



**Universidad**  
**Zaragoza**

# Trabajo Fin de Grado

Segmentación y estrategias de  
captación y fidelización de clientes  
para un despacho de abogados

**Autor**

Javier García Pérez

**Directora**

Laura Lucia Palacios

Facultad de Economía y Empresa

2016/2017

## Contenido

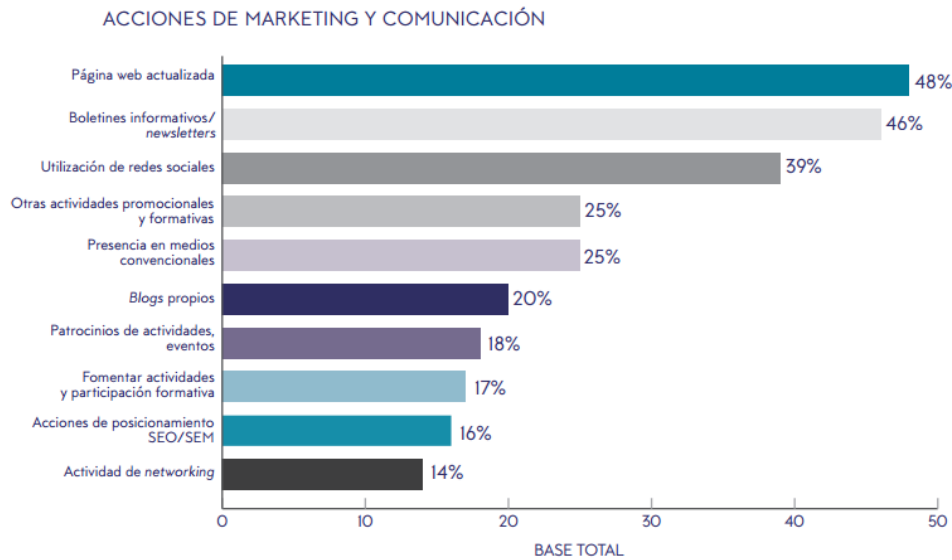
9. Anexos.....	3
Anexo 1. Sector .....	3
Anexo 1.1. Utilización de acciones y herramientas de marketing en los despachos	3
Anexo 1.2. Interés en mejoras para el futuro .....	3
Anexo 1.3. Evolución del sector legal.....	4
Anexo 1.4. Serie temporal de asuntos ingresados en Zaragoza .....	4
Anexo 2. Encuesta .....	4
Anexo 2.1. Datos demográficos de los encuestados .....	6
Anexo 2.2. ¿Has contratado alguna vez a un abogado?.....	7
Anexo 2.3. Modo de contacto con un abogado .....	7
Anexo 2.4. Factores importantes cuando contrató a un abogado.....	7
Anexo 2.5. Factores importantes si nunca contrató a un abogado .....	8
Anexo 3. Base de datos SPSS.....	8
Anexo 4. Análisis de datos .....	11
Anexo 4.1. Tipos y frecuencia de clientes en MSP Abogados .....	11
Anexo 4.2. Número de clientes en cada segmento.....	11
Anexo 4.3. Atípicos en personas físicas.....	11
Anexo 4.4. Atípicos en personas jurídicas .....	12
Anexo 4.5. Atípicos en el segmento “Otros” .....	12
Anexo 4.6. Importe neto de cada segmento con atípicos .....	12
Anexo 4.7. Importe neto total de cada segmento sin atípicos .....	13
Anexo 4.8. Totales y medias por año respecto a la facturación y el importe neto generado .....	13
Anexo 5. Características de cada segmento.....	14
Anexo 5.1. Tipo de compra de las personas físicas .....	14
Anexo 5.2. Tipo de compra de las personas físicas nuevas .....	14
Anexo 5.3. Tipo de compra de las personas jurídicas .....	15

Anexo 5.4. Tipo de compra de las personas jurídicas nuevas.....	15
Anexo 5.5. Tipo de compra del segmento “Otros” .....	15
Anexo 5.6. Tipo de compra del segmento “Otros” nuevos.....	16
Anexo 6. Planes de acción.....	16
Anexo 6.1. Ejemplo de noticia en la web del despacho.....	16
Anexo 6.2. Página de Facebook de MSP Abogados .....	17
Anexo 6.3. Twitter de MSP Abogados .....	17
Anexo 6.4. Vídeos subidos a la red social YouTube .....	18
Anexo 6.5. Dossier Cláusula suelo.....	19
Anexo 6.6. Dossier Plusvalía municipal .....	24
Anexo 6.7. Programa de la jornada .....	29
Anexo 6.8. Nota de prensa Jornada.....	29
Anexo 6.9. Encuesta realizada en la jornada.....	30
Anexo 6.10. Jornada Transformación digital .....	31
Anexo 6.11. Mailchimp personas físicas .....	32
Anexo 6.12. Mailchimp personas jurídicas .....	32

