

A woman with brown hair tied back, wearing black-rimmed glasses and a dark blazer over a white shirt, is seated at a wooden desk. She is looking down at a tablet computer in her left hand while holding a pen in her right hand over an open notebook. On the desk, there is a large wooden gavel with a gold band. In the background, a brick wall and a brass lamp are visible.

Estudio **litigiosidad masiva** y eficiencia del derecho de consumo **ASUFIN**

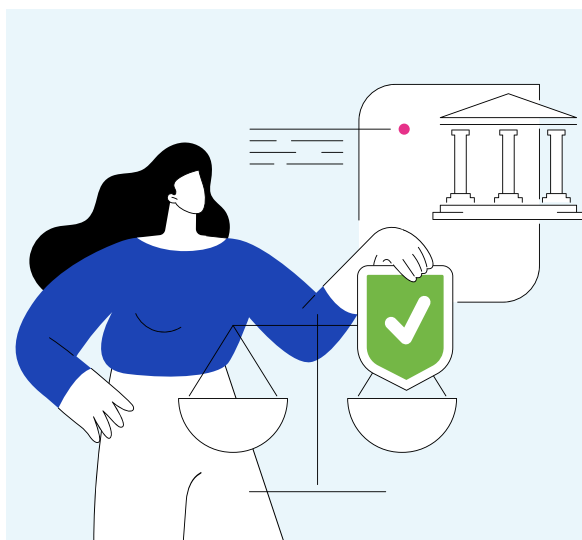
Noviembre 2025

Introducción

Durante la crisis financiera, afloraron numerosas situaciones de mala praxis bancaria que afectaron a los usuarios financieros, tanto en su condición de consumidores de productos bancarios (cláusulas suelo, hipotecas multidivisa, swaps, entre otros), como en el de inversores (productos estructurados, preferentes, etc.). **Los tribunales acompañaron a los afectados dándoles la razón en buena parte de las causas, lo que consolidó el llamado Derecho de Consumo en nuestro país**, o lo que desde algunas instancias se llegó a considerar, no sin connotaciones negativas la mayor parte de las veces, la “industria litigiosa”.

Pasadas más de una década de todo aquello, y cuando la mayoría de los asuntos de entonces han quedado resueltos, podemos decir que **esta “industria” ofrece ahora soluciones para los usuarios, con vías de reclamación muy especializadas, a precios competitivos**, para llevar a cabo procedimientos de consumo que, de otra forma, no encontraría cauce de resolución, por resultar antieconómicas para los profesionales.

Con todo, y llegados a este punto, desde la responsabilidad que tiene **ASUFIN** como asociación de consumidores, también hemos querido hacer una aproximación a las opciones reales que tienen los usuarios cuando son víctima de un abuso, y si se está haciendo de forma adecuada. Es decir, **si el mercado cumple con los derechos del consumidor o, por el contrario, cometen los mismos errores que venimos denunciando**.



¿El mercado cumple con los derechos del consumidor o cometen los mismo errores?

Lo comprobamos con una aproximación a las opciones reales que tienen los usuarios.

Punto de partida: Análisis jurídico del caso



Los 10 despachos se enfrentaron a un **préstamo de financiación de vehículo** no usurario.

El análisis realizado en el presente estudio se ha realizado bajo la técnica del *Mystery Shopping*, entre los meses de febrero y abril de 2025, **sobre 10 despachos de abogados y compañías especializadas en reclamación de asuntos de consumo**.

Estos servicios, seleccionados en base a su relevancia tras 50 búsquedas de palabras clave en Google, fueron consultados por un caso real: **un contrato de financiación de 8.000 euros para adquisición de vehículo, a pagar en un plazo de 36 meses. El contrato fue comercializado por Volkswagen Financial Services.**

SUPUESTO DE PRÉSTAMO DE ADQUISICIÓN DE VEHÍCULO

Capital	8.519,00€
Capital inicial	8.000,00€
Comisión de apertura (financiada)	240,00€
Seguro de vida/protección pagos (financiado)	279,12€
Intereses	1.044,00€
Plazo	36 meses
TAE	8,17%

©ASUFIN 2025 · www.asufin.com

El préstamo se devolvió entre enero de 2017 y enero de 2020, periodo en el que **se aplicó una TAE del 8,17%**; devengando la última cuota un interés de 1,30 euros.

