION CLÁUSULAS SUELO



Madrid, 18 de abril de 2017

Referencia: 3012334

Estimado Sr.

Nos dirigimos a usted con relación al escrito que envió a esta entidad sobre la cláusula de limitación a la baja del tipo de interés variable, cláusula suelo del préstamo hipotecario.

Las diferentes sentencias que se han pronunciado sobre la cláusula suelo se refieren en todos los casos a titulares de operaciones concedidas a personas físicas y consumidores en las que la cláusula suelo aplicó, quedando excluidas, por tanto, las reclamaciones de personas jurídicas y de personas físicas que tengan finalidad profesional, o las que la cláusula suelo no aplicó, o las no realizadas por titulares, encontrándose usted en uno de estos casos.

De conformidad con lo anterior, lamentamos no poder atender su petición, debiendo estar las partes a las condiciones contractuales acordadas y formalizadas ante fedatario público en la escritura de préstamo hipotecario.

En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le informamos de la facultad que les asiste de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España. Le remitimos el formulario de presentación ante dicho Organismo.

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España concluirá sobre si considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas financieras, pero, en ningún caso podrá pronunciarse sobre el carácter abusivo de la cláusula, la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, o bien, la declaración de nulidad de un contrato o de algunas de sus cláusulas. Igualmente ese servicio no será competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones deberán ser planteadas, de estimarlo oportuno el reclamante, y quedarán a lo que puedan resolver, en su caso, los Tribunales de Justicia.



Confiando en haber podido aclarar la situación planteada, quedarnos, por nuestra parte, como siempre, a su disposición para resolver cualquier cuestión adicional que necesite trasladarnos, pudiendo dirigirse nuevamente a nosotros.

Atentamente,



Fdo. P.O.: G. Muñiz

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA

Servicio de Atención al Cliente



Motivo: *Reclamación Cláusula Suelo-Techo*

Referencia Interna: 04871627500000362

Préstamo/Crédito hipotecario nº:



En Massamagrell, a 4, de mayo, de 2017

Apreciado/s cliente/s:

En contestación a la reclamación presentada por Ud./s. en fecha 9 de febrero de 2017, con motivo de la aplicación de la cláusula limitativa del tipo de interés (Cláusula suelo-techo) al préstamo/crédito hipotecario indicado al principio (en lo sucesivo el "Préstamo"), reclamación que se ha tramitado en el marco del procedimiento establecido en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y tras un análisis de los hechos, datos y alegaciones por Ud. aportados o que figuran en nuestros archivos, le comunicamos la imposibilidad de atender su petición sobre la base de los motivos que pasamos a exponer, y todo ello sin perjuicio de posibles hechos o circunstancias omitidos o ignorados que en su caso pudieran exigir una nueva valoración.

La entidad entiende que la reclamación no puede ser atendida en consideración a que la cláusula es sencilla y clara en su expresión gramatical, está debidamente ubicada en la sistemática del contrato, y no consta que la misma, en la medida en que se trata de una condición financiera, le fuera impuesta, sino que en sentido contrario fue negociada expresamente ponderando el resto de condiciones financieras del préstamo.

Adicionalmente, también es de señalar lo siguiente:

Su préstamo hipotecario no incluye en el momento actual, tras el acuerdo firmado con la entidad, cláusula suelo o limitativa del tipo de interés por lo que estaría fuera del ámbito de aplicación del RD-Ley 1/2017. Así y tal y como se ha indicado, suscribió un acuerdo con la entidad en el que con una adecuada transparencia y tras una negociación previa, se procedió a la eliminación de mutuo acuerdo de la cláusula limitativa del tipo de interés que desde entonces no está incluida en su préstamo ni ha resultado de aplicación. En consecuencia, estamos ante un contrato fruto de una negociación individual referida expresamente a la cláusula limitativa del tipo de interés.

Muy atentamente.

BANCO MARE NOSTRUM, S.A.

Barcelona, a 13 de abril de 2017



Señor:

En contestación a su reclamación que ha tenido entrada en esta entidad en fecha 21 de Febrero de 2017, en la que solicita se proceda a la inaplicación de la cláusula de limitación del tipo de interés del préstamo hipotecario número 4100GH0439, lamentamos comunicarle que su petición ha sido desestimada.

Una vez analizado su expediente le significamos que:

Como usted conoce, la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo en Sentencia nº 241 de 9 de Mayo de 2013 ha tenido ocasión de pronunciarse sobre las denominadas cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios y ha establecido que las mismas son lícitas, y es razonable que las entidades de crédito las usen, cuando cumplen los requisitos de transparencia exigibles en los contratos celebrados con los consumidores. Dicha sentencia declara a su vez que "su inclusión en los contratos de préstamo a interés variable responde a razones objetivas"; no siendo "inusuales o extravagantes"; y que *"no ha lugar a la retroactividad de esta sentencia, que no afectará a los pagos ya efectuados en la fecha de publicación de esta sentencia."* La Sentencia viene a establecer una nueva definición del requisito de la transparencia en la información a la que vienen obligadas las entidades de crédito con sus clientes consumidores en relación a las denominadas cláusulas suelo, obligando a las mismas a superar unos requisitos de transparencia anteriormente inexistentes, especialmente en cuanto a la fase precontractual de las operaciones.

A nuestro juicio, a pesar del aumento de exigencia de los requisitos de transparencia, la sentencia no llega a delimitar con claridad cuál debería ser el contenido concreto de la transparencia, que circunscribe a un juicio o comprobación individualizada. Cabe decir que el Auto de aclaración de la STS, de fecha 3 de Junio de 2013, no ha supuesto una mayor concreción de dichos requisitos.

