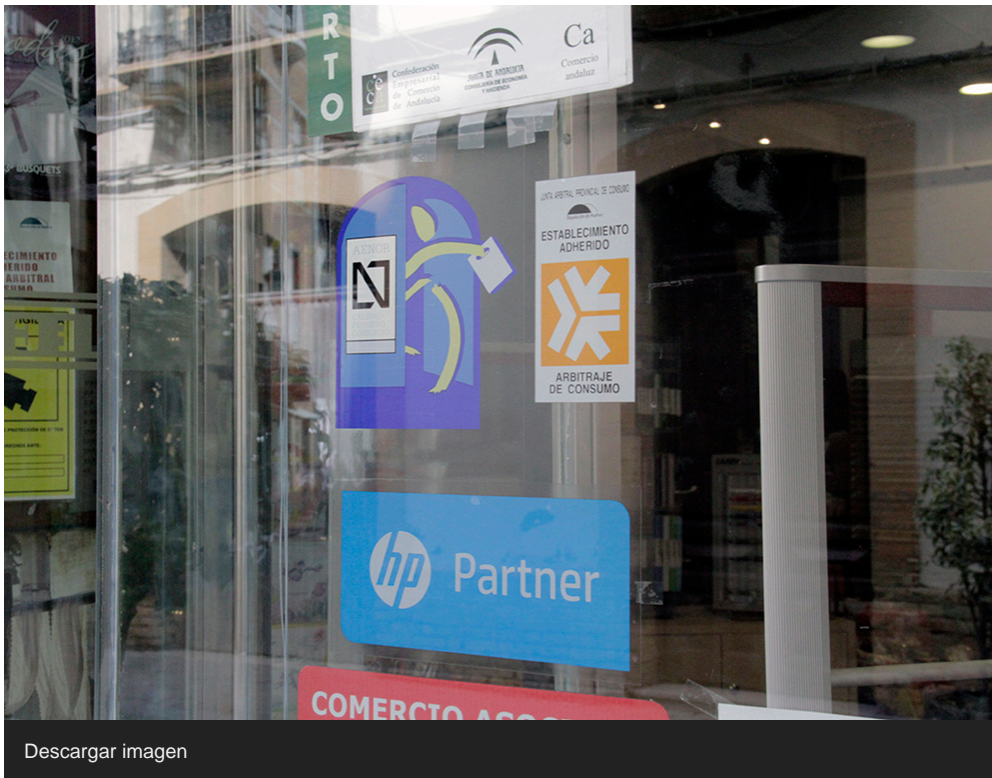


miércoles 15 de marzo de 2017

Las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios centran las consultas de la Junta Arbitral de Consumo



Coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor este órgano ofrece un balance del pasado año, en el que recibió 117 solicitudes de arbitraje

Coincidiendo con la conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor hoy, 15 de marzo, la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva ha ofrecido los datos de la actividad registrada el pasado año, en el que recibió un total de 117 reclamaciones que se cursaron por el procedimiento de arbitraje. Junto a ellas, también se han recibido otras muchas

reclamaciones que no se han podido tramitar mediante este sistema, pero a las que también se les ha dado una respuesta desde la Junta Arbitral.

De estas 117 solicitudes de arbitraje, se resolvieron mediante laudo arbitral un total de 51 expedientes. Del resto de expedientes 20 se resolvieron por mediación, mientras que las demás se archivaron por no aceptación o se trasladaron a otros organismos.

Como principal novedad, hay que destacar que uno de los principales problemas registrados en los últimos años ha sido resuelto de manera favorable para los consumidores: en la relación con las entidades bancarias finalmente la justicia española ha determinado que el usuario había sufrido un abuso en muchos de los contratos celebrados.

Si bien las entidades bancarias no están adheridas al sistema de Arbitraje de Consumo -por lo que no puede tramitar este procedimiento con ellas- la Junta Provincial sí asesora a los consumidores para que puedan acceder a la vía judicial.

