

## INFORMACIÓN 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, 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, que den solución a las controversias que se pudieran suscitar como consecuencia de los últimos pronunciamientos judiciales.

A este respecto conviene señalar que la parte de la cartera de préstamos hipotecarios con consumidores de LABORAL KUTXA que incluye cláusula suelo es muy reducida.

A día de hoy no existe una declaración de nulidad general que afecte a las cláusulas de LABORAL KUTXA, ya que la sentencia dictada el 7 de abril de 2016 por el Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Madrid en el marco de una acción colectiva contra el conjunto de entidades del sector se encuentra recurrida, estando pendientes de resolución los diferentes recursos planteados.

Los clientes consumidores de LABORAL KUTXA que deseen acogerse al sistema de reclamación previa establecido en el citado Real Decreto pueden hacerlo mediante el procedimiento indicado en este apartado.

### SOLICITUD

---

Dirigir 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 del reclamante (nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto), así como el número de préstamo al que se refiere la reclamación.

Para agilizar los trámites le recomendamos que aporte 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 recabará una mayor información para proceder a analizar la reclamación atendiendo al Real Decreto.

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 concluida la reclamación.

Si la reclamación es procedente, efectuaremos un cálculo de la cantidad a devolver y remitiremos al cliente una comunicación desglosando dicho cálculo.

Para proceder a la devolución, es 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) estén conformes con el importe a devolver y que firmen el documento de acuerdo.

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 para manifestar su conformidad.

Las devoluciones que, en su caso, se pudieran acordar, pueden generar obligaciones tributarias al reclamante, al margen de los requerimientos de comunicación por parte de LABORAL KUTXA a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria o a las Haciendas Forales de Bizkaia, Araba, Gipuzkoa y Navarra.

El plazo máximo para llegar a un acuerdo es de 3 meses. En el caso de reclamaciones interpuestas con anterioridad al 21 de febrero de 2017, este plazo comienza a contar en dicho día.

Mientras no finalice el procedimiento de tramitación al que da inicio la reclamación, 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 transcurrido el plazo de 3 meses.

## **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.
- 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.

### 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 (DOGC 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.