En el mismo sentido las sentencias del Pleno de la Sala Primera del Tribunal Supremo de 24 de Octubre de 2014 y 25 de Marzo de 2015 no incorporan una sustancial diferencia, desde el punto de vista práctico, respecto de la anterior resolución en esta materia.

En la misma línea argumental, otros numerosos pronunciamientos judiciales han considerado que la eventual nulidad de las denominadas cláusulas suelo debe analizarse caso a caso, por lo que no caben declaraciones generales sobre su nulidad o carácter abusivo.

Cabe destacar asimismo la reciente Sentencia del Pleno de la Sala Civil del Tribunal Supremo número 367/2016 de 3 de junio, que ha rechazado extender a los pequeños y medianos empresarios la misma protección que aplica a los consumidores. La sentencia establece que los pequeños y medianos empresarios no pueden

reclamar el llamado "control de transparencia". Ese control, sostiene la Sala, está reservado en la ley (Ley de Condiciones Generales de Contratación) a los consumidores, mientras que los empresarios sólo pueden acogerse al mucho menos protector Código Civil.

En consecuencia con lo expuesto hasta el momento, quedarían excluidos de los efectos de la sentencia los contratos de préstamo hipotecario suscritos con profesionales o clientes que actúen en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, no siendo aplicable, a nuestro juicio, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, vigente a la fecha de formalización del préstamo.

Pues bien, del análisis del expediente se desprende que la finalidad de la operación reclamada fue:

- Adquisición de vivienda como inversión para la obtención de rendimientos procedentes del alquiler.

En su escrito se refiere al carácter abusivo de la cláusula suelo. No podemos compartir tal apreciación desde el momento en que la inclusión de la misma en el contrato no ha resultado cuestionada con anterioridad, y más el mismo fue firmado con intervención de fedatario público, quien lee la escritura y la encuentra conforme y presta su consentimiento. Así pues, usted eran perfectamente conocedor de los términos y el alcance de las cláusulas de la escritura, habiendo aceptado las mismas y sus efectos jurídicos.

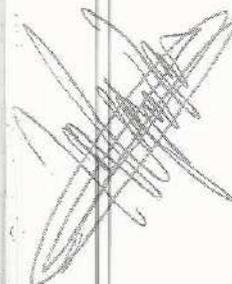
Asimismo según ha tenido conocimiento esta asesoría jurídica, durante las negociaciones previas a la operación el personal de la oficina le informó debidamente de los términos y el alcance de la citada cláusula, cuya redacción es, por cierto, clara, concreta y comprensible, que no presenta una especial complejidad de carácter técnico ni requiere especiales conocimientos bancarios para su comprensión por lo que, en consecuencia, no precisa interpretaciones.

Por último el artículo 1.255 del Código Civil proclama el principio de autonomía de la voluntad de las partes como principio básico en materia de contratación. En consecuencia, tal precepto permite a las partes contratantes establecer aquellos pactos, condiciones y cláusulas que consideren oportunos, sin otra limitación que no resulten contrarios a las leyes, a la moral o al orden público.

Por todo lo expuesto entendemos que la Caja de Arquitectos ha actuado con total transparencia en la formalización del reseñado préstamo hipotecario, por lo que esperamos que los anteriores extremos den cumplida respuesta a la reclamación expresada en su escrito.

Atentamente,

Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito
Asesoría Jurídica Interna



NOMBRE:

NÚMERO DE ACUERDO:

Fecha: 22/05/2017

Asunto: Contestación a su Reclamación de Cláusula Suelo Real
Decreto Ley 1/2017

Estimada/o/s Cliente/s:

Nos ponemos en contacto con usted/es para comunicarle/s que, una vez analizada su reclamación y, en virtud de lo previsto en el artículo 3 punto 2º del Real Decreto Ley 1/2017 de medidas urgentes de protección de consumidores, adjunto le/s remitimos el cálculo de la cantidad correspondiente a la devolución solicitada que ponemos a su disposición.

Le/s comunicamos que, en el supuesto en el que estén usted/es conforme/s con la cantidad que le/s comunicamos, deben pasar ustedes por su oficina habitual al objeto de acordar la devolución y el modo en el que desea/n que se les efectúe la misma.

En el supuesto de que la reclamación se haya planteado por medio de un representante, le/s rogamos que le hagan llegar esta contestación.

Les recordamos que el plazo máximo para llegar al acuerdo de devolución y poner a su disposición la cantidad a devolver es de tres meses a contar desde la fecha en la que efectuaron usted/es su reclamación, teniendo en cuenta que el plazo para las reclamaciones anteriores al 21 de febrero de 2017 comienza en dicha fecha.

Atentamente

CAJA RURAL DE NAVARRA
Órgano de Seguimiento, Control y Evaluación de
Reclamaciones Real Decreto Ley 1/2017



Al amparo del Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, nos presentó una reclamación referente a la cláusula suelo inserta en su préstamo hipotecario número 2109471355. En contestación a dicha reclamación, le comunicamos lo siguiente:

Que hemos revisado detalladamente las circunstancias del expediente de su préstamo y estimamos que no es procedente tal reclamación por los siguientes motivos:

- a) Porque la cláusula suelo en su configuración formal es especialmente transparente, y
- b) Porque el proceso de contratación, y la información previa facilitada a la firma del contrato, cumplieron los requisitos exigidos por la normativa bancaria y de consumidores, así como por las buenas prácticas, resultando de todo ello una información clara, suficiente y comprensible para usted sobre el alcance y las consecuencias que suponía la cláusula suelo estipulada en el referido préstamo.
- c) Recientemente, la **sentencia del Tribunal Supremo** dictada el 9 de marzo de 2017 (recurso de casación nº 2223/2014) declaró que la cláusula suelo de CAJA RURAL DE TERUEL objeto de litigio (expediente de análogas circunstancias al suyo) cumple los requisitos de transparencia exigidos por la jurisprudencia, y por tanto, es plenamente válida jurídicamente,

Todo ello supone la imposibilidad, por parte de esta entidad, de acceder a su petición, y por tanto, damos por concluido el procedimiento extrajudicial establecido en el citado Real Decreto Ley 1/2017.



