



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17477 y 184/17478

27/09/2017

48530 y 48531

**AUTOR/A:** ROMINGUERA SALAZAR, María del Mar (GS)

#### **RESPUESTA:**

En relación con las preguntas de referencia, cabe informar a Su Señoría que el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, establece que «las entidades de crédito deberán implantar un sistema de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, que tendrá carácter voluntario para el consumidor y cuyo objeto será atender a las peticiones que éstos formulen en el ámbito de este Real Decreto-ley. Las entidades de crédito deberán garantizar que ese sistema de reclamación es conocido por todos los consumidores que tuvieran incluidas cláusula suelo en su préstamo hipotecario».

Además, dicha norma recoge que «recibida la reclamación, la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitirle una comunicación al consumidor desglosando dicho cálculo; en ese desglose la entidad de crédito deberá incluir necesariamente las cantidades que correspondan en concepto de intereses. En el caso en que la entidad considere que la devolución no es procedente, comunicará las razones en que se motiva su decisión, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento extrajudicial».

Este Real Decreto-ley se inspira en el principio de mínima intervención, motivo por el que no se establece un procedimiento concreto para la sustanciación de la reclamación extrajudicial previa y se deja a las entidades de crédito la concreción del sistema de reclamación que están obligados a implementar.

Por otra parte, en cuanto al posible desarrollo reglamentario, la Disposición Final tercera de dicha norma ciñe la habilitación normativa a los siguientes puntos:

- a) La existencia de un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de aplicación de este Real Decreto-ley y su régimen jurídico. Este órgano, que deberá emitir un informe semestral sobre su actuación, contará con la participación de representantes de los consumidores y de la abogacía. Este órgano de seguimiento recabará de las entidades de crédito la información necesaria para constatar que la comunicación previa prevista en este



Real Decreto-ley se ha realizado, especialmente a personas vulnerables. Este órgano de seguimiento podrá proponer las medidas a su juicio necesarias para impulsar una correcta implantación del mecanismo extrajudicial previsto en este Real Decreto-ley.

- b) La extensión del ámbito de aplicación a otros consumidores relacionados con el prestatario de contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

En consecuencia, no existe habilitación reglamentaria para que el Gobierno pudiera tomar alguna medida en el sentido señalado en la pregunta planteada.

Madrid, 28 de noviembre de 2017