

**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**

TERCER INFORME SEMESTRAL

NOVIEMBRE 2018

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Descripción de la información recibida con respecto a las solicitudes presentadas**
- 3. Actualización y publicación de la información cuantitativa**
- 4. Información del Consejo General del Poder Judicial**
- 5. 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 composición actual de la Comisión es la siguiente:

- Dña. Margarita Delgado Tejero, Subgobernadora del Banco de España, que preside la Comisión.
- D. José María Alonso Monforte, Secretario General Técnico del Ministerio de Economía y Empresa.
- Dña. Esmeralda Rasillo López, Directora 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.

- D. Nelson Castro Gil, Director General de Consumo, en representación del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
- D. Manuel Pardos Vicente, Presidente de ADICAE, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- D. Vicente Pascual Pascual, Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Elche y Consejero del Consejo General de la Abogacía Española, en representación de este.
- D. Gerardo Martínez Tristán, Vocal del Consejo General del Poder Judicial, en representación del Consejo General del Poder Judicial.
- D. Santos González Sánchez, Presidente de la Asociación Hipotecaria Española, en representación de la Asociación Hipotecaria Española.

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

La Comisión celebró su primera reunión el 26 de julio de 2017, fecha en la que quedó formalmente constituida. Cabe mencionar que, con posterioridad a la primera reunión, se han ido produciendo cambios en las personas que ostentan la condición de miembros de la Comisión, si bien los organismos representados en esta última no han variado, salvo en lo relativo a la representación del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social donde, tras la reorganización establecida en el Real Decreto 1047/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, se ha traspasado dicha representación desde la AECOSAN a la nueva Dirección General de Consumo.

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.

Posteriormente, 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, tal y como queda recogido en el primer informe, en la citada reunión de 30 de noviembre de 2017, la Comisión estimó procedente, a la luz del análisis de los datos realizado, solicitar información adicional a las entidades. En particular, solicitó:

- (i) A todas las entidades, la remisión del protocolo interno seguido para resolver las solicitudes presentadas.
- (ii) A las entidades que no habían declarado haber realizado comunicaciones individualizadas a los consumidores, 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.

A continuación, 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 el borrador del segundo informe semestral. Una vez acordado el texto, fue remitido a la Comisión de Economía, Industria y Competitividad del Congreso de los Diputados.

Finalmente, el 15 de noviembre de 2018, la Comisión celebró su cuarta reunión, en la que se analizó la información cuantitativa –así como su evolución mensual- procedente de las entidades declarantes, y se acordó el texto de este tercer informe, el cual, al igual que en anteriores ocasiones, se remitió a la Comisión de Economía, Industria y Competitividad del Congreso de los Diputados.

El contenido de este tercer 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, así como su evolución mensual. La sección 3 recoge el procedimiento de actualización de la información que las entidades deben remitir a la Comisión. La sección 4 recoge información aportada por el Consejo General del Poder Judicial, y la sección 5 presenta conclusiones a la vista de los datos cuantitativos.

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

A continuación, en la tabla 1, se presentan los datos a 31 de agosto de 2018 y a 30 de septiembre de 2017 según el estado aprobado.

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 agosto de 2018

FECHA: Comparación 31 de agosto 2018 / 30 de septiembre 2017		Septiembre de 2017		Agosto de 2018		Diferencia			
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	VAR. (%)	IMPORTE (€) [a]	VAR. (%)
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.052.789		1.166.485		113.696	10,8%		
2.	Pendientes de analizar [c]	39.755		8.608		-31.147	-78,3%		
3.	Inadmitidas [d]	343.043		403.104		60.061	17,5%		
4.	Por no ser consumidor el reclamante	42.815		47.760		4.945	11,5%		
5.	Por no haber cláusula suelo	146.660		171.835		25.175	17,2%		
6.	Por otras razones [e]	153.568		183.509		29.941	19,5%		
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.373		11.123		-250	-2,2%		
8.	Estimadas [g]	453.622	1.975.175.921	517.502	2.292.538.685	63.880	14,1%	317.362.764	16,1%
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	50.817	184.468.124	27.555	81.352.920	-23.262	-45,8%	-103.115.204	-55,9%
10.	Con acuerdo	395.135	1.749.930.733	481.344	2.168.869.201	86.209	21,8%	418.938.468	23,9%
11.	Devolución de efectivo	350.404	1.497.763.594	422.561	1.806.314.604	72.157	20,6%	308.551.010	20,6%
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	33.329	181.305.257	41.769	239.314.879	8.440	25,3%	58.009.622	32,0%
13.	Mixtas [i]	11.402	70.861.854	17.014	123.239.690	5.612	49,2%	52.377.836	73,9%
14.	Sin acuerdo	7.670	40.777.031	8.603	42.316.531	933	12,2%	1.539.500	3,8%
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	4.744	14.776.296	6.067	24.405.375	1.323	27,9%	9.629.079	65,2%
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.725	24.668.839	2.196	15.305.959	-529	-19,4%	-9.362.880	-38,0%
17.	Mixtas [i]	201	1.331.896	340	2.605.197	139	69,2%	1.273.301	95,6%
18.	Desestimadas [j]	204.996		226.148		21.152	10,3%		
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.056	14.789.132	2.442	17.137.102	386	18,8%	2.347.970	15,9%

