

# Morosidad hipotecaria

Alternativas  
y procesos

**trans**  
forma  
cions



Jaume Molera Urgellés

| Coneix els teus drets ■

UBe

4.3

## 4.3

# Morosidad hipotecaria

Alternativas  
y procesos



| Coneix els teus drets :



# **Morosidad hipotecaria**

Alternativas  
y procesos

Jaume Molera Urgellés



Universitat de Barcelona

**Publicacions i Edicions**

© Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona

Adolf Florensa, s/n  
08028 Barcelona  
Tel.: 934 035 530  
Fax: 934 035 531  
[www.publicacions.ub.edu](http://www.publicacions.ub.edu)  
[comercial.edicions@ub.edu](mailto:comercial.edicions@ub.edu)

**Proyecto dret al Dret**

Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y Mediación Residencial  
Diagonal, 684  
08034 Barcelona

**Asociación ProHabitatge**

Consell de Cent, 254, 2.º 2.ª  
Diagonal, 684  
08011 Barcelona  
Tel.: 934 534 019  
Tel.: 934 024 445  
[www.prohabitatge.org](http://www.prohabitatge.org)  
[www.ub.edu/dret/serveis/dret\\_al\\_dret/](http://www.ub.edu/dret/serveis/dret_al_dret/)

ELABORACIÓN	Jaume Molera Urgellés
DIRECCIÓN	Miriam Anderson, Esther Arroyo i Amayuelas, Guillem Fernández Evangelista

ISBN 978-84-475-3587-3

DEPÓSITO LEGAL B-11.896-2012

Queda rigurosamente prohibida la reproducción total o parcial de esta obra. Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada, transmitida o utilizada mediante ningún tipo de medio o sistema, sin autorización previa por escrito del editor.

# Índice

<i>Abreviaturas</i> .....	6
<i>Prólogo</i> .....	8
<b>1. Introducción</b> .....	11
<b>2. Impago de la deuda: constitución en mora</b> .....	13
<b>3. Búsqueda de soluciones con la oficina bancaria</b> .....	15
3.1. El deudor tiene capacidad de devolución, presente o futura .....	16
3.2. El deudor no puede hacer frente al pago del préstamo .....	17
<b>4. Procesos automáticos</b> .....	22
4.1. Cartas de reclamación .....	23
4.2. Reclamación telefónica .....	24
4.3. Reclamación por SMS .....	24
4.4. Declaración en Asnef-Badexcug .....	24
4.4.1. Condiciones de alta en los ficheros .....	25
4.4.2. Información y baja de los ficheros .....	25
4.5. Declaración a la CIRBE .....	27
4.5.1. Derecho de acceso .....	30
4.5.2. Derecho de rectificación .....	31
<b>5. Subasta notarial de la finca</b> .....	32

<b>6. Reclamación judicial de la deuda</b> .....	36
6.1. Preparación del expediente para la demanda .....	37
6.2. Justicia gratuita .....	38
6.3. Fase de subasta .....	40
6.4. ¿Qué sucede tras la subasta? .....	43
<b>7. Recursos del deudor</b> .....	49
7.1. Mejora de las condiciones de la hipoteca .....	50
7.1.1. Novación .....	50
7.1.2. Subrogación .....	51
7.2. Suspensión del procedimiento judicial/subasta .....	53
7.3. Reunificación de deudas .....	54
7.4. Ayudas y programas públicos .....	57
7.4.1. Ayudas autonómicas .....	57
7.4.2. Ofideute .....	58
7.4.3. Ayudas estatales .....	59
<b>8. Concurso de acreedores</b> .....	60
<b>9. Defensor del cliente de entidades financieras</b> .....	64
<b>10. Servicio de Reclamaciones del Banco de España</b> .....	67
<b>11. Medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos</b> .....	70
11.1. Reestructuración de la deuda hipotecaria .....	74
11.2. Medidas complementarias: quita sobre el conjunto de la deuda .....	74
11.3. Medidas sustitutivas: dación en pago .....	75
11.4. Moderación de los intereses moratorios .....	76
11.5. Compromiso de las entidades financieras .....	77
11.6. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios .....	77
<i>Glosario</i> .....	79

## *Abreviaturas*

AJD: Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados

AP: Audiencia Provincial

BE: Banco de España

BOE: Boletín Oficial del Estado

CECA: Confederación Española de Cajas de Ahorros

CC: Código Civil

CE: Constitución Española

CIRBE: Central de Información de Riesgos del Banco de España

DOGC: Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya

EHA: Orden del Ministerio de Economía y Hacienda

EURIBOR: European Interbank Offered Rate

IBI: Impuesto sobre Bienes Inmuebles

ICO: Instituto de Crédito Oficial

IPREM: Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples

IRPH: Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios

IRSC: Indicador de Renta de Suficiencia de Cataluña

ITP: Impuesto de Transmisiones Patrimoniales

LAU: Ley de Arrendamientos Urbanos

LEC: Ley de Enjuiciamiento Civil

LH: Ley Hipotecaria

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal

LTV: Loan to Value

MIBOR: Madrid Interbank Offered Rate

RAI: Registro de Aceptaciones Impagadas

RDL: Real Decreto-ley

SMI: Salario Mínimo Interprofesional

TC: Tribunal Constitucional

## *Prólogo*

**E**n el momento económico y social actual muchas personas y familias ven empeorada su situación, ya sea por la pérdida de ingresos o por la falta de vivienda asequible. En los últimos cincuenta años, en el Estado español se ha favorecido un modelo de promoción residencial basado en la propiedad de la vivienda, para cuyo crecimiento el sistema crediticio ha sido una pieza fundamental. En este contexto, la dinámica de sobreproducción e inflación de los precios de la vivienda entre 1996-2007 y la coyuntura de crisis financiera actual se han traducido en un aumento indiscriminado de situaciones residenciales precarias, como la sobreocupación de viviendas, la práctica de realquilar habitaciones y camas, o los procesos de pérdida de la vivienda habitual, como las ejecuciones hipotecarias y los desahucios. Según el Consejo General del Poder Judicial, en 2007 se registraron 25.943 ejecuciones hipotecarias, 58.696 en 2008 y alcanzaron las 93.319 en el año 2009. Si bien es cierto que estos datos no implican que todos los afectados sean familias expulsadas de sus viviendas habituales, sí se puede afirmar que gran parte de ellas lo son. A diferencia de los procesos de desahucios por alquiler (que duran alrededor de 5 meses, pudiendo en algunos casos ser incluso más rápidos), el proceso de ejecución hipotecaria puede

llegar a los 18 meses y en todo este tiempo podrían existir diferentes márgenes de intervención por parte de la Administración pública en el desarrollo de políticas preventivas de la exclusión residencial y del fenómeno de los sin hogar.

