

INFORMACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL DE LA CLÀUSULA SÒL

Des d'aquest passat dilluns 23 de gener, tots els afectats per la clàusula sòl en préstecs hipotecaris poden reclamar al seu banc a través del procediment extrajudicial aprovat al Reial Decret 1/2017.

Les **entitats bancàries** tenen un termini d'un mes per **preparar els sistemes de reclamació** que habilitaran per negociar amb els seus clients. Hauran de ser les pròpies entitats qui haurà de garantir que aquest procediment és conegut per tots els consumidors que tinguin incloses clàusules sòl en el seu préstec hipotecari.

Des de l'entrada en vigor o transcorregut el mes de termini perquè les entitats es preparin, els consumidors que ho desitgin podran presentar la seva reclamació a l'entitat. Amb aquesta reclamació s'inicia **el procediment**, que haurà de finalitzar en un **màxim de tres mesos**.

L'entitat financera haurà de respondre per escrit a aquesta reclamació:

- Si accepta la reclamació, el banc haurà de fer una proposta on desglossi les **quantitats a retornar i els interessos**. Si amb aquesta proposta el banc afegeix una **mesura compensatòria** – amb informació suficient i adequada que permeti al consumidor fer una valoració del que representa- el consumidor tindrà 15 DIES per manifestar la seva conformitat.
- Si el consumidor accepta la proposta de l'entitat bancària, la **devolució s'haurà de fer en efectiu**, tret que les dos parts pactin altres fórmules de devolució. Si el consumidor no accepta la proposta de l'entitat, es finalitza el procediment restant oberta la via judicial.
- Si el Banc no accepta la reclamació inicial del consumidor, haurà d'argumentar els motius pels quals considera que no ha d'eliminar la clàusula sòl en aquella hipoteca. Al reclamant li quedarà oberta la via judicial.

El procediment també s'entendrà que ha finalitzat quan:

- S'ha exhaurit el de tres mesos sense cap comunicació per part de l'entitat bancària o no s'ha posat a disposició de manera efectiva la quantitat.
- Si el consumidor no està d'acord o rebutja la quantitat que ha ofert el banc per retornar.

En ambdós casos, els consumidors poden iniciar la **via judicial**.

Aquells consumidors que hagin rebut una proposta de l'entitat durant aquest procés, i optin per rebutjar la proposta i dirigir-se a la via judicial, no podran reclamar les **costes processals** en cas que la sentència no millori les condicions ofertes a la proposta de l'entitat durant el procediment de reclamació extrajudicial.

Dubtes freqüents:

- Qui podrà accedir a aquesta via extrajudicial de negociació? Podran accedir-hi aquelles persones que tinguin consideració de consumidors. Per tant no podran utilitzar aquest procediment els afectats per hipoteques destinades a finalitats comercials o empresarials (comerços, negocis, naus industrials, etc.)
- Puc iniciar directament la via judicial sense realitzar aquesta reclamació extrajudicial? Aquest procediment és voluntari pels consumidors. Aquells que ho prefereixin poden dirigir-se directament a la via judicial. No obstant, si es comença aquest procediment mitjançant la reclamació a l'entitat, no serà compatible amb la via judicial fins que el procediment hagi acabat.
- On s'ha de dirigir la reclamació? Els bancs hauran d'habilitar departaments per gestionar les reclamacions. Disposen de 30 dies per preparar el procediment. Un cop definit el protocol hauran d'informar-ne als afectats, així com a les oficines i pàgina web.
- Puc reclamar si ja he cancel·lat la hipoteca? El procediment també inclou aquelles hipoteques ja cancel·lades, i es pot demanar la devolució dels imports cobrats de forma indeguda mentre el contracte hipotecari era vigent.