[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.

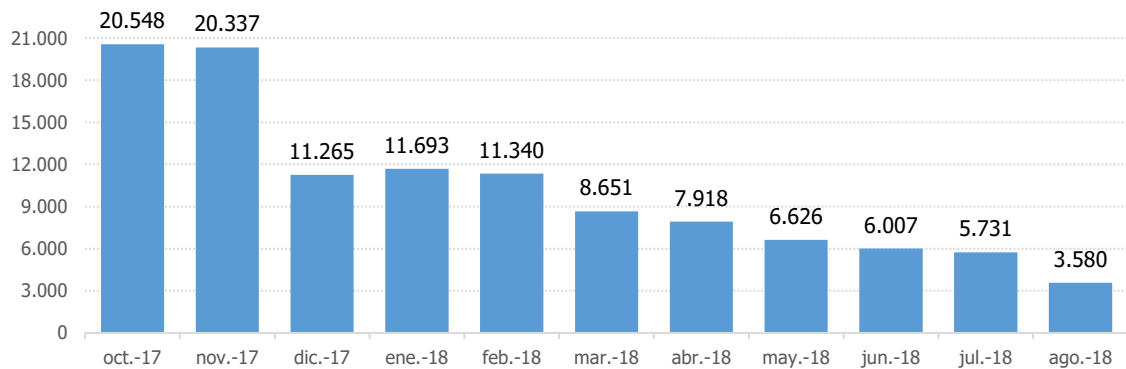
[j] Número de solicitudes acumuladas en las que las entidades desestiman la reclamación de su cliente al entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia.

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

En primer lugar, 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, si bien, tras un proceso de fusión, las que reportan actualmente son 92. En consecuencia, los datos comparativos de la tabla anterior resultan de agregar los reportados por estas 92 entidades y comparar los datos a 30 de septiembre de 2017 con los datos a 31 de agosto de 2018, últimos disponibles en este momento.

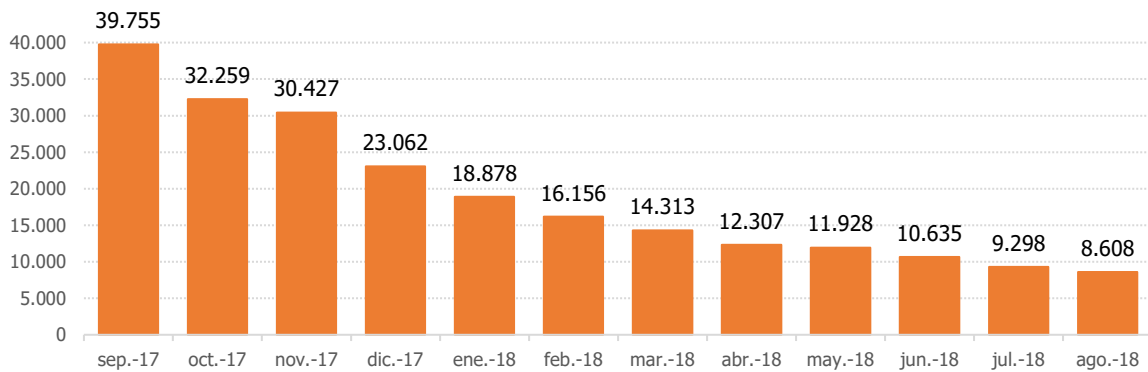
Como se observa en la tabla 1, las entidades de crédito habían recibido, a 30 de septiembre de 2017, 1.052.789 solicitudes de devolución de cantidades. El dato a fecha 31 de agosto es de 1.166.485 solicitudes, lo que supone un incremento de 113.696 solicitudes (10,8%). La evolución mensual de este dato señala una constante reducción del ritmo de nuevas solicitudes, el cual se puede observar a continuación en el gráfico 1:

Gráfico 1. Nuevas solicitudes - Evolución mensual



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 doce meses analizados, pasando de 39.755 solicitudes (que representaban el 3,8% de las solicitudes presentadas) a 8.608 (el 0,7% de las solicitudes presentadas). La evolución de este dato se puede observar en el gráfico 2:

Gráfico 2. Solicitudes pendientes de analizar - evolución mensual

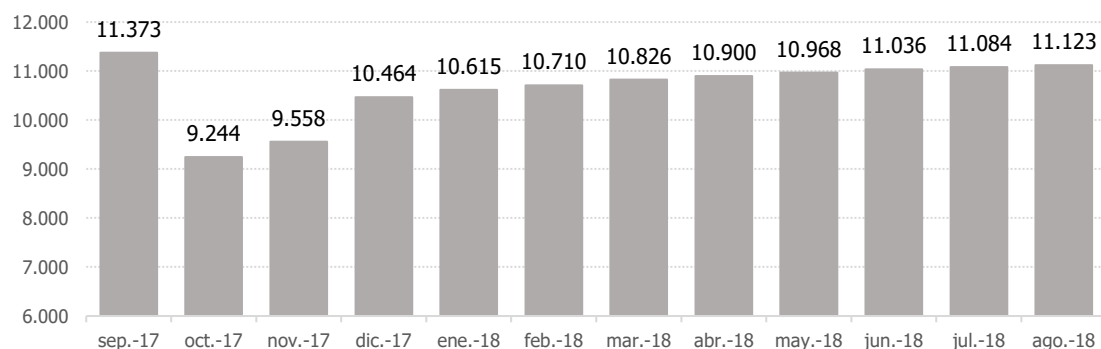


Del total de solicitudes recibidas, el 64,7% han sido admitidas a trámite por las entidades de crédito (epígrafes 7, 8 y 18 de la tabla 1) y el 34,6% han sido inadmitidas (hay que recordar que el 0,7% se encuentran pendientes de analizar).

Por su parte, de las solicitudes admitidas a trámite, 517.502 han sido estimadas por las entidades (representan el 44,4%). De estas, el 93,0% finalizaron con acuerdo -de los cuales, casi 9 de cada 10 fueron con devolución en efectivo-, el 1,7% sin acuerdo, y el resto (5,3%) está pendiente de respuesta por parte del cliente. El importe total de las operaciones estimadas fue superior a 2.292 millones de euros, lo que supone un importe medio devuelto de 4.430 euros. Las solicitudes desestimadas por las entidades ascienden a 226.148, el 30% de las admitidas a trámite.

A continuación, en los gráficos 3, 4, 5 y 6, se muestra la evolución mensual, desde septiembre de 2017 a agosto de 2018, de las solicitudes desistidas por el cliente, así como de las solicitudes inadmitidas, estimadas y desestimadas por las entidades.

Gráfico 3. Solicitudes desistidas por el cliente - evolución mensual



Para explicar la caída en el número absoluto de solicitudes desistidas conviene tener presente que, tras la elaboración del primer informe de la Comisión con los datos a 30 de septiembre de 2017, las entidades debieron revisar estos datos, principalmente al elaborar los correspondientes al mes siguiente.