## 9. Anexos

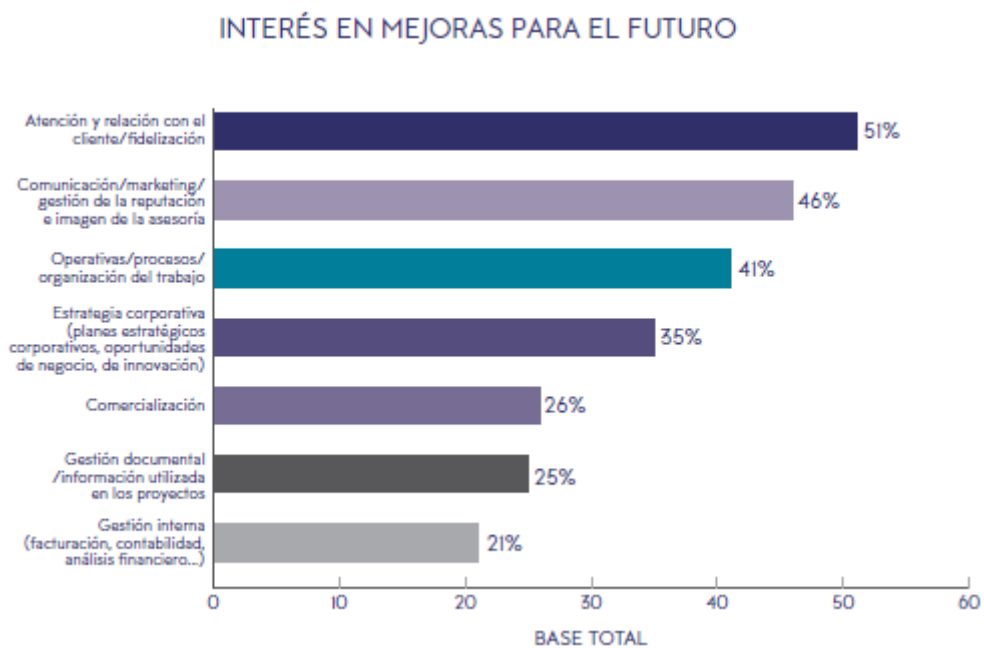
### Anexo 1. Sector

#### Anexo 1.1. Utilización de acciones y herramientas de marketing en los despachos



Fuente: Informe innovación y tendencias sector jurídico empresarial. 2016

#### Anexo 1.2. Interés en mejoras para el futuro



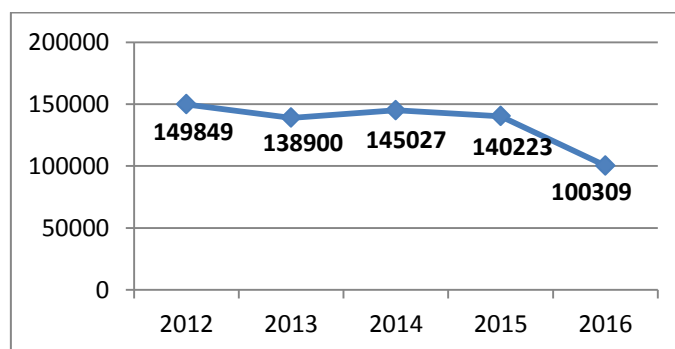
Fuente: Informe innovación y tendencias sector jurídico empresarial. 2016

### Anexo 1.3. Evolución del sector legal



Fuente: Expansión.

### Anexo 1.4. Serie temporal de asuntos ingresados en Zaragoza



Fuente: Elaboración propia a través de datos del Consejo general del Poder Judicial

## Anexo 2. Encuesta

Hola, soy un estudiante del grado de Marketing e Investigación de Mercados de la Universidad de Zaragoza. Estoy realizando una investigación sobre el sector de la abogacía con el principal objetivo conocer los despachos más reconocidos y los factores que afectan a la hora de contratar a un abogado. Esta encuesta es totalmente anónima con fines investigativos y le llevará completarla menos de 1 minuto.

¡Muchas gracias por su colaboración!

**P1. Escriba de manera espontánea el primer despacho de abogados que se le pase por la cabeza.**

---

---

**P2. ¿Ha necesitado alguna vez contratar a un abogado?**

- a) Sí (contestar P3 y P4)                      b) No (Contestar P5 y P6)

**P3. Cuando se encontró en dicha situación. ¿Cómo conoció al abogado que tuvo que contratar? (Elegir solo una opción)**

- a) Lo conocí por medios convencionales (Televisión, radio, periódico, revistas?)  
b) Hice una búsqueda por Internet  
c) Me lo recomendó un amigo o familiar  
d) Otro: \_\_\_\_\_

**P4. ¿Qué factores le parecieron importantes a la hora de contratar dicho abogado? (Siendo 1 poco importante y 5 muy importante)**

- a) Coste bajo  
b) Experiencia  
c) Prestigio  
d) Transparencia con el cliente  
e) Opinión de terceros

**P5. Si te encontraras en una situación que necesitaras contratar a un abogado. ¿Qué haría para ponerse en contacto con uno?**

- a) Buscaría por Internet despachos profesionales  
b) Contactaría con algún despacho que he visto anunciado en medios convencionales (Televisión, radio, periódicos, revistas)  
c) Pediría recomendación a un amigo o familiar  
d) Otro: \_\_\_\_\_

**P6. ¿Qué factores le serían importantes a la hora de contratar un abogado? (Siendo 1 poco importante y 5 muy importante)**

- a) Coste bajo  
b) Experiencia  
c) Prestigio  
d) Transparencia con el cliente  
e) Opinión de terceros

## Información personal.

### P7. Género

- a) Hombre                      b)Mujer

### P8. Edad

- a) 18-34 años                  c) 55-74 años  
b) 35-54 años                  d) 75 años o más

### P9. Ocupación

- a) Amo/a de casa              d) Estudiante y trabajador      g)Ni estudio ni trabajo  
b) Trabajador                  e) En paro  
c) Estudiante                  f) Jubilado

### P10. Provincia

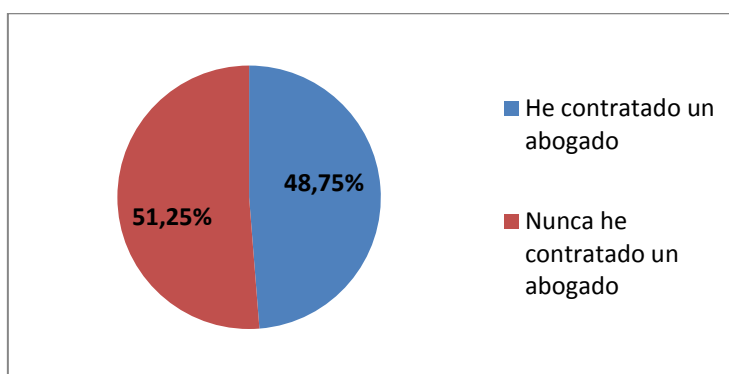
---

## Anexo 2.1. Datos demográficos de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Hombre	64	40%
Mujer	96	60%
<b>Edad</b>		
18-34	61	38,13%
35-54	77	48,13%
55-74	22	13,75%
>74	0	0,00%
<b>Ocupación</b>		
Amo/a de casa	8	5,00%
En paro	7	4,38%
Estudiante	19	11,88%
Estudiante y trabajador	12	7,50%
Jubilado	5	3,13%
Trabajador	109	68,13%

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2.2. ¿Has contratado alguna vez a un abogado?



## Anexo 2.3. Modo de contacto con un abogado

	Si contrató	No contrató	Si contrató	No contrató
Recomendado amigo/familiar	60	74	76,92%	90,24%
Abogado amigo/familiar	8	1	10,26%	1,22%
Busqueda por Internet	3	6	3,85%	7,32%
Por medios convencionales	3	0	3,85%	0,00%
Otros	4	1	5,13%	1,22%
TOTAL	78	82	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2.4. Factores importantes cuando contrató a un abogado

	Coste bajo	Experiencia	Prestigio	Transparencia con el cliente	Opinión de terceros
Muy poco importante	26	5	8	4	10
Poco importante	20	10	19	12	22
Indiferente	14	24	26	21	19
Importante	10	11	14	11	11
Muy importante	8	28	11	30	16
	78	78	78	78	78

Fuente: Elaboración propia.



