

## INFORMACIÓN CLÁUSULA SUELO

### ¿Qué objeto tiene el Real Decreto-Ley 1/2017?

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, publicado el 21 de enero de 2017, tiene como objeto el establecimiento de medidas que faciliten la devolución de las cantidades satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito **en aplicación de determinadas cláusulas suelo** contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Aquellos clientes que tengan las cláusulas suelo a que se refiere el real decreto-ley incluidas en sus contratos **pueden acogerse a él.**

### Cómo realizar la solicitud

**Pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente (Departamento Cláusula Suelo):**

#### Por carta

Apartado de Correos 1598  
28080 Madrid

#### Por email

email: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com)

#### Por web

[bbva.es](http://bbva.es)

En "Información cláusulas suelo", en el apartado **Atención al Cliente accesible a través del enlace en la parte inferior central de la página de inicio.**

## Cómo se tramita la solicitud

Recibida la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente enviará al cliente un acuse de recibo a los efectos de cómputo de plazos.

El Servicio de Atención al Cliente analizará la petición del cliente atendiendo al Real Decreto-ley.

Si la petición no es procedente, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión del Servicio de Atención al Cliente, en cuyo caso se dará por concluida la reclamación.

Si la petición es procedente, el Servicio de Atención al Cliente efectuará un cálculo de la cantidad a devolver y remitirá al cliente una comunicación desglosando dicho cálculo.

El plazo máximo para llegar a un acuerdo es de 3 meses a contar desde la presentación de la reclamación.

El cliente deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo.

Una vez convenida la cantidad a devolver, se podrá acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo. El cliente tendrá un plazo de 15 días para manifestar su conformidad.

Las devoluciones que, en su caso, se pudieran acordar, pueden generar obligaciones tributarias y serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se sustancie. El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez la entidad rechace expresamente su solicitud o finalizado el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad. Si la solicitud es anterior al 21 de febrero de 2017, el referido plazo de tres meses comienza a contar solo desde esta última fecha.

## **Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela**

### ***Servicio de atención al cliente:***

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

### ***Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:***

- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- 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.

### ***Préstamos hipotecarios:***

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- 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.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

**Condiciones generales de la contratación:**

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- 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.
- 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.
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- 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.
- 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.