

RECLAMACIÓN PREVIA CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS (REAL DECRETO LEY 1/2017, DE 20 DE ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO).

Dando cumplimiento a lo prevenido en el artículo 3 y Disposición Adicional Primera, punto 2, del Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, la Entidad le informa, a los efectos legales oportunos, de lo siguiente:

- A) Eurocaja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante, Caja Rural o Entidad, pone a su disposición el Servicio Reclamación cláusulas suelo, sito en la Calle Méjico, nº 2, de Toledo (45004), a fin de recepcionar y tramitar las reclamaciones previas que los clientes consumidores interpongan frente a la Entidad en materia de cláusulas suelo; siendo la dirección de correo electrónico de este Servicio: servicioreclamacionclausulasuelo@eurocajarural.es.
- B) La Entidad se obliga a atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes en esta materia en el plazo de tres meses desde su presentación en el Servicio arriba indicado.

No obstante lo anterior, para aquellas reclamaciones presentadas desde el 21 de enero a 21 de febrero de 2017 (fecha de puesta en marcha del servicio indicado en el apartado A) anterior, el plazo de tres meses se iniciará desde el 21 de febrero de 2017.

- C) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros:

a) Servicio de atención al cliente:

- o 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.
- o 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
- o 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.
- o Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

b) Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:

- o Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25

de marzo.

- o Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- o 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.
- o 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.
- o Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

c) Préstamos hipotecarios:

- o Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- o Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- o Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- o 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.
- o Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- o Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

d) Condiciones generales de la contratación:

- o Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- o 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.
- o 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.

- o Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- o 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.
- o 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.

D) Descripción y contenido del procedimiento de reclamación previa:

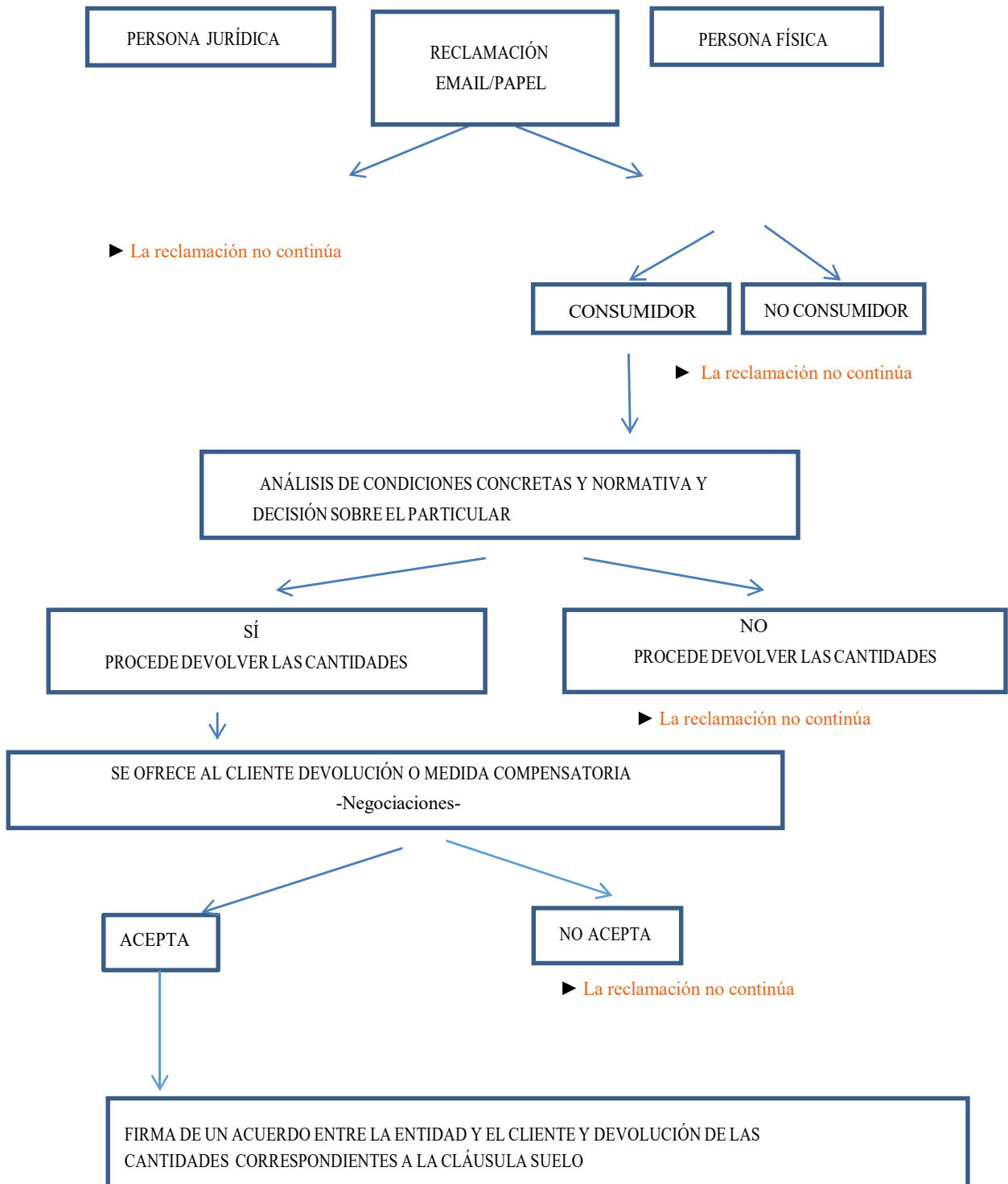
El artículo 3 del Real Decreto - Ley 1/2017 obliga a las entidades de crédito a implantar un sistema de reclamación previa anterior a la interposición de demandas judiciales, al que los consumidores podrán acogerse voluntariamente. Entre las obligaciones de las entidades está la de dar a conocer el sistema a todos los consumidores que tuviesen una cláusula suelo.

