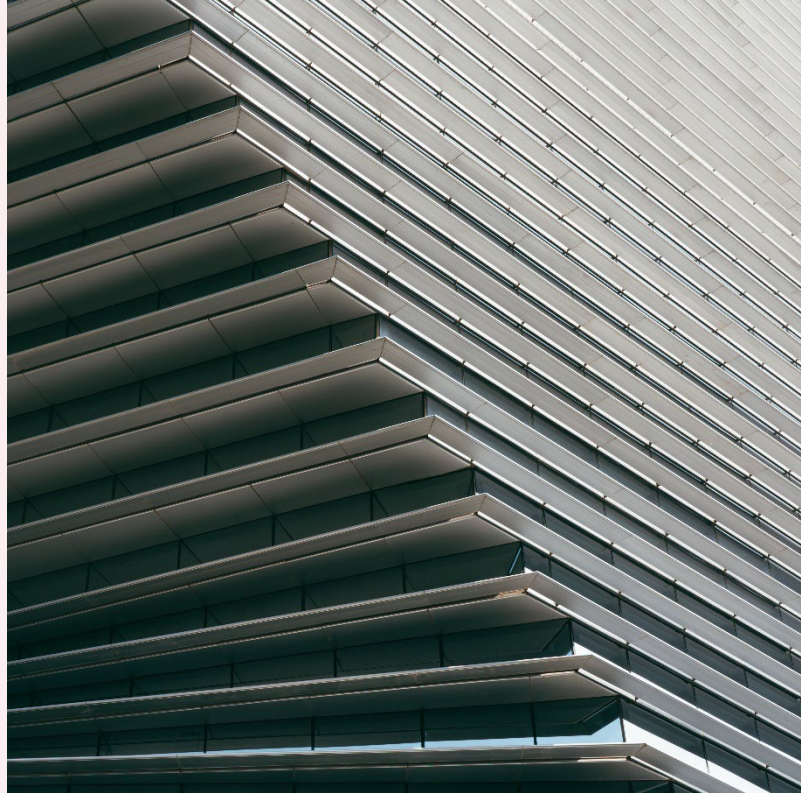


Píldoras legales sobre protección de consumidores (III)

Cláusulas abusivas en el mercado residencial: cómo anticiparse con las lecciones aprendidas en el ámbito de la litigación financiera

31 de julio de 2026



En los últimos meses se han acumulado varias señales que, leídas en conjunto, dibujan una tendencia. En el mes de abril se confirmó en alzada una sanción de más de 3 millones de euros a una gran gestora de contratos de arrendamiento por la inclusión de cláusulas abusivas en sus modelos. En paralelo, ha trascendido a la prensa la apertura de, al menos, otro expediente sancionador, todavía confidencial, a una gran inmobiliaria que opera en el mercado del alquiler de viviendas. A ello se suma la publicación en mayo de un informe sobre cláusulas y prácticas abusivas en el sector residencial, el incremento de las inspecciones de organismos autonómicos de consumo en este sector, y un activismo cada vez más visible por parte de las asociaciones de consumidores y los sindicatos de inquilinos. El denominador común es inequívoco: el sector del alquiler residencial ha entrado en el radar de la supervisión de consumo.

La pregunta que cabe hacerse es si esto es la antesala de algo parecido a la ola de litigación masiva que se desencadenó a principios de la pasada década en el sector financiero. Y aquí está, en nuestra opinión, la clave: ni el consumidor ni el empresario son los mismos que entonces, y esa diferencia puede resultar esencial para afrontar la situación.

Aspectos clave

- 1 Señales recientes apuntan a un incremento de la presión litigiosa en el corto y medio plazo.
- 2 El Informe de DESCA no tiene carácter normativo. Establece un mapa de focos de atención, no un elenco de nulidades consolidadas.
- 3 Cinco áreas concentran el grueso del riesgo: servicios accesorios, repercusión de gastos al inquilino, seguros asociados al arrendamiento,
- 4 Las agravantes aplicadas en la primera sanción impuesta son una hoja de ruta de los factores que elevarán la exposición en expedientes futuros.

régimen de incumplimiento y cláusulas de renuncia.

