



**ESTUDIO SOBRE LA APLICACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL HABILITADO  
POR EL REAL DECRETO 1/2017  
NOVIEMBRE DE 2017**

**Equipo técnico de ADICAE**

**Madrid, 20 de noviembre 2017**



## Introducción

Tras once meses desde que se aprobó el RD1/2017, se han producido cientos de miles de reclamaciones extrajudiciales, por parte de afectados por las cláusulas suelo, según lo dispuesto por aquel Real Decreto.

Desde ADICAE ya se denunció que las medidas que disponía dicha norma no iban a resultar válidas para lograr la resolución de la mayoría de los casos. Los datos han vuelto a dar la razón a ADICAE, toda vez que las reclamaciones que se interpusieron han sido mayoritariamente rechazadas por los bancos o, en su caso, han ofrecido acuerdos que han resultado de todo abusivos.

Los datos que presentamos en este informe son fruto de un extenso trabajo de campo, a partir de diferentes cuestiones planteadas a un número importante de afectados por las cláusulas suelo.

Los datos que sirve de base para este estudio, por tanto, se obtuvieron mediante el análisis de las respuestas recibidas por 3.733 personas afectadas por parte de las diferentes entidades que han aplicado cláusulas suelo en sus contratos de préstamo con garantía hipotecaria.

Las preguntas planteadas fueron:

- *¿En qué provincia reside usted?*
- *¿Con qué entidad firmó su hipoteca?*
- *¿Cómo finalizó la reclamación?*
- *¿Si el banco rechazó el acuerdo, qué motivo alegó?*
- *Si se llegó a un acuerdo, ¿qué tipo de acuerdo es?*

Para obtener resultados tan precisos como sea posible, los datos se han desagregado por CCAA y por entidades.

## 1. Los datos para el conjunto de España

Según los datos extraídos del cuestionario para el conjunto de España, el resultado de la reclamación extrajudicial ha sido:

- **Han alcanzado algún acuerdo con su entidad: 22,31%.**
- **No ha llegado a ningún acuerdo satisfactorio: 77,69%**

El 77,69% de afectados que no han logrado ningún acuerdo, pueden dividirse en los siguientes grupos, en función de quien ha rechazado la posibilidad de un acuerdo:

- **Rechazo del banco: 58,05%**
- **No han recibido respuesta del banco: 14,84%**
- **Rechazo del socio a la propuesta de la entidad: 4,80%**



Aquellos afectados que no han logrado solución como consecuencia del rechazo de la entidad, han señalado los motivos que han sido alegados para ello:

- **La cláusula suelo es transparente: 44,95%**
- **Existencia de una sentencia judicial: 13,89%**
- **Está en una demanda: 18,69% (\*)**
- **Existencia de un acuerdo previo: 8,44%**
- **Cancelación o prescripción de la hipoteca: 5,03%**
- **No es consumidor: 1,98**
- **Por poseer conocimientos académicos o profesionales: 1,52%**
- **Otros: 3,97%**

(\*)Nota: Si obviamos aquellos datos relacionados con la alegación basada en que se “está en una demanda”, para corregir la sobrerrepresentación que esta circunstancia tiene en la encuesta como consecuencia de la forma en que se ha recogido la información, los datos son los siguientes:

- **La cláusula suelo es transparente: 55,91%%**
- **Existencia de una sentencia judicial: 17,28%**
- **Existencia de un acuerdo previo: 10,51%**
- **Cancelación o prescripción de la hipoteca: 6,26%**
- **No es consumidor: 2,47%**
- **Por poseer conocimientos académicos o profesionales: 1,89%**
- **Otros: 4,94%**

Con estos primeros datos parece claro que la reclamación extrajudicial habilitada por el Real Decreto 1/2017 no consiguió su objetivo. De hecho, los datos muestran claramente como los acuerdos alcanzados están muy por debajo de que sería deseable. Solamente algo menos de una cuarta parte de las reclamaciones extrajudiciales han resultado positivas para los consumidores.