Lo interesante del caso planteado es que no se puede considerar un interés usurario. En efecto, para determinar si el tipo interés del préstamo es desproporcionado se compara la Tasa Anual Equivalente (TAE) del contrato con $TEDR + 0,20/0,30$, publicado por el Banco de España para préstamos similares en el momento de la firma.

Según la jurisprudencia, se considera usura un interés que es notablemente superior a este promedio, generalmente excediendo el promedio en el doble. Así pues, consultadas las tablas publicadas con la media de los préstamos de 1 a 5 años, en el periodo de pago considerado, **apreciamos que se encuentran ajustados a mercado.**

TIPOS MEDIOS EN LOS AÑOS DE VIGENCIA DEL PRÉSTAMO

Año	Tipo medio préstamos de 1 a 5 años (BdE)	TAE del préstamo	Diferencia
2017	8,49%	8,17%	-0,32%
2018	7,98%	8,17%	+0,19%
2019	7,72%	8,17%	+0,45%

Fuente: Banco de España

©ASUFIN 2025 · www.asufin.com

En consecuencia, y a la vista de los criterios para establecer usura en estos préstamos, tendríamos que considerar tipos del 17,40% en 2017, del 16,56%, en 2018 y del 16,04%, en 2019. Ello teniendo en cuenta que incluso en 2017 el diferencial de tipos es negativo y, por tanto, inferior a la media.

Por tanto, sobre este caso **no se puede ejercer una acción de nulidad por usura**, fundamentada en la Ley de Represión de la Usura de 1908 (*Ley Azcárate*), que establece la nulidad de los contratos de préstamo en los que se estipula un interés “notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso”.

Para facilitar este cálculo, **ASUFIN** ha puesto a disposición de los consumidores una **calculadora de préstamos de coche**, en la que se puede introducir los datos básicos del contrato: importe total (inicial) del préstamo, duración total, fecha de la primera mensualidad y TAE del préstamo. Una vez introducidas estas variables, la calculadora, así como las tablas del Banco de España, descartan reclamar este caso por usura.

Calculadora Préstamos Coches

RESULTADO DEL CÁLCULO

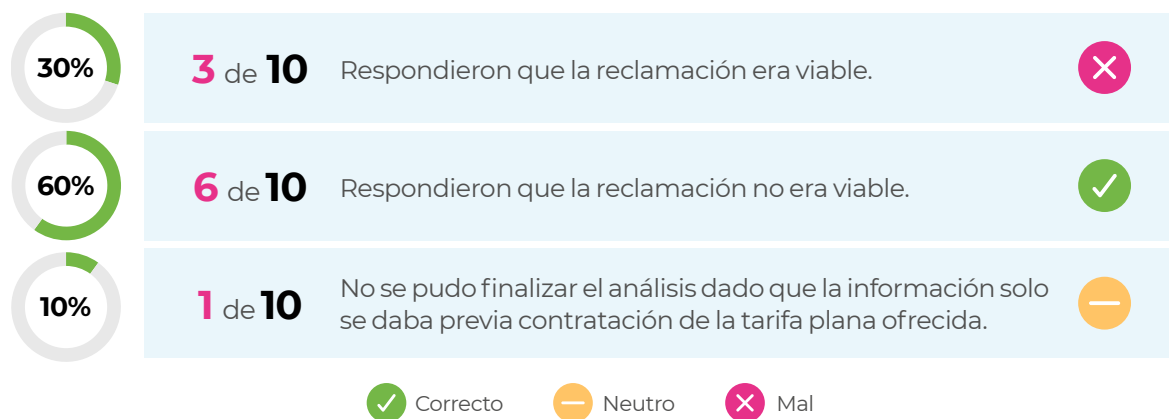
**No se puede reclamar**

Según las tablas del Banco de España, la TAE no supera la media del mercado.

Cuéntanos tu caso para que podamos estudiar si se podría reclamar por falta de transparencia

Mala praxis: Recomendaciones inviables

Asabiendas de que el caso que planteábamos no podía reclamarse por usura, remitimos el contrato a las compañías de servicios jurídicos y despachos profesionales seleccionados para el estudio, con el siguiente resultado de:



Centrando nuestro análisis en las entidades que sí recomendaron llevar a cabo un procedimiento en los tribunales, las razones que alegaron para hacerlo fueron:

- Nulidad por intereses usurarios o “abusivos”¹
- Nulidad por falta de transparencia

El discurso comercial se basa en un argumentario que remite insistentemente a conceptos como “abusividad”, “falta de transparencia”, “usura” “éxito garantizado”, “si tu no ganas, nosotros no ganamos”, etc.

