

**COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN
PREVISTA EN EL REAL DECRETO-LEY 1/2017, DE 20 DE
ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE
CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO**

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

MAYO 2018

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Descripción de la información recibida con respecto a las solicitudes presentadas**
- 3. Descripción de la información cualitativa recibida de las entidades tras el requerimiento de información realizado por la Comisión de seguimiento, control y evaluación**
- 4. Actualización y publicación de la información cuantitativa**
- 5. Información del Consejo General del Poder Judicial**
- 6. Conclusiones**

1. Introducción

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (en adelante, RD-ley 1/2017) estableció un cauce extrajudicial con el objetivo de facilitar la devolución de aquellas cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria, calificables como abusivas conforme a la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

Con ello, se facilitó que los consumidores que así lo desearan pudieran solventar directamente con la entidad las controversias relativas a dichas cláusulas. Para ello, el RD-ley 1/2017 obligó a las entidades a implantar un sistema de reclamación previa, en el plazo máximo de un mes.

Al mismo tiempo, en su disposición final tercera, el RD-ley 1/2017 habilitó al Gobierno para regular un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de la aplicación del RD-ley. Este órgano fue creado y regulado mediante el RD 536/2017, de 26 de mayo¹. En él se definen la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el RD-ley 1/2017 (en adelante, la Comisión) y se establecen las obligaciones de información que las entidades de crédito deben remitir a la Comisión con carácter mensual.

La Comisión celebró su primera reunión el 26 de julio de 2017, fecha en la que quedó formalmente constituida con los siguientes miembros:

- Javier Alonso Ruiz-Ojeda, Subgobernador del Banco de España, que preside la Comisión;
- Alejandro Rubio González, Secretario General Técnico del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad;
- Joaquín Delgado Martín, Director General de Relaciones con la Administración de Justicia, en representación del Ministerio de Justicia;

¹ Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y por el que se modifica el artículo 6 del Real Decreto 877/2015, de 2 de octubre, de desarrollo de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorro y fundaciones bancarias.

- Teresa Robledo de Dios, Directora Ejecutiva de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, en representación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad;
- Gerardo Martínez Tristán, Vocal del Consejo General del Poder Judicial, en representación del Consejo General del Poder Judicial;
- Manuel Pardos Vicente, Presidente de ADICAE, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios;
- Vicente Pascual Pascual, Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Elche, en representación del Consejo General de la Abogacía Española y
- Santos González Sánchez, Presidente de la Asociación Hipotecaria Española, en representación de la misma.

Francisco Javier Priego, Secretario General del Banco de España, ostenta la secretaría de la Comisión.

En dicha reunión, la Comisión acordó la información que iba a solicitar a las entidades de crédito en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 del RD 536/2017. En particular, la Comisión acordó los datos que las entidades de crédito debían remitir al Banco de España, con carácter mensual, sobre el estado de la tramitación de las solicitudes de los consumidores recibidas por las entidades de crédito. Asimismo, la Comisión acordó también solicitar a las entidades de crédito un informe que detallase el sistema implantado para garantizar la comunicación previa a los consumidores de que su préstamo hipotecario tiene incluidas cláusulas suelo, especialmente a personas vulnerables.

Este acuerdo, con el detalle de la petición, se publicó en el BOE, a través de la Resolución de 28 de julio de 2017, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

Las entidades disponían de un plazo hasta el 31 de octubre de 2017 para enviar al Banco de España el informe relativo al sistema implantado para garantizar la comunicación previa a los consumidores de que su préstamo tiene incluidas cláusulas suelo y hasta el 6 de noviembre de 2017 para realizar el primer envío de la plantilla con datos sobre el estado de las solicitudes correspondientes a 30 de septiembre.

Cumplidos dichos plazos, el 30 de noviembre de 2017 la Comisión tuvo una segunda reunión en la que comentó la información recibida y se debatió un primer borrador de informe. Una vez acordado el texto, y en cumplimiento del mandato contenido en el RD 536/2017, para recabar y evaluar la información que le traslade el Banco de España o las entidades de crédito y publicar semestralmente un informe en el que se evalúe el grado de cumplimiento del RD-ley 1/2017, este primer informe se remitió a la Comisión de Economía, Industria y Competitividad del Congreso de los Diputados.