Uno de los principales objetivos declarados, al menos formalmente, era evitar el colapso de los juzgados ante la más que previsible avalancha de demandas como consecuencia de la sentencia del TJUE sobre las cláusulas suelo, dictada el 21 de diciembre del pasado 2016.

Casi un año después puede afirmarse que ese objetivo no se ha logrado. De hecho, en los juzgados especializados para la resolución de estos casos, a fecha de 5 de noviembre de 2017, recibieron 118.419 demandas, en cifras aportadas por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). En ese contexto, los juzgados habilitados se encuentran saturados en todas las provincias del país, como puede deducirse de las cifras que aparecen en la siguiente infografía.



## 2. La resolución extrajudicial por territorios

Los datos por territorios arrojan resultados desiguales. De los datos extraídos del cuestionario se desprende que solamente en una comunidad autónoma, La Rioja, los acuerdos superan los “no acuerdos” con un 55,88% de acuerdos frente a un 44,12% de casos en los que no se ha alcanzado el acuerdo. En el resto de las comunidades autónomas los acuerdos no alcanzan el 50%.

Las comunidades con menor tasa de acuerdos con respecto al total de reclamaciones recibidas y superando la media global española, que se sitúa en el 77,69 %, son las siguientes:

1. Aragón	88,11%
2. Castilla y León	87,50%
3. Extremadura	85,92%
4. Cantabria	83,78%
5. Andalucía	82,94%
6. Castilla- La Mancha	82,25%
7. Reg. De Murcia	80,77%

En la siguiente tabla estadística se analiza si existe correlación entre los datos globales de cada comunidad autónoma con los correspondientes a la entidad más representativa de cada una de ellas. En rojo encontramos aquellos casos en los que las cifras globales autonómicas son superiores a las de la entidad que en nuestro estudio aparecen como más representativas. Estos datos demuestran que no siempre existe una correlación directa entre el papel jugado por la entidad mayoritaria en la región con el resultado global. Ello se muestra claramente, por ejemplo, en el caso de Baleares, Madrid, Comunidad Valenciana o Navarra, entre otros.

COMUNIDAD	% de falta de acuerdo	Diferencia	% falta de acuerdo territorio-entidad
<b>ENTIDAD MÁS REPRESENTATIVA</b>			
<b>ANDALUCÍA</b>	82,94%	-10,39%	
<b>UNICAJA</b>	93,33%		
<b>ARAGÓN</b>	88,11%	-1,26%	
<b>IBERCAJA</b>	89,37%		
<b>ASTURIAS</b>	78,85%	1,05%	
<b>BANCO POPULAR</b>	77,80%		
<b>BALEARES</b>	60,53%	-21,02%	
<b>CAJAMAR</b>	81,55%		
<b>CANTABRIA</b>	83,78%	-11,51%	



CAJA ESPAÑA	95,29%	
CASTILLA Y LEÓN	87,50%	-7,79%
CAJA ESPAÑA	95,29%	
CASTILLA- LA MANCHA	82,25%	-4,66%
LIBERBANK	86,91%	
CATALUÑA	72,16%	17,88%
SABADELL	54,28%	
COM. VALENCIANA	71,68%	20,15%
BBVA	51,53%	
EUSKADI	63,22%	-18,60%
LABORAL KUTXA	81,82%	
EXTREMADURA	85,92%	-0,99%
LIBERBANK	86,91%	
GALICIA	77,85%	-9,15%
ABANCA	87%	
ISLAS CANARIAS	75,15%	-7,97%
CAIXABANK	83,12%	
LA RIOJA	44,12%	-12,64%
BANKIA	56,76%	
MADRID	75,38%	23,85%
BBVA	51,53%	-2,42%
POPULAR	77,80%	
NAVARRA	61,54%	19,87%
CAJA RURAL NAVARRA	41,67%	
REG. MURCIA	80,77%	-3,05%
BMN	83,82%	

### 3. La resolución extrajudicial por entidades

Los datos por territorios nos muestran que la inmensa mayoría los “no acuerdos” superan a los acuerdos. Solamente una entidad cuenta con un mayor número de acuerdos mediante al aplicación del RD 1/2017: Caja Rural Navarra, con un 58,33%.