CAJA RURAL DE TERUEL



Al amparo del Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, nos presentó una reclamación referente a la cláusula suelo inserta en su préstamo hipotecario número 2109471355. En contestación a dicha reclamación, le comunicamos lo siguiente:

Que hemos revisado detalladamente las circunstancias del expediente de su préstamo y estimamos que no es procedente tal reclamación por los siguientes motivos:

- a) Porque la cláusula suelo en su configuración formal es especialmente transparente, y
- b) Porque el proceso de contratación, y la información previa facilitada a la firma del contrato, cumplieron los requisitos exigidos por la normativa bancaria y de consumidores, así como por las buenas prácticas, resultando de todo ello una información clara, suficiente y comprensible para usted sobre el alcance y las consecuencias que suponía la cláusula suelo estipulada en el referido préstamo.
- c) Recientemente, la **sentencia del Tribunal Supremo** dictada el 9 de marzo de 2017 (recurso de casación nº 2223/2014) declaró que la cláusula suelo de CAJA RURAL DE TERUEL objeto de litigio (expediente de análogas circunstancias al suyo) cumple los requisitos de transparencia exigidos por la jurisprudencia, y por tanto, es plenamente válida jurídicamente,

Todo ello supone la imposibilidad, por parte de esta entidad, de acceder a su petición, y por tanto, damos por concluido el procedimiento extrajudicial establecido en el citado Real Decreto Ley 1/2017.



CAJA RURAL DE TERUEL

Madrid, 3 de marzo de 2017

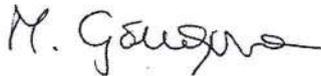
Estimado señor

Damos respuesta al escrito recibido en el Servicio de Atención al Cliente en el que nos manifiesta su disconformidad con la resolución a su reclamación extrajudicial en relación con la cláusula suelo de su préstamo número 1465671198, comunicada por su oficina.

En primer lugar, indicarle que este expediente se ha tramitado de acuerdo a lo dispuesto en la normativa bancaria sobre los departamentos y servicios de atención al cliente¹ y el defensor del cliente de entidades financieras.

Tras revisar nuevamente su expediente le comunicamos que, como ya le ha informado su oficina, en su caso particular, no corresponde acceder a su solicitud, al haber sido resuelta su reclamación ante los Tribunales de Justicia.

Reciba un cordial saludo



Marta Góngora Otegui
Directora del Servicio de Atención al Cliente

¹ De conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, se admitió a trámite la presente reclamación (ref.: 170208803DC MBAR), recabándose los oportunos informes y documentos que nos han permitido analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, debemos señalar que este Servicio de Atención al Cliente únicamente puede basar sus resoluciones en la normativa vigente, en los contratos suscritos y en aquellos documentos aportados por las partes y manifestaciones aceptadas reciprocamente y no controvertidas. En caso de disconformidad con nuestra resolución puede usted acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, presentando el correspondiente formulario que puede solicitar en nuestras oficinas u obtener directamente del apartado de Atención al Cliente de nuestra página web: www.bankia.es

Protección de Datos: Los datos contenidos en este escrito serán objeto de tratamiento por el Servicio de Atención al Cliente e incorporados a sus ficheros con la finalidad de gestionar la queja o reclamación, siendo sus cesionarios aquellas empresas del Grupo que puedan verse implicadas por la tramitación y exclusivamente para la finalidad descrita. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, revocación sin efectos retroactivos, cancelación y oposición sobre los datos, podrá remitirse escrito a este Servicio a través de correo no electrónico y depositarlo en cualquier oficina de Bankia, S.A.



Mengíbar, a 01 de junio de 2017

Expediente núm. L-309-17.004

Estimado cliente:

Dando cumplimiento a lo establecido por el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, esta Entidad pone de manifiesto lo siguiente:

Que ha recibido su reclamación de fecha 02/03/2017 referente a la cláusula suelo inserta en el préstamo hipotecario número le fecha 23/10/2006.

Que hemos revisado detalladamente las circunstancias del expediente de su préstamo hipotecario y estimamos que no es procedente tal reclamación por los siguientes motivos:

- a) Porque la cláusula suelo en su configuración es especialmente transparente, y
- b) Porque el proceso de contratación y la información previa a la firma del contrato cumplieron los requisitos exigidos por la normativa de aplicación bancaria y de consumidores, así como por las buenas prácticas, con información clara, suficiente y comprensible del alcance e impacto para usted de la cláusula suelo en la operación concreta por la que reclama.

Todo ello supone la imposibilidad por parte de esta entidad de acceder a su petición y por tanto damos por concluido el procedimiento extrajudicial establecido en el citado Real Decreto Ley 1/2017.

Atentamente.



Manuel Iglesias Cobo
Servicio Especializado Cláusula Suelo

Zaragoza, 07 de Abril de 2017

Muy Sr/a. Nuestro/a:

Hemos recibido en este Servicio especializado, creado para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 1/2017 de 20 de enero, su reclamación relativa al contrato de préstamo con garantía hipotecaria que suscribió en su día con Caja 3 (Caja Badajoz, Caja Círculo y Caja Inmaculada) hoy integrada en Ibercaja Banco S.A.

En el caso de nuestra Entidad, estas cláusulas que limitaban la variabilidad del tipo de interés remuneratorio al alza o a la baja, son claras en su tenor y perfectamente lícitas en cuanto a su contenido, por lo que sólo en aquellos casos que no fueron debidamente explicadas e informadas pueden ser declaradas nulas.