Asimismo, y como queda recogido en el informe, en la citada reunión la Comisión estimó procedente, a la luz del análisis de los datos realizado, solicitar más información a las entidades. En particular, solicitó:

- (i) A todas las entidades, la remisión del protocolo interno seguido para resolver las solicitudes presentadas, concretando la documentación que se analiza, así como los criterios en los que se fundamenta la admisión o inadmisión de las mismas, y su estimación o desestimación.
- (ii) A las entidades que no habían declarado haber realizado comunicaciones individualizadas a los consumidores, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.1, último párrafo, del RD 536/2017, que informaran de los motivos y, en su caso, subsanaran su actuación.
- (iii) A aquellas entidades que destacaban de la media por volumen de solicitudes inadmitidas y/o de solicitudes desestimadas, una explicación documentada de los motivos por los que diferían del comportamiento del resto de entidades.

Las entidades disponían de un plazo hasta el 15 de marzo de 2018 para enviar al Banco de España la información solicitada. En la sección 3 de este informe se presenta el detalle de las respuestas recibidas.

Cumplido el plazo, el 4 de junio de 2018 la Comisión celebró una tercera reunión en la que se analizó y valoró la información recibida y se debatió un primer borrador del segundo informe semestral. Una vez acordado el texto, y en cumplimiento del mandato contenido en el RD 536/2017, para recabar y evaluar la información que le traslade el Banco de España o las entidades de crédito y publicar semestralmente un informe en el que se evalúe el grado de cumplimiento del RD-ley 1/2017, este será remitido a la Comisión de Economía, Industria y Competitividad del Congreso de los Diputados.

El contenido del presente informe es el siguiente. En la sección 2 se analizan los datos remitidos por las entidades de crédito en relación con el número de solicitudes presentadas. La sección 3 detalla la información cualitativa recibida de las entidades tras el requerimiento de información realizado por la Comisión. La sección 4 informa sobre el procedimiento de actualización de los datos cuantitativos. La sección 5 recoge información aportada por el Consejo General del Poder Judicial. La sección 6 presenta conclusiones a la vista de los datos cuantitativos.

2. Descripción de la información recibida con respecto a las solicitudes presentadas

Tabla 1. Solicitudes presentadas y estado de tramitación. Total sector de entidades de crédito. Datos a 30 de septiembre de 2017 y a 31 de marzo de 2018

	Septiembre 2017		Marzo 2018		Diferencia			
	NÚMERO	IMPORTE (€)	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	%	IMPORTE (€) [a]	%
1. Solicitudes presentadas [b]	1.052.789		1.136.623		83.834	7,96%		
2. Pendientes de analizar [c]	39.755		14.313		-25.442	-64,00%		
3. Inadmitidas [d]	343.043		386.024		42.981	12,53%		
4. Por no ser consumidor el reclamante	42.815		46.639		3.824	8,93%		
5. Por no haber cláusula suelo	146.660		165.910		19.250	13,13%		
6. Por otras razones [e]	153.568		173.475		19.907	12,96%		
7. Desistidas por el cliente [f]	11.373		10.826		-547	-4,81%		
8. Estimadas [g]	453.622	1.975.175.921	502.564	2.226.182.559	48.942	10,79%	251.006.638	12,71%
9. Pendiente de respuesta por el cliente [h]	50.817	184.468.124	31.156	97.367.583	-19.661	-38,69%	-87.100.541	-47,22%
10. Con acuerdo	395.135	1.749.930.733	463.236	2.088.371.364	68.101	17,23%	338.440.631	19,34%
11. Devolución de efectivo	350.404	1.497.763.594	406.940	1.745.310.631	56.536	16,13%	247.547.037	16,53%
12. Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	33.329	181.305.257	40.315	229.493.845	6.986	20,96%	48.188.588	26,58%
13. Mixtas [i]	11.402	70.861.854	15.981	113.566.864	4.579	40,16%	42.705.010	60,27%
14. Sin acuerdo	7.670	40.777.031	8.172	40.443.585	502	6,54%	-333.446	-0,82%
15. Sin acuerdo en devolución de efectivo	4.744	14.776.296	5.641	22.465.929	897	18,91%	7.689.633	52,04%
16. Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.725	24.668.839	2.198	15.540.902	-527	-19,34%	-9.127.937	-37,00%
17. Mixtas [i]	201	1.331.896	333	2.436.754	132	65,67%	1.104.858	82,95%
18. Desestimadas [j]	204.996		222.896		17.900	8,73%		
19. Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.056	14.789.132	2.374	16.594.252	318	15,47%	1.805.120	12,21%

[a] En esta columna se declara, cuando proceda, el importe correspondiente a la oferta hecha por la entidad, con la excepción de la celda en la fila "Pro-Memoria", en la que la columna "Importe" recoge el importe reclamado por el consumidor.