Según explica la Junta Arbitral de Consumo, la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financiero aprobada en 2007 diseñó un marco de protección frente al consumo, estableciendo una definición de consumidor minorista como aquél que no tiene por qué tener la formación necesaria para conocer determinados productos bancarios y por tanto requiere una información más exhaustiva. En los contratos hipotecarios que se han firmado en los últimos años se insertaron una serie de cláusulas “que están siendo consideradas abusivas y que suponen la devolución de cantidades cobradas de manera ilegítima a los consumidores, como son la cláusula suelo y la cláusula de imputación del gasto de la hipoteca al consumidor”.

No en todos los casos una cláusula contractual es abusiva. Para que sea abusiva se requieren dos condiciones: Por un lado, que no haya sido pactada individualmente por las partes (en ese caso primaría la libertad de contratos y la autonomía de la voluntad y no puede considerarse que exista abuso de una parte frente a la otra). Y por otro que la cláusula provoque un desequilibrio entre las partes.

En 2013 el Tribunal Supremo determinó que las cláusulas de un contrato hipotecario en las que se den estos dos requisitos y en las que se fije un suelo de interés muy elevado son abusivas.

Posteriormente, el Tribunal de Justicia Europeo estableció que la nulidad debe considerarse desde la inserción de la cláusula en el contrato y, por tanto, que las entidades bancarias deben devolver lo cobrado de más por las cláusulas suelos desde el momento en que se celebró el contrato. Y así lo resolvió el pasado 15 de febrero del 2017 por primera vez nuestro Tribunal Supremo, por lo que el consumidor tiene derecho en el supuesto de que la cláusula se considere abusiva a la devolución de las cantidades cobradas injustamente desde la celebración del contrato.

En cuanto a la cláusula de pago de los costes de la hipoteca, el RD 1/2007 de defensa de los Derechos de los Consumidores establece que los costes de la hipoteca no se pueden repercutir totalmente en el consumidor. En el mismo sentido ha resuelto el Tribunal de Justicia Europea y se está a la espera de que se pronuncie el Supremo.

Más de 3.500 establecimientos adheridos

Además de los problemas con las entidades bancarias el consumidor sigue teniendo múltiples problemas con las operadoras telefónicas. Las principales reclamaciones versan sobre facturación incorrecta, debida, en muchos casos, a una información precontractual errónea. Las operadoras utilizan comerciales que informan de unas condiciones que después no son las que se tienen en cuenta a la hora de facturar.

Desde la Junta Arbitral se recomienda al consumidor que preste atención cuando contrata telefónicamente, ya que esa grabación va a constituir un contrato verbal, y por tanto ha de asumir lo aceptado telefónicamente que ha sido grabado por la operadora. Por ello, si el usuario no está muy seguro porque le han dado muy rápido la información o no está de acuerdo con lo ofertado, es preferible no responder afirmativamente y pedir un contrato por escrito.

La Junta Arbitral de Consumo se constituyó hace más de una década, tiempo en el que ha conseguido que más de 3.500 establecimientos se hayan adherido voluntariamente al Sistema Arbitral, una cifra que aumenta cada año gracias a las campañas de difusión y adhesión de empresas que el servicio realiza en todos los pueblos de la provincia, ya que el objetivo es que todos los empresarios tengan la oportunidad de adherirse al sistema. Se trata de una vía alternativa a la judicial que se caracteriza por la gratuidad y la brevedad.

El arbitraje de consumo permite al consumidor una vía gratuita y sin formalidades especiales para la resolución de su reclamación que verse sobre una cuestión de carácter económico.

El arbitraje se inicia con una reclamación del consumidor que es trasladada a la empresa, con la que se ha planteado el conflicto. Esta empresa puede mediar, planteando una solución o bien ser citada para una visita en la que se manifiesten las alegaciones, se practiquen las pruebas oportunas y concluya con una resolución.

La Junta Arbitral Provincial atiende a los 79 municipios de la provincia, tanto los que cuentan con Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), 24 en total, como los que no cuentan con este organismo. Los municipios que tienen OMIC, remiten las solicitudes a través de estas oficinas, pero la Junta Arbitral Provincial recepciona también las reclamaciones que presentan presencialmente los consumidores.