En este contexto nace la guía práctica *Morosidad hipotecaria*, elaborada en el marco de la Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y Mediación Residencial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona, que está formada por profesoras del Departamento de Derecho Civil, estudiantes de derecho, voluntarios y la Asociación ProHabitatge. La experiencia práctica de la Asociación ProHabitatge señala que las personas afectadas por procesos de ejecuciones hipotecarias tardan en exteriorizar y socializar su situación, puesto que hay una tendencia a esconder y vivir en privado estas problemáticas. Además, las personas se dirigen a los servicios sociales de atención primaria, entidades sociales o abogados profesionales cuando ya es demasiado tarde para actuar o redirigir la situación, de forma que se encuentran ante una emergencia residencial. Por otro lado, los profesionales que se enfrentan a estas situaciones no siempre disponen del conocimiento detallado de un proceso de ejecución hipotecaria y las implicaciones que conlleva para las familias, de forma que con frecuencia los casos se dan por perdidos de antemano. Actualmente, la movilización social está siendo un instrumento efectivo en algunos casos para posponer los «lanzamientos» de personas y familias, lo cual demuestra que todavía queda mucho por hacer a nivel administrativo.

La Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y Mediación Residencial es un espacio de formación teórico-práctica en el cual se presta un servicio a la comunidad, en la medida en que generalmente se trabaja con colectivos vulnerables y en los problemas jurídicos en los que se ven inmersos, y también en la de-

fensa de intereses públicos. Con esta intención y ante la grave situación que generan las ejecuciones hipotecarias, se ha elaborado la guía práctica *Morosidad hipotecaria*.

Su objetivo es proporcionar una herramienta útil para los profesionales de diferentes áreas relacionadas con las ejecuciones hipotecarias (principalmente trabajadores/as de la Administración pública), con el fin de que puedan desarrollar una actuación proactiva para la previsión y detección de las situaciones de riesgo y, por lo tanto, implementar acciones y políticas preventivas, puesto que, en muchos casos, los trámites y procesos administrativos no se ajustan a las realidades y necesidades de las personas. Por tanto, en esencia, esta guía no está orientada a personas afectadas por los procesos de ejecución hipotecaria, aunque evidentemente también les puede ser de interés.

Barcelona, 14 de marzo de 2012

Antonio Madrid

Coordinador del Proyecto  
dret al Dret

Rosa Maria Alonso

Presidenta de ProHabitatge

Josep Castanyer

Director de ProHabitatge

# **1. Introducción**

Cuando se adquiere una finca (piso, casa, local, etc.), lo normal es tomar dinero prestado de una entidad financiera. En garantía de la devolución de ese préstamo o crédito, la entidad suele exigir que se hipoteque la finca. La finca pertenece a quien la ha comprado, pero si deja de hacer frente a los pagos de devolución del préstamo según el calendario pactado (esto es, si deja de pagar las cuotas de la hipoteca), la entidad (el acreedor) podrá exigir de inmediato la restitución de la totalidad del capital prestado (es el llamado «vencimiento anticipado») y proceder, para recobrarlo, a la subasta judicial o notarial de la finca. Puesto que la hipoteca es una garantía que se añade a la responsabilidad universal del deudor (que responde con todos sus bienes presentes y futuros), si se subasta la finca y con ello el acreedor no logra obtener lo que todavía se le debe, podrá reclamar al deudor la diferencia (salvo que se haya pactado otra cosa).

A continuación se describen las alternativas que pueden acordarse con la entidad financiera para evitar el proceso judicial y la subasta, así como los pasos que se siguen cuando se produce una situación de morosidad (desde la reclamación, por carta o por teléfono, hasta la subasta), y se señalan otros cauces que están a disposición del deudor-propietario para intentar prevenir la morosidad o paliar sus consecuencias.

El último apartado de esta guía recoge las novedades introducidas por el RDL 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

## **2. Impago de la deuda: constitución en mora**

Cuando el prestatario deja de pagar una cuota del préstamo, la operación pasa a calificarse como «morosa». Ello conlleva que la entidad con la que se tiene contratado el préstamo ponga en marcha un calendario de actuaciones, en la mayoría de los casos automáticas, que no se detendrán hasta que el préstamo esté al corriente del pago. Sin embargo, conviene tener presente que el deudor puede hallar una solución a este problema por medio del diálogo con su oficina bancaria.



### **3. Búsqueda de soluciones con la oficina bancaria**

La oficina donde está domiciliado el préstamo tiene el máximo interés en encontrar una solución al conflicto generado por la morosidad. El deudor, aunque en aquel momento no pueda hacer frente al pago de la deuda por falta de recursos, no debe renunciar al diálogo que le reclamará su oficina bancaria. Es conveniente que plantee de forma abierta el problema. Conjuntamente, la oficina y su cliente deben abordar la cuestión en busca de una posible solución pactada.

En función de la capacidad de devolución del deudor, se pueden distinguir dos grandes grupos de casos:

### 3.1. El deudor tiene capacidad de devolución, presente o futura

En estos casos hay diferentes alternativas:

- Refinanciar la deuda alargando los plazos, con lo que se conseguirá rebajar el importe de las cuotas. Esta opción irá ligada al valor de la garantía hipotecaria. En el caso de que la cantidad que se tenga que refinanciar supere el 80% del valor de la finca, las entidades pueden solicitar reforzar la garantía con el aval de un tercero (por ejemplo, los progenitores). Se puede procurar que estos avales operen solo sobre el exceso del 80% LTV (véase el epígrafe 7.1.1. Novación).
- Pacto de espera. A criterio de la entidad financiera, si el deudor acredita que en un período no excesivamente largo (alrededor de 12 meses) puede hacer frente a los pagos, es posible que la entidad le conceda un plazo de espera para que intente regularizar la situación. Se pactará un calendario periódico de ingresos que, si se cumple, evitará la reclamación judicial o, si

esta ya se hubiera iniciado, la suspenderá. Algunas entidades están realizando contratos privados en los que acuerdan carencias (períodos de inexigibilidad) en el pago de las cuotas del préstamo hipotecario. Debe revisarse si en el contrato de hipoteca ya se ha pactado alguna cláusula de espera de este tipo, porque esto permitiría aplazar los pagos según las condiciones establecidas al constituir la hipoteca, sin estar expuesto al albur de la discrecionalidad de la entidad.

- En operaciones de créditos hipotecarios puede haber una parte del límite total del crédito pendiente de disponer (en hipoteca abierta y por amortización del capital que se paga por medio de las cuotas). Si así fuera, y en el contrato existiera la cláusula de disposición, deberá solicitarse a la oficina bancaria su aplicación, con la finalidad de regularizar la deuda. No obstante, la situación de morosidad de la operación puede impedir que se utilice dicha cláusula. Por tanto, es aconsejable que el deudor no pierda el diálogo con la entidad acreedora para que esta le permita la disposición con el fin de regularizar la deuda pendiente, aunque objetivamente no concurren los presupuestos contractualmente necesarios.

## 3.2. El deudor no puede hacer frente al pago del préstamo

En el caso de que el deudor no pueda hacer frente al pago del préstamo y se prevea que tampoco podrá hacerlo en el futuro, existen dos posibilidades:

- 1) Si el valor actual de la vivienda es superior a la deuda hipotecaria, quizá no quepa otra solución que aconsejar su ven-

ta para, de esta manera, saldar las obligaciones derivadas del préstamo.