En cumplimiento de sus obligaciones, Eurocaja Rural, Soc. Coop. de Crédito facilita a sus clientes la siguiente información, sin perjuicio de facilitar el texto completo del Real Decreto – Ley:

- 1) En primer lugar, el Servicio Reclamación cláusulas suelo remitirá al cliente una comunicación acusando recibo de la reclamación. A partir de la fecha del acuse de recibo se computará el plazo total de tres meses para resolver la reclamación.
- 2) Acto seguido, el Servicio Reclamación cláusulas suelo analizará la petición del cliente, atendiendo a cuestiones de lo general a lo particular. Antes de nada, se atenderá al ámbito de aplicación subjetivo del Real Decreto-ley y al perímetro que este delimita: personas físicas que sean consumidores y con préstamo que incluya cláusula suelo. Si el cliente cumple esas condiciones, la reclamación seguirá adelante, a fin de analizar la concurrencia de las circunstancias particulares del caso tal como se recoge en el apartado 3) siguiente, en caso contrario se notificarán al cliente las causas por las que su reclamación debe darse por finalizada.
- 3) En caso de que continúe, se analizarán las circunstancias particulares del caso a la luz de la normativa aplicable antes descrita. Si el Servicio Reclamación cláusulas suelo considera que no existen bases para aceptar la reclamación, se notificarán al cliente las causas por las que su reclamación debe darse por finalizada. En caso contrario, el procedimiento deberá continuar adelante.
- 4) En este momento, el Servicio Reclamación cláusulas suelo realizará un cálculo de las cantidades a devolver u ofrecerá una medida compensatoria en lugar de la sustitución. El cliente deberá manifestar si está o no de acuerdo con el cálculo o con la medida compensatoria. Pueden tener lugar negociaciones sobre la cantidad a

devolver o sobre la medida compensatoria distinta sobre la devolución en efectivo. En este último caso el cliente tendrá quince (15) días para manifestar si está o no de acuerdo con la adopción de la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo propuesta por la Entidad. Si no está de acuerdo, la reclamación se dará por finalizada, y si está de acuerdo, se ingresarán las cantidades acordadas en su cuenta o se llevará a cabo la medida compensatoria de que se trate. Todo lo anterior, dentro del plazo de tres meses concedido por el Real Decreto-Ley.

Gráficamente podría exponerse a través del siguiente esquema:



- E) Obligaciones tributarias que pueden generar las devoluciones acordadas en el marco del Procedimiento de reclamación de devolución:

El Real Decreto Ley ha traído consigo la reforma de Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en su Disposición Adicional Cuadragésima Quinta (artículo 3.5 y Disposición Final Primera del Real Decreto-Ley).

En caso de estimarse la reclamación del cliente, se informará de que las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias. En ese caso, la Entidad comunicará a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

- F) Imposibilidad de reclamar judicial o extrajudicialmente durante el tiempo que se sustancie la reclamación

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa durante el tiempo que aquélla se sustancie. Lo anterior incluye las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Si se interpusiera reclamación con anterioridad a la finalización del procedimiento con el mismo objeto que la reclamación del presente procedimiento, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

En Toledo, a 15 de febrero de 2017.