Sabiendo que el caso no era viable, insistimos para que nos explicasen mejor los motivos por los que consideraban que sí podíamos acudir a tribunales y, sobre todo, qué cláusulas se iban a declarar nulas. Las respuestas concretas recibidas en nuestro ejercicio de *mystery shopping*, fueron las siguientes:

- **Intereses.** Se podrían recuperar los intereses dado que “*son elevados en comparación con lo reducido del capital*”.
- **Interés de demora en el pago.** Es posible reclamar este concepto, por resultar abusivo (interés del 7,95%).
- **Reserva de dominio.** Se puede reclamar este concepto que supone que el vehículo pertenece a la financiera hasta que no finalizar el pago del coche.
- **Comisión de apertura.** Situada en el 3,00% del préstamo, puede ser reclamada, “por superar el 1,50%, máximo estipulado por el Tribunal Supremo”. Argumento que pasa por alto que dicho límite sólo se establece para los préstamos hipotecarios, no para personales o al consumo.
- **Seguros.** Podría reclamarse el seguro a todo riesgo obligatorio, incluido en el contrato, al resultar “confuso, si no se lee de principio a fin”, así como el de decesos, que además se incorpora de forma financiada.

¹ Es habitual que en el argumentario comercial se utilice el concepto “intereses abusivos” para referirse a la usura, incluso profesionales de la abogacía confunden entre usura y abusividad.

Todos estos conceptos, según las tres entidades analizadas, son suficientes para considerar viable la reclamación. Además, a pesar de que los intereses reclamados se podían cuantificar, de las conversaciones se dedujo que la intención era presentar un procedimiento por cuantía indeterminada por razón de la materia y por la suma de cláusulas cuya nulidad se iba a solicitar. Si bien no podemos afirmarlo de manera categórica, este tipo de proceder podría obedecer a la intención de obtener unas costas más elevadas que si se determinase la cuantía.

Importe por recuperar y coste del procedimiento para el consumidor

Una información relevante para el consumidor reside en el coste económico del procedimiento. La mayoría de estos despachos promueven las demandas a éxito, es decir, sin provisión de fondos o con una cantidad muy pequeña.

Las entidades consultadas fueron muy farragosas en las respuestas, algunas daban distintas opciones que podemos resumir a continuación:

- **Honorarios. Cuota litis del 10-30%.** En términos jurídicos, se trata del pago debido al profesional por la actividad, el tiempo y la experiencia que dedica a un encargo o trabajo concreto. En el caso de las entidades analizadas, y en base a algunas de las respuestas recibidas, se sitúan en una horquilla entre el 10% y el 30% del dinero recuperado.
- **Provisión de fondos. Desde 0€ hasta 500€ dependiendo del % final.** Es el anticipo de dinero que se entrega para cubrir los gastos o pagos necesarios relacionados con el procedimiento. Una de las entidades no exige provisión de fondos, pero en los otros dos casos, varía desde 100 euros más IVA hasta 500 euros más IVA, afectando igualmente al porcentaje final de éxito (a mayor provisión de fondos, menor porcentaje final y viceversa).
- **Procurador. Supuestamente incluido.** Las entidades no aclaran qué sucede con los honorarios del procurador, una figura imprescindible que también interviene en el proceso, y cuya factura se sumará previsiblemente a los honorarios finales.
- **Costas. Para los profesionales intervinientes.** Las costas son los gastos generados por un proceso judicial que, generalmente, deben ser pagados por la parte perdedora. Las entidades analizadas no explican con claridad si se las quedarán los profesionales intervinientes además del porcentaje que abonará el cliente como honorarios finales.

