

- **La organización revisa de manera gratuita los préstamos hipotecarios para verificar a los ciudadanos si son afectados**

- **Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82**

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR, ante las últimas sentencias judiciales que dotan de carácter abusivo tanto a la cláusula suelo como a la imposición, por parte de la banca, de que sea el consumidor quien abone los gastos propios de formalización del préstamo hipotecario (tasación, gestoría, notaría, impuesto de actos jurídicos documentados y registro de la propiedad), insta a los afectados a interponer una reclamación ante su entidad bancaria, solicitando la devolución de lo cobrado indebidamente tras la aplicación de estas cláusulas.

En el caso de la cláusula suelo, desde el pasado 21 de enero, fecha de la publicación del **Decreto-ley de medidas urgentes de protección a los consumidores en materia de cláusulas suelo**

, se aconseja al consumidor afectado que interponga una reclamación vía extrajudicial, previa a la judicial.

No obstante, aunque esta vía puede parecer sencilla, la organización considera muy arriesgado que los afectados lleguen a un acuerdo directamente con su entidad de crédito sin, previamente, recibir información de sus derechos como consumidores y asesoramiento jurídico del procedimiento, así como disponer de un mecanismo de verificación de la propuesta económica planteada por la entidad.

Por este motivo, desde el Área de los Servicios Jurídicos de CONSUMUR, se ha elaborado una carta de servicios a los afectados en la que se les informa de los pasos a seguir, en caso de delegar en la organización la reclamación con la entidad bancaria.

## **PASOS A SEGUIR**

### **1. Recopilación de la documentación necesaria**

Para verificar de manera **TOTALMENTE GRATUITA** si un ciudadano es afectado tanto por la cláusula suelo como por la imposición de los gastos de formalización de la hipoteca, es necesario hacer llegar a CONSUMUR copia de las escrituras y/o de los documentos que acrediten los gastos de tasación, gestoría, notaría, registro e impuesto a través de las siguientes vías:

\*Personalmente o a través de persona autorizada, en la sede social sita en la calle Princesa, nº 2, 3º B, en horario de lunes a viernes de 10 a 14 horas y de lunes a jueves en horario de 4.30 a 19.30 horas, en sobre cerrado incluyendo los datos personales del afectado al que se ha de informar (nombre y apellidos; teléfono/s de contacto y correo electrónico).

\*Telemáticamente, con el envío de la documentación indicada en el apartado anterior, en formato pdf, a la dirección de correo electrónico: [serviciosjuridicos@consumur.org](mailto:serviciosjuridicos@consumur.org), indicando los datos personales del afectado al que se ha de informar (nombre y apellidos y teléfono/s de contacto).

En el caso de no disponer de los documentos indicados, pueden solicitarse a la entidad bancaria personalmente o delegar dicha labor en los servicios jurídicos de la organización que, tras la afiliación, procederá a solicitárselos por escrito como reclamación previa a la principal.

### **2. Reclamación Extrajudicial**

CONSUMUR considera necesario que el ciudadano afectado se asista de profesionales especializados en el ámbito del consumo desde hace más de una década en el asesoramiento y la defensa de tus derechos y/o legítimos intereses para evitar incurrir en informaciones falsas y/o situaciones en las que se ofrezca soluciones que sean poco ventajosas y/o engañosas, es por esa razón por la que se recomienda a los afectados afiliarse a la organización.

### **3. Demanda Judicial**

Finalmente, en el caso de que la reclamación extrajudicial no sea contestada o su contestación no sea favorable para los intereses económicos de los afectados, éstos podrán acudir a los tribunales a través del equipo jurídico de CONSUMUR.

Para recibir más información, CONSUMUR pone a disposición de los consumidores, el **Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82**

. También podrán acudir presencialmente a la organización, ubicada en la Calle Princesa, 2, 3º B, de Murcia y a través de la página web

[www.consumur.org](http://www.consumur.org)