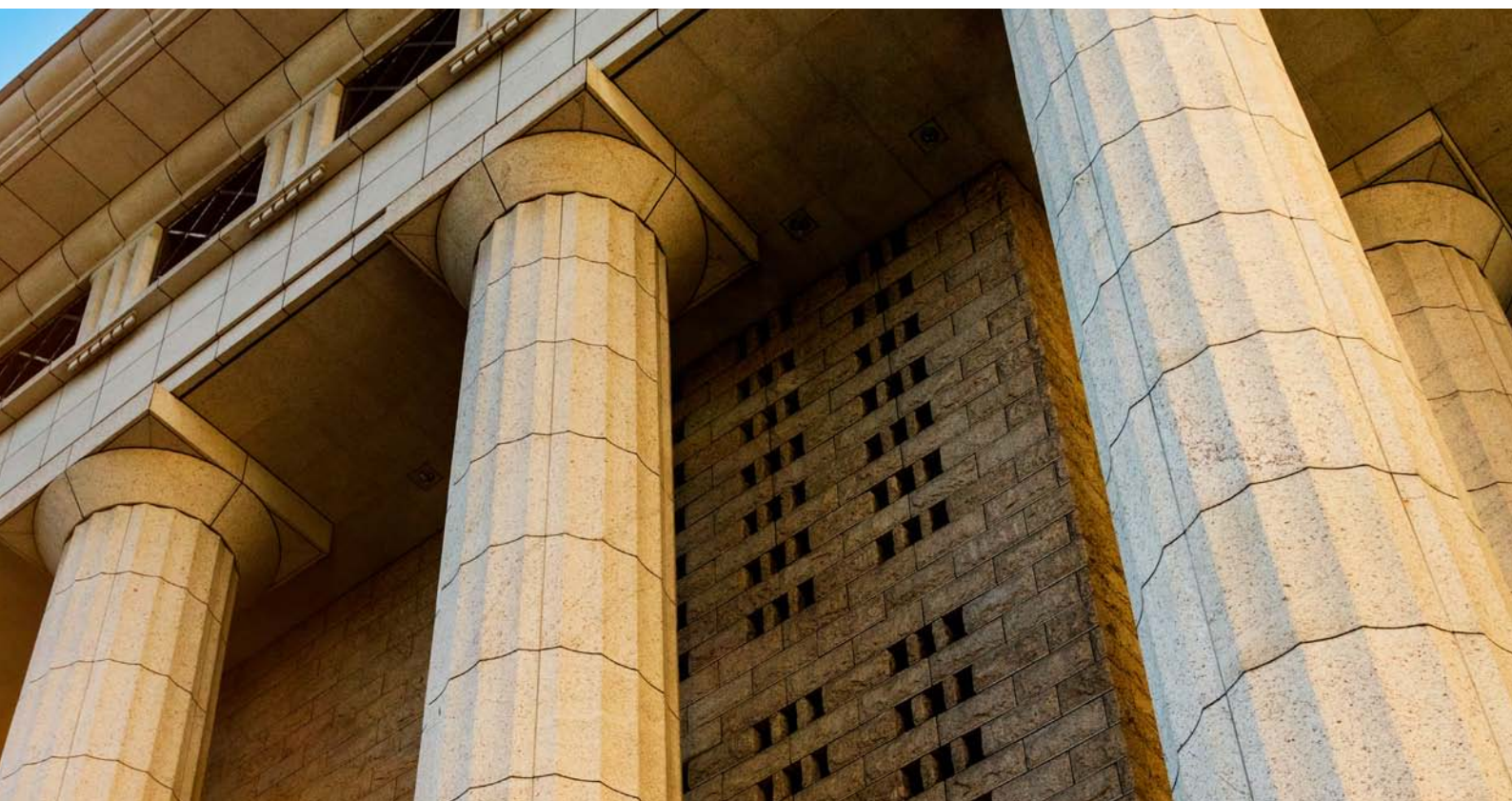


# Estudio Jurisprudencial

## ASUFIN 2020



Mayo 2021

Estudio realizado en el marco del programa Educación Financiera y Digital



[www.asufin.com](http://www.asufin.com)



## Sobre **ASUFIN**

**ASUFIN** es una asociación consagrada a la defensa del consumidor financiero, fundada en 2009. Forma parte del BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*), la mayor organización europea de asociaciones de consumo. Su presidenta, Patricia Suárez, además representa a los consumidores en el Consejo Consultivo de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y es miembro de la Junta Directiva de Finance Watch.

**ASUFIN** participa activamente en el desarrollo de la economía digital como socio de la red Alastria y forma parte del programa *Finanzas para todos* que coordinan el Banco de España y la CNMV.

La asociación desarrolla, entre otros, programas de educación financiera y digital, sobreendeudamiento y préstamo responsable, vivienda, seguros, inversión y finanzas sostenibles en el marco de la Agenda 2030.