[b] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 2, 3, 7, 8 y 18.

[c] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la fecha del estado sobre las cuales la entidad tiene pendiente su análisis.

[d] Número de solicitudes acumuladas que la entidad considera que no entran dentro del ámbito del RD-Ley 1/2017.

[e] Número de solicitudes inadmitidas o desestimadas por cualquier otra causa, salvo la incluida en la letra "j".

[f] Número de solicitudes acumuladas desistidas por el cliente antes de realizarse una propuesta.

[g] Solicitudes acumuladas estimadas por la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 9, 10 y 14.

[h] Solicitudes acumuladas en las que la entidad ha presentado una oferta pero el cliente no ha contestado todavía.

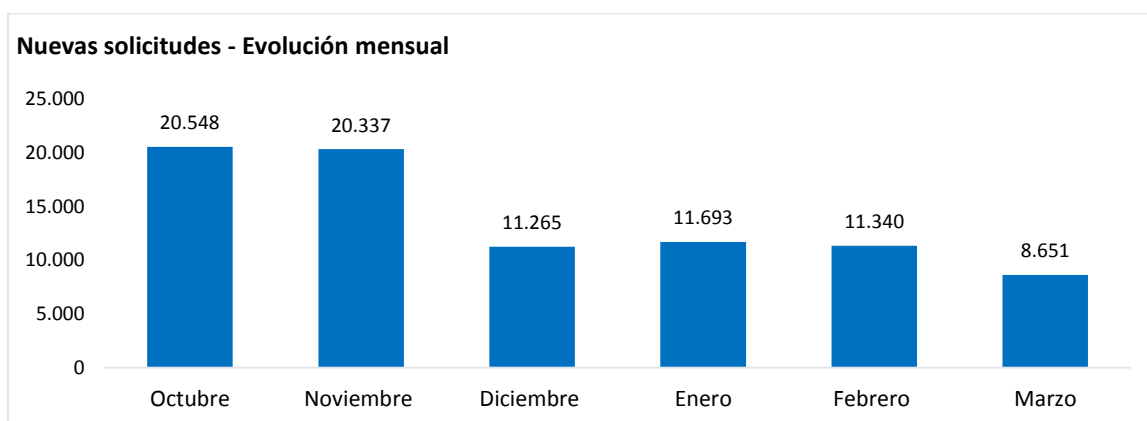
[i] Solicitudes acumuladas en las que la oferta de la entidad incluye devolución de efectivo y medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo.

[j] Número de solicitudes acumuladas en las que las entidades desestiman la reclamación de su cliente al entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia.

[k] Número e importe acumulado correspondientes a aquellas solicitudes en las que el reclamante ha explicitado el importe que reclama a la entidad.

Hay que recordar que de las 206 entidades afectadas por el RD-ley 1/2017, tan solo 93 declararon haber recibido solicitudes conforme al procedimiento establecido en el RD-ley 1/2017, de las cuales 30 son bancos nacionales, 2 cajas de ahorros, 59 cooperativas de crédito y 2 sucursales de entidades de crédito extranjeras. En consecuencia, los datos comparativos de la tabla anterior resultan de agregar los reportados por estas 93 entidades y comparan los datos a 30 de septiembre de 2017 con los datos a 31 de marzo de 2018, últimos disponibles en este momento.

Como se observa en la tabla 1, las entidades de crédito habían recibido, a 30 de septiembre de 2017, 1.052.789 solicitudes de devolución de cantidades. El dato a fecha 31 de marzo es de 1.136.623 solicitudes, lo que supone un incremento de 83.834 solicitudes (8%, comparado con el total de solicitudes presentadas a fecha 30 de septiembre). La evolución mensual de este dato señala una clara reducción del ritmo de las nuevas solicitudes.