En su caso particular, el préstamo en que fundamenta su reclamación se encuentra, al día de la fecha, cancelado. Por ello, parece consecuente que, al haber quedado extinguido aquel contrato, no quepa pedir la nulidad de algo que ya no existe. Además, los antecedentes existentes en la Entidad nos llevan a concluir que la información que le facilitamos durante el estudio y tramitación de dicha operación de crédito fue correcta y suficiente y, en consecuencia, fue consciente de la existencia y términos de dichos límites de variabilidad del tipo de interés y de su trascendencia económica.

Ambas partes debemos reconocer haber explicado y comprendido, respectivamente, dichas condiciones. Creemos firmemente en la buena fe con que ambos actuamos y en la bondad de lo realizado desde que nos planteó la operación crediticia hasta su término.

Todo lo anterior confiamos le conduzca a comprender los motivos que nos llevan a desestimar su reclamación.

Finalmente reiterarle que esta Entidad está y continuará estando dispuesta a acompañarle en sus necesidades financieras, y a negociar y adaptar en cada momento el precio de los servicios que nos demande.

Atentamente,

SERVICIO DE RECLAMACIONES SOBRE CLÁUSULAS SUELO

Ref: 1716664

En ALMERIA a 10 de mayo de 2017

Asunto: CONTESTACIÓN RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL CLÁUSULA SUELO. ¹

Préstamos y/o Créditos Hipotecarios objeto de la reclamación:

?

Estimado/s Sr./es.:

En contestación a su reclamación, al amparo del procedimiento extrajudicial del RD-ley 1/2017, de 20 de enero, de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, sobre devolución de intereses devengados y satisfechos por la aplicación de la cláusula suelo respecto del contrato de préstamo y/o crédito hipotecario formalizado con esta Entidad indicado en el encabezado de esta comunicación, le/s comunicamos que esta Entidad no puede atender dicha reclamación por el motivo expuesto a continuación.

Como usted conoce, existe ya sentencia firme dictada en el procedimiento judicial incoado por usted frente a esta Entidad, a la que esta Entidad esta dando debido cumplimiento, en los términos acordados en dicha sentencia, no procediendo nueva reclamación.

Esta Entidad le comunicará las actuaciones realizadas en cumplimiento de dicha sentencia para su conocimiento.

Aprovechamos la ocasión para saludarle/s atentamente.

**Grupo Cooperativo Cajamar
Departamento Reclamación Real Decreto Cláusula Suelo**

¹ Le recordamos que el procedimiento previsto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo lo está, únicamente, para responder a reclamaciones sobre devolución de cantidades cobradas en aplicación de cláusula suelo, y no para otras materias, estando a su disposición, para estos últimos casos, las vías para poder dirigirse a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Nº Contrato: _____

Muy Sr/a nuestro/a,

Nos dirigimos a Usted en contestación a su escrito de miércoles, 08 de marzo de 2017, por el que nos dirige reclamación al amparo del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo (en adelante RDL).

A tal efecto, de conformidad con lo establecido en el referido RDL, ponemos a su disposición como Anexo I el cálculo de intereses abonados por Usted como consecuencia de la aplicación de la cláusula limitativa del tipo de interés contenida en su contrato con indicación de las cantidades correspondientes en concepto de intereses que por la presente esta entidad propone devolver de la forma recogida en el documento que se acompaña como Anexo II con el nombre "Información de la cantidad a devolver, medida compensatoria ofrecida y valoración económica de la misma".

En el caso de que Usted esté de acuerdo con el cálculo y propuesta realizada ruego nos lo comunique en el plazo de quince (15) días establecido en el RDL, al objeto de suscribir el acuerdo correspondiente.

Atentamente,

En BILBAO a viernes, 26 de mayo de 2017

ENTIDAD FIRMANTE: BANCO DE SABADELL, S.A.
p.p.

Recibido:

Fdo:

FECHA	Nº CONTRATO PRÉSTAMO/CRÉDITO	Nº RECLAMACIÓN
NOKMSKOMNT		OSURUOPSV

Estimado/a cliente:

Por la presente le/s comunicamos que, tras realizar el oportuno análisis y estudio de su reclamación de cláusula suelo realizada a través del cauce extrajudicial previsto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, BANCA MARCH, S.A. rechaza su solicitud por considerar que la cláusula suelo fue negociada individualmente por usted/es al tiempo de la formalización de la operación.

Esta afirmación no es genérica ni gratuita toda vez que el tipo correspondiente al suelo que le/s fue aplicado era inferior al generalmente aplicado en esos momentos por BANCA MARCH para la concesión de este tipo de riesgos.

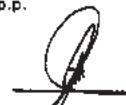
Sobre esta cuestión es importante destacar la reciente sentencia dictada el pasado 7 de marzo de 2017 por nuestro Tribunal Supremo (sentencia 171/2017) que desestima una demanda de cláusula suelo en base a una argumentación centrada en dos aspectos que se cumplen en el caso que nos ocupa: el que la cláusula no se encuentra enmascarada entre una multitud de datos y el hecho de que la misma había sido negociada con los prestatarios, siendo especialmente relevante para acreditar esta última circunstancia el que se pactase un suelo inferior al normalmente establecido por la entidad financiera.

Con independencia de lo que acabamos de manifestarle/s, aprovechamos la ocasión para recordar, a mayor abundamiento, que nuestro Tribunal Supremo en ningún momento ha declarado que la cláusula suelo fuese ilegal. En efecto, dicho Tribunal, en su importante sentencia de 9 de mayo de 2013 (así como las posteriores dictadas sobre esta específica cuestión) declaró que la cláusula suelo no es abusiva, ya que su inclusión en los contratos de préstamo hipotecario con tipo de interés variable responde a razones objetivas, siendo causas de su utilización el coste del dinero, que está constituido mayoritariamente por recursos minoristas (depósitos a la vista y a plazo), con elevada inelasticidad a la baja a partir de determinado nivel del precio del dinero, y los gastos de estructura necesarios para producir y administrar los préstamos, que son independientes del precio del dinero. Fueron, por tanto, estas razones objetivas las que llevaron a los bancos a introducir dicha cláusula en sus contratos de préstamo hipotecario con tipo de interés variable.