Las entidades de las que contamos con datos con una mayor tasa de “no acuerdos” son las siguientes:

- **Credifimo: 97,62%**
- **Caja España- Duero: 95,29%**
- **Unicaja: 93,33%**
- **Ibercaja: 89.37%**
- **Abanca: 87%**
- **Liberbank: 86,91%**



- **Caixabank: 83,12%**
- **Laboral Kutxa: 81,82%**
- **Caja SurBanco: 78%**
- **Bankia: 56,76%**
- **Banco Sabadell: 54,28%**
- **BBVA: 51,53%**

### 3.1. Principales alegaciones para rechazar la resolución extrajudicial por las entidades

a) El principal motivo alegado por parte de las entidades para rechazar la posibilidad de negociación ha sido la de que **“la cláusula suelo era transparente”**.

Esta ha sido la principal alegación por parte de las siguientes entidades:

- **Caja España- Duero: 73,72%**
- **Caixabank: 71,78%**
- **Unicaja: 55,93%**
- **Banco Popular: 54,43%**
- **BBVA: 51,69% (\*)**
- **Banco Sabadell: 43,33%**
- **BMN: 42,31%**
- **Credifimo: 40,63%**
- **Cajasur: 31,82%**

(\*) Nota: En el caso del BBVA la falta de acuerdo se produce especialmente con aquellos consumidores afectados por las entidades absorbidas como Catalunya Caixa.

Estos datos chocan frontalmente con las sentencias que estamos conociendo, en las cuales las cláusulas son consideradas casi en su totalidad poco transparentes. Las sentencias que dicen lo contrario son anecdóticas, como una que fue favorable para Caja Rural Teruel.

La fórmulas utilizadas por las entidades en sus resoluciones han sido las siguientes:

- **Ibercaja:** “Estas cláusulas...son claras en su tenor y perfectamente lícitas”
- **Banco Popular:** “La cláusula aparece separada y redactada con total claridad”
- **Caja España-Duero:** “La misma (cláusula suelo) está redactada de forma clara, transparente y en términos fácilmente comprensibles”
- **Banco Mare Nostrum:** “La cláusula es sencilla y clara en su expresión gramatical”
- **Caja Rural de Teruel:** “La cláusula en su configuración formal es especialmente transparente”

Estos argumentos por parte de las entidades, que son inespecíficos e imprecisos respecto a las condiciones y circunstancias de negociación de cada socio/a no tienen en cuenta lo que establece el Tribunal Supremo “las denominadas cláusulas, si bien superaban el control de transparencia formal a efectos de su inclusión como condición general de los contratos, no superaban en cambio el control de transparencia material exigible en las cláusulas de los contratos suscritos con consumidores, y declaro la nulidad de las cláusulas, pero no de los contratos suscritos con consumidores”



b) Alegaron mayoritariamente “**la existencia de una sentencia judicial previa**”:

- **Abanca: 71,15% (\*)**
- **Cajamar: 45,59% (\*)**

(\*) Nota: En el caso de estas entidades cabe señalar que tras la sentencia de 2013 esta respuesta es generalizada, tanto para aquellos afectados que han presentado demanda previamente como los que no lo han hecho. La sentencia referida no está vinculada con la totalidad de los afectados, lo que supone una vulneración de los derechos de los consumidores.

