

ALCÁNTARA MORENO ABOGADOS

15 preguntas clave sobre reclamaciones bancarias en España

Cláusula suelo · Tarjetas revolving · Gastos hipotecarios · IRPH · Ejecución hipotecaria

alcantaramoreno.com
Igualada, Barcelona

Antes de empezar

Durante los últimos años, los tribunales españoles y europeos han reconocido de forma sistemática que muchos productos bancarios comercializados en España contenían condiciones abusivas o no transparentes. Cláusulas suelo, gastos hipotecarios, tarjetas revolving, swaps, IRPH... las reclamaciones frente a los bancos han pasado de ser excepcionales a ser un área jurídica consolidada.

Este documento recoge las 15 preguntas más frecuentes sobre reclamaciones bancarias. Si en algún momento firmaste una hipoteca con cláusula suelo, tienes o tuviste una tarjeta revolving, o te aplicaron gastos hipotecarios que ahora sospechas que podían ser abusivos, es posible que tengas derecho a recuperar dinero.

Los plazos para reclamar varían según el tipo de producto. Algunos ya han prescrito; otros siguen abiertos. No asumas nada sin consultarlo antes.

Ezequiel Alcántara Moreno

Abogado · Alcántara Moreno Abogados · Igualada

Las 15 preguntas

01 B01

¿Qué es la cláusula suelo y quién tiene derecho a reclamarla?

La cláusula suelo era una estipulación incluida en muchas hipotecas a tipo variable que fijaba un tipo de interés mínimo por debajo del cual el banco no rebajaba la cuota, aunque el Euríbor bajara. El Tribunal Supremo la declaró abusiva en 2013 cuando no había sido comunicada de forma clara y transparente al cliente.

Tiene derecho a reclamar quien firmó una hipoteca con cláusula suelo y no fue debidamente informado de sus consecuencias. La devolución de cantidades pagadas de más es posible desde mayo de 2013 (fecha de la sentencia del TS). El TJUE amplió esa retroactividad a la fecha de firma del contrato en 2016.

02 B02

¿Cuánto tiempo tengo para reclamar la cláusula suelo?

La acción para reclamar la nulidad de la cláusula suelo por abusiva es imprescriptible: no tiene plazo de caducidad según la jurisprudencia actual del TJUE. Esto significa que puedes reclamarla aunque hayan pasado muchos años desde la firma del contrato.

Sin embargo, conviene actuar cuanto antes: los procedimientos judiciales pueden tardar entre 1 y 3 años, y cuanto más tiempo pase, mayor es el importe que el banco ha retenido indebidamente y que puedes recuperar con intereses.

03 B03

¿Qué documentos necesito para reclamar la cláusula suelo?

Para iniciar una reclamación por cláusula suelo, los documentos básicos que necesitarás son:

- Escritura de la hipoteca: es el documento principal donde aparece la cláusula suelo.
- Cuadro de amortización o historial de pagos: para calcular las cantidades pagadas de más.
- Oferta vinculante o FIPER (Ficha de Información Personalizada): si la tienes, evidencia si fuiste o no informado correctamente.
- DNI y documentación identificativa.
- Si no tienes la escritura, puedes solicitar una copia al notario donde se firmó o a tu entidad bancaria.

04 B04

¿Qué tengo que declarar en la renta si me devuelven la cláusula suelo?

Si te devuelven cantidades por cláusula suelo, en principio no tributan como ingreso si no te dedujiste esas cantidades en la declaración de la renta en su momento (por ejemplo, si no aplicaste la deducción por vivienda habitual).

Si sí te dedujiste esas cantidades, deberás regularizar las deducciones aplicadas en los ejercicios no prescritos (generalmente los últimos 4 años). Hacienda ha establecido un procedimiento específico para ello. Te recomendamos consultarlo con un asesor fiscal o con nosotros antes de presentar la declaración.

05 B05

¿Qué gastos hipotecarios puedo reclamar al banco?