2) Si el valor actual de la vivienda es inferior a la deuda hipotecaria (situación que puede darse por la disminución del valor de los inmuebles), puede plantearse a la entidad acreedora la entrega de la finca que garantiza el préstamo en pago de la deuda, si bien el acreedor tiene que consentir expresamente esta posibilidad (el art. 1166 del Código Civil establece que «el deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente, aun cuando fuere de igual o mayor valor que la debida»). Esta solución, si se aplica, puede materializarse de tres formas distintas:

- **Compra de la finca hipotecada.** La entidad acreedora, generalmente a través de una empresa filial, compra el inmueble que garantiza la operación, valorándolo por el importe de la deuda pendiente.

Esta es la fórmula empleada por las entidades financieras que tienen empresas filiales que operan en el ámbito inmobiliario, siendo estas las que aportan los fondos para cancelar la hipoteca. De este modo, la fiscalidad puede ser más favorable para la entidad acreedora. Como contrapartida, la entidad financiera libera de ulteriores responsabilidades al deudor, entregándole un certificado de finiquito de la deuda.

- **Dación en pago.** Se trata de una figura jurídica mediante la cual un deudor ofrece a su acreedor una prestación distinta de la inicialmente pactada. Consiste en que el deudor hipotecario entrega su vivienda a la entidad financiera a cambio de que esta dé por saldada la deuda que tiene contraída con ella (el préstamo garantizado con hipoteca).

Las entidades financieras que no cuentan con empresas filiales para la comercialización de estos inmuebles pueden utilizar esta opción o la del apartado anterior.

La dación es un subrogado del cumplimiento (se entrega el inmueble en lugar del dinero) y, por tanto, libera al deudor de ulteriores responsabilidades.

- **Cesión de bienes.** Según el art. 1175 CC: «El deudor puede ceder sus bienes a los acreedores en pago de sus deudas. Esta cesión, salvo pacto en contrario, solo libera a aquel de responsabilidad por el importe líquido de los bienes cedidos...». Si aún quedase parte del préstamo por devolver, el acreedor debe decidir si esta deuda restante se condona o si, por el contrario, debe subsistir, en cuyo caso el deudor sigue respondiendo con todos sus bienes presentes y futuros, puesto que su responsabilidad es universal (art. 1911 CC) y, salvo que así se haya pactado, no se limita a la finca hipotecada.

Los requisitos que exigen las entidades financieras para aceptar cualquiera de las alternativas anteriores son:

- a) Que no existan cargas posteriores a la hipoteca, como, por ejemplo, un usufructo o una segunda hipoteca, puesto que entonces el acreedor/comprador tendría que soportarlas.
- b) Que se trate de la vivienda familiar hipotecada y que no exista mala fe por parte del deudor (por ejemplo, que no tenga varias viviendas con fines especulativos). Nada impide, no obstante, que se realice con locales comerciales, promociones e, incluso, solares.
- c) Que se esté al día con los pagos de los recibos de luz, agua, gastos de la comunidad de propietarios y el IBI.
- d) Que se realice una tasación de la finca. Una vez obtenido su valor, la entidad financiera puede o no aceptar la dación, la cesión, o la compra.

Cualquiera de las tres alternativas anteriores puede realizarse en cualquier momento, mientras el préstamo no haya resultado

totalmente satisfecho, tanto si la operación se halla al corriente de pago como si, incluso, ya se ha iniciado el proceso judicial y está en fase de subasta. No obstante, es aconsejable plantearlas cuando no se ha acumulado una excesiva morosidad.

La compra, la dación en pago y la cesión de bienes se instrumentan por medio de escritura pública.

En las tres hipótesis mencionadas, las ventajas son evidentes, tanto para la entidad acreedora como para el deudor. Así, la entidad acreedora:

- a) Se beneficia de la posibilidad de que la vivienda se encuentre en buen estado, a diferencia de lo que ocurre, en ocasiones, cuando se llega a la subasta.
- b) Recupera antes el dinero que se le debe. Actualmente, la duración media de un procedimiento de ejecución hipotecaria, hasta obtener la posesión de la finca, supera los 18 meses.
- c) Si se realiza antes de iniciar la demanda, se evita las costas judiciales.
- d) Puede rentabilizar antes la finca, mediante su alquiler, incluso al propio deudor.

También son claras las ventajas para el propietario deudor:

- a) Se evita el proceso de ejecución y, con ello, la subasta de la finca. Recuértese que el valor por el que resulte adjudicada (al banco o a un tercero) puede no ser suficiente para extinguir la deuda. En ese caso, todavía tendría que pagar la parte de deuda que tuviese pendiente con el banco.
- b) Tanto la dación en pago como la venta a la entidad filial comportarán la extinción de la deuda. Por otro lado, si el pago es por cesión de bienes, existe mayor posibilidad de que la venta a terceros se realice por un importe superior al que

resultaría si se la adjudicase el banco mediante un procedimiento de subasta.

Una vez adjudicada la finca, a través de subasta o por medio de los procedimientos anteriores, algunas entidades permiten mantener la posesión de la vivienda en concepto distinto al de propietario, generalmente a través de un contrato de arrendamiento con el deudor, antiguo propietario de la vivienda. De esta manera se evita el lanzamiento. Se trata de arrendamientos sujetos a la regulación general de la LAU. Adicionalmente, se puede pactar la posibilidad de volver a comprar la vivienda una vez agotado el plazo pactado para el arrendamiento (es el llamado «alquiler con opción de compra»). Si no es así, finalizado el arriendo, el inquilino deberá abandonar la vivienda. El precio del alquiler acostumbra a fijarse entre el 50% y 70% de la cuota de la hipoteca; o bien equivale a un importe anual correspondiente al 4% del precio de compra (si el precio de compra, que se equipara a la deuda total préstamo, es de 150.000 € x 4% / 12 meses, resultaría un alquiler de 6.000 € anuales = 500 € mensuales). Cuando la Administración ha mediado o participado en este proceso puede ayudar a pagar un tercio o la mitad de la renta en función de los ingresos y de las necesidades de la unidad de convivencia.

## **4. Procesos automáticos**

El momento de máxima actividad por parte de la entidad acreedora en la gestión de cobro de la deuda y, por tanto, la mayor presión hacia el deudor hipotecario, se produce dentro de los primeros 60 días de impago. Se intenta evitar que el préstamo moroso supere los 90 días de retraso, ya que a partir de esos 90 días el Banco de España no permite a las entidades contabilizar en sus balances los intereses de las operaciones impagadas y, en muchos casos, obliga a iniciar un calendario de dotaciones que penaliza contablemente a la entidad financiera.

La mayoría de las entidades bancarias y de ahorro tienen establecidos unos protocolos automáticos de actuación:

## 4.1. Cartas de reclamación

Se trata del medio más habitual de reclamar el pago de la deuda. Son de envío automático a todos los obligados, independientemente de cuál sea su posición en el préstamo: titular, avalador, garante hipotecario, etc.

El envío de la primera carta, a los pocos días de producirse la morosidad en el pago de una cuota, comporta en general que la entidad incremente la cuota debida con una comisión por gestión del impago, pactada en el contrato. Esta comisión se aplicará a cada cuota impagada.

Las cartas acostumbran a remitirse siguiendo un calendario que no necesariamente coincide con el vencimiento de las cuotas.