Este motivo, por el que se rechaza la reclamación extrajudicial, se basa en la existencia de sentencia firme, se alude a la sentencia del Tribunal Supremo, la STS 1916/2013 en un sentido positivo como negativo, esto es: por haber sido condenado por esta sentencia no ha lugar la reclamación, como en el caso de BBVA, Cajamar o Abanca. Y en el otro sentido teniendo en cuenta que dicha sentencia no se les aplicaría y por tanto, tampoco ha lugar a la reclamación por este motivo, situación que entidades tales como Liberbank, Bankia, CaixaBank o Bantierra establecen como motivo de denegación.

c) Alegaron mayoritariamente que “**el afectado se encontraba en una demanda**”(\*):

- **Bankia: 52,63%**
- **Liberbank: 50,88%**
- **Ibercaja: 45,16%**

El RD 1/2017 en su Disposición transitoria única sobre procedimientos judiciales en curso, establece que: “En los procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor de este real decreto-ley en los que se dirima una pretensión incluida en su ámbito, ejercida por uno o varios consumidores frente a una entidad de crédito, las partes de común acuerdo se podrán someter al procedimiento establecido en el artículo 3, solicitando la suspensión del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil” Sin embargo las entidades bancarias, deniegan el procedimiento judicial en base a lo fórmulas como:

*“Nos consta que usted, o alguno de los titulares del préstamo, ha interpuesto una demanda judicial contra la entidad con idéntica o similar pretensión. Le rogamos que contacte con su letrado para conocer la solución que Credifimo le está ofreciendo en sede judicial”.*

Este tipo de desestimaciones, son subsanables, y están contempladas en el RD 1/2017, con el objetivo de favorecer acuerdos.

(\*)Nota: Estos datos son elevados porque la proporción de respuestas por afectados que están en demanda es alta. Si obviamos, por tanto, aquellos a los que están en demanda, las respuestas para justificar la negación son:

- **Bankia: Existencia de sentencia judicial (26,32%; 55,5% si se obvian las cifras de afectados que están en demanda)**



- Liberbank: Cláusula transparente (14,62%; 29,76% si se obvian las cifras de afectados que están en demanda)
- Ibercaja: Cláusula transparente (26,45%; 48,24% si se obvian las cifras de afectados que están en demanda)

**d) Alegaron mayoritariamente “la existencia de un acuerdo previo”:**

- Laboral Kutxa: 24,24%

Algunas entidades han alegado la firma de acuerdos previos vinculantes a través de los cuales se negaba la posibilidad de reclamar en el futuro por el mismo motivo, el conocimiento de la aplicación de dicha cláusula. Diferentes entidades, entre las que destaca Laboral Kutxa, alegan la existencia de estos acuerdos pese a que los consumidores afectados, en muchos casos, no reconocen la existencia de tales acuerdos, y en otros tantos, esos acuerdos se refieren a modificaciones de las condiciones del contrato previos a la interposición de la reclamación extrajudicial.

Cabe señalar que el Tribunal Supremo resolvió el 17 de octubre que “La nulidad no es susceptible de subsanación por convalidación o novación”. Los acuerdos entre banco y cliente para rebajar la cláusula suelo son nulos siempre que se haya considerado la cláusula suelo como abusiva por falta de transparencia.

## **4. Conclusiones**

A tenor del estudio podemos señalar como principales conclusiones:

- Las entidades solamente han devuelto lo cobrado de más a algo menos del 25% de afectados que han reclamado mediante el procedimiento extrajudicial.
- El principal motivo de rechazo ha sido la alegación por parte de las entidades de que la cláusula suelo era transparente.
- Las comunidades más perjudicadas, con una menor tasa de resoluciones en favor de los consumidores son: Aragón, Castilla y León y Extremadura. No obstante, existen pocas diferencias entre los diferentes territorios. El mejor dato para los consumidores se logra en La Rioja.
- Las entidades con un resultado menos favorable a los consumidores, con alrededor del 90% de las reclamaciones no resueltas son Credifimo, Caja España-Duero, Unicaja e Ibercaja.
- El Real Decreto no ha servido para evitar los procesos judiciales, lo cual debe ser considerado un fracaso del Gobierno, salvo que su verdadera intención fuese otra.
- Al ser tomado como materia prima de este estudio datos de afectados que guardan alguna vinculación con ADICAE, existe una sobrerrepresentación de afectados que se encuentran en demanda. Este dato se corrige obviando la situación de dichos afectados. En cualquier caso, que la cláusula suelo era transparente es la primera de las alegaciones de los bancos, seguido por la existencia de una sentencia judicial.