## Anexo 2.5. Factores importantes si nunca contrató a un abogado

	Coste bajo	Experiencia	Prestigio	Transparencia con el cliente	Opinión de terceros
Muy poco importante	10	0	5	1	5
Poco importante	25	6	21	6	17
Indiferente	33	26	24	27	20
Importante	10	15	16	7	21
Muy importante	4	35	16	41	19
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 3. Base de datos SPSS

Variable	Dato	Etiqueta
<b>Código</b>	Número	-
<b>Nombre</b>	Alfabético	-
<b>Ciudad</b>	Alfabético	-
<b>Tipo de cliente</b>	1	Persona física
	2	Empresa
	3	Comunidad de Propietarios
	4	Administrador de fincas
	5	Comunidad de Bienes
	6	Sociedad cooperativa
	7	Fundación
	8	Asociación deportiva
	9	Ayuntamiento
	10	Colegio de Abogados
	11	Instituto
<b>Año primera compra</b>	1	2012
	2	2013

	3	2014
	4	2015
	5	2016
<b>Año última compra</b>	1	2012
	2	2013
	3	2014
	4	2015
	5	2016
<b>Años como cliente</b>	Numérico	-
<b>Número de compras 2012</b>	Numérico	-
<b>Importe neto 2012</b>	Numérico	-
<b>Número de compras 2013</b>	Numérico	-
<b>Importe neto 2013</b>	Numérico	-
<b>Número de compras 2014</b>	Numérico	-
<b>Importe neto 2014</b>	Numérico	-
<b>Número de compras 2015</b>	Numérico	-
<b>Importe neto 2015</b>	Numérico	-
<b>Número de compras 2016</b>	Numérico	-
<b>Importe neto 2016</b>	Numérico	-
<b>Número de compras total</b>	Sumatorio	-
<b>Importe neto total</b>	Sumatorio	-

<b>Familia</b>	0	No
	1	Sí
<b>Tributario</b>	0	No
	1	Sí
<b>Inmobiliario</b>	0	No
	1	Sí
<b>Propiedad Industrial</b>	0	No
	1	Sí
<b>Penal</b>	0	No
	1	Sí
<b>Laboral</b>	0	No
	1	Sí
<b>Mercantil</b>	0	No
	1	Sí
<b>Contencioso</b>	0	No
	1	Sí
<b>Otros</b>	0	No
	1	Sí

## Anexo 4. Análisis de datos

### Anexo 4.1. Tipos y frecuencia de clientes en MSP Abogados

Tipo de cliente		
	Frecuencia	Porcentaje
Persona física	304	73,4
Empresa	67	16,2
Comunidad de Propietarios	9	2,2
Administrador de fincas	18	4,3
Comunidad de bienes	6	1,4
Sociedad cooperativa	5	1,2
Fundación	1	,2
Asociación deportiva	1	,2
Ayuntamiento	1	,2
Colegio de abogados	1	,2
Instituto	1	,2
Total	414	100,0

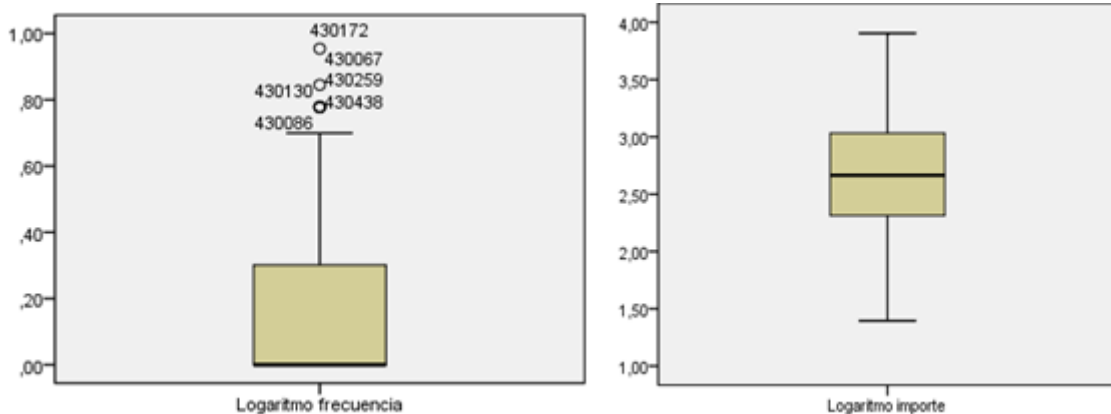
Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 4.2. Número de clientes en cada segmento

codificación del tipo de cliente		
	Frecuencia	Porcentaje
Personas físicas	304	73,4
Personas jurídicas	90	21,7
Otros	20	4,8
Total	414	100,0

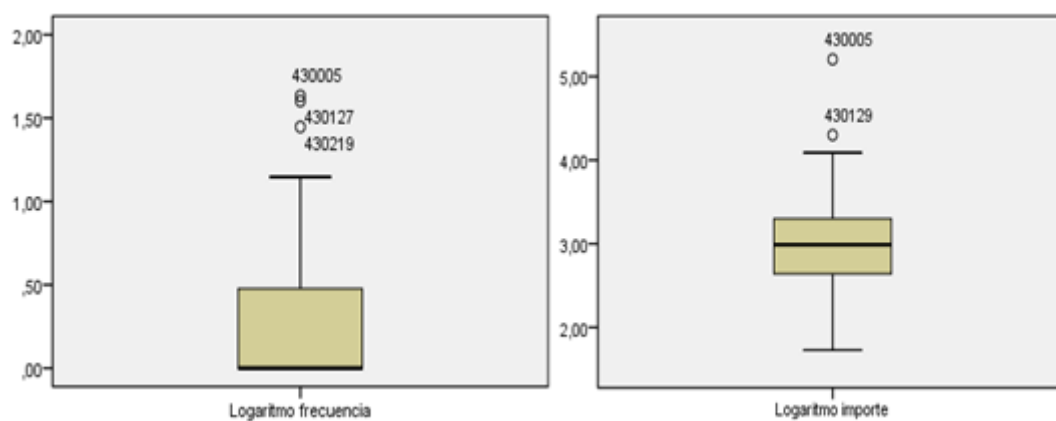
Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 4.3. Atípicos en personas físicas



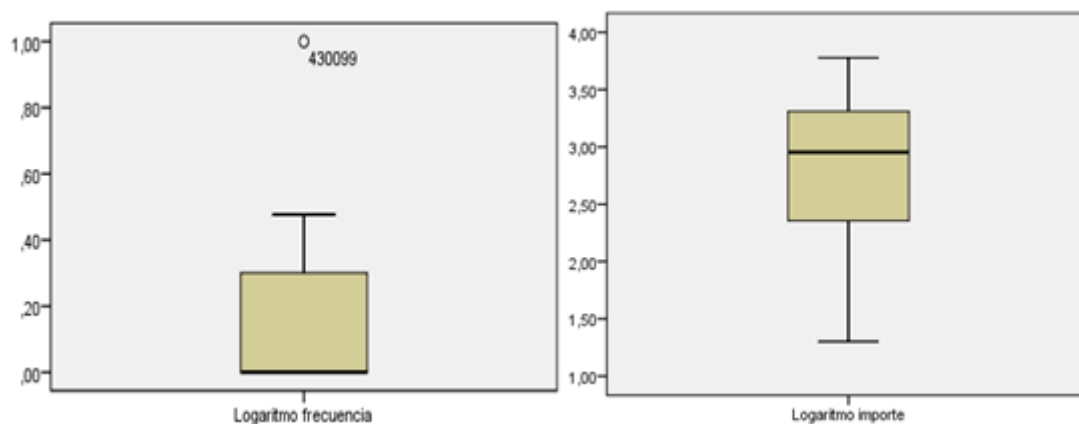
Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4.4. Atípicos en personas jurídicas



Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4.5. Atípicos en el segmento "Otros"



Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4.6. Importe neto de cada segmento con atípicos

Segmento	Importe total	Porcentaje
Persona física	272935	42,70%
Persona jurídica	337581	52,82%
Otros	28657	4,48%
<b>Total</b>	<b>639173</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4.7. Importe neto total de cada segmento sin atípicos

Segmento	Importe total	Porcentaje
Persona física	255882	61,25%
Persona jurídica	135199	32,36%
Otros	26671	6,38%
<b>Total</b>	<b>417752</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4.8. Totales y medias por año respecto a la facturación y el importe neto generado

	Persona física	Persona jurídica	Otros
<b>Número servicios 2012</b>	52	21	7
<b>Importe neto 2012</b>	46557,03	16841,75	8283,06
<b>Media servicios por cliente 2012</b>	1,21	1,4	1,4
<b>Media importe neto por cliente 2012</b>	1082,72	1122,78	1656,61
<b>Número servicios 2013</b>	69	32	5
<b>Importe neto 2013</b>	44397,28	15660,37	10311,62
<b>Media servicios por cliente 2013</b>	1,19	1,45	1,25
<b>Media importe neto por cliente 2013</b>	765,4703	711,935	2.578
<b>Número servicios 2014</b>	101	40	2
<b>Importe neto 2014</b>	50777,12	42979,73	195,25
<b>Media servicios por cliente 2014</b>	1,17	1,74	1
<b>Media importe neto por cliente 2014</b>	590,43	1868,68	97,63
<b>Número servicios 2015</b>	122	41	3
<b>Importe neto 2015</b>	59944,18	34255,77	2150
<b>Media servicios por cliente 2015</b>	1,37	1,46	1
<b>Media importe neto por cliente 2015</b>	673,53	1223,42	716,67
<b>Número servicios 2016</b>	129	56	10
<b>Importe neto 2016</b>	54206,66	25461	5730
<b>Media servicios por cliente 2016</b>	1,39	1,65	1,11
<b>Media importe neto por cliente 2016</b>	582,87	748,87	636,76
<b>Número servicios totales</b>	473	190	27
<b>Importe neto total</b>	255882,27	135199,27	26670,75
<b>Media servicios por cliente total</b>	1,59	2,21	1,42
<b>Media importe neto por cliente total</b>	858,67	875,60	1403,724

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 5. Características de cada segmento

### Anexo 5.1. Tipo de compra de las personas físicas

	Cliente A	Cliente B	Cliente C
<b>Familia</b>	11,11%	20,83%	15,00%
<b>Tributario</b>	0,00%	8,33%	20,00%
<b>Inmobiliario</b>	22,22%	16,67%	15,00%
<b>Propiedad Industrial</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Penal</b>	0,00%	8,33%	0,00%
<b>Laboral</b>	5,56%	4,17%	10,00%
<b>Mercantil</b>	5,56%	8,33%	5,00%
<b>Contencioso</b>	44,44%	29,17%	30,00%
<b>Otros</b>	11,11%	4,17%	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 5.2. Tipo de compra de las personas físicas nuevas

	Cliente nuevo	Cliente nuevo y rentable
<b>Familia</b>	8,16%	34,78%
<b>Tributario</b>	32,65%	0,00%
<b>Inmobiliario</b>	26,53%	26,09%
<b>Propiedad Industrial</b>	0,00%	0,00%
<b>Penal</b>	0,00%	4,35%
<b>Laboral</b>	10,20%	0,00%
<b>Mercantil</b>	0,00%	0,00%
<b>Contencioso</b>	6,12%	17,39%
<b>Otros</b>	16,33%	17,39%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 5.3. Tipo de compra de las personas jurídicas

	Cliente A	Cliente B	Cliente C
<b>Familia</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Tributario</b>	22,22%	12,50%	25,00%
<b>Inmobiliario</b>	11,11%	18,75%	12,50%
<b>Propiedad Industrial</b>	11,11%	6,25%	25,00%
<b>Penal</b>	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Laboral</b>	16,67%	12,50%	0,00%
<b>Mercantil</b>	22,22%	25,00%	12,50%
<b>Contencioso</b>	0,00%	0,00%	12,50%
<b>Otros</b>	16,67%	25,00%	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 5.4. Tipo de compra de las personas jurídicas nuevas

	Cliente nuevo
<b>Familia</b>	0,00%
<b>Tributario</b>	0,00%
<b>Inmobiliario</b>	18,75%
<b>Propiedad Industrial</b>	18,75%
<b>Penal</b>	0,00%
<b>Laboral</b>	0,00%
<b>Mercantil</b>	43,75%
<b>Contencioso</b>	6,25%
<b>Otros</b>	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 5.5. Tipo de compra del segmento "Otros"

	Cliente B	Cliente C
<b>Familia</b>	0,00%	0,00%
<b>Tributario</b>	0,00%	0,00%
<b>Inmobiliario</b>	31,25%	50,00%
<b>Propiedad Industrial</b>	37,50%	50,00%
<b>Penal</b>	0,00%	0,00%
<b>Laboral</b>	0,00%	0,00%
<b>Mercantil</b>	0,00%	0,00%
<b>Contencioso</b>	25,00%	0,00%
<b>Otros</b>	6,25%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.



## Anexo 5.6. Tipo de compra del segmento “Otros” nuevos

	Cliente nuevo
Familia	0,00%
Tributario	20,00%
Inmobiliario	20,00%
Propiedad Industrial	10,00%
Penal	0,00%
Laboral	0,00%
Mercantil	0,00%
Contencioso	10,00%
Otros	40,00%
TOTAL	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 6. Planes de acción

### Anexo 6.1. Ejemplo de noticia en la web del despacho

Inicio MSP Abogados RSA Corporate Compliance Noticias Aviso legal Contacto

30 May 2017 **La regla del 0 aplicable a las cláusulas suelo**

Nada nuevo descubrimos si decimos que las cláusulas suelo son nulas por su falta de transparencia en su incorporación a los contratos de préstamos suscritos por las entidades financieras con consumidores.

Sin embargo, algunas entidades han tratado de subsanar dicha nulidad por la vía de la novación contractual, firmando una minoración de la cláusula suelo con los consumidores a cambio de su renuncia a nada reclamar por aquella cláusula suelo.

Pues bien, si te encuentras en esta situación sí que tenemos algo que contarte porque, al igual que en matemáticas cualquier número que multipliques por cero es cero, en Derecho, cualquier intento de subsanar una cláusula nula devendrá igualmente nula.