Tras diversas sentencias del Tribunal Supremo y el TJUE, los gastos hipotecarios reclamables son:

- Gastos de tasación: en virtud de la Ley Hipotecaria de 2019, corresponden al banco en los contratos posteriores a junio de 2019. En hipotecas anteriores, la situación varía según la fecha.
 - Gastos de gestoría: el Tribunal Supremo declaró que deben ser asumidos íntegramente por el banco.
 - Gastos del registro de la propiedad: parcialmente reclamables (la parte correspondiente a la hipoteca).
 - Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (IAJD): desde octubre de 2018, lo paga el banco. En hipotecas anteriores firmadas antes de esa fecha, las reclamaciones siguen siendo posibles aunque con más dificultades.
 - Gastos notariales: compartidos entre banco y cliente según la nueva normativa.
-

06 B06

¿Qué es el IRPH y cuándo puede ser abusivo?

El IRPH (Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios) es un índice oficial alternativo al Euríbor que algunos bancos utilizaron como referencia en hipotecas a tipo variable. Históricamente ha sido más elevado que el Euríbor, lo que ha perjudicado a muchos hipotecados.

El TJUE determinó en 2020 que los jueces nacionales deben comprobar si la cláusula IRPH fue explicada de forma clara y transparente. Si no lo fue, puede declararse abusiva y sustituirse por el Euríbor. No todas las hipotecas con IRPH son reclamables, pero si tienes dudas vale la pena que analicemos tu contrato.

07 B07

¿Qué es una tarjeta revolving y cuáles son sus riesgos?

Una tarjeta revolving es un producto de crédito rotativo: cada vez que gastas, la deuda se va renovando y pagando en cuotas pequeñas con tipos de interés muy elevados (habitualmente entre el 20% y el 30% TAE). El problema es que si solo pagas la cuota mínima, la deuda nunca se reduce de forma significativa.

Sus principales riesgos son el endeudamiento crónico y los intereses desproporcionados. Si el tipo de interés aplicado supera notablemente el interés normal del dinero para ese tipo de operaciones, puede considerarse usurario conforme a la Ley de Usura de 1908.

08 B08

¿A partir de qué interés se considera abusiva una tarjeta revolving?

El Tribunal Supremo ha fijado en varias sentencias que un interés es usurario cuando supera de forma notable el interés normal del dinero para ese tipo de producto. Para las tarjetas revolving, el TS tomó como referencia la TAE media publicada por el Banco de España para ese tipo de créditos.

En la práctica, intereses superiores al 20-24% TAE han sido declarados usurarios en numerosas sentencias. Si tienes o tuviste una tarjeta revolving con ese nivel de interés, es probable que puedas reclamar la devolución de los intereses pagados de más.

09 B09

¿Cuánto tiempo tengo para reclamar intereses abusivos de una tarjeta revolving?

La acción para reclamar la nulidad de un contrato de tarjeta revolving por usura es imprescriptible. Puedes reclamar aunque el contrato lleve años en vigor o ya esté cancelado.

Lo que sí prescribe a los 5 años es la acción para reclamar las cantidades concretas pagadas de más (intereses cobrados indebidamente). Por eso, aunque puedas reclamar la nulidad en cualquier momento, cuanto antes actúes, mayor será el importe que podrás recuperar.

10 B10

¿Qué dice el Tribunal Supremo sobre las tarjetas revolving?

El Tribunal Supremo ha dictado varias sentencias relevantes sobre tarjetas revolving, especialmente la STS de marzo de 2020 (caso Wizink) y la de febrero de 2023, que refinó los criterios. La posición actual es que se considera usurario un interés que sea notablemente superior al normal del dinero para ese tipo de operaciones en el momento de la contratación.

Los juzgados deben comparar el TAE del contrato con la TAE media publicada por el Banco de España para operaciones similares. Si la diferencia es significativa, el contrato puede declararse nulo y el consumidor tiene derecho a recuperar todo lo pagado por encima del capital prestado.

11 B11

¿Qué es la ejecución hipotecaria y cómo funciona?

La ejecución hipotecaria es el proceso judicial por el que el banco reclama la deuda hipotecaria impagada. Sus fases principales son:

Requerimiento de pago: el banco notifica al deudor la cantidad adeudada y le da un plazo para regularizar.