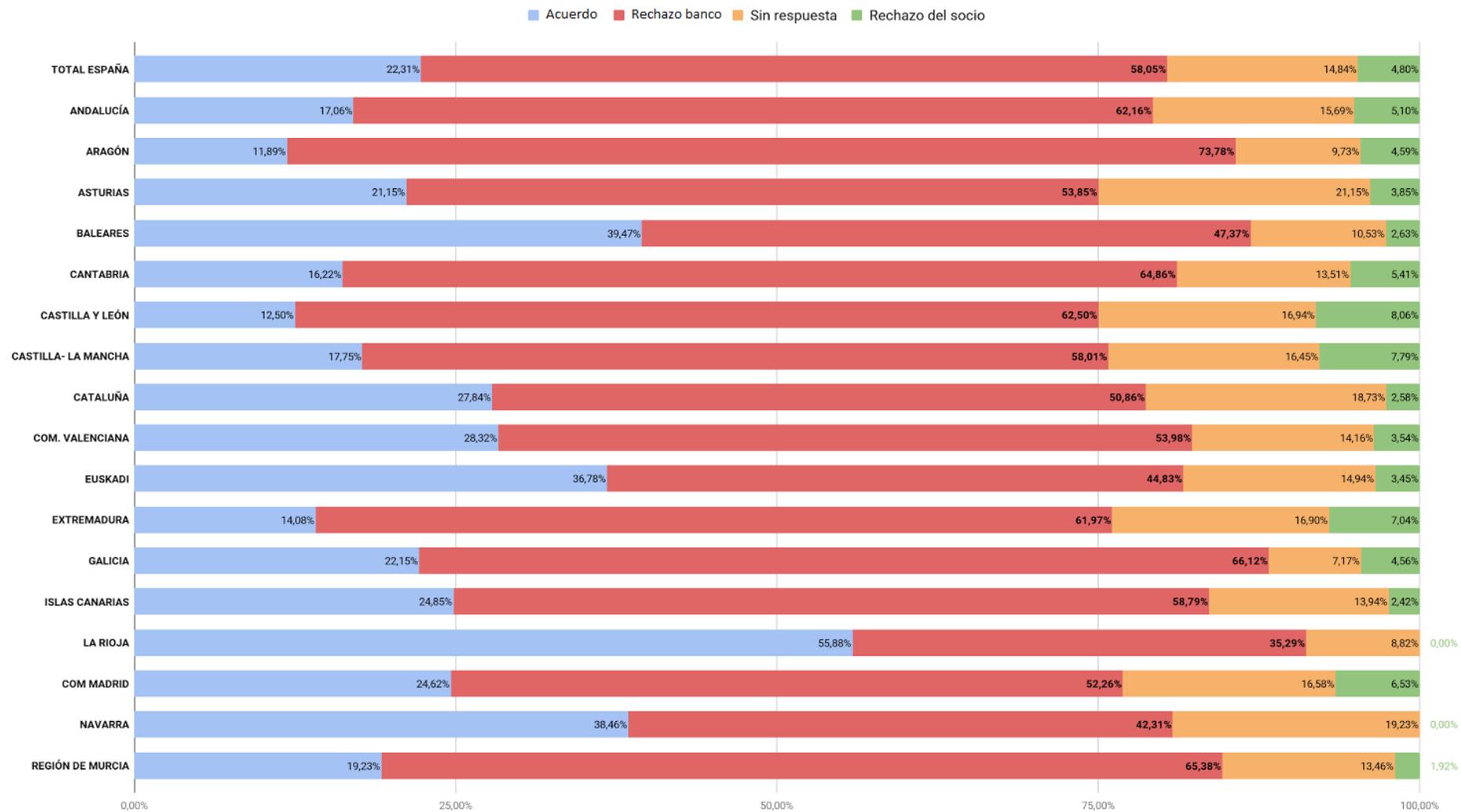


**ANEXO**  
**TABLAS Y GRÁFICOS DE DATOS**  
**EXTRAÍDOS DEL CUESTIONARIO SOBRE**  
**LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN**  
**EXTRAJUDICIAL DE LAS CLÁUSULAS**  
**SUELO DISPUESTA POR EL RD 1/2017**