El menor flujo de entrada de nuevas solicitudes ha permitido que tanto el número absoluto como el porcentaje de solicitudes pendientes de analizar hayan disminuido en el periodo de los seis meses analizados, pasando de 39.755 solicitudes (representan el 3,78% de las solicitudes presentadas) a 14.313 (el 1,26% de las solicitudes presentadas).

Del total de solicitudes recibidas, el 64,78% han sido admitidas a trámite por las entidades de crédito (epígrafes 7, 8 y 18 de la tabla 1) y el 33,96% han sido inadmitidas.

Por su parte, de las solicitudes admitidas a trámite, 502.564 han sido estimadas por las entidades (representan el 68%). De estas, el 92% finalizaron con acuerdo -de los cuales, casi 9 de cada 10 fueron con devolución en efectivo-, el 1,6% sin acuerdo, y el resto

está pendiente de respuesta por parte del cliente. El importe total de las operaciones estimadas fue superior a 2.226 millones de euros², lo que supone un importe medio devuelto de 4.429,65 euros. Las solicitudes desestimadas por las entidades, por entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia, ascienden a 222.896, el 30% de las admitidas a trámite.

² En la columna de importe de la tabla 1, la suma de las partes muestra una diferencia de 27 € con el total como consecuencia del redondeo.

3. Descripción de la información cualitativa recibida de las entidades tras el requerimiento de información realizado por la Comisión

A fecha del presente informe, se han recibido las 93 contestaciones al requerimiento de información adicional, dirigido al mismo número de entidades por parte de la Comisión.

Dicho requerimiento de información fue realizado con fecha 13 de febrero de 2018, a las 93 entidades que habían declarado haber recibido solicitudes conforme al procedimiento establecido en el RD-ley 1/2017. Del total de dichas entidades, se dirigieron escritos a 28 bancos, 2 cajas de ahorros, 60 cooperativas de crédito y 3 sucursales de entidades de crédito extranjeras.

En el mencionado requerimiento, se solicitó la siguiente información:

- a) A las 93 entidades se les solicitó la remisión del protocolo interno que siguen para resolver las solicitudes presentadas y decidir si las estiman o las desestiman, concretando la documentación que se analiza, así como los criterios en los que se fundamenta la estimación o desestimación de las mismas.

Adicionalmente al protocolo interno, a una serie de entidades se les solicitó aclaración sobre uno o varios de los siguientes extremos:

- b) A 52 entidades les fue solicitado el detalle del tipo, medio y formato de las comunicaciones individualizadas realizadas para garantizar que el sistema de reclamación previsto por el RD-ley 1/2017 fue conocido por todos los consumidores con cláusula suelo en su préstamo hipotecario, así como aclaración sobre si las dirigió a todos los clientes o sólo a una parte. En el caso de que la entidad no hubiese realizado comunicaciones individualizadas, se solicitaba declaración expresa al respecto.
- c) A 19 entidades se les solicitó explicación, debidamente documentada, de los principales motivos que causan el elevado volumen de solicitudes inadmitidas en comparación con la media del resto de entidades.

d) A siete entidades se les solicitó explicación de los principales motivos que causan el reducido volumen de solicitudes inadmitidas en comparación con la media del resto de entidades.

e) Por último, a 21 entidades se les solicitó explicación de los principales motivos que causan el elevado volumen de solicitudes desestimadas en comparación con la media del resto de entidades.

A continuación se resume la información proporcionada por las entidades, separada por apartados:

a) Protocolo interno seguido por las entidades para resolver las solicitudes presentadas

Las entidades han procedido a remitir sus protocolos internos en los que se detallan los criterios que han seguido para inadmitir o desestimar las solicitudes. Los criterios utilizados se muestran en el siguiente cuadro. Hay que señalar que se observan ciertas discrepancias en las entidades a la hora de distinguir entre criterios de inadmisión y de desestimación, por lo que a continuación se presentan conjuntamente.

Criterios para inadmitir/desestimar solicitudes

Si el préstamo hipotecario no contiene cláusula suelo, o dicha cláusula no ha sido de aplicación durante la vigencia del mismo

Si el reclamante no es consumidor, o la finalidad de la operación del préstamo hipotecario es profesional

Si hay acreditación documental de que el cliente fue informado previamente a la contratación, o de que la cláusula suelo fue negociada (oferta vinculante, FIPER, declaración manuscrita, emails previos a la contratación...)