La cuestión es que, aunque aseguren al cliente que va a éxito y que es un caso que se ganará, siempre existe un riesgo de condena en costas en caso de perder. En ese caso, el cliente tendrá que afrontar el coste de abogado y procurador del contrario y si no lo abona, podrá ser embargado. Lo cierto es que, si nuestras sospechas se confirmasen, además del porcentaje de éxito, se quedarían por las costas resultantes por cuantía indeterminada (cantidad que no es informada, ni por aproximación, como obliga la jurisprudencia del TJUE y que se sustancia en el precio de contrato). El importe depende del fuero en el que ha tenido lugar el procedimiento. Por ejemplo, según el antiguo baremo del Colegio de Abogados de Madrid serían 3.520 euros, mientras que el antiguo baremo del Colegio de Abogados de Barcelona la fijaba en 5.500 euros.
- **Intereses legales. No aclaran si los cobra el consumidor o el despacho.** En los tres casos analizados, no se explica nada sobre el abono de los intereses legales que habrían devengado las cantidades pagadas de más. Estos intereses legales, que no hay que confundir con los que devenga el propio préstamo, parten de la propia reclamación y generan una cantidad adicional que debería explicitarse si lo recupera el consumidor o los agrega el despacho como parte de sus honorarios.

En resumen, si el consumidor consigue de forma eventual la nulidad de los intereses del préstamo, podrá recuperar 1.044 euros (ver punto de partida, análisis jurídico), pero a cambio las entidades analizadas se quedan con la cuantía de los intereses legales devengados desde el que el préstamo se firmó en 2017, y que ascienden a 429 euros, y especialmente **con las costas del procedimiento**.

A continuación, detallamos la factura del coste que tiene el procedimiento para el consumidor, frente a lo que recibía en concepto de honorarios, costas e intereses las entidades.

Las firmas hacen creer al consumidor que puede recuperar hasta 1.500€, cuando en realidad el caso no es viable, frente a los posibles 6.000€ que podría cobrar la firma si consigue la nulidad por falta de transparencia de alguna de las cláusulas y consigue una tasación de costas por cuantía indeterminada.

QUÉ CONSEGUIRÍA REMOTAMENTE RECUPERAR EL CONSUMIDOR

Intereses del préstamo

Por un lado, se nos informa de la posibilidad de obtener la nulidad de los intereses del préstamo, por usurarios, que suman:

1.044,16€

Comisión de apertura*

Por otro, también se informa de la posibilidad de obtener la nulidad, y por tanto recuperar la cuantía de la comisión de apertura: si no se ha informado antes, supera el 3% y además está financiada de forma "forzosa". Suma:

240,00€

Seguro de vida, o muy probablemente, de protección de pagos*

Se informa de la posibilidad de obtener la nulidad y recuperar la cuantía del seguro si no se ha explicado la oferta con/sin seguro:

279,12€

**Ambos financiados junto con el capital solicitado.*

TOTAL

1.563,28€

QUÉ OBTIENE LA FIRMA

Costas por cuantía indeterminada

Varía según la CCAA. En el caso de Madrid, el ICAM las fija en 3.520€, y en Barcelona, el ICAB, en 5.500€.

3.520€-5.500€

Porcentaje de éxito

Un determinado porcentaje en concepto de honorarios sobre lo recuperado, que varía entre el 10% (156€) y el 30% (468€).

156€- 468€

Intereses legales

Generados desde la firma del préstamo que se va a reclamar, que dependiendo de la fecha en la que se dicte sentencia podrían ascender aproximadamente a:

