

<b>DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ</b>
201300013681
31-07-2013
REGISTRO DE ENTRADA

**DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**  
**Reyes Católicos, 21**  
**41001 - SEVILLA**

Fecha: 26-7-2013  
N. Ref: DER/PBG  
Su Ref.: IA/IF nº Q13/409  
Asunto: respuesta a queja sobre cláusulas suelo

378/10400

En relación con su escrito recibido en el registro General de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales el 24-5-2013, con referencia IA/IF número Q13/409, de fecha 16-5-2013, en el marco de la queja que por esa Institución se viene tramitando, promovida de oficio a raíz de las quejas recibidas de personas que han suscrito un contrato de hipoteca con inclusión de la denominada cláusula suelo, se le traslada lo siguiente:

Respecto a su primera consideración, referida al alcance de la Sentencia del Tribunal Supremo de número 241/2013, de 9 de mayo y a la necesaria revisión por parte de las entidades financieras de los modelos de contrato, esta Secretaría General de Consumo ha remitido con fecha 16 de julio de 2013 un escrito a todas las entidades financieras que operan en Andalucía. En el mismo se les ha requerido para que en el plazo de 10 días aporten a esta Administración la información relativa a la existencia de cláusulas suelo en sus contratos de préstamo con garantía hipotecaria, indicando el número de clientes que se ven afectados por las mismas en Andalucía, el tipo de interés mínimo marcado así como las cuantías económicas afectadas. Igualmente se les ha solicitado que informen acerca de las medidas que cada entidad está adoptando con relación a este tipo de cláusulas para garantizar los derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias. Así mismo, en el citado escrito se les ha requerido para que eliminen de todos sus contratos de préstamos con garantía hipotecaria aquellas cláusulas suelo que pudieran considerarse abusivas por alguno de los motivos previstos en nuestro ordenamiento jurídico, más allá de aquellas en las que haya existido falta de transparencia al incluirlas en el contrato e informar de ello a la clientela. Igualmente se les ha indicado que la eliminación de la cláusula abusiva debe llevar aparejada la devolución de todas aquellas cantidades percibidas indebidamente por la entidad.

En cuanto a su segunda consideración, referida al ejercicio de acciones judiciales, como bien indica en su escrito, "el Tribunal considera que habría que analizar caso por caso para ver si las cláusulas suelo son nulas en función de cómo se hayan cumplido los deberes de información y transparencia cuando se celebró el contrato", siendo precisamente dicha circunstancia, el necesario análisis de cada caso concreto, para comprobar si se han cumplido o no los deberes de transparencia e información previa que en relación con la inclusión de las cláusulas suelo en la escritura hipotecaria exige el Tribunal Supremo, lo que impediría el ejercicio de una acción civil de cesación. Cuestión distinta sería que el citado Tribunal hubiese declarado que las cláusulas suelo son en sí mismas abusivas por falta de reciprocidad, tanto si se incluyen solas como junto con cláusulas techo, cuando existe una evidente desproporción; pero lo cierto es que en la Sentencia de 9-5-2013 se ha venido a declarar la licitud de estas cláusulas, siendo abusivas sólo cuando no

se ha proporcionado la información previa que permitiese a la persona consumidora saber con exactitud lo que estaba contratando y sus implicaciones.

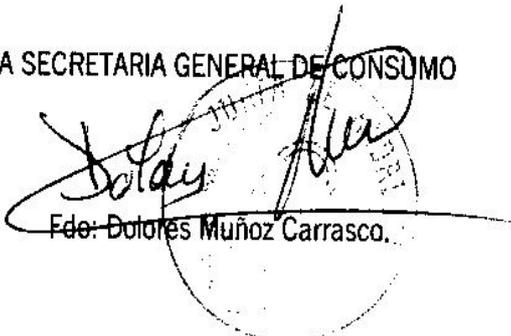
Por lo que se refiere a su tercera consideración, sobre el Sistema Arbitral de Consumo, en el mencionado escrito de fecha 16 de julio de 2013 dirigido a todas las entidades que operan en Andalucía se les indicaba que la Secretaría General de Consumo considera que la mediación y el arbitraje de consumo son mecanismos ágiles y eficaces para tratar cualquier conflicto relacionado con esta materia, llevándose a cabo un análisis individualizado de cada uno de los casos y logrando alcanzar una solución satisfactoria para los mismos. En este sentido le hemos propuesto nuevamente a cada entidad acogerse a dichos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, que se fundamentan en la aceptación voluntaria de las partes.

Y, finalmente, respecto a su cuarta consideración, se le comunica que por parte de esta Secretaría General de Consumo se ha iniciado recientemente la ejecución de una Campaña de Inspección en materia de créditos hipotecarios, concretamente en lo que se refiere a la vigilancia de la no inclusión de cláusulas abusivas en este tipo de escrituras, en la que se va a prestar especial atención a las cláusulas suelo, de tal forma que está previsto solicitar a las entidades de crédito justificación de que se han cumplido los deberes de transparencia e información previa exigidos por el Tribunal Supremo en su Sentencia de 9-5-2013 para la inclusión de este tipo de cláusulas.

Es todo cuanto procede informar, quedando a su disposición para las aclaraciones o ampliaciones de información que precise.

Atentamente,

LA SECRETARIA GENERAL DE CONSUMO

  
Fdo: Dolores Muñoz Carrasco.