Que la cláusula suelo no es una cláusula abusiva fue confirmado, además, por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, cuyo artículo 6º exige que en determinados casos (entre ellos, los que estipulen limitaciones a la variabilidad del tipo de interés, del tipo de las cláusulas suelo y techo, en los cuales el límite de variabilidad a la baja sea inferior al límite de variabilidad al alza), la escritura pública de hipoteca incluya una expresión manuscrita por la que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato: es obvio que, si la Ley menciona estas cláusulas, será porque no son abusivas.

Atentamente,

Banca March, S.A.
P.P.





Avda. Don Bosco, 2
18006 GRANADA
Tfno. 958 242 400
Fax 958 242 424
www.cajaruralgranada.es

ACUERDO PAGO PARCIAL TRAS DESESTIMACIÓN RECLAMACIÓN

Propuesta comercial fuera del RDL 1/2017 de 20 de enero.

DE UNA PARTE:

CAJA RURAL DE GRANADA, SDAD. COOP. DE CRÉDITO, con domicilio social en Avda. D. Bosco nº2 Granada, representado en este acto por _____, con DNI nº _____, en adelante la CAJA.

Y DE OTRA TODOS LOS TITULARES DEL PRESTAMO: Nº fecha 31/03/2017 :

mayores de edad, actuando en su propio nombre y representación, en adelante el PRESTATARIO.

En adelante, el Prestatario y La Caja podrán ser referidos conjuntamente como "las Partes".

Las partes, en la condición en la que intervienen, se reconocen plena capacidad y facultades suficientes para el otorgamiento del presente ACUERDO, a cuyo efecto,

EXPONEN

I.- Que el Prestatario tiene formalizado con la Caja un préstamo hipotecario con nº

II.- En el préstamo las partes pactaron el establecimiento de un límite mínimo a la variación del tipo de interés (en adelante, la "cláusula suelo").

III.- Que el Prestatario está perfectamente informado de la problemática surgida con las cláusulas suelo, incluida la actual tendencia jurisprudencial favorable a la eliminación de las no consideradas comercializadas de forma transparente y el derecho a la retroactividad total en este supuesto.

IV.- Que el Prestatario ha sido informado por la Caja de la creación de un Servicio de Reclamación de las Cláusulas Suelo, de conformidad con lo que prevé el Real Decreto Ley 1/20017 de MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO.

V.- Que con fecha 17/04/2017 el Prestatario efectuó una reclamación al amparo del Real Decreto Ley 1/2017 anteriormente indicado.

VI.- Esta entidad, tras haber revisado detalladamente las circunstancias del expediente de su préstamo ha estimado que la cláusula suelo es válida por los siguientes motivos:

- a) Porque la cláusula suelo en su configuración es especialmente transparente, y
- b) Porque el proceso de contratación y la información previa a la firma del contrato cumplieron los requisitos exigidos por la normativa de aplicación bancaria y de consumidores, así como por las buenas prácticas, con información clara, suficiente y comprensible del alcance e impacto para el Prestatario de la cláusula suelo en la operación concreta por la que reclama.

Lo anterior ha determinado la imposibilidad por parte de esta entidad de atender a la petición del

Prestatario, con la consiguiente denegación de la reclamación recibida, dando por concluido, el procedimiento extrajudicial establecido en el citado RDL 1/2017.

VII.-Que tras lo expuesto, el Prestatario ha sido informado que el importe de la aplicación de la cláusula suelo, desde su inicio, asciende a 24.407,55 euros (según ANEXO 1-Cuadro de amortización del préstamo comparativo CON y SIN cláusula suelo), no obstante lo anterior, esta entidad, por motivos estrictamente comerciales, como consecuencia de la coyuntura actual y competencia de mercado, ha decidido dejar sin efecto la referida cláusula suelo y/o proceder a la devolución al Prestatario de un importe igual a 18.305,66 euros.

VIII.- Que, aceptada la oferta de la Caja por parte del Prestatario, las Partes están interesadas en plasmar un acuerdo definitivo sobre este asunto y, a tal fin, acuerdan las siguientes

ESTIPULACIONES

PRIMERA: En virtud del presente Acuerdo, la CAJA acuerda devolver en este acto al Prestatario el importe de 18.305,66 euros mediante: (elegir poniendo una X donde desee el prestatario/s):

 Parte mediante abono en la cuenta operativa asociada en un importe de 11.994,39 euros, y el resto, por importe de 6.311,27 euros, como minoración directa del principal pendiente de amortización del préstamo a la fecha 02/03/2017.

 Mediante abono en la cuenta operativa asociada de la totalidad de dicho importe 18.305,66 euros.

SEGUNDA: Con la firma del Acuerdo, el Prestatario se da por satisfecho de la reclamación planteada y, las partes declaran que nada más tienen que reclamarse entre sí respecto de la cláusula suelo. Por tanto, **el Prestatario renuncia a reclamar cualquier concepto relativo a dicha cláusula**, así como a entablar reclamaciones extrajudiciales o acciones judiciales con dicho objeto, tanto en acciones individuales como en las derivadas de cualquier acción de carácter general o difuso.

TERCERA: Se acuerda como pacto esencial del presente Acuerdo que las Partes guarden la más estricta confidencialidad tanto respecto de los datos personales de los implicados, como de su contenido y las razones que lo han motivado, y a no revelar esta información a terceros, salvo en los casos que se pactan en la siguiente estipulación.