## 4.2. Reclamación telefónica

Muchas entidades acuden a la reclamación telefónica (servicio de telemarketing) a través de empresas especializadas, que contactan con los deudores a fin de recordar la necesidad de satisfacer la deuda impagada, reclamando su pago. El coste de este servicio forma parte de la comisión de gestión del impagado.

## 4.3. Reclamación por SMS

Aprovechando las nuevas tecnologías, algunas entidades utilizan, en las fases incipientes de la morosidad, el envío de SMS a los teléfonos móviles de los prestatarios incumplidores. La finalidad de estos mensajes es recordar que existe una deuda y conminar a que se pongan en contacto con su oficina para buscar alguna solución.

## 4.4. Declaración en Asnef-Badexcug

La mayoría de las entidades financieras declaran automáticamente en los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, Asnef/Equifax y Badexcug/Experian, las situaciones de morosidad a partir de los 60 días del primer impago. Esto representa para el deudor moroso un elemento de presión, ya que todo el sector financiero queda informado de su delicada situación, con el perjuicio que esto representa si, en el futuro, tiene que buscar financiación en el mercado.

#### 4.4.1. Condiciones de alta en los ficheros

Según la Instrucción 1/1995, de la Agencia de Protección de Datos, en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias deberán concurrir los siguientes requisitos:

- a) La existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada.
- b) El requerimiento previo de pago por parte del acreedor, exigiendo el cumplimiento de la obligación (en un plazo de 30 días).
- c) Que el acreedor o quien actúe por su cuenta e interés se asegure de que concurren todos los requisitos exigidos en los apartados a) y b), en el momento de notificar los datos adversos de morosidad al responsable de los citados ficheros.
- d) Cuando el dato cedido por el acreedor resulte inexacto o no esté actualizado, que sea este, o quien actúe por su cuenta o interés, quien lo comunique al responsable del fichero en el menor tiempo posible, y como máximo en una semana, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).

#### 4.4.2. Información y baja de los ficheros

Para conocer más detalles de su situación, el deudor que aparezca en los ficheros de morosidad deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Derecho de acceso (art. 14 LOPD):

Los interesados tienen derecho a solicitar y obtener información gratuita de sus datos de carácter personal incluidos en estos ficheros automatizados.

En el caso de Asnef/Equifax, puede realizarse la petición a través de la propia página web de la entidad:

[https://www.equifax.es/ederechos/asnef\\_equifax\\_20024.html](https://www.equifax.es/ederechos/asnef_equifax_20024.html)

En el caso de Badexcug/Experian, para ejercitar el derecho de acceso, podrá dirigirse una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Fichero Badexcug, Apartado de Correos 1188, 28108 Alcobendas (Madrid).

Es imprescindible que la solicitud vaya firmada personalmente por el afectado y acompañada de una fotocopia del DNI o documento equivalente.

b) Derechos de rectificación y cancelación (art. 16 y 17 LOPD):

Si los datos que figuran en los ficheros son incorrectos, habrá que solicitar su cancelación o modificación. Los afectados deberán dirigirse al fichero mediante una solicitud por escrito:

Asnef, al fax número 91 768 77 53 o al apartado de correos 10.546, Madrid 28080.

Badexcug, a la misma dirección que para el derecho de acceso.

Es imprescindible que la solicitud vaya firmada personalmente por el interesado y acompañada de una fotocopia del DNI o documento equivalente y de documentación acreditativa (por ejemplo, documentos que acrediten el pago).

El responsable del fichero debe realizar la rectificación o cancelación en un plazo máximo de 10 días a partir de la recepción de la solicitud del afectado.

Si no se obtiene respuesta será preciso reclamar a la Agencia Española de Protección de Datos, adjuntando copia de los trámites y solicitud de baja cursada. Se puede obtener toda la información necesaria a través de su página web:

<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>

El responsable del fichero común deberá proceder a la cancelación cautelar del dato cuando el deudor aporte un principio de prueba documental suficiente que desvirtúe alguno de los requisitos necesarios para su declaración.

Quien se considere perjudicado por una vulneración de esta normativa de protección de datos tendrá derecho a reclamar una indemnización, por medio de la interposición de una demanda ante la justicia ordinaria, debiendo demostrar y cuantificar el perjuicio sufrido junto al coste que tiene el proceso (art. 19 LOPD).

El plazo máximo para mantener registrados y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados es de 6 años a partir de su incorporación (art. 29.4 LOPD).

## 4.5. Declaración a la CIRBE

Las entidades tienen la obligación de declarar mensualmente a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) el saldo actual de todas las operaciones de crédito (créditos o préstamos concedidos, avales otorgados, saldo dispuesto en tarjetas de crédito, etc.) que tienen concedidas a sus clientes. La información facilitada debe contener, también, el nombre de los titulares y avaladores a quienes corresponden,

incluyendo los datos, características y circunstancias más significativas. La regulación de la CIRBE se encuentra, principalmente, en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas para la Reforma del Sector Financiero (BOE 23/11/2002), arts. 59 a 69.

Se declaran las operaciones a partir de 6.000 € en el conjunto de operaciones en España, o de 60.000 € en cualquier otro país y de 300.000 € para los no residentes.

Están obligados a declarar a la Central de Información de Riesgos (CIR) las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales en España de entidades de crédito extranjeras; los establecimientos financieros de crédito y el ICO); el Banco de España; los Fondos de Garantía de Depósitos en establecimientos bancarios, en cajas de ahorros y en cooperativas de crédito; las Sociedades de Garantía Recíproca, las Sociedades de Reafianzamiento y la Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria (SAECA).

Los riesgos declarados se clasifican en dos grandes grupos:

- 1) Riesgos directos. Son los que se derivan de préstamos o créditos de dinero y de las operaciones de arrendamiento financiero (el llamado «leasing»), así como los valores de renta fija de los que se sea titular, con exclusión de los emitidos por la Administración Central. También el saldo dispuesto en las tarjetas de crédito.
- 2) Riesgos indirectos. Son los de quienes garantizan o avalan a otros clientes que tienen concedidos préstamos o créditos por la entidad. Por ejemplo, avales, fianzamientos y garantías personales, firmas comprometidas en los efectos financieros y firmas que hayan sido tenidas en cuenta por la entidad declarante para la asunción del riesgo.

Los datos declarados a la CIRBE por las entidades serán exactos y estarán actualizados, de forma que reflejen fielmente la situación de los riesgos y de sus titulares.

Mensualmente la CIRBE comunica a las entidades información agregada sobre los riesgos presentes en el sistema, en relación con los titulares que tienen declarados.

También, si la hubiera, las entidades deben informar de la morosidad de un crédito declarado cuando el retraso en el pago sea superior a 90 días.

La CIRBE recoge el historial crediticio de las personas físicas y jurídicas para facilitar al Banco de España su función de control sobre las entidades y el análisis de sus riesgos de crédito, siendo determinante su contenido para que una entidad lleve a cabo una operación crediticia, en función del endeudamiento del solicitante y de si existe morosidad vigente.