Si hay novación del préstamo por el que se elimina o reduce el suelo, o acuerdo extrajudicial privado con eliminación o reducción del suelo, por el cual el cliente renuncia a reclamar

Si hay reclamación judicial finalizada o en curso

Si la cláusula suelo reúne los requisitos de transparencia aplicables, o está incluida en la escritura de una forma especialmente clara, destacada y comprensible

Si el solicitante cuenta con conocimientos jurídico-financieros por razón de su profesión o titulación

Si la operación se encuentra cancelada

Si el préstamo hipotecario tiene su origen en una subrogación en la que la entidad no interviene en la negociación con el cliente

Si las condiciones del préstamo hipotecario fueron negociadas de forma colectiva (préstamos hipotecarios a empleados, convenios sectoriales, convenios de colaboración con organismos públicos, etc.)

Si el préstamo hipotecario ha sido reliquidado con anterioridad

b) Explicación de motivos que causan el elevado volumen de solicitudes inadmitidas en comparación con la media del resto de entidades

En este apartado, las contestaciones de las 19 entidades que fueron objeto de solicitud de información hacen referencia a diversos motivos de inadmisión, siendo los más recurrentes, y por orden de importancia, los siguientes:

- Falta de condición de consumidor de los reclamantes.
- Solicitudes en las que el préstamo carece de cláusula suelo.

c) Explicación de motivos que causan el elevado volumen de solicitudes desestimadas en comparación con la media del resto de entidades

En las contestaciones de las 21 entidades a las que se les requirió esta información, se alega principalmente que sus cláusulas suelo reúnen los requisitos de transparencia, o están incluidas de forma especialmente clara, destacada y comprensible en las escrituras.

Cabe señalar que, tanto en este apartado como en el anterior, así como en los protocolos internos, se observa que las entidades han utilizado indistintamente los términos inadmisión y desestimación.

d) Explicación de motivos que causan el reducido volumen de solicitudes inadmitidas en comparación con la media del resto de entidades

De las respuestas recibidas de las siete entidades a las que se les solicitó información en este apartado, no resulta posible deducir una lista de motivos. Hay que destacar que la mayor parte de estas entidades tienen un bajo volumen de préstamos hipotecarios lo que les ha permitido realizar negociaciones directas con los clientes afectados, según indican algunas de ellas.

e) Detalle del tipo, medio y formato de las comunicaciones individualizadas realizadas, así como aclaración sobre si las dirigió a todos los clientes o sólo a una parte

De la información recibida por parte de las 52 entidades que han sido objeto de requerimiento sobre este aspecto –enumeradas en el Anejo 2- se extrae la siguiente información:

Entidades que han realizado comunicación individualizada	9
Entidades que manifiestan que no realizaron comunicación individualizada, al no tener constancia de tener clientes vulnerables	8
Entidades que manifiestan que no realizaron comunicación individualizada, al no haber comercializado hipotecas con cláusulas suelo entre su clientela	1
Entidades que realizaron comunicación individualizada sólo a parte de sus clientes:	
A clientes vulnerables	25
A clientes de banca electrónica	1
A clientes consumidores que no habían reclamado	7
A clientes consumidores con préstamos hipotecarios cuya finalidad era la compra de vivienda	1

4. Actualización y publicación de la información cuantitativa

El presente informe se ha elaborado con la información suministrada por las entidades de crédito al Banco de España hasta 24 de mayo de 2018, fecha de cierre del informe.

La información cuantitativa se actualiza con carácter mensual por parte de las entidades de crédito según acuerdo publicado en el BOE. En particular, las entidades de crédito deben remitir al Banco de España la plantilla de datos cuantitativos actualizada con los datos correspondientes al día último de cada mes, antes del día 5 del segundo mes siguiente al que se refieren los datos (si este fuera inhábil en Madrid o en la Comunidad Autónoma en que resida la entidad, el siguiente día hábil en Madrid o en la Comunidad Autónoma en que resida la entidad).

