



Serafin Blanco <serafin@ccoo.cat>

Fwd: Protocolo Consultoria Gratuita para Afiliados/as

1 missatge

MARIA CONSUELO PROL FEIJOO <mcprol@fsc.ccoo.es>

8 de febrer de 2017 a les 10:54

Cco: serafin@ccoo.cat

MUY URGENTE MUY IMPORTANTE

Como bien sabéis, se esta desarrollando con bastante intensidad, por parte de nuestra afiliación, la demanda de información sobre Clausulas suelo y/o Gastos de formalizacion de créditos Hipotecarios, todo ello al calor de nuestro acuerdo de Consultoría gratuita con Pyramid Consulting.

En función de e lo y de que en todo este procedimiento, al igual que en el resto de cuestiones que nos toca gestionar, debemos poner un cierto orden en el trafico de la información y ello por que, desde el principio ha sido, es y será nuestra intención la de facilitar a la persona afiliada, el procedimiento para que su consulta pueda ser resuelta lo mas rápida y satisfactoriamente que sea posible.

Por ello en su día establecimos con dicha entidad (Pyramid Consulting) un protocolo de actuación que os fue remitido a todas las organizaciones, y que os volvemos a remitir en el presente, para que de forma general sea el procedimiento que se siga, y ello por que se están produciendo algunas disfunciones que conviene corregir; en primer lugar, laguna organización reenvió a su ámbito de actuación el correo en el que enviamos la nota informativa, y no se reparo en que en esta figuraban los teléfonos de Pyramid Consulting y desde esta consultoría se deriva a quienes les llaman para que tomen contacto con su sindicato mas cercano, pero no deja de crear un problema que entre todos debemos corregir; y el otro efecto es que alguna organización lo que hace es transmitir a quienes se interesan por realizar su consulta a que nos la envíen directamente a nosotros, sin pasar por su sindicato; cuestión que esta implicando grandes problemas de tratamiento de la información.

Por todo ello, y a modo de resumen, el procedimiento a seguir deberá ser el establecido en el protocolo que os adjuntamos, es decir que se realizara toda la gestión de la Consultoria gratuita a través de la Estructura Sindical, en el caso de que nos llegue alguna consulta directamente por parte de la persona afiliada procederemos a reenviaros esta información para una correcta gestión de la misma.

Además de lo anterior, algunas cuestiones sobre las que conviene, también tenerlas en cuenta; La hoja de solicitud de Consulta ha de ser rellena y firmada por la persona interesada, y aquellos campos que se corresponden con la gestión sindical, también ha de ser rellena, todo ello si queremos poder tener estadísticas fiables de nuestras gestiones; y por otra parte, siendo conscientes de que la documentacion que se aporta en muchas ocasiones es extensa, el escaneo y posterior envío resulta muy complicado y a veces los envíos son en soportes de archivo que exceden en peso lo que esta establecido y se no envía en Drive, estos archivos son compartidos y una vez que los enviamos no pueden ser tratados por Pyramid; ante lo cual os pedimos que los archivos sean escaneados en PDF y no en imagen, que se nos remitan, sin son muy pesados en archivos comprimidos y si esto no es posible, realizar los envíos de la documentación en los emails que sean necesarios, indicando en todos vuestros envíos en el asunto, Nombre y Apellidos de la Persona interesada.

Muchas gracias y quedamos a vuestra entera disposición, os ruego lo remitáis este email a toda la estructura sindical de vuestro ámbito de actuación; aprovechando para enviaros un cordial saludo.

Se adjunta también el modelo de Hoja de Solicitud de Consulta.

—
Manuel Martinez Lazaro
Departamento Confederal de Servicios
C/ Fernandez de la Hoz, 12 5ª
28010 Madrid

**confederación sindical de comisiones obreras**

Este mensaje y los ficheros anexos son confidenciales y se dirige exclusivamente a su destinatario. Los mismos contienen información confidencial sometida a secreto profesional o cuya divulgación está prohibida por la Ley. Si usted ha recibido este correo por error, sepa que su

NOTA INFORMATIVA SOBRE RECLAMACIONES DE NULIDAD DE LAS CLÁUSULAS DE GASTOS DE OTORGAMIENTO DE LA ESCRITURA DE HIPOTECA

Una reciente sentencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo, ha declarado como abusiva la cláusula recogida en la mayoría de las hipotecas en las que se repercute en el cliente el abono de LOS GASTOS DEL OTORGAMIENTO DE LA ESCRITURA Y ACTOS PREPARATORIOS.