La CIRBE solo facilita a las entidades información global sobre los riesgos de una persona o empresa. Por tanto, no desagrega los datos en el caso de que, por ejemplo, esté pagando varios préstamos en una o varias entidades. Tampoco comunica con cuáles se encuentra endeudado.

Las entidades declarantes no precisan el consentimiento de los afectados para realizar la declaración. Deberán informar a las personas físicas a las que hayan concedido créditos de la citada declaración obligatoria de datos a la CIRBE y del alcance de la misma; cuando se trate de riesgos de empresarios individuales que actúen en el ejercicio de su actividad empresarial, habrá que hacer mención expresa a que se hará constar tal condición (art. 60, quinto, de la citada Ley 44/2002).

Las entidades declarantes tendrán derecho a obtener informes sobre los riesgos de las personas físicas o jurídicas, incluidas

las administraciones públicas, registrados en la CIRBE, siempre que dichas personas cumplan alguno de los requisitos siguientes:

- a) Mantener con la entidad algún tipo de riesgo.
- b) Haber solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo.
- c) Figurar como obligadas al pago o garantes en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad.

Las entidades deberán informar por escrito a las personas que se encuentren en el supuesto contemplado en el párrafo (b) del derecho de la entidad a obtener estos informes.

Las entidades conservarán los documentos justificativos de las solicitudes a que se refieren los párrafos *b* y *c* precedentes que hayan sido denegadas durante el plazo establecido con carácter general en el artículo 30 del Código de Comercio (art. 61, primero y segundo, de la Ley 44/2002).

#### **4.5.1. Derecho de acceso**

Cualquier persona física o jurídica puede acceder de forma gratuita a toda la información que está a su nombre en la CIRBE. El acceso puede hacerse de tres formas:

- 1) A través de la Oficina Virtual del Banco de España. El único requisito imprescindible es disponer de firma digital.
- 2) Personalmente, desde las oficinas de la CIRBE, en la sede del Banco de España, calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus sucursales (en Cataluña, plaça de Catalunya, 17, Barcelona) horario de 8.30 a 14 horas. El solicitante deberá identificarse presentando su DNI, NIE, pasaporte u otro documento de identificación.

3) Por carta dirigida a la CIRBE, a: Banco de España, Información Financiera y Central de Riesgos, calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, tel.: 913 386 166. Los requisitos de la solicitud son:

- Debe ir firmada por el titular y debe adjuntarse fotocopia legible de ambas caras del DNI, NIE, pasaporte u otro documento válido que permita su identificación; debe indicarse, además, la dirección para el envío de la información por correo certificado (preferiblemente el domicilio particular).
- En caso de que el informe de riesgos lo solicite un representante del afectado, será necesario que se aporte fotocopia del documento público que acredite su derecho a obtener información en nombre del representado, así como el DNI, NIE, pasaporte u otro documento válido que identifique al representante.

#### 4.5.2. Derecho de rectificación

Los titulares que consideren erróneos o incompletos los datos declarados por las entidades a la CIRBE pueden pedir su rectificación o cancelación:

- a) Deben dirigirse a la entidad que ha facilitado la información errónea para pedir su rectificación o cancelación.
- b) Pueden hacerlo, también, a través del Banco de España, que hará la gestión ante la entidad declarante. En este caso, el titular enviará al Banco de España un escrito con los mismos requisitos establecidos para el derecho de acceso, en el que se especificarán los datos erróneos y las razones de la petición.

Se puede encontrar toda esta información en la página web del Banco de España:

<http://www.bde.es/clientebanca/cirbe/objetivos.htm>

## **5. Subasta notarial de la finca**

Muchos contratos de préstamo o crédito garantizado con hipoteca contienen una cláusula según la cual, en caso de impago de las cuotas, la entidad financiera podrá proceder a la venta de la finca por medio de subasta notarial, sin necesidad de acudir a los tribunales (aunque el lanzamiento forzoso requerirá en todo caso la intervención de la autoridad judicial).

Esta posibilidad se introdujo por medio de normas reglamentarias, algunas de las cuales fueron declaradas nulas por entenderse que infringían la exclusividad en el ejercicio de la función jurisdiccional que compete a los tribunales, de conformidad con el art. 117 CE. Sin embargo, la LEC dio sanción legal a la llamada «venta extrajudicial» de inmuebles, con una nueva redacción del art. 129 LH. Con ello, se zanjaba la cuestión relativa a la constitucionalidad de la normativa precedente, y queda claro que la actividad del notario en la subasta no es jurisdiccional.

No obstante, los artículos del RH (arts. 236 a 236 o) que definen el régimen de esta venta extrajudicial han estado causando problemas en la actualidad, puesto que no se establece un mínimo por el que el acreedor pueda adjudicarse la finca cuando queda desierta la tercera subasta. Si el acreedor emplea esta vía, se procederá a una primera subasta en que el tipo de salida es el 100% del valor del inmueble; una segunda subasta en que el tipo mínimo es el 75% de ese valor; y una tercera sin sujeción a tipo alguno. Ciertas entidades están empleando este procedimiento y han llegado a adjudicarse la finca por valores muy inferiores al 60% del valor de tasación, que es el que marca, para la subasta judicial desierta, el art. 671 LEC (véase el apartado 6.3). El resultado es, naturalmente, que la deuda residual es mucho mayor.

Por ello, el RDL 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE 10/3/2012), establece que, si se trata de la ejecución de la vi-

vienda habitual del deudor, deberá procederse de la siguiente forma:

- 1) La realización del valor del bien se llevará a cabo a través de una única subasta para la que servirá de tipo el pactado en la escritura de constitución de hipoteca. No obstante, si se presentaran posturas por un importe igual o superior al 70% del valor por el que el bien hubiera salido a subasta, se entenderá adjudicada la finca a quien presente la mejor postura.
- 2) Cuando la mejor postura presentada fuera inferior al 70% del tipo señalado para la subasta, el deudor podrá presentar, en el plazo de 10 días, un tercero que mejore la postura, ofreciendo una cantidad superior al 70% del valor de tasación o que, aun siendo inferior a dicho importe, resulte suficiente para lograr la completa satisfacción del derecho del ejecutante.
- 3) Transcurrido el expresado plazo sin que el deudor del bien realice lo previsto en el párrafo anterior, el acreedor podrá pedir, dentro del término de 5 días, la adjudicación de la finca o fincas por importe igual o superior al 60% del valor de tasación.
- 4) Si el acreedor no hiciese uso de la mencionada facultad, se entenderá adjudicada la finca a quien haya presentado la mejor postura, siempre que la cantidad que haya ofrecido supere el 50% del valor de tasación o, siendo inferior, cubra al menos la cantidad reclamada por todos los conceptos.
- 5) Si en el acto de la subasta no hubiere ningún postor, el acreedor podrá, en el plazo de 20 días, pedir la adjudicación por un importe igual o superior al 60% del valor de tasación.
- 6) Si el acreedor no hiciera uso de la facultad a que se refiere el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el artículo 236 n. del Reglamento Hipotecario.

