



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/30273

12/12/2017

76348

**AUTOR/A:** RODRÍGUEZ ESQUERDO, Antonio Julián (GS); CABALLOS MOJEDA, José (GS); CORNEJO LÓPEZ, Juan María (GS); MENACHO VILLALBA, Francisco (GS); MORENO RUIZ, María del Mar (GS); VÍBORAS JIMÉNEZ, Elena (GS); PÉREZ NAVAS, Juan Carlos (GS); GONZÁLEZ CABAÑA, Francisco (GS); MÁRMOL SERVIÁN, José Manuel (GS); MARTÍNEZ OLMOS, José (GS); GUERRA GONZÁLEZ, Manuel (GS); HUELVA BETANZOS, Amaro (GS); PÉREZ CASTILLEJA, Ana María (GS); BERJA VEGA, Laura (GS); DELGADO JIMÉNEZ, David (GS); ZELAYA CASTRO, Pío Rómulo (GS); MORALES LÁZARO, Antonio (GS); FERNÁNDEZ MUÑOZ, María José (GS); GAVIRA MORENO, Antonio Casimiro (GS); RAFFO CAMARILLO, Juan Carlos José (GS)

### RESPUESTA:

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, tiene como objeto el establecimiento de medidas que faciliten la devolución de las 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. Por este motivo, a pesar de que el objetivo primordial de esta norma es facilitar la devolución de estas cantidades, lo cierto es que también produce como consecuencia una minoración del número de asuntos que llegan a los juzgados.

Según los datos facilitados por el Banco de España de las 1.052.789 reclamaciones extrajudiciales que se han presentado, 395.135 han finalizado por acuerdo entre el Banco y el consumidor, es decir, el 37,53 %.

El resto, el 62,47% en que no se ha alcanzado acuerdo, se encuentran en distintas situaciones:

- 343.043 (32,58%) han sido inadmitidas y de ellas:
  - 146.660 por no haber cláusula suelo en la hipoteca sobre la que se reclamaba.
  - 42.815 por no ser consumidor el reclamante.
  - 153.568 por otras razones.



- En 11.373 asuntos el cliente ha desistido después de presentar la reclamación.
- 204.996 han sido desestimadas por la entidad financiera.
- Los demás se encuentran en diferentes fases de tramitación.

Cabe destacar que el número de acuerdos alcanzados es muy superior al de reclamaciones judiciales presentadas en el mismo periodo (1 de junio a 30 de septiembre de 2017), que en aquel momento ascendían a 85.444, por lo que no cabe concluir que el Real Decreto-ley 1/2017 no esté minorando el número de reclamaciones que los consumidores presentan ante los Juzgados. Pero además, no se puede establecer un paralelismo entre las reclamaciones extrajudiciales desestimadas y los asuntos ingresados en los Juzgados especializados, por dos motivos:

- En primer lugar, porque tienen diferente ámbito material: mientras que el Real Decreto-ley está previsto para reclamaciones por cláusulas suelo, el Acuerdo del Consejo General del Poder Judicial, de 25 de mayo de 2017, especializa juzgados en cualquier acción individual relativa a condiciones generales de la contratación en contratos de préstamo con garantía hipotecaria cuyo prestatario sea una persona física. Por tanto, mientras que las reclamaciones extrajudiciales sólo son de cláusulas suelo, las judiciales se refieren también a contratos referenciados al Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH), hipotecas multdivisa, cláusula de vencimiento anticipado, gastos de las hipotecas, etc.

- En segundo lugar, porque el artículo 3 del Real Decreto-ley establece expresamente el carácter voluntario para el consumidor de la reclamación extrajudicial, por lo cual el cliente puede realizar su reclamación directamente ante el Juzgado sin necesidad de acudir a la vía extrajudicial si no lo estima oportuno.

Madrid, 15 de febrero de 2018