RESUMEN POR TERRITORIOS										
	Acuerdo	%	Rechazo del banco	%	Sin respuesta	%	Rechazo del socio	%	TOTAL	
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>833</b>	<b>22,31%</b>	<b>2167</b>	<b>58,05%</b>	<b>554</b>	<b>14,84%</b>	<b>179</b>	<b>4,80%</b>	<b>3733</b>	
ANDALUCÍA	87	17,06%	317	62,16%	80	15,69%	26	5,10%	510	
ARAGÓN	44	11,89%	273	73,78%	36	9,73%	17	4,59%	370	
ASTURIAS	11	21,15%	28	53,85%	11	21,15%	2	3,85%	52	
BALEARES	15	39,47%	18	47,37%	4	10,53%	1	2,63%	38	
CANTABRIA	6	16,22%	24	64,86%	5	13,51%	2	5,41%	37	
CASTILLA Y LEÓN	31	12,50%	155	62,50%	42	16,94%	20	8,06%	248	
CASTILLA- LA MANCHA	41	17,75%	134	58,01%	38	16,45%	18	7,79%	231	
CATALUÑA	162	27,84%	296	50,86%	109	18,73%	15	2,58%	582	
COM. VALENCIANA	64	28,32%	122	53,98%	32	14,16%	8	3,54%	226	
EUSKADI	64	36,78%	78	44,83%	26	14,94%	6	3,45%	174	
EXTREMADURA	10	14,08%	44	61,97%	12	16,90%	5	7,04%	71	
GALICIA	68	22,15%	203	66,12%	22	7,17%	14	4,56%	307	
ISLAS CANARIAS	41	24,85%	97	58,79%	23	13,94%	4	2,42%	165	

<b>LA RIOJA</b>	19	55,88%	12	35,29%	3	8,82%	0	0,00%	34
<b>COM MADRID</b>	147	24,62%	312	52,26%	99	16,58%	39	6,53%	597
<b>NAVARRA</b>	10	38,46%	11	42,31%	5	19,23%	0	0,00%	26
<b>R. DE MURCIA</b>	10	19,23%	34	65,38%	7	13,46%	1	1,92%	52

## RESUMEN POR TERRITORIOS (en %)



DESAGREGACIÓN POR BANCOS									
	TOTAL	Acuerdo	% Total no acuerdo	Rechazo del banco	%	Sin respuesta	%	Rechazo del socio	%
BBVA	524	254	51,53%	207	39,50%	53	10,11%	10	1,91%
BANCO POPULAR	428	95	77,80%	237	55,37%	76	17,76%	20	4,67%
CAJA ESPAÑA- DUERO	403	19	95,29%	312	77,42%	42	10,42%	30	7,44%
BANCO SABADELL	339	155	54,28%	60	17,70%	102	30,09%	22	6,49%
CAIXABANK	231	39	83,12%	163	70,56%	27	11,69%	2	0,87%
IBERCAJA	207	22	89,37%	155	74,88%	22	10,63%	8	3,86%
ABANCA	277	36	87,00%	208	75,09%	18	6,50%	15	5,42%
LIBERBANK	275	36	86,91%	171	62,18%	50	18,18%	18	6,55%
UNICAJA	165	11	93,33%	118	71,52%	20	12,12%	16	9,70%
CAJAMAR	103	19	81,55%	68	66,02%	11	10,68%	5	4,85%
BANKIA	74	32	56,76%	19	25,68%	22	29,73%	1	1,35%
BANCO MARE NOSTRUM	68	11	83,82%	52	76,47%	4	5,88%	1	1,47%
LABORAL KUTXA	55	10	81,82%	33	60,00%	11	20,00%	1	1,82%
BANTIERRA	53	8	84,91%	40	75,47%	3	5,66%	2	3,77%
CAJASUR	50	11	78,00%	22	44,00%	10	20,00%	7	14,00%
CREDIFIMO	42	1	97,62%	32	76,19%	9	21,43%	0	-

