

FACUA denuncia a 13 bancos por plantear trabas para presentar reclamaciones por cláusula suelo

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a trece bancos por irregularidades relacionadas con el [real decreto-ley](#) sobre las cláusulas suelo aprobado el pasado enero, en casi todos los casos por poner trabas a los usuarios para recepcionarles sus reclamaciones a través de la vía extrajudicial impuesta en la norma.

FACUA ha denunciado a las entidades ante el Banco de España, el Ministerio de Economía y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) del Ministerio de Sanidad. Los bancos imponen a los consumidores la realización de una serie de actuaciones que dificultan su derecho a reclamar y que no se encuentran exigidas en la normativa vigente. Se trata de Bankia, Caixabank, Abanca, Banca March, Banco Pastor, Popular, Sabadell, Laboral Kutxa, Credifimo, Banca Pueyo, Banco Mare Nostrum (BMN), Banco Caminos y España Duero.

La asociación advierte de que los bancos no solo han gozado de los hasta cuatro meses de tregua para la interposición de demandas judiciales que les ha regalado el real decreto ley pactado por PP, PSOE y Ciudadanos, sino que muchos de ellos están intentando ampliarlos rechazando la tramitación de reclamaciones enviadas directamente por los usuarios o a través de asociaciones de consumidores y despachos de abogados.

Las primeras denuncias fueron presentadas por FACUA hace ya dos meses y medio, sin que el Banco de España, Aecosan ni el Ministerio de Economía le hayan anunciado ni comunicado públicamente la adopción de medidas para hacer frente a las irregularidades de las entidades financieras.

Por su parte, las comunidades autónomas siguen sin anunciar sanciones contundentes contra la banca tanto por haber incurrido en el macrofraude de la cláusula suelo, lo que motivó las denuncias de FACUA contra una veintena de entidades hace ya cuatro años, ni por las negativas a devolver todo el dinero a los usuarios.

Únicamente aceptan formularios de las propias entidades

En casi todos los casos denunciados, los bancos se niegan a aceptar la tramitación de reclamaciones que no hayan sido redactadas a través de los formularios que ofrecen en sus oficinas. Así, obligan a los usuarios a acudir a ellas personalmente aunque vivan en localidades donde no cuentan con sucursales -en muchos casos debido al cierre masivo de oficinas- o se trate de personas ancianas, enfermas o con discapacidades que les dificultan o imposibilitan desplazarse.

Además, al exigir que se realicen a través de formularios de las propias entidades, éstas provocan que el consumidor vea limitada la extensión de su reclamación y, consecuentemente, los hechos y la fundamentación jurídica que desee plasmar en la misma.

En su denuncia, FACUA advierte de que el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, no limita los medios que puede utilizar el consumidor para presentar las reclamaciones. Al hacerlo, los bancos están vulnerando el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que en su artículo 21 establece que debe facilitarse la interposición de reclamaciones por escrito a través de dos procedimientos: el primero es una dirección postal y el segundo, a elegir por la entidad, un correo electrónico o un número de fax.

La Caixa ofrece devolver sólo lo cobrado desde mayo de 2013

La Caixa está emitiendo propuestas de acuerdo extrajudicial en las que se recoge que sólo devolverá las cantidades cobradas por la aplicación de la cláusula suelo con posterioridad a mayo de 2013 y que el consumidor se encuentra ante una solución definitiva no recurrible. En la entidad se han entregado formularios de reclamación donde se pretende hacer creer a los usuarios que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) todavía no ha dictado la sentencia -fecha el pasado diciembre- en la que establece la retroactividad total en la devolución del dinero defraudado.

Bankia, Banca Pueyo, BMN, Caixabank, España Duero, Popular y Sabadell no admiten los escritos de reclamación remitidos por los usuarios a los departamentos habilitados por estas entidades para tramitar los casos de cláusula suelo. Así, exigen que se presenten personalmente en una oficina de la entidad a través de la cumplimentación de un formulario de reclamación propio.

En cuanto a Laboral Kutxa, tras la recepción del escrito de reclamación en su servicio de atención al cliente, exige que el consumidor se dirija personalmente a una sucursal para poder acogerse al procedimiento extrajudicial establecido en el real decreto-ley. Por su parte, Banco Caminos exige al afectado que aporte copia de la escritura de constitución de la hipoteca, pese a que se trata de un documento del que dispone la propia entidad.

En los casos en que acepta la devolución del dinero defraudado con la cláusula suelo, Banco Pastor lo condiciona a que los usuarios renuncien a reclamar por cualquier otra irregularidad que pueda contener su hipoteca. Por su parte, Popular inventa en las respuestas a las reclamaciones tramitadas por FACUA que no las acepta porque no están individualizadas. Abanca devuelve los intereses legales

contados a partir del 21 de diciembre de 2016, en lugar de calcularlos a partir de los sucesivos cobros fraudulentos por la aplicación de la cláusula suelo.

En el caso de Credifimo, el formulario que insta a rellenar para reclamar el dinero contempla que el consumidor autoriza a la entidad a solicitar la suspensión de cualquier procedimiento judicial que pudiera encontrarse en trámite. Por último, Banca Marcha rechaza la devolución del dinero alegando un motivo de significado desconocido: "*negociado blindaje*".

Más de 21.000 hipotecados en la plataforma de FACUA

Más de 21.000 hipotecados se han unido ya a la plataforma de FACUA para asesorarse sobre cómo reclamar el dinero de la cláusula suelo y el cobro abusivo de los gastos de formalización de sus hipotecas, a través de la web FACUA.org/hipotecastrampa. Los equipos jurídicos de la organización tienen abiertos miles de expedientes de reclamación, que en el caso de la cláusula suelo están planteando a los bancos a través del sistema extrajudicial establecido en el real decreto-ley.

FACUA ha comenzado ya a interponer demandas judiciales en los casos en que las entidades financieras se están negando a devolver todo el dinero -más los intereses legales- cobrado tanto por la cláusula suelo como por la formalización de las hipotecas.