

# Información a disposición de los clientes relativa a reclamaciones previas en materia de cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés al amparo del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero (BOE de 21 de enero de 2017)

## 1. Introducción

---

El pasado 21 de enero de 2017 fue publicado en el Boletín oficial del Estado (BOE) el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, que establece un procedimiento extrajudicial rápido y eficaz para tramitar las solicitudes de devolución de cantidades satisfechas por aplicación de cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés.

El citado Real Decreto-ley 1/2017 tiene como objeto el establecimiento de las acciones que faciliten la devolución de las cantidades satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés, contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Aquellos clientes que tengan incluidas en sus contratos cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés a que se refiere el precitado Real Decreto-ley pueden acogerse a él.

La presente información se facilita en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3.1 y Disposición adicional primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero (BOE de 21 de enero de 2017).

## 2. Servicio de Reclamaciones Previas

---

En cumplimiento de lo establecido en el apartado 2.a) de la Disposición adicional primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, se pone en conocimiento de todos los clientes que Caja Rural de Gijón, Sociedad Cooperativa Asturiana de Crédito dispone de un Servicio de Reclamaciones Previas, que tiene por objeto atender las reclamaciones presentadas en el ámbito del Real Decreto-ley 1/2017.

### Servicio de Reclamaciones Previas

- Dirección postal: Paseo de la Infancia, 10. 33207 – Gijón (Asturias)
- Dirección electrónica: [atencion\\_cliente\\_crgijon@cajarural.com](mailto:atencion_cliente_crgijon@cajarural.com)
- Teléfono: 985 180 401
- Fax: 985 180 402
- Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas

- Encargado de la resolución de las reclamaciones. D. Ángel González Nicieza

### 3. Procedimiento voluntario de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales

---

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.1 y en el apartado 2.d) de la Disposición adicional primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, se informa a los clientes que Caja Rural de Gijón, Sociedad Cooperativa Asturiana de Crédito cuenta con un sistema de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, de carácter voluntario para los consumidores y cuyo objeto es atender a las peticiones que éstos formulen en el ámbito del Real Decreto-ley 1/2017

Las medidas previstas se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito suscrito con Caja Rural de Gijón garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés cuyo prestatario sea un consumidor.

El procedimiento de reclamación extrajudicial establecido por Caja Rural de Gijón tiene carácter totalmente gratuito para el consumidor.

#### Solicitud

El consumidor, para acogerse a este procedimiento, debe presentar ante el Servicio de Reclamaciones Previas la solicitud correspondiente, solicitando la devolución de las cantidades satisfechas por la aplicación de la cláusula de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés, incluida en su contrato de préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria.

En la solicitud, el consumidor deberá hacer constar:

- Nombre y apellidos del interesado
- Domicilio completo
- Correo electrónico y teléfono
- Número del Documento Nacional de Identidad
- Identidad del representante (en su caso), debidamente acreditado
- Especificación clara de las cuestiones sobre las que se inicia la solicitud, identificando su préstamo o crédito
- Indicación de que no ha interpuesto un procedimiento administrativo, arbitral o judicial contra la Caja Rural de Gijón sobre el mismo asunto

La solicitud puede presentarse en el Servicio de Reclamaciones Previas o en cualquier oficina abierta al público de Caja Rural de Gijón.

La recepción de la solicitud no supone el reconocimiento de ningún derecho ni prejuzga la pertinencia de la petición.

#### Obligación de atender y resolver las reclamaciones

En cumplimiento de lo establecido en el apartado 2.b) de la Disposición adicional primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, se informa a los clientes de la obligación por parte de

Caja Rural de Gijón de atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de tres meses desde su presentación ante el Servicio de Reclamaciones Previas.

## Tramitación

Recibida la reclamación, el Servicio de Reclamaciones Previas analizará la petición del cliente atendiendo al Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero.

Si se considera que la petición no es procedente, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión del Servicio de Reclamaciones Previas, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento sin acuerdo.

Si la petición es procedente, el Servicio de Reclamaciones Previas 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.

El cliente sólo deberán firmar el eventual acuerdo en el caso de considerar haber obtenido las explicaciones suficientes y adecuadas, pudiendo a estos efectos solicitar cuantas explicaciones previas precise, así como cuantas informaciones complementarias necesite para poder adoptar una decisión informada.

En caso de que el análisis llevado a cabo por Caja Rural de Gijón condujese a reconocer el derecho a percibir determinadas cantidades, dicha devolución puede generar obligaciones tributarias en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), que serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT).

Las cantidades previamente satisfechas por el contribuyente objeto de devolución, tendrán el siguiente tratamiento fiscal en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF):

- a) Cuando tales cantidades, en ejercicios anteriores, hubieran formado parte de la base de la deducción por inversión en vivienda habitual o de deducciones establecidas por la Comunidad Autónoma, se perderá el derecho a practicar la deducción en relación con las mismas, debiendo sumar a la cuota líquida estatal y autonómica, devengada en el ejercicio en el que se hubiera celebrado el acuerdo con la entidad financiera, exclusivamente las cantidades indebidamente deducidas en los ejercicios respecto de los que no hubiera prescrito el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, en los términos previstos en el artículo 59 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, sin inclusión de intereses de demora.