Gráfico 4. Solicitudes inadmitidas - evolución mensual

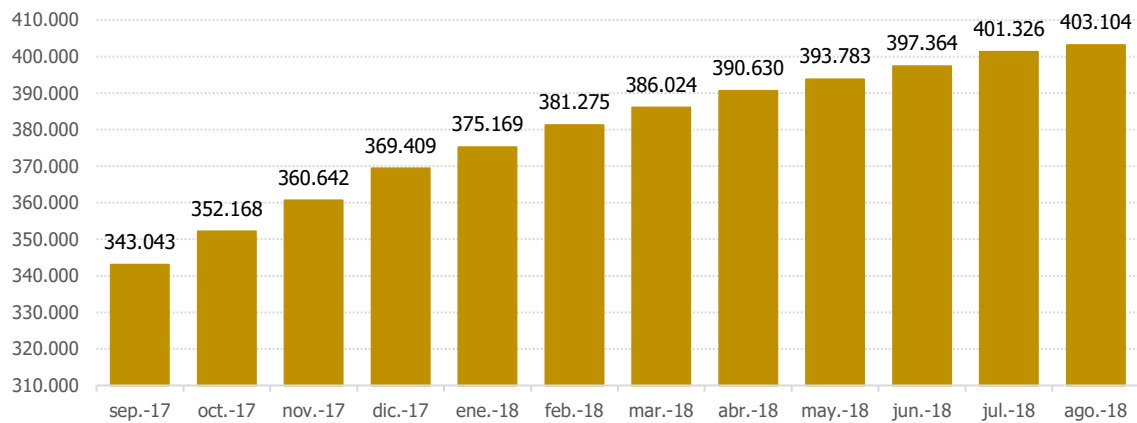


Gráfico 5. Solicitudes estimadas - evolución mensual

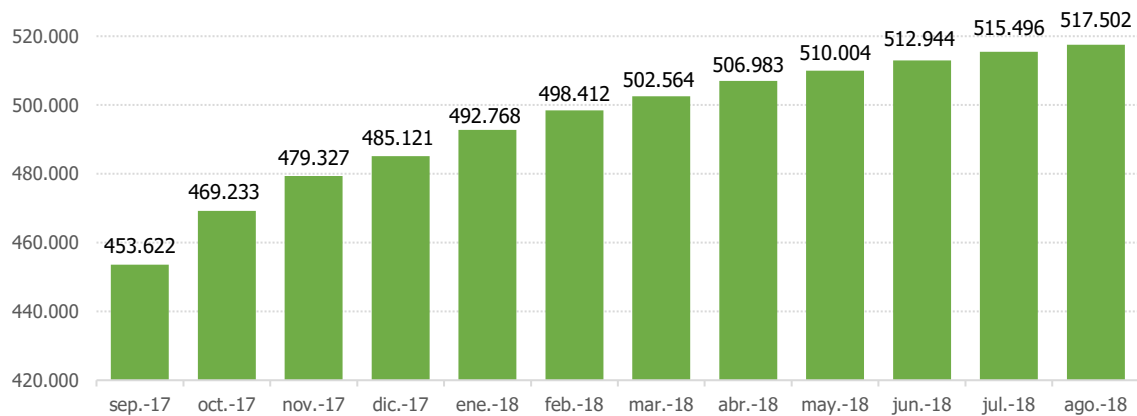
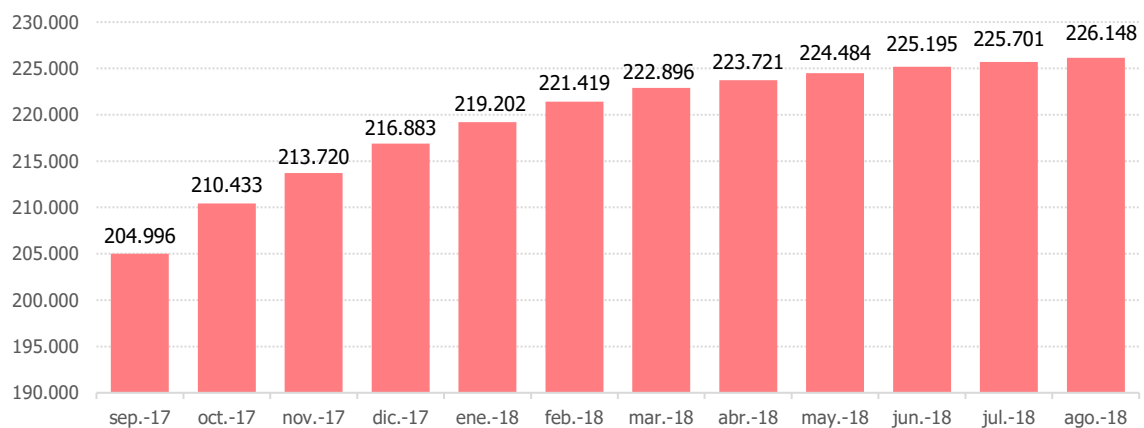


Gráfico 6. Solicitudes desestimadas - evolución mensual



3. 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 25 de octubre 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.

El cuarto informe semestral, cuya publicación está prevista para mayo de 2019, recogerá la información remitida por las entidades para los datos correspondientes a febrero de 2019.