Y, por ello, la novación de una cláusula suelo por una diferente, aunque beneficiosa para el consumidor, también es nula y procede la devolución de todo lo pagado indebidamente desde la firma del contrato de préstamo.

**FALLO**

Que, estimando la demanda promovida en JUICIO ORDINARIO en nombre y representación de [REDACTED] en [REDACTED] y representado por la Procuradora Dña. [REDACTED] DEBO SECLABAR Y RECLAMAR la nulidad de la cláusula suelo y contenida en la estipulación TERCERA del contrato de préstamo a interés variable de fecha [REDACTED] que fijaba un interés mínimo del 4% y consiguientemente su novación en documento privado de fecha [REDACTED]

## Anexo 6.2. Página de Facebook de MSP Abogados

**MSP Abogados**  
Publicado por Luis Solana [?] · 27 de mayo a las 11:05 ·

Ayer tuvimos el placer de hacer la presentación de MentorizAJE 2017 con INAEM y AJE Zaragoza.

412 personas alcanzadas

Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página

A 224 personas les gusta esto

221 personas siguen esto

1 persona lo ha visitado

A Ana Belén y 1 persona más les gusta esto o lo han visitado

Información

Paseo Sagasta n°17, 2º dcha  
50008 Zaragoza

976 21 18 94

Normalmente responde en unos minutos  
Enviar mensaje

www.mspabogados.es

Abogado

Horario: 9:00-14:00, 16:30-20:30  
Abierto ahora

## Anexo 6.3. Twitter de MSP Abogados

**MSP Abogados**  
@MSP\_abogados

Contamos con una amplia experiencia en el sector, garantizamos siempre la máxima calidad y respeto en nuestra forma de trabajar y de tratar a nuestros clientes.

Zaragoza, España  
mspabogados.es

TWEETS 222 SIGUIENDO 189 SEGUIDORES 164 ME GUSTA 182

Seguir

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

MSP Abogados @MSP\_abogados · 29 mar.  
¿Qué es la Plusvalía Municipal? Os explicamos de manera sencilla y visual todo lo que necesitáis saber youtube.be/4\_R0DTr4g via @YouTube

Plusvalía Municipal  
¿Qué es la plusvalía Municipal? En el siguiente video te mostramos de manera visual y sencilla, los conceptos más importantes y toda la problemática que ha g...  
youtube.com

¿Nuevo en Twitter?  
¡Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada!

Regístrate

Tendencias: Global  
#ComedyDay **La música**  
Conoce Twitter before Sonoro inteligencia

## Anexo 6.4. Vídeos subidos a la red social YouTube

The screenshot shows the YouTube channel page for 'MSP Abogados'. At the top, there is a search bar with 'MSP Abogados' entered and a search icon. The channel name 'MSP Abogados' is displayed with a profile picture and '18 suscriptores'. A red 'SUSCRIBIRSE 18' button is visible. Below the channel name, the word 'VÍDEOS' is highlighted. The main content area shows a grid of video thumbnails with their titles and view counts. The first row contains five videos: 'Sin plusvalía no hay impuesto' (14 views), 'Plusvalía Municipal' (132 views), 'Resumen en un minuto: III Torneo de Pádel AJE Aragón' (57 views), 'Torneo de Pádel AJE Aragón - MSP Abogados' (98 views), and '¿Todavía tienes cláusula suelo?' (150 views). The second row shows the beginning of another row of video thumbnails.

**MSP Abogados**  
18 suscriptores

**SUSCRIBIRSE 18**

VÍDEOS

Videos subidos REPRODUCIR TODO ORDENAR POR

Video Title	Views	Time
Sin plusvalía no hay impuesto	14 visualizaciones	1:31
Plusvalía Municipal	132 visualizaciones	2:18
Resumen en un minuto: III Torneo de Pádel AJE Aragón	57 visualizaciones	1:06
Torneo de Pádel AJE Aragón - MSP Abogados	98 visualizaciones	2:38
¿Todavía tienes cláusula suelo?	150 visualizaciones	0:30

## Anexo 6.5. Dossier Cláusula suelo



### Problemática cláusula suelo

Desde 9 de mayo de 2013 el Tribunal Supremo declaró que las cláusulas suelo eran nulas por la falta de información y transparencia al ser incorporadas en los contratos de préstamo, obligando a devolver los intereses indebidamente cobrados desde dicha fecha (09 de mayo de 2013).

Sin embargo, el 21 de diciembre de 2016 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea obliga a las entidades financieras españolas a devolver íntegramente el dinero cobrado indebidamente por la aplicación de la cláusula suelo en el contrato hipotecario durante toda la vida del mismo.

Si firmó su hipoteca entre 2001 y 2012 y su cuota mensual no ha bajado al igual que el Euribor en los últimos años, probablemente tenga cláusula suelo y esté afectado.

Existen alrededor de 1,4 millones de afectados en España, y consta que el sector financiero podría tener que devolver entre 3.000 y 5.000 millones de euros.

Si usted es uno de los afectados, continúe leyendo atentamente.

### ¿Qué es exactamente la cláusula suelo?

La cláusula suelo es una estipulación que se inserta en algunos contratos de préstamo hipotecario, cuyo objetivo es limitar la bajada de los tipos de interés referenciados al Euribor; de manera que si éste índice baja mucho el porcentaje de interés aplicable a la hipoteca no se reduzca por debajo de un mínimo, que habitualmente se ha puesto entre el 3% y el 4%. Esto supone que, en la realidad, su tipo de interés sea fijo en vez del variable contratado.

#### Contenido

<a href="#">Problemática cláusula suelo.....</a>	1
<a href="#">¿Qué es exactamente la cláusula suelo? .....</a>	1
<a href="#">Posibles acuerdos ofrecidos por las entidades en los últimos años.....</a>	2
<a href="#">El Real Decreto publicado por el Gobierno al efecto en enero de 2017 .....</a>	2
<a href="#">¿Por qué contar con el asesoramiento de un equipo profesional? .....</a>	3
<a href="#">MSP Abogados .....</a>	4

#### Puntos de interés especial

- [¿Tengo cláusula suelo?](#)
- [Reclamación cláusula suelo](#)
- [¿Dónde nos puede encontrar?](#)



## Posibles acuerdos ofrecidos por las Entidades en los últimos años.

Las entidades financieras, cuando los Tribunales comenzaron a declarar estas cláusulas nulas, ofrecieron a los afectados los siguientes "acuerdos trampas" para quitar temporalmente la cláusula suelo o ahorrarse el máximo de costes. En los últimos años ha podido recibir las siguientes ofertas:

- Rebajar o anular su cláusula suelo a cambio de firmar un acuerdo con el cual renunciaría a reclamar la devolución de los intereses. Esto es lo que se conoce como contrato de novación.
- Cambiar su hipoteca a una de tipo fijo con un interés atractivo, pero rechazando reclamar la devolución de las cantidades.