## Sobre **el autor**

Estudio realizado por el Departamento de Estudios de **ASUFIN** basado en la recopilación de resoluciones judiciales que la asociación viene realizando desde su fundación. Este estudio cuenta con la colaboración de Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid, con las especialidades de Dirección Financiera e Investigación Económica. Tras haber trabajado en la sociedad de valores de La Caixa (hoy CaixaBank) y en el Grupo Santander, lleva más de 18 años desarrollando su labor en el ámbito de la protección de los consumidores y la educación financiera, realizando labores divulgativas que incluyen la elaboración de estudios en el ámbito de las finanzas personales y

## Descarga

Puedes descargar este documento en el apartado estudios de nuestro panel de usuario o a través del siguiente [enlace](#). Además, puedes consultar nuestra base de datos completa registrándote [aquí](#).

# Introducción

Tener una base documental de sentencias de acceso libre es una herramienta fundamental para la defensa de los consumidores. Así lo creemos firmemente en **ASUFIN** y por ello llevamos más de una década recopilando todas las **resoluciones** falladas en materia de **Derecho bancario**. El objetivo no es otro que enriquecer el conocimiento de juristas y consumidores financieros, en general, así como dar a conocer la mala praxis bancaria que afecta aun a día de hoy a un número muy amplio de afectados.

Este esfuerzo se ve reflejado en lo que podemos considerar la mayor base de datos jurisprudencial en materia de consumo bancario y de inversión con la que podemos contar en estos momentos, superior a la del **CENDOJ**, el centro de documentación judicial del CGPJ, ya que incluye las sentencias de los juzgados de primera instancia.

**La base de datos jurisprudencial de ASUFIN**, que constaba con **10.568 sentencias** a finales de diciembre de 2020, constituye una herramienta de enorme utilidad para profesionales y consumidores. Dicha base de sentencias trasciende de lo jurídico al mostrar **cómo ha evolucionado la litigiosidad** a lo largo de la pasada década: qué ámbitos ha ido cubriendo y qué nuevos surgen. De este modo, también se monitoriza el comportamiento de las entidades financieras ante determinadas prácticas y cómo afectan a los consumidores.

No se trata, por tanto, de una foto fija del momento, sino también de un motor de análisis dinámico que muestra cómo han evolucionado los distintos problemas de los consumidores financieros.

Es por ello que las difíciles condiciones del año 2020 también se reflejan en este estudio. La interrupción de los plazos previstos en las leyes procesales para todos los órdenes jurisdiccionales, decretados en virtud del Estado de Alarma el 14 de marzo de 2020, conllevó un considerable retraso en muchas sentencias. Por esta razón, ciertas tendencias que se apuntaban en el **estudio de 2019** no han tenido en el ejercicio anterior el efecto esperado. Es el caso del **aumento de litigiosidad en tarjetas revolving** que, aun siendo importante, hubiera sido mayor si la actividad judicial no se hubiera visto inmersa en situación de anormalidad. Todo ello, teniendo en cuenta que, mientras los juzgados paraban, no lo hacían los despachos profesionales.

## Cinco claves principales

### Menos litigiosidad en un año marcado por la pandemia

La litigiosidad se reduce en 2020 un **22,9%** con respecto al año anterior. De 790 fallos registrados en 2019 pasamos a 609 en 2020, un año muy marcado por el parón judicial vivido.

### Multidivisa y tarjetas revolving: los productos con más litigios

El producto más reclamado son las cláusulas multidivisa con 326 sentencias, pero mostrando una clara tendencia **a la baja**, especialmente en los últimos meses del año. Las Tarjetas revolving, con 60 sentencias, es el segundo producto por litigiosidad, **con un fuerte incremento del 87,5%**, respecto al año anterior.

### Los tribunales a favor de los consumidores en el 90% de los casos

Se mantiene un **porcentaje de éxito** (sentencias ganadas frente al total) del **90%**, el mismo que en el año 2019, y máximo de la serie histórica.

### Madrid, Cataluña, Asturias y Canarias: las comunidades que más demandan con respecto a su población

**Madrid es la comunidad autónoma con mayor litigiosidad**, con un 48,8% de las sentencias analizadas y 44,7 sentencias por millón de habitantes. Le sigue Cataluña con un 11,5% de las sentencias y 9,3 sentencias por millón de habitante. **Destacan también Asturias**, que con un 3,3% de las sentencias pero una población más pequeña, acumula una ratio de 19,6 sentencias por millón de habitante. Lo mismo sucede con **Canarias**, con un 6,7% del total y una ratio de 18,6 sentencias por millón de habitantes.

### Banco Santander, CaixaBank, Bankinter y BBVA: las entidades más condenadas

Las tres entidades más importantes de España, CaixaBank, Banco Santander y BBVA, acumulan la mitad de las sentencias, el 54% del total. Destaca Banco Santander con el 30%, seguido de **CaixaBank** con el 16,3% y a mayor distancia BBVA con el 7,7%. Entre ellas se sitúa Bankinter, tercera entidad con mayor litigiosidad, con el 14,9% del total.