Demanda ejecutiva: si no se regulariza, el banco presenta demanda ante el Juzgado de Primera Instancia.

Auto despachando ejecución: el juzgado admite la demanda y comunica al deudor, que tiene plazo para oponerse.

Subasta: si no hay acuerdo ni oposición con éxito, el inmueble se subasta.

Lanzamiento: si la vivienda está ocupada, se ejecuta el desahucio.

El proceso completo puede durar entre 1 y 3 años. Existen mecanismos de defensa: oposición por cláusulas abusivas, negociación de dación en pago, o acuerdo de refinanciación. Actuar desde el primer impago mejora significativamente las opciones.

12 B12

¿Cuánto tarda en hacerse efectiva una ejecución hipotecaria?

Desde el primer impago hasta el lanzamiento del inmueble pueden pasar entre 18 meses y 3 años, dependiendo de la carga del juzgado, las oposiciones planteadas y si hay negociación con el banco.

Este tiempo puede aprovecharse para intentar llegar a un acuerdo con la entidad (carencia, reducción de cuota, dación en pago), para oponer cláusulas abusivas que paralicen el procedimiento, o para buscar una solución habitacional alternativa. No esperes a que el proceso esté muy avanzado para actuar.

13 B13

¿Qué son los swaps bancarios y qué riesgos tienen?

Los swaps (o permutas financieras de tipos de interés) eran productos que los bancos vendían como 'seguros' frente a las subidas de tipos de interés en hipotecas o préstamos empresariales. El cliente pagaba una cuota periódica y el banco se comprometía a cubrir el exceso si el tipo subía por encima de un nivel pactado.

El problema es que cuando los tipos bajaron drásticamente tras 2008, muchos clientes acabaron pagando más de lo que habrían pagado sin el swap, además de penalizaciones por cancelación anticipada. Muchos fueron comercializados sin informar adecuadamente de sus riesgos, lo que ha dado lugar a numerosas reclamaciones y sentencias condenatorias contra los bancos.

14 B14

¿Cómo puedo reclamar al banco por comisiones abusivas?

Para reclamar comisiones bancarias abusivas (mantenimiento de cuenta, descubiertos, reclamación de posición deudora), el proceso es:

- Primero: reclamación al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del banco. Es obligatorio agotar esta vía antes de acudir a organismos externos. El banco tiene 1 mes para responder (2 meses si eres empresa).
 - Si el banco no responde o la respuesta es insatisfactoria: reclamación ante el Banco de España (Departamento de Conducta de Entidades). No tiene poder sancionador directo pero su resolución es un argumento en juicio.
-

- Vía judicial: si las cantidades lo justifican, demanda ante el Juzgado de Primera Instancia. Para cuantías inferiores a 2.000 € no es necesario abogado ni procurador.
 - Plazo: la acción para reclamar comisiones prescribe a los 5 años desde que fueron cobradas.
-

15 B15

¿Cuánto tarda en resolverse una demanda por intereses abusivos?

Los procedimientos judiciales por intereses abusivos (tarjetas revolving, cláusula suelo, IRPH) suelen tramitarse como juicios ordinarios o verbales dependiendo de la cuantía. Los plazos actuales en los juzgados españoles oscilan entre 12 y 30 meses desde la presentación de la demanda hasta la sentencia.

Muchos bancos, sabiendo que tienen pocas posibilidades de ganar, acaban llegando a acuerdos extrajudiciales antes del juicio para evitar la condena en costas. Un buen asesoramiento previo puede acelerar mucho el proceso.

¿Tu situación tiene algún matiz especial?

Cada caso tiene sus detalles, y esos detalles cambian el resultado. En Alcántara Moreno Abogados ofrecemos una primera consulta a precio fijo. Si decides seguir adelante con nosotros, ese importe se descuenta de los honorarios.

Estamos en Igualada y llevamos años resolviendo casos como el tuyo.

Web: alcantaramoreno.com

Despacho: Igualada, Barcelona

Especialidades: Derecho Laboral · Extranjería · Civil · Bancario

Documento de orientación general · No constituye asesoramiento jurídico personalizado