

## **INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE RECLAMACIÓN RELATIVO A CLÁUSULAS SUELO**

### **INTRODUCCIÓN**

El Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (RD-Ley 1/2017), pretende avanzar en las medidas dirigidas a la protección a los consumidores, estableciendo un cauce que les facilite la posibilidad de llegar a acuerdos extrajudiciales con las entidades de crédito con las que tienen suscrito un préstamo o crédito con garantía de hipoteca inmobiliaria que incluya una cláusula suelo.

Los clientes de LABORAL KUTXA que reúnan la condición de consumidores y deseen acogerse al sistema de reclamación previa establecido en el citado RD-Ley 1/2017 podrán hacerlo a través del procedimiento indicado en este apartado.

### **SERVICIO DE RECLAMACIÓN DE CLÁUSULAS SUELO**

Al efecto de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 1/2017, LABORAL KUTXA ha creado un Servicio de Reclamaciones de Cláusulas Suelo para atender las reclamaciones que puedan realizar los consumidores en el ámbito de aplicación del Real Decreto-Ley.

Estas reclamaciones, de carácter voluntario para los consumidores y de obligada atención para las entidades bancarias, serán atendidas y resueltas por el Servicio de Reclamaciones de Cláusulas Suelo de LABORAL KUTXA en el plazo máximo de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación.

### **PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD**

Dirigir un escrito de reclamación firmado al Servicio de Reclamaciones de Cláusulas Suelo, indicando, además de las consideraciones o motivos que estime para su reclamación, los datos identificativos del reclamante (nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto –en su caso–), así como el número de préstamo al que se refiere la reclamación.

Para agilizar los trámites le recomendamos que aporte igualmente cualquier documentación relevante que obre en su poder y dé soporte a su reclamación.

**Se recomienda presentar el escrito en su oficina habitual de LABORAL KUTXA, dirigido a:**

## **LABORAL KUTXA**

### **Servicio de Reclamaciones de Cláusulas Suelo.**

Paseo José María Arizmendiarrreta, s/n

20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)

[Email: reclamacionsuelos@laboralkutxa.com](mailto:reclamacionsuelos@laboralkutxa.com)

### **ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN Y PLAZOS**

Recibida la reclamación, LABORAL KUTXA enviará al cliente un acuse de recibo a los efectos de cómputo de plazos y, en su caso, le solicitará más información para proceder a analizar la reclamación.

Si algún cliente tuviera más de un préstamo en esta situación, deberá presentar una reclamación por cada préstamo.

Si la reclamación no es procedente, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión de la Entidad, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento.

Si la reclamación es procedente, LABORAL KUTXA efectuará un cálculo de la cantidad a devolver y remitirá al cliente una comunicación desglosando dicho cálculo.

Para proceder a la devolución, será necesario que todos los intervinientes del préstamo (tanto los que lo son en el momento de la reclamación como los que lo hayan sido en algún momento de la vida del préstamo) muestren su conformidad con el importe a devolver y que firmen el acuerdo propuesto por LABORAL KUTXA.

Una vez acordada la cantidad a devolver, LABORAL KUTXA podrá proponer la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo. El cliente tendrá un plazo de 15 días naturales para manifestar su conformidad con dicha propuesta.

Las devoluciones que, en su caso, se pudieran acordar, pueden generar obligaciones tributarias al reclamante.

El cliente no podrá ejercitar ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que ésta se sustancie. Esta restricción quedará sin efecto desde el momento en que la reclamación sea desestimada o haya transcurrido el plazo de 3 meses anteriormente indicado.

## **NORMATIVA**

### *NORMATIVA REGULADORA DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA PROTECCIÓN AL CLIENTE*

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.
- Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

#### TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA; Y OTRA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

#### PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
  - Real Decreto-ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
  - Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

#### CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

- Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOG de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.