## Menos litigiosidad en un año marcado por la pandemia

En un año 2020 marcado por los límites impuestos por la pandemia, el número de sentencias contabilizadas asciende hasta las 609, frente a las 790 del año pasado. Un **descenso de litigiosidad** que sigue la **tendencia de ejercicios anteriores**, pero que resulta notablemente acusado. En 2019, el descenso fue algo menor con respecto a 2018, cuando se registraron 829 sentencias. El **récord de litigiosidad** en producto bancario sigue establecido **en 2017**, cuando se fallaron 1.218 sentencias, lo que supone el doble que el nivel actual.

El **producto más reclamado** continúa siendo las **cláusulas multidivisas**, con 326 sentencias, pese a haber experimentado un descenso notable con respecto a las 404 falladas en 2019.

El **segundo producto** por número de sentencias son las **tarjetas revolving**. En este caso, sí estamos ante un notable incremento en el número de litigios: de 32, en 2019, a los 60 contabilizados en 2020, lo que supone prácticamente el doble.

En el caso de las **cláusulas suelo**, pese a mantenerse como tercer producto en número de litigios, vuelve a **registrar un descenso**: de 65 sentencias a 42. En gastos hipotecarios, las 42 sentencias registradas en 2019 se mantienen invariables.

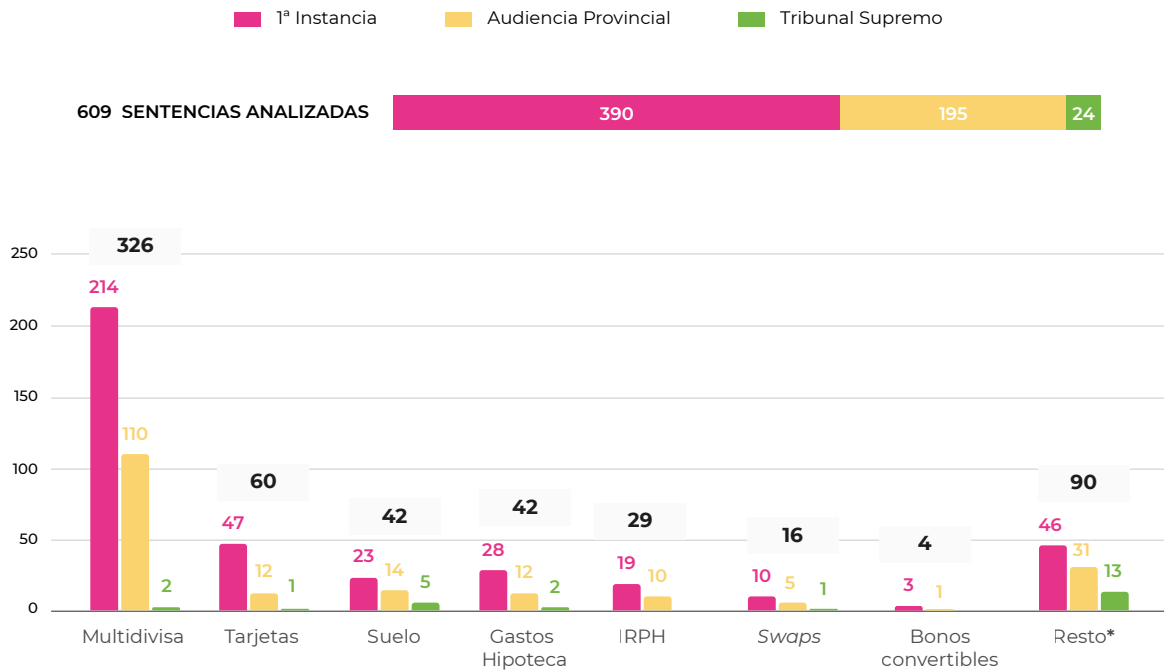
Los **litigios de IRPH** experimentan una **notable subida**: en 2019 se fallaron 12 sentencias y en 2020 prácticamente se triplica esa cifra, registrándose 29.

Estos cambios denotan tanto tendencias ya marcadas como la llegada de nuevas problemáticas. Así, en **hipotecas multidivisa** ya se había producido un **descenso importante** del 25%, entre 2019 y 2018, mientras que el número de sentencias falladas en **IRPH experimentó un pequeño ascenso**, tras el fallo del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el 3 de marzo de 2020<sup>1</sup>. Lo mismo sucedió con las tarjetas revolving, cuya litigiosidad ha ido subiendo desde la sentencia dictada por la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo<sup>2</sup>, sólo un día después.

<sup>1</sup>Sentencia del TJUE de 3 de marzo de 2020 (C-125/2018) sobre las cláusulas IRPH de los contratos de préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda. [Ver sentencia.](#)

<sup>2</sup>Sentencia 149/2020, de 4 de marzo, del Tribunal Supremo. [Ver sentencia.](#)

### SENTENCIAS POR INSTANCIA



### Ascenso de las revolving

El **número de pleitos se duplica** con respecto a 2019, hasta los 60

\***Resto:** Estructurados, cláusulas nulas, comisiones e intereses, acciones Bankia, preferentes, ejecuciones hipotecarias, deuda subordinada, avales de promotoras, valores Santander, bonos convertibles, Fergo Aisa, hipoteca Tranquilidad, gastos, hipoteca inversa, 360-365, titulizaciones, plusvalías, ficheros de morosos (derecho al honor), segunda oportunidad, acciones del Popular, seguros aerolíneas y criptoactivos.