En la mayoría de las hipotecas firmadas estos años atrás, el banco ha repercutido en sus clientes la totalidad de los gastos que se ocasionaban con motivo del otorgamiento de la escritura de hipoteca, de su inscripción e impuestos. Por ello, al haber sido declarada dicha cláusula como abusiva por la Sala Primera del Tribunal Supremo, el banco deberá devolver a sus clientes dichos importes.

En lo que respecta a la formalización de escrituras notariales e inscripción de las mismas (necesaria para la constitución de la garantía real), tanto el arancel de los notarios, como el de los registradores de la propiedad, atribuyen la obligación de pago al solicitante del servicio de que se trate o a cuyo favor se inscriba el derecho o solicite una certificación.

Y quien tiene el interés principal en la documentación e inscripción de la escritura de préstamo con garantía hipotecaria es, sin duda, el prestamista (el banco), pues así obtiene un título ejecutivo (artículo 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil), constituye la garantía real (arts. 1875 del Código Civil y 2.2 de la Ley Hipotecaria) y así el banco adquiere la posibilidad de ejecución especial (art. 685 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En consecuencia, la cláusula discutida no solo no permite una mínima reciprocidad en la distribución de los gastos producidos como consecuencia de la intervención notarial y registral, sino que hace recaer su totalidad sobre el hipotecante, a pesar de que la aplicación de la normativa reglamentaria permitiría una distribución equitativa, pues si bien el beneficiado por el préstamo es el cliente y dicho negocio puede conceptuarse como el principal frente a la constitución de la hipoteca, no puede perderse de vista que la garantía se adopta en beneficio del prestamista.

Todo lo anterior conlleva que se trate de una estipulación que ocasiona al cliente consumidor un desequilibrio relevante, que no hubiera aceptado razonablemente en el marco de una negociación individualizada y que, además, aparece expresamente recogida en el catálogo de cláusulas que la ley tipifica como abusivas (art. 89.2 Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios).

De igual manera, la entidad prestamista no queda al margen de los tributos que pudieran devengarse con motivo de la operación mercantil, sino que, al menos en lo que respecta al impuesto sobre actos jurídicos documentados, será sujeto pasivo en lo que se refiere a la constitución del derecho y, en todo caso, la expedición de las copias, actas y testimonios que interese y que, a través de la cláusula litigiosa, carga indebidamente sobre la otra parte



contratante. En su virtud, tanto porque contraviene normas que en determinados aspectos tienen carácter imperativo, como porque infringe el art. 89.3 c) del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, que considera como abusiva la estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario, la declaración de nulidad es plenamente ajustada a derecho.

Por todo ello, si fuera de su interés que procediéramos por nuestra parte a estudiar su escritura de hipoteca, necesitaríamos que nos remitiera la siguiente documentación para su estudio:

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA RECLAMACIÓN

- ESCRITURA DE HIPOTECA
- AMPLIACIONES O NOVACIONES POSTERIORES
- RECIBO DE PAGO DE HIPOTECA (SOLO SI SIGUE VIGENTE)
- FACTURA DE LA GESTORÍA TRAMITADORA
- FACTURA DEL NOTARIO
- FACTURA DEL REGISTRO
- CARTA DE PAGO DE IMPUESTO ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS
- CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO (solo si es la vivienda habitual)
- ESCRITURA DE CANCELACIÓN DE HIPOTECA (si estuviera cancelada y se tuviera dicho documento).

Cualquier consulta al respecto no dude en contactar con su delegación sindical más cercana, la cual nos hará llegar la documentación solicitada para su estudio. Posteriormente nos pondríamos en contacto con el interesado para resolver sus dudas al respecto y comentar la viabilidad de una posible reclamación judicial de la devolución de los mencionados gastos.

Agradeciéndoles la confianza depositada en nuestro despacho, reciban un cordial saludo.