De este modo, los datos agregados se actualizan y publican mensualmente por la Comisión a través de la página web del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

La información será evaluada por la Comisión en su tercer informe semestral, cuya publicación está prevista para finales de noviembre de 2018.

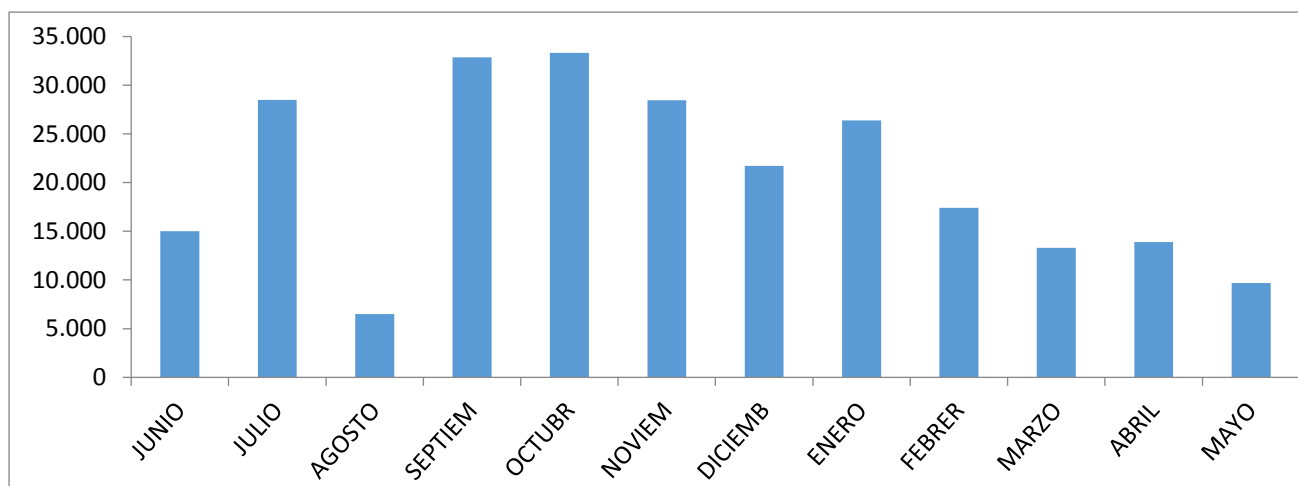
5. Información del Consejo General del Poder Judicial

A continuación se transcribe la información recibida del Consejo General del Poder Judicial³, sobre los datos de los juzgados de cláusulas suelo, conforme a lo establecido en la disposición adicional primera del Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo:

"La Comisión de seguimiento, control y evaluación regulada en este real decreto podrá solicitar del Ministerio de Justicia la información que estuviera disponible a través de la aplicación LexNet en el ámbito territorial en el que esté implantado dicho sistema relativa a los procedimientos judiciales en los que se ejerciten acciones individuales sobre condiciones generales de la contratación incluidas en contratos de financiación con garantías reales inmobiliarias cuyo prestatario sea una persona física".

EVOLUCIÓN DE LA ENTRADA

Durante el mes de abril se mantiene la línea del mes de marzo, que presentó el número más bajo de la serie (excepto agosto). En el mes de mayo, hasta el día 21 (últimos datos de LEXNET), se han presentado 9.675 reclamaciones.



³ Estos datos no solo incluyen asuntos referidos a "cláusulas suelo" sino todos aquellos relacionados con el ejercicio de acciones individuales sobre condiciones generales incluidas en contratos de financiación con garantías reales inmobiliarias cuyo prestatario sea una persona física, como por ejemplo gastos de formalización de hipoteca o préstamos multidivisa.

TOTAL	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBR	NOVIEM	DICIEMB	ENERO	FEBRER	MARZO	ABRIL	MAYO
247.003	15.006	28.491	6.510	32.853	33.320	28.465	21.704	26.371	17.411	13.318	13.879	9.675