CUARTA: El Prestatario ha sido informado por la Caja de que el abono que se realiza en virtud de lo pactado en el presente contrato **puede generar obligaciones tributarias** para el mismo y obligaciones de información para la Caja a las autoridades fiscales.

QUINTA: Cualquiera de las partes podrá solicitar la elevación a documento público del presente contrato, con gastos a cargo de quien lo solicite.

SEXTA: Las partes dejan subsistente la escritura de préstamo en todas las demás cláusulas y estipulaciones originales, que permanecen inalteradas.

Y para que así conste y sea cumplido de buena fe, se firma el presente documento por duplicado, en el lugar y fecha indicados.

En , _____ a _____

EL/LOS PRESTATARIOS

**LA CAJA
P.P.**

Liberbank

Banco de Castilla-La Mancha

MADRID, a 03 de mayo de 2017.

Ref.ª Préstamo nº 29 de Noviembre de 2006

Estimado/s Sr/s.

En relación con la reclamación formulada por usted/es por causa del préstamo de referencia al amparo del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo solicitando (i) la supresión de la misma y (ii) la devolución de las cantidades satisfechas por aplicación de la cláusula suelo en el préstamo de referencia, por la presente le/s informamos que, no podemos acceder a su solicitud por los siguientes motivos:

- Entendemos que las cláusulas suelo de Banco de Castilla-La Mancha, S.A. no están afectadas por la doctrina jurisprudencial existente en la materia.
- Particularmente consideramos que, la cláusula suelo del préstamo de referencia es válida a todos los efectos por cuanto usted/es fue/fueron informado/s con claridad sobre dicha cláusula y sus efectos, cumpliéndose (i) con los requisitos de información prescritos por la normativa aplicable en el momento de la formalización del préstamo del que trae causa su reclamación y (ii) con los requisitos de transparencia que el Tribunal Supremo ha establecido para que sean consideradas válidas.

Sin perjuicio de lo expuesto, y siendo en todo momento el propósito de esta Entidad seguir desarrollando una relación comercial con usted/es como hasta la fecha, así como evitar un posible conflicto judicial con los inconvenientes de todo orden que de ello se derivaría, el Banco estaría dispuesto a negociar un acuerdo individualizado con usted/es, que sea satisfactorio para ambas partes, para lo cual le/s emplazamos a personarse en su oficina de Banco de Castilla-La Mancha, S.A..

Quedamos a su disposición
Atentamente,

Fdo.
P.P. Banco de Castilla-La Mancha, S.A.

Recibi y conforme

Fdo.

Fdo.

MCD-INT0026

Para el Cliente / Para la Oficina

NOVACIÓN DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO NÚMERO [REDACTED] Y TRANSACCIÓN SOBRE LAS CANTIDADES PERCIBIDAS POR EFECTO DE LAS CLÁUSULAS LIMITATIVAS LA VARIABILIDAD DE LOS TIPOS DE INTERÉS

En MADRID, a 03 de mayo de 2017.

REUNIDOS

De una parte,

Don Francisco José Rodríguez Ortega, con NIF 51682358R, en nombre y representación de BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A., con domicilio social en Cuenca, c/ Parque de San Julián nº 20, y CIF A15011489.

De otra parte,

EXPONEN:

I. - Que D./Dña [REDACTED] son titulares en BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. del préstamo hipotecario referido en el encabezamiento, formalizado con fecha 29 de Noviembre de 2006, por un principal de 140177,12 Euros, en virtud de escritura pública autorizada por el Notario de MADRID, D. JAVIER DE LUCAS Y CADENAS, con el número 4005 de su protocolo, con las condiciones y garantías allí establecidas, que por conocidas, se dan por reproducidas en mérito a la brevedad.

II. - Que las partes aquí reunidas por ser de su interés han negociado de forma libre y voluntaria el presente acuerdo que, de forma satisfactoria pone fin de forma definitiva a la controversia existente entre ambas respecto a las limitaciones a la variación del tipo de interés ordinario a las que estaba sujeto el préstamo objeto de la presente novación.

III. - Que de conformidad con lo expuesto en el párrafo anterior las partes aquí reunidas han convenido la modificación del referido préstamo a los efectos de eliminar las limitaciones a la variación del tipo de interés ordinario que le resultan de aplicación, así como en orden a la compensación por la parte prestamista a la prestataria de determinadas cantidades percibidas por efecto de la aplicación de la cláusula limitativa de la variabilidad del tipo de interés ordinario, lo cual se lleva a término conforme a las siguientes.

ESTIPULACIONES

PRIMERA: ELIMINACIÓN DE LAS LIMITACIONES A LA VARIABILIDAD DEL TIPO DE INTERÉS ORDINARIO

Las partes, con efectos desde la próxima cuota (inclusive) que devengue el préstamo tras la firma de este contrato, convienen en dejar sin efecto el pacto relativo a los tipos de interés mínimo y/o máximo (Cláusulas "Suelo" y "Techo") aplicables al préstamo referido en la exposición durante su fase de interés a tipo variable, de tal modo que el tipo de interés aplicable que resulte de aplicación para cada período de interés de las reglas de variabilidad estipuladas en dicho contrato de préstamo, no estará sujeto a límite alguno (mínimo y/o máximo).

NO DEVENGO DE INTERESES NEGATIVOS.

Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto de que de conformidad con las reglas de variabilidad del tipo de interés aplicable al préstamo, éste resultase para algún período inferior a cero (0), durante esos concretos períodos, no se devengarán intereses a cargo de la PARTE PRESTATARIA. Asimismo, la ENTIDAD no deberá satisfacer a la PARTE PRESTATARIA importe alguno por razón de dicha circunstancia.

