

Madrid, 11 de Abril de 2017

Referencia:

Estimados Clientes,

Nos dirigimos a usted con relación al escrito que envió a esta entidad sobre la cláusula de limitación a la baja del tipo de interés variable, cláusula suelo del préstamo hipotecario.

Las diferentes sentencias que se han pronunciado sobre la cláusula suelo se refieren en todos los casos a titulares de operaciones concedidas a personas físicas y consumidores en las que la cláusula suelo aplicó, quedando excluidas, por tanto, las reclamaciones de personas jurídicas y de personas físicas que tengan finalidad profesional, o las que la cláusula suelo no aplicó, o las no realizadas por titulares, encontrándose usted en uno de estos casos.

De conformidad con lo anterior, lamentamos no poder atender su petición, debiendo estar las partes a las condiciones contractuales acordadas y formalizadas ante fedatario público en la escritura de préstamo hipotecario.

En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le informamos de la facultad que les asiste de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España. Le remitimos el formulario de presentación ante dicho Organismo.

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España concluirá sobre si considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas financieras, pero, en ningún caso podrá pronunciarse sobre el carácter abusivo de la cláusula, la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, o bien, la declaración de nulidad de un contrato o de algunas de sus cláusulas. Igualmente ese servicio no será competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones deberán ser planteadas, de estimarlo oportuno el reclamante, y quedarán a lo que puedan resolver, en su caso, los Tribunales de Justicia.



Fdo: G. Muñiz


Confiando en haber podido aclarar la situación planteada, quedamos, por nuestra parte, como siempre, a su disposición para resolver cualquier cuestión adicional que necesite trasladarnos, pudiendo dirigirse nuevamente a nosotros.

Atentamente,

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**

**Servicio de Atención al Cliente**

Fdo: G. Muñiz



bbva.es



Red de Cajeros  
BBVA



Apps  
BBVA



Línea BBVA  
902 22 44 56



Oficinas  
BBVA



@bbva\_esp  
BBVAespain

Redes Sociales