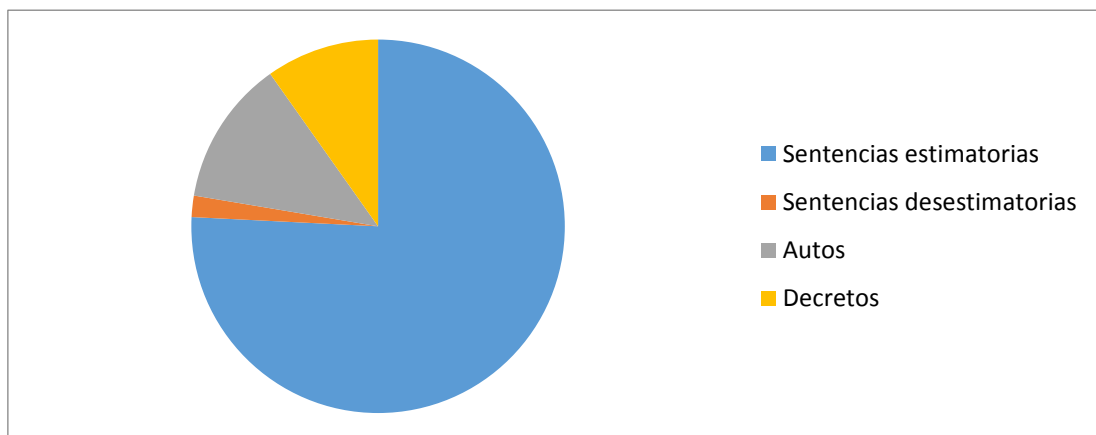
RESOLUCIÓN DE ASUNTOS

Los datos de resolución de asuntos se recogen de la estadística del CGPJ y por tanto son trimestrales, por lo que se facilitan los datos a 31 de marzo. **Hasta el 31 de marzo se han resuelto 29.560 asuntos. De 29.440, se dispone del siguiente desglose:**

	ESTIMA	DESESTIMA	TOTAL SENTENCIAS	AUTOS	DECRETOS
SENTENCIAS	22.312	544	22.856	3.698	2.886

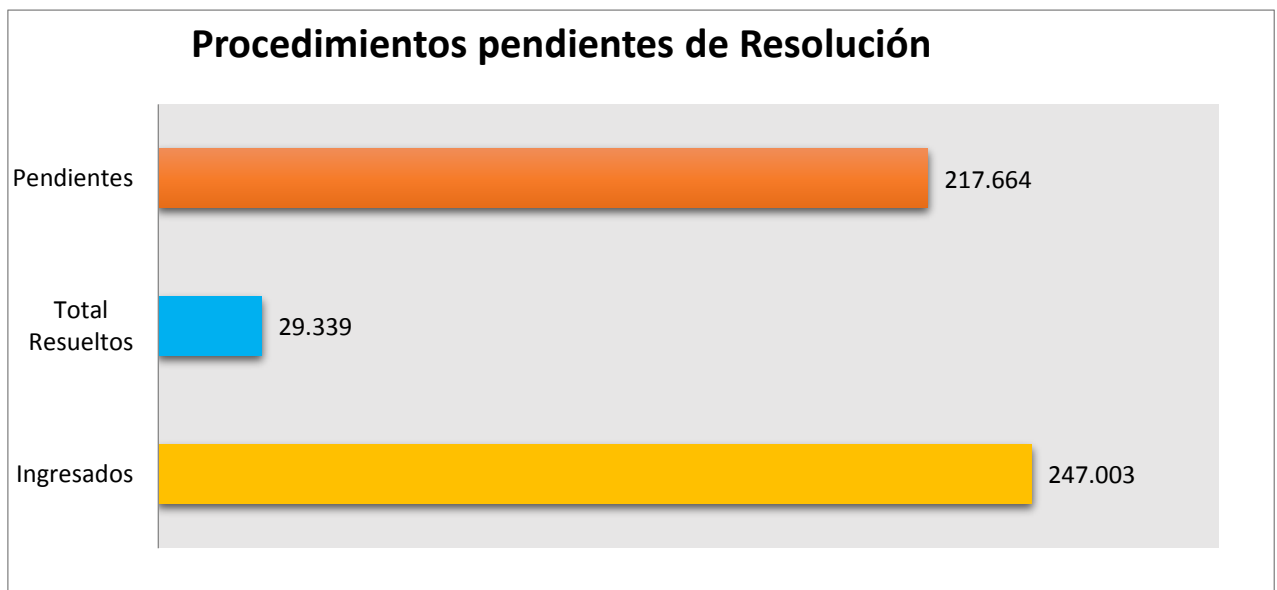
Hasta esa fecha se habían presentado 223.449 demandas, por lo que hasta la fecha 9 meses después de poner en funcionamiento la medida, **se han resuelto un 13,23% de los asuntos ingresados.**

En cuanto al contenido de las resoluciones, el 77,64% son sentencias y el 22,36% restante han concluido sin sentencia, (12,56% por Auto y 9,80% por Decreto). De las anteriores sentencias el 97,62% estiman la demanda y el 2,38% la desestiman.