4. Información del Consejo General del Poder Judicial

A continuación se transcribe la información recibida del Consejo General del Poder Judicial, sobre los datos de los juzgados especializados, 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:

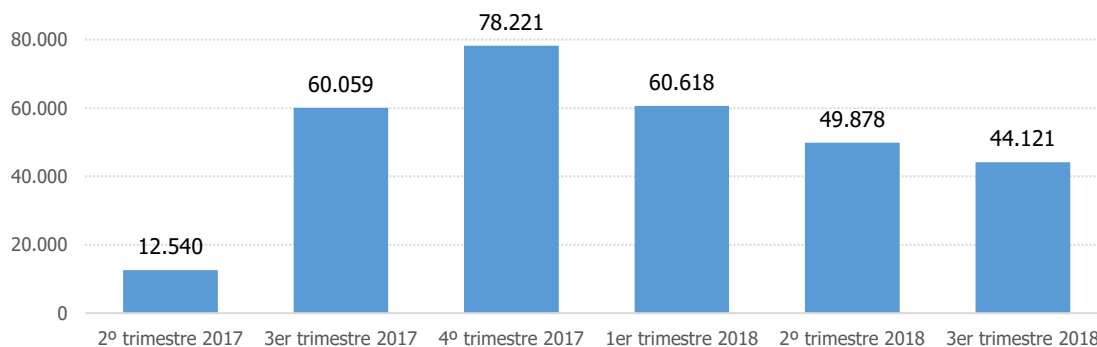
“La Comisión de seguimiento, control y evaluación regulada en este real decreto podrá solicitar del Ministerio de Justicia la información que estuviera disponible a través de la aplicación LexNet en el ámbito territorial en el que esté implantado dicho sistema relativa a los procedimientos judiciales 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”.

No obstante, cabe mencionar que 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.

4.1.- Asuntos ingresados

En los dieciocho meses que llevan en funcionamiento los juzgados especializados, los asuntos que han ingresado suman más de 300.000, con la siguiente secuencia trimestral:

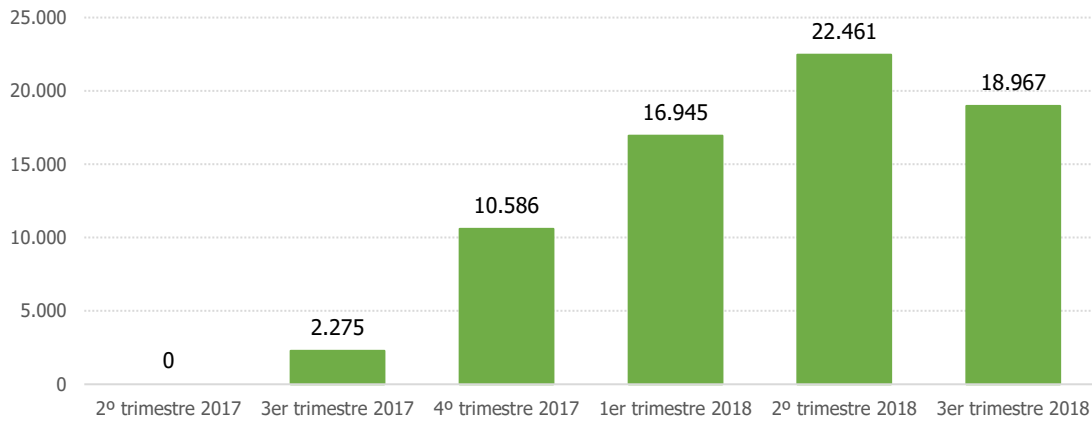
Gráfico 7. Asuntos ingresados - evolución trimestral



4.2.- Resolución de asuntos

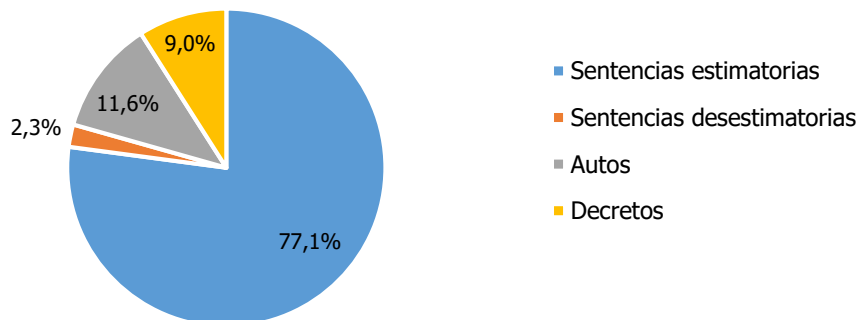
Según la información proporcionada por el CGPJ, a 30 de septiembre de 2018 se han resuelto un total de 71.234 asuntos, un 23,3% del total. La evolución de estos datos se muestra, a continuación, en el gráfico 8:

Gráfico 8. Asuntos resueltos - evolución trimestral



En cuanto al contenido de las resoluciones, el 79,4% son sentencias y el 20,6% restante han concluido sin sentencia, (11,6% por auto y 9% por decreto). De las sentencias, el 97,1% estiman la demanda y el 2,9% la desestiman.