5 El ciclo financiero ofrece lecciones relevantes: la documentación precontractual es la defensa más eficaz; la red comercial puede condicionar la posición en los litigios; y la diferencia entre tener un protocolo y poder acreditar que se cumple es determinante.

6 La vía administrativa alimenta la litigación civil. El Proyecto de Ley de acciones colectivas podría, de aprobarse, extender la exposición sobre la cartera completa.

¿De dónde partimos y a dónde vamos?

No anticipamos una ola de la misma dimensión que la financiera. Pero sí apreciamos señales que apuntan a un incremento de la presión litigiosa en el corto y medio plazo.

Lo relevante es que el sector residencial llega a este punto con una ventaja que el financiero no tuvo: la de poder mirar al ciclo anterior, reconocer las señales tempranas y anticiparse.

Una cautela de partida: el Informe de DESCA Observatori sobre cláusulas abusivas no tiene carácter normativo

El Informe de DESCA Observatori hecho público en mayo sistematiza cláusulas y prácticas que reputa problemáticas en materia de alquiler y compraventa, con referencias expresas a modelos contractuales de operadores presentes en el mercado.

No obstante, esa misma lectura obliga a formular una cautela fundamental: el listado incorporado al Informe no puede interpretarse como un elenco de cláusulas cuya abusividad resulte, sin más, indiscutible.

Y no lo es por tres razones. La primera: ninguna de las cláusulas que el Informe cataloga como abusivas ha sido declarada como tal por jurisprudencia —esto es, mediante dos sentencias concordantes de la Sala Primera del Tribunal Supremo o una sentencia de Pleno—. La segunda: buena parte de las cláusulas analizadas no ha sido objeto de pronunciamiento judicial alguno. La tercera: otras tantas han sido objeto de resoluciones contradictorias entre órganos de instancia inferior.

El Informe constituye, en definitiva, un mapa de focos de atención y un anticipo del escrutinio que puede estar por venir. No puede reconocérsele, sin embargo, carácter normativo, por lo que no es vinculante ni para los órganos administrativos con competencias supervisoras ni para los

tribunales. Esa distinción abre un margen de análisis y de defensa que conviene tener presente.

Cinco focos donde se está concentrando el debate

A la luz de esta primera sanción y del Informe de DESCA Observatori, identificamos cinco áreas donde es previsible que crezca la presión litigiosa.

1. Servicios accesorios no solicitados con coste asociado.

Es el caso de los conocidos como "*servicios de atención al inquilino*" y figuras análogas. El riesgo se incrementa cuando puede sostenerse que el servicio sustituye, bajo otra denominación, los honorarios de intermediación cuyo cobro al inquilino quedó prohibido por la Ley de Vivienda. Este es, precisamente, el núcleo de la imputación en el caso sancionado.

2. Repercusión al consumidor de gastos que *a priori* podrían no corresponderle.

Aquí el primer filtro no es la eventual abusividad, sino el cumplimiento de la norma imperativa: hay que verificar el alineamiento de la cláusula con el artículo 20 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos ("**LAU**") que establece el régimen de repercusión de los gastos generales, tributos y cargas no susceptibles de individualización, exigiendo la determinación de su importe máximo anual en el contrato y fijando límites a su incremento, porque una desviación puede provocar la nulidad de forma automática.

No obstante, conviene distinguir según la naturaleza del gasto. El **IBI y la tasa de basuras**, conforme a la postura mayoritaria de las Audiencias Provinciales, no son gastos generales para el adecuado sostenimiento del inmueble ni cargas no susceptibles de individualización, sino impuestos individualizados en relación con la vivienda, por lo que no les resulta exigible el requisito de fijar su importe anual en el contrato.

Las **cuotas de comunidad**, en cambio, no son susceptibles de individualización, y el pacto de su abono queda sujeto al doble requisito del artículo 20.1 de la LAU: constancia por escrito y determinación del importe anual a la fecha del contrato.