Con todo, ya antes de esta reciente reforma, distintos colegios notariales habían comunicado a sus colegiados que la interpretación más prudente, a la luz de la reforma de la LEC operada por el RDL 8/2011, de 7 de julio (véase el apartado 6.3), consiste en entender aplicable a las ventas notariales lo establecido en cada momento en los arts. 670 y 671 LEC, de modo que los tipos mínimos de adjudicación se anuncien en los oportunos requerimientos y operen como límite también en este caso. Incluso cabría cuestionar por vía de un procedimiento ordinario las adjudicaciones ya practicadas sin sujeción a estas reglas, al menos si son posteriores a la citada reforma de julio de 2011. El RDL 6/2012 únicamente corrige las deficiencias de la venta extrajudicial para casos en que la finca subastada sea la vivienda familiar del deudor (aunque con independencia de que el deudor esté o no en riesgo de exclusión social); habrá que ver si el criterio notarial forjado con anterioridad a la reforma legislativa se seguirá aplicando también cuando la finca ejecutada no sea la vivienda habitual del deudor.

## **6. Reclamación judicial de la deuda**

Una vez concluidos todos los procesos automáticos de reclamación de la deuda sin que el deudor se haya puesto al corriente del pago, y siempre que no se haya llegado a ningún acuerdo con la entidad acreedora, esta pondrá en marcha los mecanismos leglamente establecidos de reclamación de las cantidades adeudadas. Esto ocurrirá generalmente tras unos 90 días desde el inicio de la morosidad (que equivalen al retraso en cuatro cuotas mensuales), aunque, dependiendo de las circunstancias del caso concreto, nada impediría iniciar la ejecución con anterioridad. Si no se pactó o si, pese a estar pactada, la entidad no estima conveniente acudir a la subasta notarial (véase el apartado 5), se servirá del procedimiento judicial que se describe a continuación.

## 6.1. Preparación del expediente para la demanda

Cuando el acreedor decide iniciar la reclamación de la deuda a través de un procedimiento judicial, lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Determina la cantidad adeudada y da por vencido anticipadamente el préstamo/crédito. Se reclamarán al deudor no solo las cuotas impagadas, sino también el capital total pendiente de vencimiento.
- b) Practica una intervención notarial de dicha deuda, mediante una diligencia en la que el notario manifiesta que la liquidación practicada por el acreedor ha sido realizada conforme a lo pactado por las partes (art. 572 LEC).
- c) Procede al requerimiento de pago y a la notificación del importe que reclamará judicialmente mediante el envío de un

burofax. Según lo pactado en la escritura, debe acreditar que ha requerido el pago a todos los obligados en el domicilio establecido al efecto en el contrato de hipoteca. Habitualmente, es la dirección donde está situada la finca gravada con la hipoteca (arts. 572 y 681 y ss. LEC). Los deudores reciben a través del servicio de Correos este documento que lleva incorporado un acuse de recibo. Aunque el burofax no se reciba y, por tanto, no se firme el acuse de recibo, la actividad preparatoria de la demanda no se detiene.

## 6.2. Justicia gratuita

El art. 119 CE establece el derecho a disponer de una justicia gratuita en los términos que determine la ley. Para garantizar el cumplimiento de este precepto constitucional, la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (BOE 1/12/1996), desarrolla su contenido.

En Cataluña, el Decreto 252/1996, de 5 de julio (DOGC de 10/07/1996) regula el procedimiento para el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita y la subvención para las actuaciones profesionales de los abogados y procuradores correspondientes a la asistencia letrada al detenido o preso y a la defensa o representación gratuitas (que es lo que aquí nos interesa). Todo ello de conformidad con el ámbito normativo reconocido a la Generalitat de Catalunya en la citada la Ley 1/1996.

Los órganos competentes para atribuir el derecho a la asistencia jurídica gratuita, revocarlo o denegararlo son las comisiones de asistencia jurídica gratuita, que tienen un ámbito provincial, o inferior, de acuerdo con las prescripciones de la normativa de asistencia jurídica gratuita. En Cataluña funcionan cinco comisiones, con sede en Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona y

Tortosa. Se componen de cinco miembros, en representación del Ministerio Fiscal, de los colegios de abogados y de procuradores y de la Administración de la Generalitat. Asimismo, cuentan con un equipo de apoyo administrativo, integrado por licenciados en derecho y personal auxiliar, adscrito al Departamento de Justicia autonómico.

El derecho a la asistencia jurídica gratuita comprende, en líneas generales, las siguientes prestaciones:

- 1) Defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en el procedimiento judicial.
- 2) Exención del pago de depósitos para la interposición de recursos.
- 3) Asistencia pericial gratuita en el proceso.
- 4) Obtención gratuita de copias, testimonios, instrumentos y actas notariales.
- 5) Reducción del 80% de los derechos arancelarios que correspondan por determinadas actuaciones notariales.
- 6) Reducción del 80% de los derechos arancelarios que correspondan por determinadas actuaciones de los registros de la propiedad y mercantil.

En general, pueden solicitarla aquellos ciudadanos que, estando inmersos en cualquier tipo de procedimiento judicial o pretendiendo iniciarlo, no tengan suficientes recursos económicos para litigar. Se considera que hay insuficiencia económica cuando las personas físicas acrediten que los recursos e ingresos, computados anualmente por todos los conceptos y por unidad familiar, no superen el doble del IPREM vigente en el momento de efectuar la solicitud (según la disposición adicional decimonovena de la Ley 39/2010, durante el año 2011, el IPREM fue de 7.455,14 € anuales y ha quedado automáticamente prorrogado para 2012).

Para solicitar el beneficio de justicia gratuita es necesario que el interesado rellene un impreso normalizado de solicitud, que se puede obtener, entre otros lugares, en:

- Los servicios de orientación jurídica de los colegios de abogados.
- Las dependencias judiciales.
- Internet, en la [Administración de Justicia de Cataluña](#).

Por medio de este enlace se puede encontrar también la información relativa a los datos requeridos y la documentación que es preciso presentar.

Las solicitudes de asistencia jurídica gratuita, junto con la correspondiente documentación, se presentarán ante los servicios de orientación jurídica del Colegio de Abogados del lugar en que se encuentre el juzgado o tribunal que deba conocer del proceso principal, o ante el juzgado del domicilio del solicitante cuando el proceso no se ha iniciado todavía.

### 6.3. Fase de subasta

Cumplidos los oportunos trámites procesales, el juzgado señala día y hora para la realización de la subasta por medio de la cual el acreedor intentará cobrar la deuda. Algunas de las características de este procedimiento son:

- Se celebra una única subasta.
- En la escritura de hipoteca se determina el precio por el que los interesados tasan la finca hipotecada, para que sirva de tipo en la subasta (art. 682.2.1 y 694. 2. in fine LEC). Gene-

ralmente coincide con el valor en que se tasó la finca para la constitución de la hipoteca.