SEGUNDA: NOVACIÓN DEL DIFERENCIAL

Las partes pactan, con efectos desde la próxima cuota (inclusive) que devengue el préstamo tras la firma de este

Para el Cliente / Para la Oficina

MOD INT0026

contrato y hasta la fecha de su vencimiento final, modificar, reduciéndolo, el diferencial aplicable al préstamo, quedando establecido en 0,47 puntos porcentuales.

El nuevo diferencial pactado por las partes conforme a lo establecido en el párrafo anterior, sumado al tipo de referencia pactado por las partes en la escritura de préstamo hipotecario referida en la exposición, determinará el tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo.

Asimismo se conviene en que a partir de la fecha de efecto de la presente estipulación, dejarán de resultar aplicables, en su caso, las bonificaciones del diferencial en base a las vinculaciones mantenidas por la parte prestataria con BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. por razón de productos y/o servicios contratados con o a través de BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A..

TERCERA: NOVACIÓN MODIFICATIVA

Permanece en vigor, sin otras modificaciones que las pactadas en la presente escritura el resto del contrato de préstamo con garantía hipotecaria referido en la exposición, que las partes intervinientes ratifican a virtud del presente otorgamiento. Las modificaciones establecidas, en ningún caso se considerarán como novación extintiva del contrato de préstamo, sino como novación modificativa.

CUARTA: TRANSACCIÓN DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES

Las partes acuerdan asimismo que BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. abonará a D./Dña ANTONIO la cantidad total de 3817,98 EUROS (TRES MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE CON NOVENTA Y OCHO), pago que se efectuará en el plazo máximo de 30 días desde la firma del presente acuerdo directamente en el préstamo, en compensación por las cantidades cobradas por efecto de la aplicación de las limitaciones a la variación de los tipos de interés objeto de la presente novación. Igualmente se conviene que la totalidad del referido importe sea destinado a amortizar anticipadamente, hasta donde alcance, el principal pendiente del préstamo. En el caso en el que el préstamo presentara importes vencidos impagados o la parte prestataria mantuviese cualquier otra deuda vencida y exigible con la entidad, la cantidad acordada y especificada al inicio de esta cláusula, se destinará en primer lugar, parcial o totalmente, a satisfacer dichas cantidades, aplicándose en primer lugar a la deuda correspondiente al préstamo. La parte prestataria faculta expresa e irrevocablemente a BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. para efectuar los apuntes contables precisos a tales efectos en el préstamo.

Las cantidades amortizadas tendrán como efecto la reducción de la cuota periódica, manteniéndose la fecha de vencimiento final pactada. salvo en el caso de Préstamos de "cuotas blindada" donde la amortización tendrá como efecto la reducción del plazo. A estos efectos se entienden como préstamos de "cuota blindada" aquellos en que, dentro del límite máximo de duración pactado, podrá modificarse el número de cuotas/pagos de amortización como consecuencia de la variación del tipo de interés con el fin de adaptar el plazo de la operación y mantener fija la cuota comprensiva de capital más intereses.

Las partes dejan constancia expresa de que reducción del diferencial recogida en la estipulación Segunda junto con el reembolso pactado en la presente, es el concreto modo convenido por las mismas para compensar por parte de BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. a la parte prestataria las cantidades percibidas por efecto de la aplicación de las limitaciones a la variación de los tipos de interés, teniendo dichos actos naturaleza transaccional a todos los efectos, sin que nada más pueda reclamar la parte prestataria por dicha causa.

QUINTA: ELEVACIÓN A ESCRITURA PÚBLICA

El presente contrato podrá ser elevado a escritura pública a interés de cualquiera de las partes, siendo los gastos e impuestos que se ocasionen por tal motivo, a cargo de la parte que lo solicite.

SEXTA: COMPROMISO Y MANIFESTACIONES DE LA PARTE PRESTATARIA

Para el otorgamiento del presente contrato de novación son **CONDICIONES ESENCIALES:**

- A) La naturaleza transaccional del presente acuerdo a todos los efectos, en virtud de lo cual la parte Prestataria, de forma libre, voluntaria e irrevocable, se compromete frente a BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. a no instar en el futuro cualquier reclamación, ya sea judicial o extrajudicial, que guarde relación con la operación financiera objeto de la presente novación y particularmente con las limitaciones a la variabilidad del tipo de interés ordinario (el tipo mínimo

y/o máximo, cláusula "suelo" y "techo") pactadas en el referido contrato de préstamo y que han dejado de tener aplicación por medio del presente.

- B) Que la parte Prestataria se da por resarcida en todo punto en virtud del presente acuerdo de los efectos derivados para con ella (La parte Prestataria) de la aplicación hasta la fecha de hoy de las limitaciones a la variabilidad del tipo de interés ordinario.
- C) Igualmente, en consonancia con lo dispuesto en la letra A) anterior y la naturaleza transaccional del presente acuerdo, si la parte prestataria mantuviese cursada en la actualidad algún tipo de reclamación, ya sea judicial o extrajudicial, relativa a dicha cuestión, se obliga a presentar de modo inmediato el correspondiente escrito de desistimiento en el Juzgado con la conformidad de BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A.. En el supuesto de reclamación extrajudicial, dicho desistimiento se entenderá cursado por medio de la firma del presente contrato.
- D) Que la parte prestataria reconoce haber sido informada de que las medidas complementarias acordadas, pueden generar obligaciones tributarias y que estas se comunicarán a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.
- E) Igualmente la parte prestataria manifiesta que:
- Conoce y ha sido informada de la sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea con fecha 21 de diciembre de 2016, conforme a la cual, de ser declarada abusiva la cláusula de limitación a la variabilidad del tipo de interés ordinario, tiene como consecuencia el restablecimiento de la situación en la que se encontraría el consumidor de no haber existido dicha cláusula.
 - Conozco y he sido informado de forma clara y expresa por la Entidad Prestamista (i) que mi préstamo establecía limitaciones a la variabilidad del tipo de interés, las cuales quedan sin efecto en virtud del presente acuerdo salvo lo dispuesto respecto al "No devengo de Intereses Negativos" en la estipulación Primera del presente contrato y (ii) así como de los efectos que se derivaban de dichas limitaciones.