Adicionalmente, recientes pronunciamientos exigen que la cláusula de repercusión de gastos supere un **control de transparencia material**: no basta con la claridad gramatical y la legibilidad del texto; es preciso que el consumidor disponga de medios reales de conocer el alcance y las consecuencias económicas de la cláusula. Se ha declarado que la cláusula no supera dicho control cuando el arrendatario no sabe qué conceptos concretos se le repercuten, la provisión carece de apoyo en datos reales del inmueble, se difiere la concreción del coste a una liquidación anual o se faculta al arrendador para modificar unilateralmente los servicios y gastos repercutidos.

La **nulidad de pleno derecho** de pactos contrarios a normas imperativas opera *ex lege* y podría llegar a apreciarse de oficio por los tribunales, aunque no la invoque la parte.

3. Seguros asociados al alquiler.

Conviene distinguir dos productos. Respecto al **seguro de impago de rentas**, la cuestión no está cerrada y el arrendador cuenta con margen de actuación si estructura correctamente la cláusula. La jurisprudencia de instancia no es unánime: existen pronunciamientos que validan el encaje del seguro dentro del marco legal, si bien la tendencia mayoritaria exige que se cumplan determinadas condiciones. Los tribunales han analizado la cuestión por dos vías distintas que conviene conocer para anticiparse.

La primera es la **vía cuantitativa**: el seguro de impago puede encajar como garantía adicional conforme al artículo 36.5 de la LAU, pero está sujeto al límite de dos mensualidades de renta en contratos de hasta cinco años de duración.

La segunda es la **vía cualitativa** (impugnación por desequilibrio o abusividad): determinados pronunciamientos han considerado que la cláusula que impone al arrendatario el pago íntegro de la prima de un seguro que beneficia de forma exclusiva al arrendador puede quebrantar el justo equilibrio entre las partes, declarándose nula por abusiva en los términos del artículo 82.4 e) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre ("**TRLGDCU**"). No obstante, este riesgo es mitigable: fórmulas de reparto del coste o coberturas que protejan también intereses del arrendatario pueden contribuir a reequilibrar la cláusula y reducir la exposición.

Respecto al **seguro de hogar**, la primera sanción impuesta en este ámbito concluyó que imponer al arrendatario un seguro de hogar —y, además, predeterminar por defecto una correduría del mismo grupo empresarial— constituye una cláusula abusiva por limitar el derecho del arrendatario a no contratar un seguro no exigido por la LAU, o a elegir el que considere oportuno. Lo que queda por determinar es si los juzgados civiles confirmarán ese criterio.

4. Régimen de incumplimiento.

Este es el foco con mayor potencial sistémico de cara al futuro. Cláusulas penales por demora en el desalojo, resolución por incumplimientos no esenciales, pago de costas procesales con independencia del fallo, intereses de demora sin reciprocidad. La casuística es enorme y exige revisar el clausulado concreto.

En materia de penalizaciones, la cuestión acabará girando en torno a un control de proporcionalidad del importe de la penalización, y ya existen pronunciamientos sustantivos, aunque estos no dejen clara la cuestión.

El límite que sí está fijado es el suelo: el equivalente a la renta ordinaria es siempre exigible por el arrendador hasta la entrega efectiva de la posesión; lo que está en debate es si puede pactarse válidamente una penalización por encima de ese suelo.

Los pronunciamientos existentes son contradictorios, lo que indica que el criterio judicial aún está en formación.

5. Dos cuestiones transversales que aparecen una y otra vez.

Aquí nos referimos a dos tipos de cláusulas que aparecen de forma transversal en todos los modelos contractuales del sector.

La primera: cualquier cláusula que implique renuncia o limitación de derechos del consumidor.

La segunda —especialmente vulnerable—: las que declaran que el contrato ha sido negociado individualmente. Esta última pretende invertir una carga de la prueba que la ley sitúa, sin ambages, sobre el empresario. El artículo 82.2 del TRLGDCU es inequívoco: corresponde al profesional acreditar el carácter negociado de las cláusulas, y esa carga no puede desplazarse al consumidor por vía contractual. En la práctica, los tribunales aplican con rigor creciente este criterio: la mera declaración en el contrato de que las cláusulas han sido negociadas individualmente no es suficiente si el empresario no puede acreditar que existió una negociación real. El riesgo no es solo la nulidad de la cláusula en cuestión, sino que su presencia puede contaminar la valoración judicial del resto del clausulado.