## Éxito del consumidor, en el 90% de los casos

El **porcentaje de éxito** que obtiene el consumidor en los litigios bancarios se **sitúa en 2020 en el 90%**, e iguala el registrado en 2019. Una cifra que alcanza el 100%, en el caso de los *swaps* y preferentes y que escala al 95%, en el caso de las tarjetas y gastos hipotecarios.

Este 90% registrado supone repetir el porcentaje más alto de sentencias positivas y situarse **muy por encima del 77%** del año 2017.

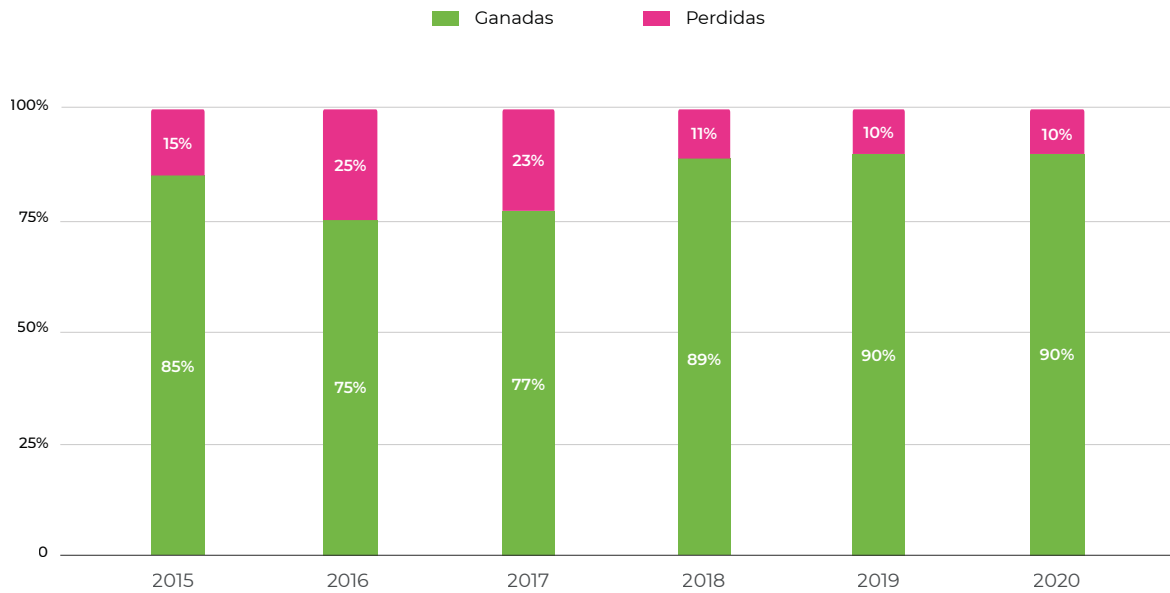
El **IRPH** sigue teniendo un **porcentaje positivo menor** de la media, del 79%, pero que supone una mejora muy importante con respecto al año 2019, cuando se situaba en el 57%. Con todo, es el litigio de mayor controversia que sufren en estos momentos los consumidores financieros.