Sin embargo, estando claro que la cláusula es nula la entidad está obligada a suprimir la cláusula suelo y a restituir las cantidades indebidamente cobradas. Este tipo de acuerdos también se está considerando nulo por los tribunales.

*"Recomendamos no firmar nada sin contar con el asesoramiento jurídico de un abogado profesional y experto en hipotecas."*

### ¿Tengo cláusula suelo?

Si su cuota mensual no ha bajado en los últimos años al igual que al Euribor, probablemente tenga cláusula suelo.

En primer lugar debemos buscar y leer la escritura de nuestra hipoteca. Suele aparecer con el título: "límites a la aplicación del interés variable", "límite de la variabilidad", "tipo de interés variable" o "instrumento de cobertura de tipo de interés".

Si no posee el contrato hipotecario, pídalo a su entidad o busque el último recibo bancario.

## El Real Decreto publicado por el Gobierno al efecto en enero de 2017.

El Real Decreto –Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, tiene como objetivo establecer medidas que faciliten la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito mediante un procedimiento **extrajudicial**. Los siguientes puntos pueden ser de su interés:

1. Estas medidas se aplican a los contratos de préstamo hipotecarios que incluyan una cláusula suelo, no se refiere a otro tipo de cláusulas.
2. Las entidades de crédito deben implantar un sistema de reclamación voluntario en menos de un mes e informar de ello a los consumidores (no se establece que de manera individualizada).
3. El consumidor tiene entonces la posibilidad de activar este procedimiento interponiendo una reclamación.
4. Una vez recibida la reclamación, la entidad de crédito debe efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitirle una comunicación al consumidor, y éste manifestar si está de acuerdo con el cálculo. Si lo estuviera, la entidad acordará con el consumidor la devolución del efectivo.
5. El plazo máximo para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo será de tres meses, a contar desde la presentación de la reclamación.
6. Se entenderá que el proceso extrajudicial ha concluido sin acuerdo si la entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud del consumidor, si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver, o si, al finalizar los tres meses, no se ha recibido ninguna comunicación por parte de la entidad o no han acordado la forma de pago.
7. Si fuera necesario interponer una demanda judicial por cualquier motivo, las costas procesales irían a cargo de la entidad siempre y cuando obtuviera una sentencia más favorable que la oferta recibida.



## ¿Por qué contar con el asesoramiento de un equipo profesional?

- Puede exigir por sí mismo la eliminación de la cláusula suelo y devolución de las cantidades, pero desde MSP Abogados recomendamos contratar a un equipo profesional y experto en hipotecas que le asesore en la negociación con su banco de la forma más segura y efectiva posible.
- Estudiaremos al detalle su contrato hipotecario. La cláusula suelo está redactada de tal manera que puede tener dificultades a la hora de localizarla en la escritura de hipoteca.
- Es necesario redactar de forma correcta la reclamación hacia su banco y conocer exactamente las cantidades que le deben con los intereses.
- No firme nada sin contar con el asesoramiento de un abogado y experto en hipotecas. Podría firmar algún documento que pueda impedir otro tipo de reclamación.
- Puede tener dificultades en la negociación con la entidad financiera, por tanto, en caso de que no se llegará a ningún tipo de acuerdo en el plazo establecido de tres meses, debería proceder a interponer una demanda judicial.
- Una demanda judicial no implica un cambio de relación con su banco, ni que pueda tomar ninguna represalia contra usted. La demanda judicial solo implica que siente una falta de respuesta por parte de su entidad financiera ante una situación que considera injusta y abusiva.
- Si ya ha firmado algún acuerdo de novación con su banco en el que no se le elimina la cláusula suelo o renuncia al cobro de los intereses satisfechos de más, dichos acuerdos pueden ser considerados nulos.

### Reclamación cláusula

Tras la aprobación del Real Decreto -Ley que articula cómo debe realizar la banca la devolución de las cantidades cobradas de más por las cláusulas suelo de las hipotecas de manera extrajudicial, los bancos están obligados a implantar en menos de un mes un sistema de reclamaciones como indica su Artículo 3.

Espera ese mes para reclamar su dinero. El banco avisará de cuándo se pueden realizar las reclamaciones mediante su página web u oficinas, es improbable que lo haga de manera individualizada.

Ante cualquier duda, lo más aconsejable es ponerse en contacto con un abogado, debemos conocer bien qué cantidad de dinero nos debe el banco, prestar mucha atención a los acuerdos que nos ofrece la banca, redactar correctamente la reclamación, no firmar nada sin el correcto asesoramiento de un profesional y encaminar la negociación con el banco. De esta manera evitaremos sorpresas desagradables.

---

## MSP Abogados.

Somos el abogado del futuro ya que estamos revolucionando el mundo de la abogacía con nuestros valores: comunicación, transparencia, empatía y coste sincero.

MSP Abogados se fundó por la voluntad de tres abogados de asociarse y crear una entidad que les permitiera ofrecer un mejor servicio. Está formado por José Luis Mainar, Luis Solana y Silvia Plaza.

Cada profesional está especializado en una rama del Derecho, pudiendo abarcar con éxito todos los servicios que puedan demandar nuestros clientes, incluyendo aquellos de índole económica.

Nuestro valor diferencial es la transparencia de cara al cliente y la máxima personalización del servicio y atención al cliente.



Luis Solana, Silvia Plaza y José Luis Mainar, de izquierda a derecha.

---

*“Estudiamos su contrato hipotecario y le asesoraremos frente a la negociación con su banco y, solo si hiciera falta, iniciaríamos un proceso judicial.”*

---

---

### Reclamación de otras cláusulas abusivas

Existen otras cláusulas que han sido declaradas abusivas por los Tribunales como la referente a los gastos de constitución de la hipoteca. Te asesoramos para que las

## Expertos en cláusulas suelo y contratos hipotecarios

Son muchos los afectados de cláusulas suelo y otro tipo de cláusulas hipotecarias abusivas que forman parte de los clientes de nuestro despacho.

Buscamos la solución que más convenga a nuestros clientes y no sólo la judicialización de tu caso.

---

*COSTE SINCERO. “Siempre trabajamos con presupuesto previo, de manera que siempre conozcas lo que tienes que pagar y cuándo.”*

---

## ¿Dónde nos puede encontrar?



### Zaragoza

Paseo Sagasta nº17, 2ºDcha Puerta A, 500008

Tfno: 976 211 894

976 212 233

info@mspabogados.es

También puede encontrarnos en:

 [www.mspabogados.es](http://www.mspabogados.es)

 [MSP Abogados](https://www.facebook.com/MSPAbogados)

 [@MSP\\_abogados](https://twitter.com/MSP_abogados)





## Anexo 6.6. Dossier Plusvalía municipal



### Plusvalía Municipal

El 16 de febrero de 2017, el Tribunal Constitucional obligó a reformar la norma que rige en Guipúzcoa sobre el impuesto municipal de “plusvalías” que se paga cuando uno transmite un piso pasado más de un año desde que lo adquirió. La misma solución se prevé que dará el Tribunal Constitucional respecto a la normativa que rige en el territorio común, que tiene la misma redacción que la existente hasta la fecha en Guipúzcoa.