HOJA DE SOLICITUD DE CONSULTA, CONSULTORIA GENERAL

Nombre y Apellidos			
Dirección	Nº		Piso
Localidad:	Provincia:	C. Postal:	
Teléfono Fijo:		Teléfono Móvil:	
Email personal:			
Email Organización:			
Organización a la que pertenece el/la persona que realiza la Consulta:			
Rama:		Territorio:	
Numero Afiliado/a:		Ultima Cuota Abonada:	
Persona de la Organización que realiza la tramitación de la Consulta: (Nombre y Apellidos)			
Fecha de la Consulta		Fecha de Envío a Registro	

Breve descripción de la Consulta

Documentación Imprescindible para poder realizar la consulta

1		
2		
3		
4		

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incorporados en un fichero titularidad de la Confederación Sindical de CCOO, cuya finalidad es gestionar y atender las consultas y asesoramiento solicitado. Se le informa que la Confederación Sindical de CCOO y la empresa Pyramid Consulting SL han firmado un acuerdo de colaboración para prestar un servicio gratuito de información y asesoramiento en materia Hipotecaria (Clausulas suelo) en la Jurisdicción civil y/o penal y en una primera fase de consulta. En base a esto, usted, autoriza expresamente a que si la consulta realizada versa sobre estas materias, los datos que aparecen en el presente formulario (de contacto y el caso planteado), sean comunicados a Pyramid Consulting con el fin de que por ellos se le preste el adecuado asesoramiento. Si como consecuencia de la respuesta emitida, se entiende que existen motivos y causas suficientes para iniciar una reclamación y demanda, se informará por Pyramid de las condiciones y del tratamiento de los datos entre ambas partes en cuya relación no interviene la Confederación Sindical de CCOO. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación o cancelación y, en su caso, oposición, enviando una solicitud acompañada de DNI o documento identificativo a la Confederación Sindical de CCOO, C/ Fernández de la Hoz, 12, 28010 Madrid, indicando como Referencia "LOPD/Asesoramiento". Si tiene alguna duda al respecto puede ponerse en contacto en el teléfono 91/7028000

NUMERO DE REGISTRO DE ESTA CONSULTA	
FECHA DE REGISTRO EN EL SISTEMA	

FIRMA DE LA PERSONA
INTERESADA



Protocolo de Gestión y Acceso al Servicio de Asesoramiento Jurídico General (Excepto Laboral y Contencioso Administrativo en materia laboral) Prestado por Pyramid Consulting.

Preámbulo

El presente Protocolo nace de la necesidad de establecer unos criterios claros, que permitan a las partes firmantes del Acuerdo de prestación del Servicio de Asesoramiento Jurídico en todas las ramas del derecho, con la excepción de la Laboral y la Contencioso Administrativo en materia Laboral, en adelante Consultoría General, y realizar una tramitación ordenada, rápida y eficaz de las consultas que realicen las personas afiliadas a la Confederación Sindical de CCOO.

Tratando a su vez de establecer aquellos mecanismos que aseguren la mayor rapidez que sea precisa, sin menoscabo de cumplimentar todos y cada uno de los requerimientos necesarios a la hora de alcanzar los objetivos del Acuerdo.

Por otra parte, también es objeto de este Protocolo el establecer los flujos de información necesarios para que todas las partes afectadas por la consulta de que se trate, conozcan en cada momento el estado concreto en el que se encuentra la tramitación de la misma.

Por todo ello, la Confederación Sindical de CCOO será quien ordene y encauce la gestión, y supervise la prestación del Servicio de Asesoramiento Jurídico en la/s materia/s jurídica/s que nos ocupan, para el conjunto de personas afiliadas en su ámbito de responsabilidad.

La entidad prestadora del Servicio del Asesoramiento Jurídico será Pyramid Consulting, en virtud del acuerdo que ha sido firmado por ambas entidades.

A tales efectos se desarrolla a continuación el indicado Protocolo de Actuación que permitirá una mayor agilidad y transparencia en la gestión de los asuntos que se deriven de la aplicación de la materia indicada.



PROTOCOLO DE ACTUACION

PRIMERO.- El servicio para el que se establece este Protocolo, puede desarrollarse en dos fases: una inicial referida a la Consultaría, en la que la persona afiliada, podrá realizar su/s consulta/s, y en función de ello Pyramid dará una respuesta a las misma/s; y otra segunda fase en la que la persona afiliada, en función de la respuesta a su consulta podrá proceder a la interposición de la/s acción/es jurídica/s que sean encargadas en defensa de sus intereses a través de Pyramid Consulting. El presente Protocolo se articula a los efectos de canalizar todo lo referido a la primera fase de las descritas anteriormente; salvo que en el futuro se pueda ver como conveniente, también articularlo para la segunda, en cuyo caso se procederá a una ampliación y en su caso ajuste, del presente protocolo.