- La subasta se anunciará, como mínimo, con 20 días de antelación al señalado para su celebración, por medio de edictos que se fijarán en un lugar destacado, público y visible en la sede de la oficina judicial (art. 645 LEC).
- El señalamiento del lugar, día y hora para la subasta se notificará al deudor ejecutado, con la misma antelación, en el domicilio que conste en el título ejecutivo (art. 667 LEC).
- Los interesados en concurrir deben depositar una fianza del 20% del tipo pactado en la escritura, mediante ingreso en la cuenta de depósitos y consignaciones judiciales, o bien presentando un aval bancario (art. 669 LEC).
- Desde el anuncio de la subasta hasta su celebración, cabe la posibilidad de pujar mediante sobre cerrado, entregándolo al juzgado que realizará la subasta, o enviándolo por correo certificado, adjuntando fotocopias del DNI y de los poderes, en su caso, y el resguardo de haber depositado la correspondiente fianza o el aval. Es preciso indicar en letra y en número la cantidad que se ofrece por el bien subastado, y el documento deberá estar firmado. Los sobres los conservará cerrados el secretario judicial y serán abiertos al inicio del acto de la subasta. Las posturas que contengan se harán públicas con las demás, surtiendo los mismos efectos que las que se realicen oralmente (art. 648 LEC).
- El ejecutante solo podrá tomar parte en la subasta cuando existan licitadores, pudiendo mejorar las posturas que se hicieren sin necesidad de consignar cantidad alguna (art. 647. 2 LEC).

- Si no existen licitadores, el ejecutante podrá pedir la adjudicación de los bienes inmuebles por el 60% de su valor de tasación (si se trata de la vivienda habitual), o, en su caso, por la cantidad que se le deba por todos los conceptos. Si no utiliza esta facultad en el plazo de 20 días, se procederá al alzamiento del embargo a instancias del ejecutado (art. 671 LEC).
- Si la mejor postura fuera igual o superior al 70% del valor por el que el bien hubiere salido a subasta, el secretario judicial responsable de la ejecución, mediante decreto, el mismo día o el día siguiente, aprobará el remate en favor del mejor postor. En el plazo de 20 días, el rematante tendrá que consignar en la cuenta de depósitos y consignaciones la diferencia entre lo depositado y el precio total del remate (art.670.1 LEC).
- Si fuera el ejecutante quien hiciese la mejor postura igual o superior al 70% del valor por el que el bien hubiera salido a subasta, aprobado el remate, el secretario judicial procederá a la liquidación de lo que se deba por principal, intereses y costas, y, notificada esta liquidación, el ejecutante consignará la diferencia, si la hubiere (art. 670.2 LEC).
- Si solo se hicieran posturas superiores al 70% del valor por el que el bien hubiere salido a subasta, pero ofreciendo pagar a plazos con garantías suficientes, bancarias o hipotecarias, el precio aplazado, se comunicarán al ejecutante, quien, en los 20 días siguientes, podrá pedir la adjudicación del inmueble por el 70% del valor de salida. Si el ejecutante no hiciera uso de este derecho, se aprobará el remate en favor de la mejor de aquellas posturas, con las condiciones de pago y garantías ofrecidas en la misma (art. 670.3 LEC).
- Cuando la mejor postura ofrecida en la subasta sea inferior al 70% del valor por el que el bien hubiere salido a subasta, el ejecutado podrá, en el plazo de 10 días, presentar un tercero

que mejore la postura, ofreciendo una cantidad superior al 70% del valor de tasación o que, aun siendo inferior a dicho importe, resulte suficiente para lograr la completa satisfacción del derecho del ejecutante (art. 670.4 LEC).

- Aunque se esté en fase de subasta, es conveniente que el deudor siga intentando alcanzar algún acuerdo extrajudicial con la entidad acreedora, especialmente si se trata de la vivienda familiar: el deudor puede enervar la acción en cualquier momento (véase el epígrafe 7.2).
- Antes de la aprobación del remate, el deudor podrá liberar el bien o bienes pagando íntegramente lo que deba al ejecutante, por principal, intereses y costas de la ejecución (art. 670. 7 LEC).
- La falta de concurrencia de licitadores a las subastas judiciales hipotecarias acarrea un perjuicio para el deudor hipotecario, que verá como la finca hipotecada es finalmente adjudicada por el mínimo precio y, con base en la responsabilidad patrimonial universal (art. 1911 CC), el acreedor podrá perseguir cualquier otro bien del deudor hipotecario para responder de la cantidad (deuda residual) no cubierta con el precio del remate.

## 6.4. ¿Qué sucede tras la subasta?

Puede ocurrir que, una vez subastada la finca, resulte que el precio pagado por ella es insuficiente para saldar completamente la deuda con el acreedor. Ya que la hipoteca simplemente es una garantía que se añade a la responsabilidad universal del deudor (art. 1911 del Código Civil: el deudor responde ante sus acreedores con todos sus bienes presentes y futuros), el acreedor puede todavía perseguir otros bienes del deudor (otras fin-

cas, cuentas bancarias, nómina, etc.) para que se embarguen y se destinen a satisfacer la deuda pendiente o residual. Es posible pactar que la responsabilidad por el crédito o préstamo hipotecario se limite a la finca hipotecada (art. 140 LH), pero esto es muy inusual en la práctica. En la actualidad, debido a la crisis que afecta al sector inmobiliario, es frecuente que nadie vaya a la subasta y que la entidad financiera se adjudique la finca (la vivienda familiar) por el 60% del valor de tasación (art. 671 LEC), de manera que es muy fácil que no se cubra la deuda pendiente o residual y que la entidad financiera decida continuar la ejecución sobre otros bienes del deudor (art. 579 LEC). Por lo tanto, prevenir la morosidad o, una vez producida, acordar otra solución con la entidad financiera (dación en pago o compraventa, especialmente) es más que recomendable en estos momentos, ya que, si bien se pierde la finca, por lo menos la deuda queda definitivamente saldada.

Ante el alarmante número de ejecuciones hipotecarias que se están produciendo en los últimos tiempos, el Gobierno, mediante el RDL 8/2011, de 1 de julio (BOE 7/07/2011), de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, consideró necesario adoptar algunas previsiones adicionales de protección para las familias con menores ingresos. Asimismo, se pretendía implementar las reformas necesarias para garantizar que las ejecuciones hipotecarias se realicen sin dar lugar a situaciones abusivas o de malbaratamiento de los bienes afectados, pero manteniendo, a la vez, los elementos fundamentales de garantía de los préstamos. Estas medidas se concretaron en:

- a) La elevación del umbral de inembargabilidad del salario, cuando el precio obtenido por la venta de la vivienda habitual hipotecada, en un procedimiento de ejecución hipotecaria, sea insuficiente para cubrir el crédito garantizado. Si bien, con carácter general, el mínimo inembargable de

cualquier deudor coincide con el salario mínimo interprofesional (SMI) a partir de este RDL y, exclusivamente para los deudores hipotecarios que han perdido su vivienda habitual, se eleva ese mínimo hasta el 150% del SMI y un 30% adicional por cada familiar de su núcleo que no perciba ingresos superiores a dicho SMI (modificación del art. 607.1 LEC).