La vía administrativa como motor de litigación

La vía administrativa se ha intensificado en los últimos tiempos como un frente activo de litigación.

Como venimos comentando, en el mes de abril se impuso una multa de 3.6 millones de euros a una gran agencia inmobiliaria de ámbito nacional por siete infracciones muy graves del artículo 47 j) del TRLGDCU — introducción de cláusulas abusivas en contratos con consumidores— con sanciones accesorias de publicidad de la resolución y obligación de eliminar las seis cláusulas declaradas abusivas.

Las agravantes aplicadas en esta primera resolución sancionadora en el sector son una hoja de ruta de lo que está por venir.

La decisión administrativa valora dos cuestiones:

La primera, el volumen de denuncias previas no atendidas y, muy especialmente, la existencia de sanciones o expedientes anteriores sobre la misma práctica. En el caso sancionado fue decisiva una sanción autonómica previa sobre la cláusula del seguro de hogar: haber sido advertido y haber mantenido la práctica fue lo que cerró el argumento de la intencionalidad. La reincidencia es, con diferencia, la circunstancia agravante a la que se le reconoce mayor peso.

En segundo lugar, la calificación como infracción muy grave —con el salto de rango en el importe de la multa que eso supone—, se basa en el artículo 48.3 del TRLGDCU: el aprovechamiento de la situación de necesidad de vivienda, incorporando expresamente la crisis habitacional al análisis; y la explotación de la especial inferioridad de determinados colectivos. Y aquí conviene destacar un punto: el propio perfil de la cartera

—presencia significativa de inquilinos jóvenes o extranjeros— ha sido valorado como elemento a considerar para aplicar el agravante.

La relevancia económica es directa: la calificación como muy grave eleva sustancialmente el rango sancionador —hasta un millón de euros, o entre seis y ocho veces el beneficio ilícito— y activa las sanciones accesorias como la publicidad de la sanción, con el consiguiente impacto reputacional.

La evolución del riesgo hacia la litigación colectiva

La actividad administrativa tiende a alimentar la litigación civil. Cuando un organismo público sanciona, su criterio queda fijado y sirve de referencia tanto a las asociaciones de consumidores como a los particulares para trasladar la controversia a los juzgados. Para valorar la exposición futura, conviene analizar tres cuestiones encadenadas: cuál ha sido el modelo de litigación hasta ahora, qué lo está transformando y cuáles serán sus consecuencias.

Hasta ahora, la litigación de consumo en materia de arrendamiento se ha desarrollado en sede individual. Su impulso ha sido, en lo esencial, reactivo y vinculado a la esfera del inquilino, con dos motores principales: la insatisfacción con la calidad del servicio prestado y la necesidad de defenderse frente a las acciones del arrendador derivadas de incumplimientos contractuales.

Ese paradigma empieza a cambiar. Las lecciones del ciclo financiero —en particular, el creciente activismo de las asociaciones de consumidores y la jurisprudencia del Tribunal Supremo en materia de acciones de cesación— están desplazando el centro de gravedad de la litigación de consumo: de la reclamación individual a una presión más estructurada y colectiva.

Las herramientas de litigación colectiva ya existen. La LEC y el TRLGDCU permiten a asociaciones de consumidores y grupos de afectados promover procesos colectivos. De hecho, ya se han ejercitado algunas acciones de cesación orientadas a prohibir cláusulas concretas en contratos de alquiler.

Sin embargo, el régimen vigente presenta una limitación estructural relevante: si no se activa el mecanismo del artículo 15 de la LEC —lo que exige que el tribunal llame formalmente al proceso a los afectados—, la pretensión indemnizatoria queda reservada al litigio individual. Este límite ha contenido hasta ahora el impacto práctico de la litigación colectiva en el sector.

El cambio decisivo lo introduce el Proyecto de Ley de acciones colectivas, admitido a trámite con procedimiento de urgencia en marzo de 2025 en transposición de la Directiva de acciones de representación. Su principal novedad es la incorporación de la acción colectiva resarcitoria: una acción dirigida no solo a prohibir una conducta, sino a obtener indemnización para todos los afectados de forma simultánea.

