

D.

Madrid, 6 de junio de 2013

Rfa:

Estimado señor

Tenemos el gusto de dirigirnos a usted en respuesta al escrito que ha tenido a bien enviar a este Servicio de Atención al Cliente sobre la cláusula que limita el tipo de interés de su préstamo hipotecario.

Como usted conocerá por los medios de comunicación, el Tribunal Supremo se ha pronunciado recientemente sobre estas cláusulas en una Sentencia de fecha 9 de mayo pasado.

En este sentido, le comunicamos que vamos a acceder a su solicitud y proceder a la eliminación de la denominada cláusula suelo.

Con relación a la devolución de las cantidades que usted haya podido abonar hasta la fecha por causa de la aplicación de la cláusula suelo, el Tribunal Supremo se ha pronunciado explícitamente declarando que la Sentencia no tendrá efectos retroactivos y que, en consecuencia, no afectará a los pagos ya efectuados con anterioridad a la fecha de su resolución.

No obstante, si usted no está conforme con esta resolución puede solicitar su revisión por el Defensor del Cliente en el Apartado de Correos nº 14460 - 28080 de Madrid. Dicha institución es un Organismo independiente del Banco a cuyos clientes representa, no dependiendo, por tanto, ni jerárquica ni funcionalmente de la Entidad.

Esta opción, se entiende sin perjuicio de la facultad que le asiste de acudir directamente al servicio de reclamaciones del Banco de España, desde la recepción de esta carta. En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le remitimos el formulario de presentación ante dicho Organismo. Este servicio concluirá sobre si considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas financieras, pero, en ningún caso podrá pronunciarse sobre el carácter abusivo de la cláusula, la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, o bien, la declaración de nulidad de un contrato o de algunas de sus cláusulas. Igualmente ese servicio no será competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones deberán ser planteadas, de estimarlo oportuno el reclamante, y quedarán a lo que puedan resolver, en su caso, los Tribunales de Justicia.

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Servicio de Atención al Cliente
L. Prieto