### SENTENCIAS A FAVOR vs EN CONTRA DEL CONSUMIDOR (2020)

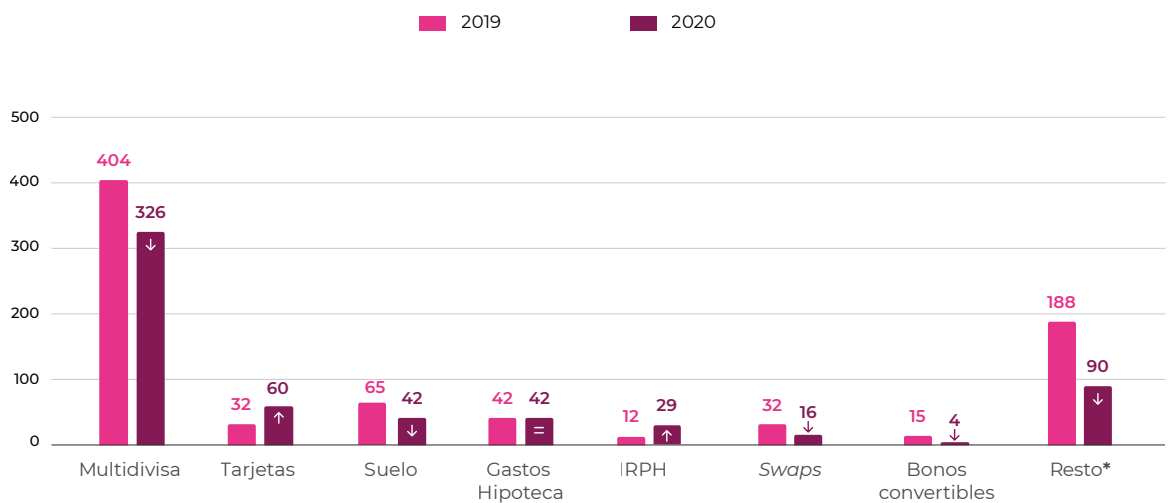


\*Resto: Estructurados, cláusulas nulas, comisiones e intereses, acciones Bankia, preferentes, ejecuciones hipotecarias, deuda subordinada, avales de promotoras, valores Santander, bonos convertibles, Fergo Aisa, hipoteca Tranquilidad, gastos, hipoteca inversa, 360-365, titulizaciones, plusvalías, ficheros de morosos (derecho al honor), segunda oportunidad, acciones del Popular, seguros aerolíneas y criptoactivos.

### SENTENCIAS A FAVOR vs EN CONTRA DEL CONSUMIDOR (%) (2015-2020)



### SENTENCIAS EVOLUCIÓN POR PRODUCTO 2019 vs 2020



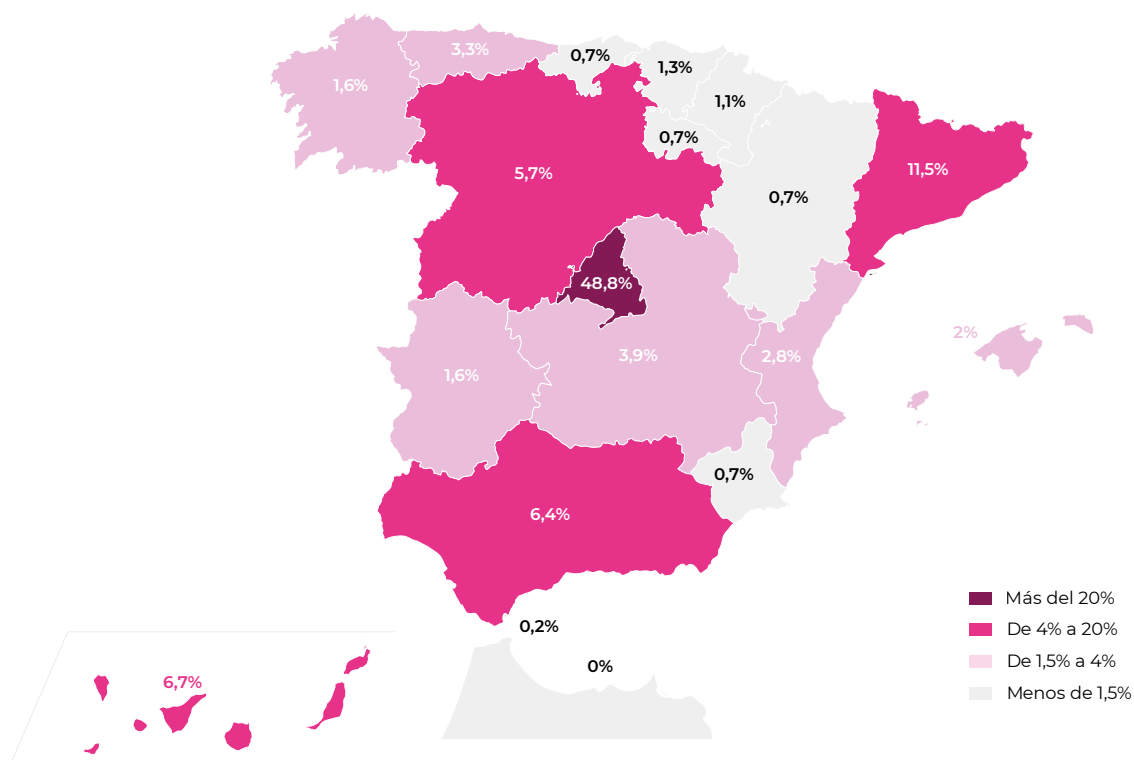
\*Resto: Estructurados, cláusulas nulas, comisiones e intereses, acciones Bankia, preferentes, ejecuciones hipotecarias, deuda subordinada, avales de promotoras, valores Santander, bonos convertibles, Fergo Aisa, hipoteca Tranquilidad, gastos, hipoteca inversa, 360-365, titulizaciones, plusvalías, ficheros de morosos (derecho al honor), segunda oportunidad, acciones del Popular, seguros aerolíneas y criptoactivos.

## Madrid, en cabeza de la litigiosidad

Por comunidad autónoma, **Madrid acapara** prácticamente la **mitad de las sentencias** analizadas con un **48,8%**, en un porcentaje muy similar al del año anterior, liderado **especialmente** por las **multidivisas**, seguido ya muy de lejos por Cataluña con un **11,5%** y Andalucía con un **6,4%**.

