

INFORMACIÓ CLÀUSULA TERRA

Quin objecte té el Reial decret llei 1/2017?

El Reial decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules terra, publicat el 21 de gener de 2017, té com a objecte l'establiment de mesures que facilitin la devolució de les quantitats satisfetes pel consumidor a les entitats de crèdit en aplicació de determinades clàusules terra contingudes en contractes de préstec o crèdit garantits amb hipoteca immobiliària.

Els clients que tinguin les clàusules terra a què es refereix el Reial decret llei incloses en els seus contractes poden acollir-s'hi.

Com fer la sol·licitud

Poden adreçar-se al Servei d'Atenció al Client (Departament Clàusula Terra):

- **Per carta**

Apartat de correus 1598 28080 Madrid

- **Per correu electrònic**

Adreça electrònica: servicioatencioncliente@grupobbva.com

- **Per web**

bbva.es

A "Informació clàusules terra", a l'apartat d'Atenció al Client accessible a través de l'enllaç a la part inferior central de la pàgina d'inici.

Com es tramita la sol·licitud

Rebuda la reclamació, el Servei d'Atenció al Client enviarà al client un justificant de recepció a l'efecte de còmput de terminis.

El Servei d'Atenció al Client analitzarà la petició del client tenint en compte el Reial decret llei.

Si la petició no és procedent, es comunicaran les raons en què es motiva la decisió del Servei d'Atenció al Client, en aquest cas, es donarà per concloua la reclamació.

Si la petició és procedent, el Servei d'Atenció al Client efectuarà un càlcul de la quantitat per retornar i remetrà al client una comunicació desglossant aquest càlcul.

El termini màxim per arribar a un acord és de 3 mesos a comptar des de la presentació de la reclamació.

El client haurà de manifestar si està d'acord amb el càlcul.

Una vegada convinguda la quantitat per retornar, es podrà acordar l'adopció d'una mesura compensatòria diferent de la devolució en efectiu. El client tindrà un termini de 15 dies per manifestar la seva conformitat.

Les devolucions que, si escau, es puguin acordar, poden generar obligacions tributàries i seran comunicades a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

Les parts no podran exercitar entre si cap acció judicial o extrajudicial, incloent reclamacions davant el Servei de Reclamacions del Banc D'Espanya en relació amb l'objecte de la reclamació durant el temps en què aquesta se substanciï. El client podrà adoptar les mesures que estimi oportunes una vegada l'entitat rebutgi expressament la seva sol·licitud o finalitzat el termini de tres mesos sense cap comunicació per part de l'entitat. Si la sol·licitud és anterior al 21 de febrer de 2017, el referit termini de tres mesos comença a comptar només des d'aquesta data.

Normativa, ordenada per matèries, que regula la transparència de les operacions bancàries i la protecció a la clientela

Servei d'Atenció al Client:

- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, modificada per la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible.
- Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Pensions.
- Reial decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules terra.

Transparència de les operacions i protecció de la clientela, i altra normativa de protecció al consumidor:

- Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, del Ministeri d'Economia i Hisenda (BOE del 29 d'octubre), de transparència i protecció del client de serveis bancaris.
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.

Préstecs hipotecaris:

- Llei 2/1994, de 30 de març, sobre subrogació i modificació de préstecs hipotecaris.

- Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, del Ministeri d'Economia i Hisenda (BOE del 29 d'octubre), de transparència i protecció del client de serveis bancaris.
- Reial decret llei 2/2003, de 25 d'abril, de mesures de reforma econòmica.
- Llei 36/2003, d'11 de novembre, de mesures de reforma econòmica.
- Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.

Condicions generals de la contractació:

- Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació.
- Ordre EHA/1718/2010, d'11 de juny, del Ministeri d'Economia i Hisenda (BOE del 29 de juny), de regulació i control de la publicitat dels serveis i productes bancaris, desenvolupada per la Circular 6/2010, de 28 de setembre, del Banc d'Espanya (BOE de l'11 d'octubre), a entitats de crèdit i entitats de pagament, sobre publicitat dels serveis i productes bancaris. Ordre EHA/1717/2010, d'11 de juny, del Ministeri d'Economia i Hisenda (BOE del 29 de juny), de regulació i control de la publicitat de serveis i productes d'inversió.
- Decret 123/2008, d'1 de juliol, del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme i Departament de Cultura del País Basc (BO País Basc de 16 de juliol), sobre els drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries.
- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Parlament de Catalunya (DOGC de 23 de juliol), del Codi de consum de Catalunya.
- Reial decret llei 16/2011, de 14 d'octubre (BOE del 15 d'octubre), pel qual es crea el Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit i Reial decret 628/2010, de 14 de maig, del Ministeri d'Economia i Hisenda (BOE del 3 de juny), pel qual es modifiquen el Reial decret 2606/1996, de 20 de desembre (BOE del 21 de desembre), sobre fons de garantia de dipòsits en entitats de crèdit i el Reial decret 948/2001, de 3 d'agost (BOE del 4 d'agost), sobre sistemes d'indemnització dels inversors.
- Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya (BOE del 6 de juliol), a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.