La regla general del Proyecto es el *opt-out*: la acción y su resultado vincularán a todos los consumidores afectados, salvo que estos soliciten expresamente su exclusión. El modelo *opt-in* queda reservado a supuestos

excepcionales, y solo cuando concurran dos requisitos cumulativos: que la reclamación individual supere los 3.000 euros y que el tribunal lo considere justificado. Por debajo de ese umbral, el *opt-in* está vedado.

En las reclamaciones habituales del sector —cuotas de gastos, primas de seguro repercutidas—, la cuantía individual rara vez alcanza ese umbral. Si el Proyecto se aprueba en estos términos, el *opt-out* será, en la práctica, la regla aplicable al sector del alquiler residencial.

Las consecuencias son profundas. La cláusula abusiva deja de ser el problema aislado de un inquilino concreto y se convierte en un activo litigioso que afecta a toda la cartera. La exposición ya no se mide por la probabilidad de que cada arrendatario litigue individualmente, sino por el volumen del portfolio afectado por la práctica cuestionada.

Y con ello cambia también el objeto del análisis: de la conducta aislada a las prácticas estandarizadas, tanto contractuales como precontractuales.

En el plano contractual, el foco recae sobre el modelo de contrato: un clausulado idéntico replicado en miles de arrendamientos que, una vez declarado abusivo, arrastra la nulidad sobre toda la cartera de forma simultánea.

En el plano precontractual, el foco se desplaza al proceso de comercialización: qué información se facilita al inquilino, cómo se responde a sus preguntas y qué evidencia queda de todo ello. La acreditación resulta más compleja para ambas partes y, precisamente por ello, este es el terreno de mayor riesgo, pero también el que ofrece mayor margen para construir una defensa sólida.

Lo que el ciclo financiero dejó aprendido: la relevancia de la documentación

La ventaja de llegar después es poder mirar atrás. Tres aprendizajes del ciclo financiero resultan directamente trasladables al sector del alquiler, y todos apuntan en la misma dirección: la importancia de la prueba documental del proceso.

El primero: la documentación precontractual fue la defensa más sólida para muchos productos financieros. Con determinados productos complejos, la regulación vigente no obligaba a entregar cierta documentación. Sin embargo, algunas entidades, al leer las señales, la produjeron voluntariamente. Fueron estas entidades las que mejor resistieron la ola de litigación, porque podían acreditar caso por caso que el cliente había recibido información clara antes de firmar. Esa prueba documental resultó ser la única con verdadero peso: la jurisprudencia tiende a restar valor a la testifical del empleado que intervino en la comercialización, precisamente por su vinculación con la parte.

La lectura para el sector del alquiler residencial es inmediata: es necesario revisar la información precontractual y su alineamiento con la Ley por el derecho a la vivienda, la LAU y el TRLGDCU, y verificar que el proceso real de comercialización refleja el contenido de esa documentación.

El segundo: la inspección encubierta cambia el papel de la red

comercial. En el expediente sancionador que venimos comentando, la instrucción se apoyó en un conjunto de pruebas entre las que destaca —por el peso que se le da en la resolución— una llamada en la que un agente comercial, sin saber que hablaba en el contexto de una investigación, describió la práctica de exigir el SAI como condición para acceder a los inmuebles gestionados por la agencia.

Lo que esa llamada ilustra es que la conducta de un solo comercial puede convertirse en una evidencia de peso para acreditar una práctica sistemática de la organización, especialmente cuando existan otras pruebas que, leídas en conjunto, permitan sostener ese indicio.

La formación y el control de la red comercial dejan de ser una cuestión de eficiencia operativa para convertirse en un elemento central de gestión del riesgo legal. Así ocurrió también en la ola financiera, en la que la formación y la conducta de los empleados de la entidad pasó a estar en el foco del debate.

El tercero: no basta con tener un protocolo; hay que poder demostrar que se cumple.