400€

TOTAL

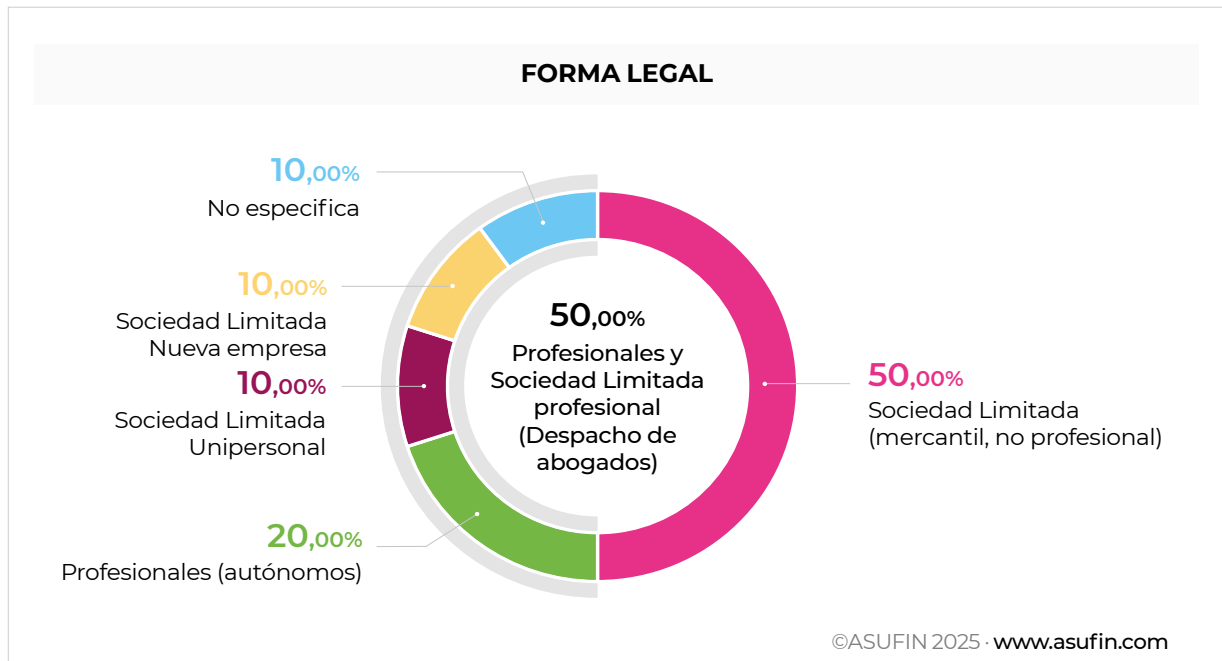
entre 4.000 y 6.000€



Frente a una reclamación eventual de 1.500€, estas firmas pueden ganar hasta 6.000€.

Compañías vs Despachos de abogados

Del análisis realizado, observamos que la mitad aproximada de las entidades consideradas **adoptan la forma jurídica de la sociedad mercantil** que, a diferencia de las sociedades profesionales, sus socios no son mayoritariamente abogados, como sucede en los llamados bufetes, que desarrollan una práctica regida por los principios y códigos deontológicos que establecen los colegios de abogados.



¿Por qué es una cuestión importante? El código deontológico **es un conjunto de normas éticas y profesionales** que deben cumplir los abogados en su ejercicio:

- ✓ Establece los deberes hacia el cliente.
- ✓ Regula la confidencialidad, la independencia, la transparencia en los honorarios, la diligencia y lealtad hacia el cliente.
- ✓ Está supervisado por el colegio de abogados correspondiente.

Conclusiones

La abogacía de consumo cumple un papel relevante en el ejercicio de los derechos del consumidor. Sin embargo, algunos operadores del mercado **están instrumentalizando las reclamaciones de una forma excesivamente agresiva y mercantilizada**. La gran competencia de firmas conlleva que en las primeras fases de la captación de clientes se multipliquen los anuncios pagados, con un coste elevado para los anunciantes, lo que lleva a un sector muy competido, en el que abundan las prácticas agresivas y en ocasiones no transparentes.

A ello se une el aumento de la oferta de servicios jurídicos mediante sociedades mercantiles no profesionales (el 46% de nuestra muestra, frente al 45% de despachos de abogados) que impide una posterior reclamación al Colegio de Abogados por incumplimiento deontológico.

En el presente MS, hemos querido averiguar también si la práctica profesional en sí se lleva a cabo de forma adecuada o no, **utilizando para ello un caso real cuya viabilidad para reclamar es limitada**, tanto porque sus intereses son de mercado y no pueden considerarse usurarios, como porque los términos del contrato difícilmente permitirían calificarlo como no transparente.

A pesar de ello, tres de las diez firmas analizadas (30%) ven viable la reclamación, persuadiendo al consumidor a emprender un pleito con escasas posibilidades de éxito o con un retorno económico muy pequeño. Si, como hemos demostrado, el interés del préstamo es de mercado, y no puede ser considerado usurario, **el resto de los conceptos que nos plantean reclamar, la comisión de apertura y el seguro, apenas suman 519 euros**. Sin embargo, tal y como se plantea la reclamación, es posible que se consiga la nulidad de alguna de las cláusulas, pero ello no comporta necesariamente un beneficio económico para el consumidor. Frente a ello, estas firmas pueden llegar a obtener un beneficio de hasta 6.000 euros, dependiendo del lugar de presentación de la demanda.

Observamos, por tanto, que han aparecido en el sector entidades con **una clara tendencia a la instrumentalización de las reclamaciones de productos financieros que alimenta un negocio muy apetecible para estas firmas**, a costa de un remoto retorno de dinero para el propio consumidor. De hecho, ello ha provocado cambios legislativos y jurisprudenciales muy relevantes mayoritariamente perjudiciales para el consumidor.