Si ponemos en contexto estos datos con la población de cada comunidad autónoma, tenemos que, **Madrid** sigue siendo la que concentra mayor número de resoluciones, con una **ratio de 44,7 sentencias por cada millón** de habitantes, muy por encima de la media nacional del 10,1. Sin embargo, le siguen otras comunidades autónomas que, teniendo en cuenta su menor peso poblacional, arrojan ratios de litigiosidad muy altas como es el caso de **Asturias**, con **19,6 sentencias por millón** de habitantes o **Canarias**, que alcanza las **8,6 sentencias por millón** de habitantes.

### LITIGIOSIDAD POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



**Madrid** con 120 sentencias acapara el 77,9% del total de las sentencias por **Hipotecas Multidivisas**.



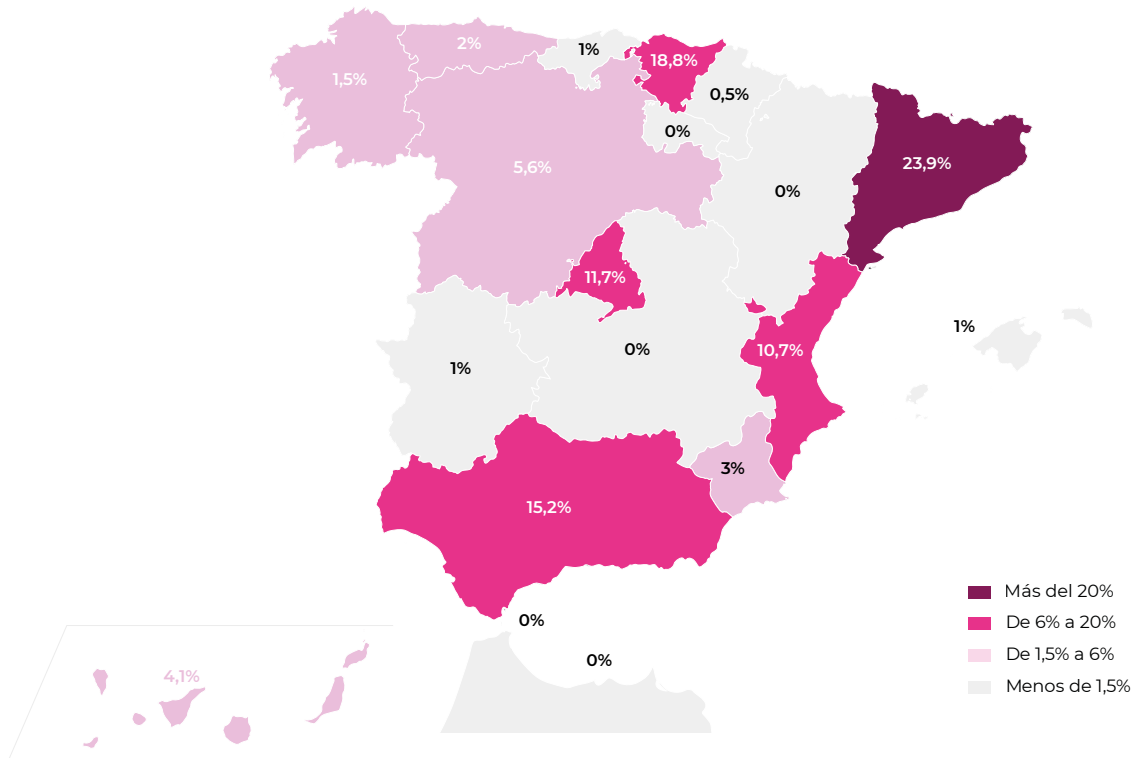
**Madrid, Castilla-La Mancha** y la **Comunidad Valenciana** suman el 74,7% de las sentencias por **Tarjeta Revolving**.



**Andalucía** acapara el 26,7% de la litigiosidad por **IRPH**.

### LITIGIOSIDAD IRPH POR COMUNIDAD AUTÓNOMA (2015-2020)

Sentencias IRPH 2015-2020





## Santander y CaixaBank incrementan la litigiosidad

Con respecto a las entidades, destaca el fuerte peso del **Banco Santander** (que incluye toda la litigiosidad heredada de Banco Popular) que pasa del 20,8% al 30%. También se incrementa **CaixaBank** que sube del 9,6% al 16,3%, y **desciende Bankinter** del 18,2%, de 2019, al 14,9% en 2020. A **mayor distancia**, se sitúa **BBVA**, con el 7,7% y **Banco Sabadell**, con el 5,4%.