La Tasadora Tinsa anunció que existen 550.000 inmuebles que pueden reclamar este impuesto, siendo 14.500 en la Comunidad de Aragón y 10.600 en la provincial de Zaragoza.

### ¿Qué es exactamente la Plusvalía Municipal?

La Plusvalía Municipal, llamado técnicamente Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, es un tributo directo que grava el incremento que se produce en el valor de los terrenos cuando se produce una transmisión. Esta transmisión tiene lugar, entre otros casos, en supuestos de venta de pisos, donación o herencia del mismo. Hay que pagar un impuesto al ayuntamiento teniendo en cuenta el valor catastral del terreno y el número de años que ha permanecido en mi patrimonio desde que lo adquirí hasta que lo he transmitido.

#### Contenido

Plusvalía Municipal .....	1
¿Qué es exactamente la Plusvalía Municipal? .....	1
¿Cuál ha sido el problema? .....	2
Principio de capacidad económica .....	2
¿Quién puede reclamar y cómo lo hago? .....	3
MSP Abogados .....	4
¿Dónde nos puede encontrar? ...	5

#### Puntos de interés especial

- Norma Foral de Guipúzcoa
- Inconstitucional el Impuesto de Plusvalía



## ¿Cuál ha sido el problema?

El problema es que, como bien dice su nombre, es un impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos, y existen situaciones en las que por ejemplo, personas compraron un piso en el año 2003 (plena burbuja inmobiliaria con los precios de los pisos muy elevados), y al transmitirlo recientemente el valor del terreno ha descendido.

Sin embargo, el impuesto sólo tiene en cuenta el valor catastral, no el real, por tanto siempre se va a pagar impuesto debido a que el valor catastral siempre se va revisando e incrementando independientemente de que se haya producido ésta pérdida de valor.

*“Para que se produzca el hecho imponible de este impuesto, es preciso que exista un incremento del valor entre el momento de adquisición y el de transmisión.”*

### Norma Foral de Guipúzcoa

El Tribunal Constitucional ha declarado nulo el tributo en los casos de las ventas de inmuebles sin ganancias o a pérdidas en la Diputación Foral de Guipúzcoa, debido a que no respeta el principio de capacidad económica.

La novedad reside en que, esta norma estatal de la Diputación Foral de Guipúzcoa, está igual redactada que la del territorio común, por tanto, se prevé que el Tribunal Constitucional dará la misma solución al resto de territorios.

2

## Principio de capacidad económica

El artículo 31.1 de la Constitución Española establece que *“Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”*, es decir, que deben contribuir a las cargas públicas quienes tengan capacidad económica para ello. Por tanto, donde no exista un valor económico, la ley no podrá construir una “capacidad económica” como soporte del tributo.

El principio de la Constitución Española dice que los impuestos deben respetar el principio de capacidad económica, de manera que sólo nos puede gravar este impuesto si realmente generamos riqueza económica. Por esta razón, la norma se declara inconstitucional al no contemplar qué ocurre en caso de que haya disminución del valor del terreno.

Si usted ha pagado este impuesto y sin embargo su terreno había sufrido una pérdida de valor, puede reclamar la devolución del impuesto indebidamente satisfecho.



José-Luis Mainar, Silvia Plaza y Luis-Javier Solana, de izquierda a derecha.

### ¿Quién puede reclamar y cómo lo hago?

Lo primero que debe saber es que, tan sólo tienen derecho a reclamar las personas que han transferido por un valor inferior al que tenía el bien en el momento de la adquisición, además de que se haya realizado a partir de 2013.

Si cumple con este requisito, para poder reclamar debe justificar dicha pérdida de valor aportando las siguientes pruebas:

- Escritura pública del contrato de compraventa donde aparezca el precio de adquisición de la vivienda y documento que acredite el valor catastral del suelo correspondiente al inmueble en el momento de su adquisición.
- Escritura pública del contrato de compraventa donde aparezca el precio de venta de la vivienda y documento que acredite el valor catastral del suelo correspondiente al inmueble en el momento de su venta.
- Información del Ministerio de Fomento (incluso extraída de Internet) sobre el precio del metro cuadrado del suelo urbano en los periodos de tiempo de adquisición del inmueble y de su posterior venta para contrastar el descenso de dicho precio tanto a nivel provincial como estatal.

*"Le asesoramos para conocer si puede reclamar. No dude en contactar con nosotros ante cualquier duda."*

#### Inconstitucional el Impuesto de plusvalía

¿Es siempre inconstitucional el impuesto de plusvalía municipal? ¿En qué supuestos, a parte de la venta en pérdidas, puede considerarse inconstitucional?

Es inconstitucional el impuesto en las situaciones en las que no se ha producido un incremento del valor del bien, o ha existido incluso un decremento de dicho valor.

También se consideraría inconstitucional, en el caso de que el incremento del valor real, sea inferior al resultante de la fórmula legal, es decir, que el incremento del valor real sea tan insignificante, que el impuesto que resulta a pagar es confiscatorio.



**Luis-Javier Solana Caballero**  
Abogado-Urbanista



**Silvia Plaza Tejero**  
Abogada y Economista



**José-Luis Mainar Ruiz**  
Abogado

## MSP Abogados

Somos el abogado del futuro ya que estamos revolucionando el mundo de la abogacía con nuestros valores: **especialización, comunicación, y coste sincero.**

MSP Abogados se fundó por la voluntad de tres abogados de asociarse y crear una entidad que les permitiera ofrecer un mejor servicio. Está formado por José Luis Mainar, Luis Solana y Silvia Plaza.

Cada profesional está especializado en una rama del Derecho, pudiendo abarcar con éxito todos los servicios que puedan demandar nuestros clientes, incluyendo aquellos de índole económica.

Nuestro valor diferencial es la transparencia de cara al cliente y la máxima personalización del servicio y atención al cliente.

### ESPECIALIZACIÓN

La especialización nos permite atender a las concretas necesidades de nuestros clientes de forma eficaz.

### COMUNICACIÓN

Basamos nuestro trabajo en una nueva forma de comunicar, frente al léxico difícil y tradicional. Usamos técnicas de comunicación propias de la actualidad para conseguir que nuestro mensaje llegue con mayor repercusión.

### COSTE SINCERO

Trabajamos con presupuesto previo, por tanto en todo momento conocerá lo que tiene que pagar y cuándo.

