



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15 de marzo

RECLAMA TU CLÁUSULA SUELO

(Real Decreto Ley 1/2017)

¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN?

Procedimiento extrajudicial, obligatorio para las entidades bancarias y voluntario para el consumidor.

Objetivo: facilitar la devolución de las cantidades indebidamente abonadas y evitar el acudir a los Tribunales de Justicia.

Siempre es posible utilizar la vía judicial.

¿CÓMO SE PUEDE RECLAMAR?

Por escrito, adjuntando copia para que se la sellen y de esta forma tener justificante.

Puede utilizar el formulario que le facilitarán en su entidad bancaria.

¿CUÁNTO DURA EL PROCEDIMIENTO?

El plazo máximo establecido es de tres meses, desde que tiene entrada la reclamación en la entidad bancaria

¿QUÉ PUEDE PASAR CON LA RECLAMACIÓN?

La entidad bancaria deberá:

1. Remitir al consumidor/a el cálculo desglosado de la cantidad a devolver, incluidos los intereses.

El consumidor/a deberá manifestar si está o no de acuerdo con el cálculo. Si está de acuerdo, la entidad realizará la devolución en efectivo.

Si el consumidor/a y el banco pactan otras medidas distintas al pago en efectivo (amortización de hipoteca, por ejemplo), la entidad facilitará información clara sobre el valor económico de la compensación.

2. Rechazar la reclamación, indicando las razones

¿QUÉ HAGO SI EL BANCO RECHAZA/NO CONTESTA LA RECLAMACIÓN?

Puede reclamar judicialmente las cantidades indebidamente abonadas.

¡!!!!!! IMPORTANTE !!!!!!!

INFÓRMESE DE SUS DERECHOS

ASESÓRESE DE LAS CANTIDADES QUE LE DEBEN ABONAR
ANTES DE ACEPTAR CUALQUIER ACUERDO

INFÓRMESE DE LAS OBLIGACIONES FISCALES



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15 de marzo

¿Dónde informarse?

A través de la Red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

OMIC de Avilés

Junta Arbitral de Consumo

Tfno.: 985 52 11 55

OMIC de Cangas de Onís

Tfno.: 985 84 89 99

OMIC de Castrillón

Tfno.: 985 50 26 47

OMIC de Corvera de Asturias

Tfno.: 985 57 58 56

OMIC de Gijón

Junta Arbitral de Consumo

Tfno.: 985 18 13 56/57

OMIC de Grado

Tfno.: 985 75 08 58

OMIC de la Mancomunidad del Cabo Peñas

LUANCO: Tfno.: 985 88 30 50

CANDÁS: Tfno.: 985 87 11 11

OMIC de la Mancomunidad Valle del Nalón

Junta Arbitral de Consumo

LA FELGUERA: Tfno.: 985 68 36 84

BLIMEA: Tfno.: 985 67 20 57

OMIC de Luarca

Tfno.: 985 64 00 85

OMIC de Mieres

Tfno.: 985 45 20 56

OMIC de Nava

Tfno.: 985 71 60 08

OMIC de Oviedo

Tfno.: 984 08 39 98

OMIC de Pola de Lena

Tfno.: 985 49 38 09

OMIC de Pravia

Tfno.: 684 64 78 22

OMIC de Ribadesella

Tfno.: 985 86 02 55

OMIC de Siero

Tfno.: 985 72 22 89

OMIC de Tineo

Tfno.: 985 80 02 32/33

OMIC de Vegadeo

Tfno.: 985 63 45 39



Servicio de Consumo

Edif. Buenavista

C/ Ciriaco Miguel Vigil, 9 - 1ª Planta, Sector Derecho
33006 - Oviedo



CENTROS DE FORMACIÓN
PARA EL CONSUMO
www.cfc-asturias.es



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS



CONSUMOASTUR
www.consumoastur.es

AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO

C/ Ciriaco Miguel Vigil nº 9 - 1ª planta. Sector Derecho • 33006 Oviedo • T. 985 10 83 04

Depósito Legal:
AS 00863-2017