C RURAL NAVARRA	36	21	41,67%	10	27,78%	2	5,56%	3	8,33%
-----------------	----	----	--------	----	--------	---	-------	---	-------

## RESUMEN RESPUESTAS POR BANCOS (en %)



## MOTIVO DE RECHAZO POR BANCOS (%)

	Claúsula transparente	Acuerdo previo	Cancelación de la hipoteca o prescripción	No es consumidor final	Está en una demanda	Se ofreció devolución parcial por absorción de otra entidad	Existencia de sentencia judicial	Por tener conocimientos académicos o profesionales	Otros	N/C
<b>BBVA</b>	51,69%	11,59%	12,56%	0,97%	9,66%	1,45%	5,31%	0,00%	4,83%	1,93%
<b>BANCO POPULAR</b>	54,43%	4,64%	7,59%	6,75%	7,17%	0,42%	2,53%	1,27%	13,92%	1,27%
<b>CAJA ESPAÑA-DUERO</b>	73,72%	4,81%	4,81%	1,28%	8,65%	0,64%	1,60%	1,92%	1,60%	0,96%
<b>BANCO SABADELL</b>	43,33%	28,33%	0,00%	0,00%	16,67%	5,00%	6,67%	0,00%		0,00%
<b>CAIXABANK</b>	71,78%	0,61%	1,23%	1,23%	11,66%	0,00%	5,52%	2,45%	3,68%	1,84%
<b>IBERCAJA</b>	26,45%	14,84%	4,52%	0,00%	45,16%	0,00%	8,39%	0,65%		0,00%
<b>ABANCA</b>	12,98%	0,48%	0,48%	0,48%	10,58%	0,48%	71,15%	0,00%	2,88%	0,48%
<b>LIBERBANK</b>	14,62%	9,36%	5,26%	0,00%	50,88%	0,58%	13,45%	0,58%	4,09%	1,17%
<b>UNICAJA</b>	55,93%	8,47%	7,63%	4,24%	12,71%	0,85%	1,69%	3,39%	4,24%	0,85%
<b>CAJAMAR</b>	8,82%	2,94%	1,47%	0,00%	33,82%	0,00%	45,59%	7,35%	0,00%	0,00%
<b>BANKIA</b>	10,53%	5,26%	0,00%	0,00%	52,63%	0,00%	26,32%	0,00%	0,00%	5,26%
<b>BANCO MARE NOSTRUM</b>	42,31%	7,69%	3,85%	3,85%	28,85%	0,00%	1,92%	7,69%	0,00%	3,85%
<b>LABORAL KUTXA</b>	21,21%	24,24%	15,15%	3,03%	21,21%	0,00%	6,06%	6,06%	3,03%	0,00%

<b>BANTIERRA</b>	12,50%	20,00%	5,00%	5,00%	27,50%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	5,00%
<b>CAJASUR</b>	31,82%	18,18%	4,55%	9,09%	18,18%	0,00%	18,18%	4,55%	0,00%	0,00%
<b>CREDIFIMO</b>	40,63%	12,50%	3,13%	0,00%	31,25%	0,00%	9,38%	0,00%	3,13%	0,00%
<b>CAJA RURAL NAVARRA</b>	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%

(\*) Los porcentajes sombreados representan el principal motivo utilizado por la entidad para rechazar el acuerdo extrajudicial.