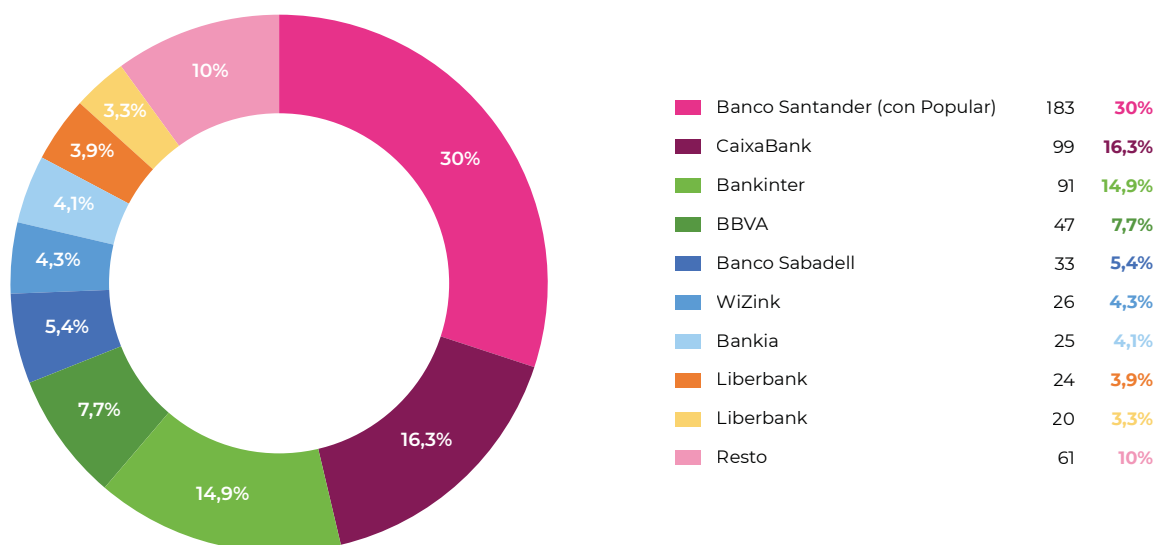
En estos cambios tiene mucho que ver el distinto peso del tipo de sentencias. Desciende, aún siendo muy importantes, los litigios por multidivisa, que se concentran especialmente en Bankinter, Banco Santander y CaixaBank.

En el lado contrario, **suben IRPH y tarjetas revolving**. En el caso de **IRPH**, un **43%** del total lo acapara **CaixaBank**, seguida de nuevo por **Banco Santander**, con un **21%**.

En tarjetas destaca especialmente **WiZink**, cuyos datos de **litigiosidad** derivan de las tarjetas **revolving**. De hecho, esta entidad acapara el 54,3% de todas las **sentencias en tarjetas** y, con ello, el **4,3% del total**, siendo ya la sexta entidad en litigiosidad. En el año 2019, las sentencias de WiZink representaban el 1,8% del total.

### SENTENCIAS POR ENTIDAD FINANCIERA

Por entidad financiera año 2020



# Conclusiones

La reducción de la litigiosidad en un 22,9%, con respecto al 2019, está **muy marcada** no solo por **el agotamiento** de algunas de las **causas** que llevaron a que en el año **2017 se alcanzara su máximo histórico**, como es el caso de **swaps, cláusulas suelo y multivisa**, sino por un parón de la actividad judicial, que ha llevado a que se hayan dilatado o pospuesto muchos de los procedimientos en curso.

Dos productos bancarios acaparan el **protagonismo en 2020**, algo que presumiblemente continuará a lo largo de 2021.

El primero de ellos es el **índice IRPH**. El **dictamen del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE)** del mes de marzo, que estableció que son los jueces españoles los que deciden en cada caso si las hipotecas ligadas a este índice son abusivas, **incrementó su litigiosidad hasta alcanzar el 4,7% del total**. Sin embargo, la cuestión del IRPH no se ha aclarado por completo. Existe una profunda división entre muchos tribunales de primera instancia y determinadas audiencias provinciales, que ha llevado a ulteriores preguntas (cuestiones prejudiciales) al TJUE. Hasta que la cuestión no termine de aclararse, veremos una litigiosidad variable.

El **segundo** son las **tarjetas revolving**, segunda categoría por tipo de sentencia, este año. Tras la **sentencia del Tribunal Supremo** sobre los tipos de interés desproporcionado y usuarios de este tipo de plásticos, son muchos los consumidores que han reclamado en tribunales. El **incremento del 87,5% de sentencias**, respecto al año 2019, con una tasa de éxito del 95%, anticipa una tendencia al alza para 2021.