*“Damos un servicio personalizado en el que el cliente percibe cómo el equipo técnico está a su disposición atendiéndole con la máxima atención y aptitud para su asunto.”*

## ¿Dónde nos puede encontrar?



### Zaragoza

Paseo Sagasta nº17, 2ªDcha Puerta A, 500008

Tfno: 976 211 894

976 212 233

info@mspabogados.es

También puede encontrarnos en:

 [www.mspabogados.es](http://www.mspabogados.es)

 [MSP Abogados](https://www.facebook.com/MSPAbogados)

 [@MSP\\_abogados](https://twitter.com/MSP_abogados)



## Anexo 6.7. Programa de la jornada

### JORNADA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

FIN DE LA ERA DEL PAPEL

Jueves, 20 de abril a las 9:30 h

Restaurante La Bocca, C/ Madre Vedruna 6



¿Sabes que ya no puedes presentar nada el papel ante la Administración?

#### PROGRAMA

**09:30** Bienvenida y presentación.

**09:40** Claves de cómo relacionarse con la Administración electrónica.

- *Luis-Javier Solana: Abogado-Urbanista en MSP Abogados*

**10:00** Certificados digitales como clave del nuevo procedimiento

- *Jesús Lorente: Economista y Auditor en ARL Auditores y Lorente y Lorente Asesores*

**10:20** Desayuno y coloquio

**10:45** Clausura de la jornada

Confirmación asistencia: [info@aje-aragon.com](mailto:info@aje-aragon.com)



## Anexo 6.8. Nota de prensa Jornada

### La importancia de las firmas digitales en los procesos administrativos

**AJE Aragón, a través de su Comité de Apoyo Legal e Emprendedores patrocinado por MSP Abogados y Lorente y Lorente Asesores, organiza una jornada informativa para conocer el manejo de firmas digitales en la relación con las Administraciones.**

**Zaragoza de 19 abril de 2017.** Los despachos profesionales **MSP Abogados y Lorente y Lorente Asesores**, a través de **la Asociación de Jóvenes Empresarios (AJE) y su Comité de Apoyo Legal a Emprendedores**, unen sus fuerzas para organizar una jornada informativa con el objetivo de conocer las novedades del nuevo procedimiento administrativo.

Dicha jornada llamada “Transformación Digital: Fin de la era del papel”, tendrá lugar en el restaurante La Bocca de Zaragoza el día 20 de abril a las 9:30 de la mañana. Se cederá un espacio para 30 profesionales en el cual el abogado-urbanista Luis Solana y el economista y auditor Jesús Lorente serán los encargados del desarrollo de la jornada.

El nuevo procedimiento administrativo entró en vigor el pasado 2 de octubre de 2016 obligando a empresas, profesionales y comunidades de propietarios a relacionarse con las Administraciones Públicas mediante medios electrónicos, por tanto, se explicarán las claves del nuevo procedimiento administrativo y el empleo de firmas digitales para la presentación de escritos y trámites administrativos.

Para finalizar, ambos despachos han conseguido tener una excelente trayectoria empresarial. Lorente y Lorente Asesores es la única empresa de Aragón que se encuentra incluida en los “25 visionarios” del sector legal en España por su apuesta por la tecnología e innovación, y MSP Abogados recibió el pasado 20 de diciembre el Sello de Responsabilidad Social de Aragón gracias a su fuerte política de responsabilidad social corporativa.

### **Para más información**

Noemí Ruiz-Toledo

Directora general de AJE

Teléfono: 976 21 51 76

Correo electrónico: [info@ajearagon.es](mailto:info@ajearagon.es)

### **Anexo 6.9. Encuesta realizada en la jornada**

El siguiente cuestionario pretende conocer su satisfacción acerca del desarrollo del evento con el objetivo de identificar elementos de mejora además de conocer cuáles son los temas que actualmente son de su interés.

- 1) ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción con la experiencia?

*Siendo 1 muy baja y 5 muy alta.*

<i>Muy baja</i>	1	2	3	4	5	<i>Muy alta</i>

- 2) En un futuro, ¿Le gustaría que se hablara de algún tema en concreto?

*Puede seleccionar varias opciones y escribir libremente qué tema le gustaría a usted.*

Plusvalía Municipal

- Financiación alternativa
- Comercio electrónico
- Compliance

Otros: \_\_\_\_\_

3) ¿Tiene ya su certificado digital?

*Elegir solo una opción.*

Si

No

4) Información personal

*Opcional.*

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por su colaboración!

El cliente es informado, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, de lo siguiente:

- Que los datos de carácter personal que el mismo facilita, y que resultan necesarios para la formalización, gestión administrativa así como la ejecución y desarrollo de toda aquella actividad propia de MAINAR & SOLANA-PLAZA, ABOGADOS, S.L.P., se incorporarán a un fichero automatizado cuya titularidad y responsabilidad viene ostentada por MAINAR & SOLANA-PLAZA, ABOGADOS, S.L.P.

- Que al remitir el interesado sus datos de carácter personal a MAINAR & SOLANA-PLAZA, ABOGADOS, S.L.P. expresamente AUTORIZA la utilización de dichos datos a los efectos de las comunicaciones periódicas.

- Que podrá ejercitar respecto a sus datos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición enviando una carta por correo ordinario a MAINAR & SOLANA-PLAZA, ABOGADOS, S.L.P. Paseo Sagasta, nº 17, 2º Derecha, Puerta A, 50.008 Zaragoza, solicitando, en su caso, que se le remitan por la misma vía sus datos personales que obran en los ficheros.

## Anexo 6.10. Jornada Transformación digital





## Anexo 6.11. Mailchimp personas físicas

### Comienza la campaña para presentar la declaración de la Renta 2016

Como cliente de MSP Abogados aprovechamos la ocasión para recordarte que a partir de hoy, día 5 de abril, **comienza la campaña para presentar la declaración de la Renta** hasta el día 30 de junio. Le comunicamos la desaparición del **programa Padre** como principal novedad, sustituido por el programa **Renta Web**, tanto en oficinas como a través de la sede electrónica de la Agencia Tributaria. Si opta por realizarla de manera presencial deberá esperar hasta el 11 de mayo.

**También te recordamos que desde MSP Abogados podemos ayudarte con todas las dudas que te puedan surgir y a realizar de forma correcta la declaración de tu Renta. ¡Te esperamos!**

## Anexo 6.12. Mailchimp personas jurídicas

Al igual que un coche debe pasar la ITV para poder circular, toda empresa debe tener todo en regla si quiere operar con garantías en el tráfico mercantil.

Desde **Lorente y Lorente Asesores** y **MSP Abogados** te brindamos la posibilidad de conocer el grado de cumplimiento legal de tu empresa a través de una breve encuesta a la que te contestaremos remitiéndote el diagnóstico correspondiente.

(Áreas de mejora, Debilidades y Amenazas para tu empresa)

Pincha en el siguiente botón para comenzar la encuesta

[CHECK LIST DE TU EMPRESA](#)