No resultará de aplicación la adición prevista en el párrafo anterior respecto de la parte de las cantidades que se destine directamente por la entidad financiera, tras el acuerdo con el contribuyente afectado, a minorar el principal del préstamo.

- b) Cuando tales cantidades hubieran tenido la consideración de gasto deducible en ejercicios anteriores respecto de los que no hubiera prescrito el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, se perderá tal consideración, debiendo practicarse autoliquidación complementaria correspondiente a tales ejercicios, sin sanción, ni intereses de demora, ni recargo alguno en el plazo comprendido entre la fecha del acuerdo y la finalización del siguiente plazo de presentación de autoliquidación por este Impuesto.
- c) Cuando tales cantidades hubieran sido satisfechas por el contribuyente en ejercicios cuyo plazo de presentación de autoliquidación por este Impuesto no hubiera finalizado con anterioridad al acuerdo de devolución de las mismas celebrado con la entidad financiera, así como las cantidades a que se refiere el segundo párrafo de la letra a anterior, no formarán parte de la base de deducción por inversión en vivienda habitual ni de deducción autonómica alguna ni tendrán la consideración de gasto deducible.

De conformidad con lo establecido en el art. 3.6 del Real Decreto-ley 1/2017 ni el consumidor ni Caja Rural de Gijón 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 ésta se sustancie. Si se interpusiese demanda judicial con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación extrajudicial, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del procedimiento judicial hasta que se resuelva la reclamación previa. El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez que Caja Rural de Gijón rechace expresamente su solicitud o finalizado el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de Caja Rural de Gijón.

De conformidad con lo establecido en la Disposición transitoria única del Real Decreto-ley 1/2017, en el caso de procedimientos judiciales en curso contra Caja Rural de Gijón a la entrada en vigor de la citada norma, las partes, de común acuerdo, se podrán someter al procedimiento extrajudicial establecido, solicitando la suspensión del proceso judicial, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil

A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo en los casos siguientes:

- Si Caja Rural de Gijón rechaza expresamente la solicitud del consumidor.
- Si finaliza el plazo de 3 meses desde la presentación de la reclamación sin comunicación alguna al consumidor reclamante por parte de Caja Rural de Gijón.
- Si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por Caja Rural de Gijón o rechaza la cantidad ofrecida.
- Si transcurrido el plazo de 3 meses desde la presentación de la reclamación no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.

En lo no previsto, se aplicará supletoriamente el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de la Caja Rural de Gijón.

## 4. Normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros

---

En cumplimiento de lo establecido en el apartado 2.c) de la Disposición adicional primera del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, se hacen las siguientes referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

### Normativa general de protección de los consumidores y condiciones de contratación

- 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.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

### Préstamos hipotecarios

- Ley 2/1994 de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- 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 a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

### Crédito al consumo:

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.

### Normativa general sobre servicios bancarios

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

### Solicitud de análisis de la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017

Solicitante / Titular del préstamo o crédito: \*(acompañe copia de su DNI, Tarjeta de identidad de extranjero o Pasaporte)

Nombre y Apellidos:			
DNI/NIF/NIE/Pasaporte:			
Domicilio:		Código Postal:	
Localidad:		Provincia:	
Teléfono:		Correo-e:	

Identificación del préstamo o crédito hipotecario:

Número de acuerdo:	3007-		
Fecha Escritura:		Nº de Protocolo:	
Notario:		Localidad:	

#### SOLICITO:

(Describe su petición y/o solicitud)

--

Documentos acompañados:

1) 2) 3)
----------------

- Caja Rural de Gijón analizará su solicitud conforme al Real Decreto-ley 1/2017. La recepción de la solicitud no supone el reconocimiento de ningún derecho ni prejuzga la pertinencia de su petición. Está previsto que tenga respuesta a su solicitud dentro del plazo legalmente previsto de tres (3) meses.
- En caso de que el análisis llevado a cabo por Caja Rural de Gijón condujese a reconocerle el derecho a percibir determinadas cantidades, tenga en cuenta que dicha devolución puede generar obligaciones tributarias.
- La tramitación de la presente solicitud no exige que se aporte ningún tipo de documentación adicional. Sin embargo, para agilizar los trámites, le recomendamos que aporte cualquier documentación relevante que obre en su poder.
- En caso de ser titular de varios préstamos/créditos, deberá presentarse una solicitud diferente por cada préstamo/crédito.
- Según lo establecido en el Real Decreto-ley 1/2017, ni el/los solicitante/s, ni Caja Rural de Gijón, podrán ejercitar ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente y ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en relación con el objeto de esta reclamación durante el tiempo en que ésta se tramite. Si se interpusiese demanda judicial con anterioridad a la finalización del procedimiento de esta reclamación, se producirá la suspensión del procedimiento judicial hasta que se resuelva la misma.
- Los datos personales proporcionados en el presente documento por el/los solicitante/s serán incorporados y tratados en ficheros bajo responsabilidad de Caja Rural Gijón, domiciliada en Paseo de la Infancia, 10, 33207-Gijón, y C.I.F. F-33604455, con la única finalidad de gestionar y tramitar esta reclamación. El/los solicitante/s podrá/n ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante Caja Rural Gijón, por escrito, acreditando su identidad.

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma:

--