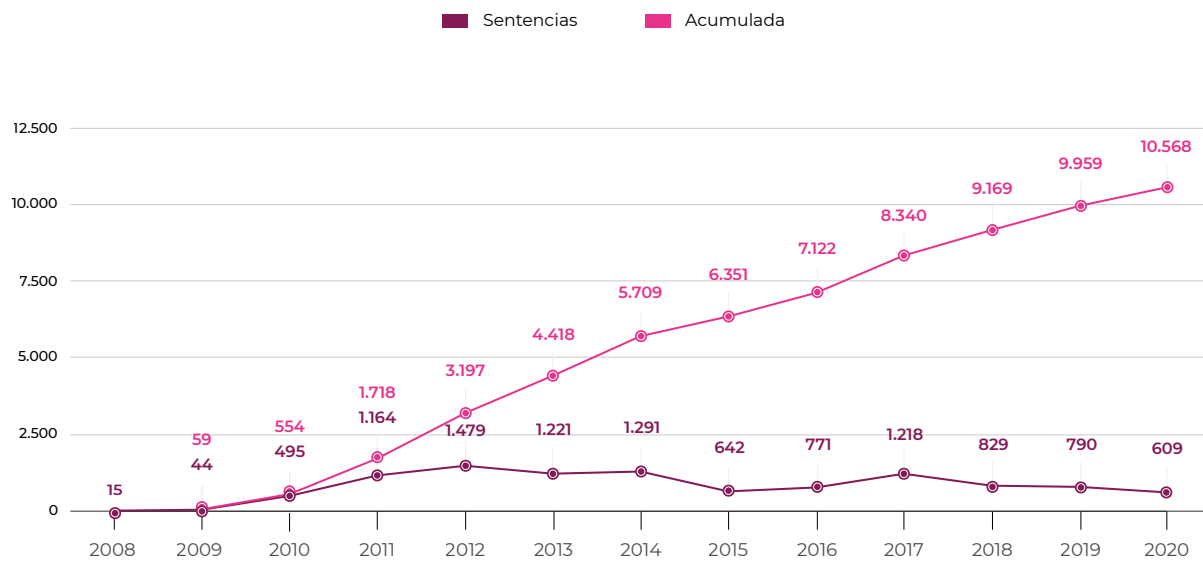
**A pesar de este cambio** en el “mix” de sentencias se mantiene un **porcentaje de éxito del 90%**, al igual que en el año 2019.

**Madrid** continúa siendo la Comunidad Autónoma con **mayor litigiosidad**, con casi el 50% del total de sentencias (48,8%) y 44,7 sentencias por millón de habitantes. Pero siguen destacando otras CCAA con población más pequeña, como Asturias con una tasa de 19,6 sentencias por millón de habitantes, o Canarias con 18,6 sentencias por millón de habitantes.

Finalmente, se han producido **cambios relevantes** en la litigiosidad por **entidad financiera**. **Banco Santander sube casi 10 puntos** porcentuales (pasa del 20,8% al 30%) y **CaixaBank** lo hace en casi **siete puntos** porcentuales (16,3% en 2020 frente al 9,6%) del 2019. Con ello se **consolida** que las **entidades de mayor tamaño acaparan la mayor parte de las sentencias**, con la **excepción de WiZink** que por el mayor peso de los **litigios por tarjetas** ya alcanza un 4,3% y es la sexta entidad por litigiosidad.

## EVOLUCIÓN DE LA LITIGIOSIDAD BANCARIA (2008-2020)

## Sentencias



# Glosario ASUFIN

#GLOSARIOASUFIN

## Cláusula suelo

Cláusula que se incluyó en los préstamos hipotecarios a interés variable. Se establece un límite mínimo al tipo de interés de manera que aunque baje, el cliente no se beneficia.

**Pérdida media:** 20.000€

#GLOSARIOASUFIN

## Gastos

Hace referencia a los **gastos de formalización y cancelación** de la hipoteca (notaría, registro, gestoría, tasación, IAJD).

**Pérdida habitual:** 1.500€-2.000€

#GLOSARIOASUFIN

## Hipoteca Multidivisa

Préstamos indexados en una divisa extranjera, generalmente, yenes (JPY) o francos suizos (CHF). La depreciación del Euro frente a la divisa elegida implica un incremento tanto de la cuota como del capital, generando graves pérdidas para el prestatario.

**Pérdida media:** 80.000€

#GLOSARIOASUFIN

## IRPH

Siglas que responden a **Índice de Referencia de los Préstamos Hipotecarios (IRPH)**, un indicador que se utilizó, mayoritariamente por las cajas de ahorro, en hipotecas a tipo variable. Se calcula en base a las TAE medias de los préstamos concedidos.

**Pérdida media:** 25.000€

#GLOSARIOASUFIN

## Preferentes

**Títulos emitidos** por una sociedad que no otorgan derechos políticos al inversor, que ofrecen una **remuneración variable** determinada según la adquisición de beneficios y que no tienen un vencimiento determinado o definido.

**Pérdida media:**  
entre el 40% y 60% de la inversión

#GLOSARIOASUFIN

## SWAPS

**Intercambio de tipos de interés (IRS)**, se comercializó en 2007 y 2008 como un **“seguro de tipos”** que en realidad aseguraba a las entidades el cobro de un tipo fijo.

**Pérdida media:** 15.000€

#GLOSARIOASUFIN

## Tarjetas revolving

Funciona como una línea de crédito, en la que el usuario **puede aplazar la devolución del dinero** fijando una cuota mensual muy baja que se compone de un porcentaje muy bajo de amortización y muy alto de intereses. En muchos casos los intereses se recapitalizan (anatocismo) eternizando la deuda.

**Pérdida habitual:** 9.000€

## ¿Hablamos?



Plaza de las Cortes, 4. 4ºD  
28014 - Madrid



91 532 75 83  
626 796 713



info@asufin.com



Horario de atención telefónica:  
L-V: 09:00 - 14:00 H.



[www.asufin.com](http://www.asufin.com)