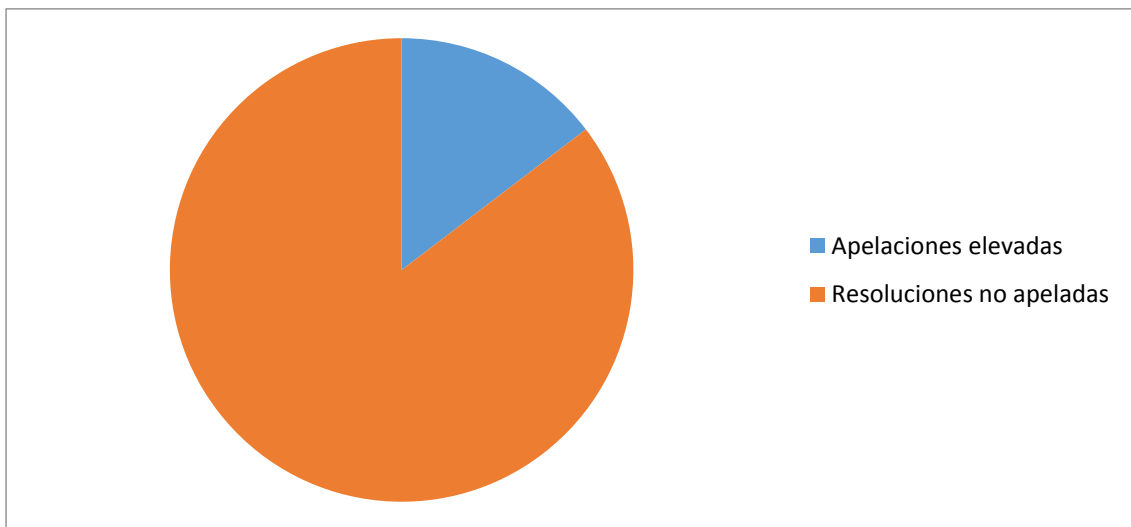
PENDENCIA

A la vista de los datos anteriores de entrada de asuntos y de resoluciones, **actualmente existen 217.664 asuntos vivos en los juzgados especializados.** (El total de procedimientos resueltos que aparece en el siguiente gráfico muestra pequeñas diferencias con los datos anteriores, por alguna inconsistencia temporal).



APELACIONES

Por último, desde la puesta en funcionamiento de los juzgados especializados, se han presentado (hasta 31 de marzo) 3.903 apelaciones. Hasta esa fecha se habían dictado 26.674 resoluciones susceptibles de apelación, por lo que cabe concluir que se apelan el 14,63% de las resoluciones.



6. Conclusiones

La información aportada por las entidades, tanto cuantitativa como cualitativa, nos permite concluir lo siguiente:

(i) A 31 de marzo de 2018, las entidades de crédito han recibido 1.136.623 solicitudes de devolución de las cantidades cobradas en aplicación de las cláusulas suelo de sus préstamos hipotecarios. De dichas solicitudes, han sido inadmitidas por las entidades, 386.024 y desestimadas, 222.896, lo que hacen un total de 608.920 solicitudes.

En los juzgados, hasta esa misma fecha, se han presentado 223.449 demandas,, si bien estas no solo incluyen asuntos referidos a "cláusulas suelo" sino todos aquellos relacionados con el ejercicio de acciones individuales sobre condiciones generales incluidas en contratos de financiación con garantías reales inmobiliarias cuyo prestatario sea una persona física, como por ejemplo gastos de formalización de hipoteca o préstamos multidivisa.

(ii) Las solicitudes presentadas ante las entidades de crédito y las demandas presentadas ante los juzgados de cláusulas suelo están disminuyendo, aunque todavía se mantienen en niveles altos.