

Casi la mitad de reclamaciones interpuestas durante el 2015 han sido referentes a las cláusulas suelo

Entre enero y septiembre de este año se han presentado 16.391 reclamaciones en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, y como viene siendo habitual, casi la mitad (7.893) han sido motivadas por la aplicación de la cláusula suelo. Este dato corrobora una vez más algo que todos sabemos: las entidades se niegan a eliminar dicha cláusula a pesar de que el Tribunal Supremo haya dejado claro que son abusivas, y por tanto nulas, si no son transparentes.

Caixabank, líder en quejas, reacciona tarde

Las entidades con mayor número de reclamaciones por la cláusula suelo vuelven a ser CaixaBank, que lleva hasta septiembre 1.901 reclamaciones, seguida de Unicaja, con 987 reclamaciones y Banco Popular con 750. Afortunadamente, el pasado mes de octubre CaixaBank anunció que eliminaba el suelo de forma voluntaria y de manera general a todos los préstamos hipotecarios sobre vivienda de consumidores. Sin embargo, estos datos son anteriores a ese anuncio: veremos si esta medida, positiva pero insuficiente, se deja sentir en el futuro.

Las reclamaciones al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España son muy elocuentes, pues vienen a confirmar cuáles son los problemas más preocupantes para los usuarios en su relación con las entidades bancarias, y ponen el foco en los abusos que más habitualmente padecen los consumidores. Sin embargo, su utilidad es muy limitada, pues las resoluciones del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España no son vinculantes para la entidad. Las propias entidades deciden voluntariamente rectificar o no.

Por tanto, reclamar ante el Banco de España no es una alternativa eficaz: Pocas veces rectifican

Las entidades demuestran ser especialmente recalcitrantes y muy poco flexibles respecto a las cláusulas suelo. De hecho, solo han rectificado en un 32% de los casos en los que hubo informe favorable al reclamante del Banco de España. Si nos fijamos en las tres entidades con más reclamaciones, la peor en este aspecto es Unicaja, que apenas rectifica en el 9% de los casos. CaixaBank lo hace en el 34,7% de los casos y Banco Popular, en el 76,7%.

OCU proporciona ayuda para recuperar el dinero perdido

En el caso poco probable de que, dándonos la razón el Banco de España, la entidad acate la resolución, lo único que se conseguirá es la eliminación de la cláusula suelo, pero no la devolución de

lo cobrado de más. Y además es posible que antes de suprimir la cláusula suelo exijan al usuario firmar un documento de renuncia a emprender acciones legales, con lo que te cierran la puerta a ulteriores reclamaciones. En OCU ayudamos a reclamar ante los tribunales a un coste razonable para lograr la eliminación de la cláusula suelo y la devolución de las cantidades cobradas de más.

Más información: 900 814 664 (de lunes a viernes de 9 a 18h)

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Nacional](#) [Derecho Inmobiliaria](#) [Finanzas](#) [Construcción](#) y [Materiales](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>