Y es que las costas que obtienen estas firmas y de las que, por cierto, no informan de manera transparente y generalizada al cliente, son el verdadero objetivo que perseguir por la cuantiosa suma que representan, además de los intereses legales que genera la reclamación y que, lejos de ser devueltos al consumidor, engrosan la parte de beneficios que obtienen.

Todo esto conlleva una falta de transparencia de unos servicios en los que el beneficio del consumidor pasa a un punto secundario y el verdadero interés y beneficio es conseguir una remuneración mediante un procedimiento claramente instrumental.

ANÁLISIS DE VIABILIDAD			
Análisis viabilidad	Sí	No	N/A
Considera viable el caso	30%	70%	10%

©ASUFIN 2025 · www.asufin.com

DE LOS QUE CONSIDERAN VIABLE			
Información proporcionada	Sí	No	Parcial
Explicación jurídica de los motivos de la viabilidad	100%	0%	0%
Hoja de encargo y presupuesto con antelación	33%	67%	0%
Coste económico total de la reclamación	0%	100%	0%
Supuesto importe económico por recuperar	67%	0%	33%
Importe y posibilidad de recuperación de los intereses legales	0%	100%	0%
Riesgo de costas de contrario	0%	100%	0%

©ASUFIN 2025 · www.asufin.com

Consejos

para contratar servicios jurídicos

1

Compare propuestas comerciales y revise las reseñas.

Comparar le dará una visión amplia de lo que ofrece el mercado y le ayudará a tomar una decisión más informada. Además, revise las reseñas, si alguien ha tenido problemas con un despacho o abogado, seguramente saldrá en redes sociales.

2

El precio no lo es todo.

No se deje llevar por el precio inicial o por ofertas “si no ganamos, no cobramos”, suelen esconder unos honorarios finales más altos que el mercado y no advierten de los costes económicos si se pierde.

3

Desconfíe de las promesas de un resultado garantizado.

Ningún abogado puede garantizar el resultado de un procedimiento judicial. Si un letrado le asegura que el caso está “ganado”, es una señal de alerta. El resultado de un juicio depende de muchos factores y no puede ser garantizado de antemano.

4

No se deje presionar.

No adelante dinero sin tener una hoja de encargo y un presupuesto por escrito. No haga caso a las prisas que suelen meter algunos asesores para que firme al momento. La decisión de contratar un servicio debe ser meditada y nunca impulsiva. Además, la oferta debe constar por escrito en el contrato o en un documento anexo firmado antes de hacer cualquier pago.

5

Compruebe que el abogado está colegiado.

Exija que le indiquen el nombre de la persona(s) que actuarán en su caso y compruebe que es abogado colegiado. Revise la hoja de encargo y compruebe que apartarse del procedimiento o aceptar un acuerdo no le cuesta más que terminar el procedimiento, porque este sería el interés del proveedor de los servicios jurídicos, contrario al suyo.

6

¿Cuánto voy a recuperar?

Asegúrese de que le indiquen qué cantidades es posible recuperar, incluyendo los intereses legales. Muchos despachos no lo mencionan y el consumidor renuncia a ellas sin saber realmente que puede representar una cifra importante, sumada a la que ya se reclama de por sí.

7

Riesgo de costas de contrario.

Pida que le indiquen aproximadamente qué importe tendría que pagar si pierde con condena en costas. Aunque le aseguren que va a éxito y que es un caso que se ganará, siempre existe un riesgo de condena en costas en caso de perder. En ese caso, usted tendrá que afrontar el coste de abogado y procurador del contrario y si no lo abona, podrá ser embargado.

8

Guarde toda la documentación.

Conserve una copia de la hoja de encargo firmada, los recibos de los pagos, la correspondencia con el despacho, y cualquier otro documento relevante. Esta documentación será esencial si en el futuro necesita aclarar algo o presentar una reclamación.

Contacto

¿Hablamos?



TELÉFONO
91 532 75 83



EMAIL
info@asufin.com



DIRECCIÓN
C/ Valderribas, 59, 3º, puerta 1.
28007 Madrid



HORARIO
L-J: de 08:00 a 17:00h.
V: de 08:00 a 15:00h.



www.asufin.com