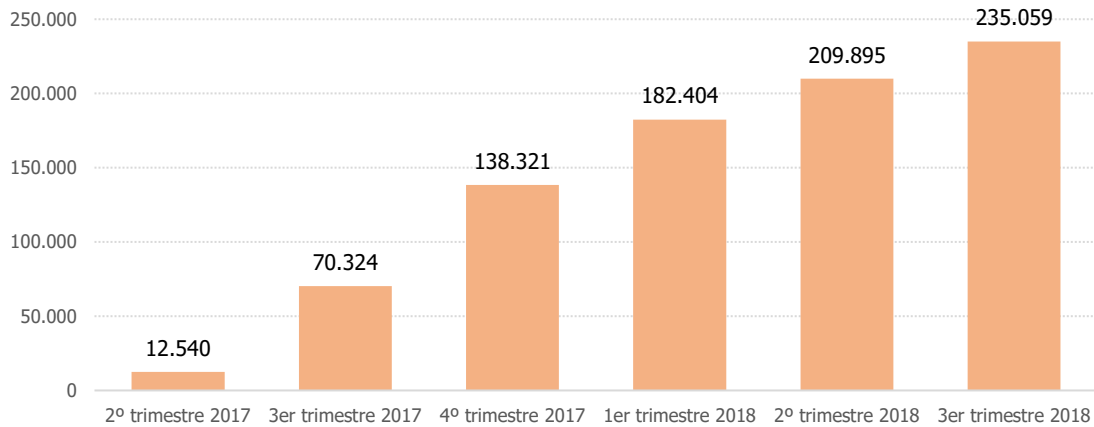
Gráfico 9. Contenido de las resoluciones



4.3.- Pendencia

A la vista de los datos anteriores de asuntos ingresados y de resoluciones, actualmente existen alrededor de 235.000 asuntos pendientes de resolución en los juzgados especializados, lo que supone el 76,7% del total de asuntos ingresados. La evolución de este dato en estos seis trimestres se puede observar en el gráfico 10:

Gráfico 10. Asuntos pendientes al finalizar el trimestre - evolución



4.4.- Apelaciones

Por último, desde la puesta en funcionamiento de los juzgados especializados, se han presentado (hasta 30 de septiembre) 12.243 apelaciones, de las cuales 11.023 (un 90%) se encuentran pendientes de resolución por parte de las Audiencias Provinciales. Hasta esa fecha se habían dictado 55.528 resoluciones susceptibles de apelación, por lo que cabe concluir que se apelan el 22% de las resoluciones.

5. Conclusiones

La información aportada por las entidades permite concluir que, a 31 de agosto de 2018, las entidades de crédito han recibido 1.166.485 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, 403.104 y desestimadas, 226.148, lo que hacen un total de 629.252 solicitudes.

La evolución de los datos evidencia la reducción paulatina del número de solicitudes presentadas por los ciudadanos. Así, por ejemplo, si se toman los datos correspondientes al segundo informe trimestral, cerrado a 31 de marzo de 2018, y se comprueba que se habían recibido 1.136.628 solicitudes, se concluye que en los cinco meses siguientes sólo se han presentado 29.857 y que, de éstas, únicamente 3.580 lo fueron durante el último mes, agosto de 2018. También resulta ilustrativo observar que el número de solicitudes pendientes de analizar por las entidades ha descendido desde las 14.313, en marzo, a las 8.608 de agosto.

Por otro lado, según los datos disponibles a fecha 30 de septiembre de 2018 que han sido proporcionados por el CGPJ, se han presentado más de 300.000 demandas ante los juzgados especializados, de las cuales el 23,3% han sido resueltas, encontrándose el 76,7% restante pendiente de resolución. Asimismo, el número total de asuntos pendientes de resolución muestra un continuo aumento, si bien en el número de asuntos ingresados se observa un paulatino descenso desde el máximo alcanzado el cuarto trimestre de 2017.