Contar con un protocolo de comercialización claro y compartido con todos los comercializadores —propios y externos— es el punto de partida. Ahora bien, lo que verdaderamente distingue una posición sólida es poder acreditar que su cumplimiento se supervisa de forma auditable. La diferencia de auditar los procesos será, llegado el caso, determinante.

Una nota sobre la desinversión

El giro de muchos operadores hacia la venta —impulsado por la presión regulatoria sobre el alquiler, especialmente en zonas tensionadas, y por su mayor potencial de monetización— no neutraliza el riesgo de consumo. Lo traslada y, en parte, lo amplía: la normativa de consumo resulta plenamente aplicable cuando se transmite directamente a un consumidor persona física, y el propio Informe de DESCA ya apunta a ese terreno.

Los modelos contractuales y precontractuales de venta directa merecen, por tanto, la misma revisión que los de alquiler, con atención a la lista de cláusulas prohibidas del artículo 89.3 del TRLGDCU —repercusión de gastos de documentación, subrogación forzosa en la financiación existente, repercusión de tributos cuyo sujeto pasivo es el empresario, gastos de acceso a suministros— y evitando toda cláusula que implique renuncia o limitación de derechos del consumidor.

El cambio de modelo no es, en definitiva, una salida del perímetro de riesgo: es un desplazamiento dentro de él.

Una reflexión final

Lo que estamos observando no es, todavía, una ola; pero sí un conjunto de señales que conviene leer con la perspectiva de quien ya ha visto cómo madura un ciclo de este tipo.

El sector residencial tiene una baza que el financiero no tuvo: la de poder anticiparse con criterio, distinguiendo lo que es ruido —un Informe que no es jurisprudencia, cláusulas cuyo carácter abusivo está lejos de estar cerrado— de lo que es relevante.

La cuestión no es tanto si el escenario se intensificará, sino con qué grado de anticipación cada operador decide situarse frente a él. El momento de actuar es antes de que la resolución firme fije el criterio: una vez que eso ocurre, la ventana para construir una defensa preventiva se cierra y el margen de actuación pasa a ser exclusivamente reactivo.

La experiencia del ciclo anterior sugiere que ese margen —hoy todavía abierto— suele ser el factor que más diferencia unas posiciones de otras cuando el escenario litigioso madura. Tres actuaciones concentran la mayor parte del valor: la revisión del clausulado y la documentación precontractual, la formación y el control auditable de la red comercial, y la gestión proactiva de la reincidencia como agravante. Quien las afronte ahora, las afronta desde una posición de ventaja.



María Guinot

Socia, Disputes

Email: maria.guinot@cliffordchance.com

Mobile: +34 656 288 015

This publication does not necessarily deal with every important topic or cover every aspect of the topics with which it deals. It is not designed to provide legal or other advice.

cliffordchance.com

Clifford Chance, Paseo de la Castellana 110, 28046
Madrid, Spain

© Clifford Chance 2026

Clifford Chance, S.L.P.



Jaime Almenar

Socio, Disputes

Email: jaime.almenar@cliffordchance.com

Mobile: +34 680 602 966

Abu Dhabi • Amsterdam • Barcelona • Beijing • Brussels
• Bucharest** • Casablanca • Delhi • Dubai • Düsseldorf
• Frankfurt • Hong Kong • Houston • Istanbul • London
• Luxembourg • Madrid • Milan • Munich • Newcastle •
New York • Paris • Perth • Prague** • Riyadh* • Rome •
São Paulo • Shanghai • Singapore • Sydney • Tokyo •
Warsaw • Washington, D.C.

*AS&H Clifford Chance, a joint venture entered into by
Clifford Chance LLP.



Gabriel Cabello

Socio, Disputes

Email: gabriel.cabello@cliffordchance.com

Mobile: +34 610 568 059

**Clifford Chance has entered into association
agreements with Clifford Chance Prague Association
SRO in Prague and Clifford Chance Badea SPRL in
Bucharest.



Laura del Campo

Abogada sénior, Disputes

Email: laura.delcampo@cliffordchance.com

Mobile: +34 657 417 662



Laura García-Valdecasas

Abogada sénior, Disputes

Email: laura.garciavaldecasas@cliffordchance.com

Mobile: +34 649 145 586