SEGUNDO. — Este Servicio es **EXCLUSIVO** para personas afiliadas y todas las consultas deberán ser tramitadas a través de las diferentes Organizaciones ya sean en el ámbito Territorial y/o sectorial, dirigiéndolas a la Confederación Sindical de CCOO (email manumartinez@ccoo.es), el departamento de Servicios de la CS CCOO habilitará un Registro de Consultas, en el que constarán como mínimo los siguientes datos :

- Nombre y Apellidos de la persona que realiza la Consulta.
- Organización a la que pertenece.
- Dirección y teléfono de la persona interesada.
- Email para las comunicaciones-en caso del que el afiliado/a no dispusiese de email personal, lo será el de la organización que realice la tramitación de su consulta.
- Nombre y Apellidos de la persona de la Organización que lleva a efecto la tramitación de la consulta.
- Numero de Afiliado/a
- Ultima cuota abonada por e/la afiliado/a
- Fecha de la consulta.
- Fecha de envío a la Confederación.
- Una breve descripción de la consulta.
- Documentación Asociada a la Consulta.

A estos efectos se utilizara el modelo de Hoja de Petición de consulta que se adjunta y que se encontrara disponible en nuestra web; Toda la documentación, tanto hoja de Solicitud, como documentación asociada, deberá ser enviada en soporte informático (escaneada en PDF).

TERCERO.- Para que la consulta pueda ser tramitada a la Confederación, esta deberá cumplir todos y cada uno de los requisitos, establecidos en la Hoja de solicitud de Consulta (se adjunta Modelo), de forma muy especial el referido a la Documentación imprescindible para que la consulta de que se trate, pueda tener una respuesta adecuada por parte de Pyramid Consulting.

CUARTO.- En el supuesto que fuese comunicada alguna consulta a Pyramid, por otra vía diferente a la del Departamento de Servicios de la CS CC.OO., Pyramid comunicará a la CS CC.OO. tal eventualidad, al objeto de que por la misma se articule el procedimiento que corresponda; quedando dicha consulta pendiente de posterior tramitación.



QUINTO.- La CS CCOO remitirá a Pyramid, en cada caso, la consulta, y la documentación asociada a la misma, recibida con indicación del número de registro otorgado; esta misma comunicación será girada a la Organización y/o persona que realiza la consulta.

Es decir, de una parte, CS CCOO asignará a cada consulta una referencia interna y correlativa, que se indicará junto a la comunicación de la consulta. De igual forma Pyramid asignará su referencia, que podrá ser la misma o diferente de la indicada por CCOO, y que comunicará a la CS CCOO con el acuse de haber recibido la consulta de que se trate.

SEXTO.- Pyramid una vez recibida la consulta, y de cara a producir una respuesta adecuada y acorde a lo que se plantee en la misma, podrá tomar contacto telefónico con la persona que la realiza, recabando toda la información que sea precisa para, a continuación, realizar una respuesta.

La respuesta deberá realizarse por escrito, y en ella se indicarán aquellos elementos que puedan, o no, ser susceptibles de una posterior acción jurídica; en cuyo caso, en el mencionado escrito de respuesta, indicara los requisitos necesarios (intervención de notario, procurador etc.) y realizará un presupuesto aproximado del coste de la interposición, gestión, desarrollo, atención y asistencia en el procedimiento judicial de que se trate.

SEPTIMO. - A partir de esta primera respuesta de Pyramid, en el supuesto de que la persona que realizó la consulta decidiese proceder a la interposición de cualquier otra acción, ya sea esta jurídica o no, y encargue a Pyramid dicha gestión, la Confederación Sindical de CCOO quedará exenta de cualquier responsabilidad, tramite, gestión y/o comunicación, sea ésta del carácter que sea.

OCTAVO.- Una vez que la persona afiliada decida proceder a interponer o iniciar cualquier acción, a través de Pyramid Consulting, derivada de la consulta, las relaciones se establecerán, a todos los efectos, directamente entre dicha entidad y la persona afiliada.

NOTA FINAL

En el supuesto que se produjese alguna situación no prevista en el presente Protocolo, se procederá a la oportuna clarificación y, en su caso, se adoptará por parte de la Confederación Sindical de CCOO, la decisión que garantice el mejor fin de este Protocolo y del Acuerdo de Prestación de Servicio de Asesoramiento Jurídico en materia Hipotecaria.