SÉPTIMA:

Las partes contratantes expresamente reconocen y declaran haber conocido con antelación suficiente a la celebración del presente contrato, negociado y aceptado íntegramente cuantas cláusulas aparecen incorporadas en el mismo, así como haber recibido las explicaciones necesarias para comprender y evaluar las mismas, especialmente sus consecuencias económicas.

OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD

Todos los firmantes se comprometen a guardar confidencialidad sobre los términos y condiciones del presente acuerdo, salvo en aquellos casos en que vengan obligadas a facilitar dicha información conforme a la legislación vigente. El incumplimiento de esta obligación facultará a la parte no incumplidora para instar la consiguiente reclamación por daños y perjuicios.

Que D./Dña. [redacted] es titular de una operación de financiación con garantía hipotecaria que a continuación se detalla (en adelante, la Operación) a tipo de interés variable.

Nº de contrato: [redacted]

Que D./Dña. [redacted] ha planteado una reclamación extrajudicial ante el Banco al amparo del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo con relación a la cláusula de limitación a la variabilidad a la baja del tipo de interés de la Operación (cláusula suelo).

Que, siendo conocedor D./Dña. [redacted] del contenido, términos y derechos previstos en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo, tras el examen y análisis con el Banco de las circunstancias concurrentes en su caso en la contratación de dicha Operación y concretamente por lo que respecta a la incorporación de la citada cláusula suelo el Cliente ha decidido desistir y dejar sin efecto la referida reclamación.

Que como consecuencia de lo anterior D./Dña. [redacted] solicita el desistimiento de la citada reclamación extrajudicial presentada ante el Banco al amparo del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo y que se deje sin efecto la misma.

Y para que así conste, firma el presente documento en MADRID, a miércoles, 19 de julio de 2017 .

Segundo.- El resto de las cláusulas convenidas en la Operación indicada no quedan modificadas o alteradas por este documento.

Tercero.- Como consecuencia del presente Acuerdo el Cliente se compromete a no presentar o ejercitar de cualquier otra forma ninguna acción o reclamación extrajudicial, administrativa o judicial o, en su caso, a desistir de cualquier reclamación de cualquier tipo interpuesta contra el Banco (y, de ser necesario, a ratificar tal desistimiento) relacionada con la cláusula de limitación a la variación de los tipos de interés de la referida Operación.

Cuarto.- Las partes se obligan a mantener en la más estricta confidencialidad y a no hacer público el presente Acuerdo ni sus condiciones ni la información contenida en o relativa al mismo, salvo que sea requerido por una autoridad pública o sea necesario a los efectos previstos en el pacto anterior, asumiendo las partes que el presente Acuerdo constituye un acuerdo comercial, a título meramente individual y que las condiciones pactadas derivan de su relación preferente y de confianza con la entidad.

Quinto.- Con la firma del presente Acuerdo las partes asumen el contenido y todos los efectos legales que puedan derivarse del mismo, dando su plena ratificación y conformidad con relación a las estipulaciones contractualmente establecidas en el presente Acuerdo y las establecidas en la escritura de la Operación con relación al objeto del presente Acuerdo. Así mismo, el Cliente da conformidad a las liquidaciones de la Operación Hipotecaria practicadas por el Banco hasta la fecha del presente documento con aplicación de dicho límite a la variación, obligándose a nada más pedir ni reclamar por dicho concepto.

Advertencias:

- El Cliente tiene derecho a disponer de un ejemplar del Acuerdo y a obtener una información adecuada e información completa sobre los términos y condiciones del presente Acuerdo, todo ello con la antelación suficiente previo a la firma del mismo. En consecuencia, el Cliente sólo debe proceder a la firma del presente acuerdo en el caso de considerar que se han cumplido tales circunstancias de manera suficiente y adecuada a sus intereses, situación o necesidades, teniendo derecho en cualquier caso a solicitar las explicaciones que considere necesarias y a obtener el apoyo o asesoramiento externo que en su caso estime oportuno.

- Las devoluciones de cantidades acordadas pueden generar obligaciones tributarias. El Banco tiene el deber de comunicar a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

Y en prueba de conformidad y aceptación, las partes firman el presente Acuerdo, por triplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y la fecha al principio indicados, reconociendo el Cliente haber recibido copia del mismo.

BANCO DE SABADELL, S.A.

p.p.

Asunción Pardo Tapia
Directora

Unidad de Reclamaciones por Cláusula Suelo

Madrid, a 8 de mayo de 2017

Ref.: Nuestro número de Registro 17/051842WM

Estimada Sra. Villaverde:

Contestamos al escrito que nos dirige ADICAE y en el que nos reclama la devolución de los intereses abonados por aplicación de la denominada cláusula suelo. Tras la revisión de las liquidaciones del contrato le informamos que no se le ha aplicado dicha cláusula, por lo que no procede ningún abono.

Cualquier aclaración al respecto de este asunto será oportunamente atendida por nuestro Servicio de Reclamaciones a través del correo electrónico clausulasuelo@gruposantander.es.

En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le informamos de la facultad que le asiste de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España. Para ello puede usted utilizar el formulario de presentación ante dicho Organismo, al que puede acceder en la página web de nuestra Entidad www.bancosantander.es, entrando en Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (parte inferior de la página)/Formulario Banco de España.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle muy atentamente,

P.D.