- b) Se modifica el art. 671 LEC, para establecer que si en el acto de la subasta no hubiere ningún postor, el acreedor podrá pedir la adjudicación de los bienes por cantidad igual o superior al 60% de su valor de tasación (anteriormente era el 50%). Con posterioridad, mediante la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal (BOE 11/10/2011), en su disposición adicional sexta (que lleva por rúbrica *adjudicación de bienes inmuebles*), se determinó que, siempre que las subastas en las que no haya ningún postor se practiquen sobre bienes inmuebles que no constituyan vivienda habitual del deudor, el acreedor podrá pedir la adjudicación de los bienes por cantidad igual o superior al 50% de su valor de tasación o por la cantidad que se le deba por todos los conceptos.
- c) Se modifica el art. 669. 1 LEC, rebajando al 20% (del valor que se haya dado a los bienes) el importe para participar en la subasta (anteriormente era el 30%).

Asimismo, los tribunales han empezado a reaccionar contra lo que, hasta épocas muy recientes, había sido un sistema de ejecución hipotecaria no cuestionado. Si el precio de la finca tiende a subir y hay personas interesadas en adquirir en subasta, la entidad ve cubierta la deuda con el precio obtenido. En cambio, en un contexto como el actual, es frecuente que esto no sea así y las consecuencias para el deudor son marcadamente graves si la entidad se adjudica la finca por el 60% del valor de tasación (para viviendas familiares), lo que no suele cubrir el total de la

deuda. Ante esta situación, se han producido algunas resoluciones judiciales relevantes sobre la materia:

En primer lugar, el auto de la Audiencia Provincial de Navarra (sección 2.<sup>a</sup>) núm. 111/2010, de 17 de diciembre, entiende que la diferencia del valor real a la baja del bien inmueble obtenido en la subasta es causa directa de la gestión inestable y especulativa del sistema económico y financiero, que ha provocado una grave caída del mercado inmobiliario, tanto a nivel nacional como internacional. Por ello, tiene en cuenta únicamente el valor en que se tasó inicialmente la finca y entiende que, al superar esta cantidad la deuda pendiente, el deudor queda totalmente liberado. Este criterio ha sido seguido por algunos juzgados de primera instancia.

Sin embargo, un mes más tarde, otro auto de la misma Audiencia Provincial de Navarra, pero de la sección 3.<sup>a</sup> (auto núm. 4/2011, de 28 de enero), adopta la solución opuesta, por entender, siguiendo la línea marcada por el Tribunal Supremo (en tiempos de bonanza económica), que la reclamación de la deuda residual por parte de la entidad financiera que se ha adjudicado la finca por un valor inferior al de tasación no constituye un supuesto de abuso de derecho ni comporta enriquecimiento injusto alguno para la entidad, ya que se trata de un derecho que le concede el ordenamiento jurídico y que los tribunales deben reconocer.

La Audiencia Provincial de Girona (sección 2.<sup>a</sup>), mediante auto 119/2011, de 16 de septiembre de 2011, resolvió que con la ejecución del bien hipotecado y su adjudicación por parte de la entidad financiera acreedora, esta no podía seguir reclamando al deudor ninguna cantidad, ya que el producto obtenido en la subasta debía ser suficiente para cubrir el crédito. En este caso se aplicaba, entre otras consideraciones, la doctrina de los actos propios, para considerar que el valor de la finca hipotecada es

el importe por el que se tasó y que la entidad aceptó en su día. El auto entiende que la actuación de la entidad financiera es «contraria al principio de buena fe que debe presidir el ejercicio del derecho» ya que lo que pretendía era procurarse «un enriquecimiento injusto», que la norma no ampara. La Audiencia añade que los tribunales deben interpretar las leyes, sin contravenirlas, con decisiones justas, protegiendo a la parte débil de un contrato de adhesión.

Una vía diferente se abrió con una cuestión de inconstitucionalidad (art. 163 CE) planteada por el juzgado de primera instancia núm. 2 de Sabadell (auto de 30 de septiembre de 2010), a propósito de la eventual inconstitucionalidad de los arts. 695, 698 y 579 LEC, por posible vulneración del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva del ejecutado hipotecario (art. 24 CE), el derecho a la vivienda digna y adecuada (art. 47 CE) y la prohibición de arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos (art. 9.3 CE). El juez entendía que esos preceptos resultaban infringidos, puesto que en el procedimiento ejecutivo el deudor no puede alegar la posible existencia de cláusulas abusivas en el negocio de constitución de la hipoteca o las circunstancias que rodearon su otorgamiento.

El Tribunal Constitucional, mediante auto de 19 de julio de 2011 (BOE 17/08/2011), concluye que carece de competencia para plantear cambios en el actual proceso de ejecución hipotecaria, ya que es materia reservada en exclusiva al poder legislativo; considera notoriamente infundada la cuestión de inconstitucionalidad, de acuerdo con la doctrina establecida en sus sentencias 41/1981, de 18 de diciembre de 1981 y 217/1993, de 30 de junio de 1993. Entiende que no existe indefensión y que siempre queda la posibilidad abierta a las partes de iniciar posteriormente un procedimiento declarativo, en el que se podrá discutir sobre cualquier cuestión relativa al

préstamo/crédito o a la hipoteca. Si bien esto es cierto, también lo es que, en ese momento, el deudor ejecutado ya habrá perdido la finca y que el juicio declarativo no se caracteriza especialmente por la celeridad de su tramitación, a diferencia de lo que ocurre, precisamente, con la ejecución, que se caracteriza por la sumariedad.

El auto va acompañado del voto discrepante de uno de los magistrados (Eugeni Gay), sobre la no admisión a trámite de la cuestión respecto al art. 695 LEC. Según este magistrado, y tal y como también se apunta en la cuestión de inconstitucionalidad, la jurisprudencia constitucional anterior invocada no tiene en cuenta la realidad socioeconómica actual y las posibilidades reales de que los deudores hipotecarios sufrieran un vicio del consentimiento a la hora de firmar el contrato garantizado con hipoteca, dada su generalizada falta de conocimientos en materia financiera (por lo demás, cada vez más compleja).

La preocupación por estas cuestiones ha llegado también a la Unión Europea, que proyecta una reforma de carácter preventivo, como refleja la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial (COM [2011] 142 final, 31 de marzo de 2011), que pretende fomentar la concesión de crédito responsable.

Sobre las medidas adoptadas recientemente para proteger a deudores en situación de riesgo de exclusión social, véase el apartado 11 de esta guía.

## **7. Recursos del deudor**

Además de las soluciones al problema de la morosidad analizadas en el apartado 3, el deudor tiene la posibilidad de afrontar las dificultades de pago por otras vías:

## 7.1. Mejora de las condiciones de la hipoteca

Si el deudor tiene contratadas unas condiciones en la operación crediticia, sobre todo de plazo y tipo de interés, y cree que se pueden mejorar (lo que permitiría reducir la cuota mensual, aunque generalmente a cambio de alargar la vida del préstamo), hay dos opciones:

### 7.1.1. Novación

Es la sustitución de una obligación por otra posterior o simplemente la modificación de ciertos elementos. En este último caso, se celebra un nuevo contrato en escritura pública que modifica las condiciones del préstamo hipotecario. Es normal que se produzca cuando la operación hipotecaria tiene condiciones desfavorables comparándolas con las que ofrece el mercado. Ante ello, el deudor puede renegociar las condiciones con la entidad acreedora, pero esta es libre de analizar la capacidad de endeudamiento y de devolución del cliente y, atendiendo a sus propios intereses, decidir si consiente o no la novación.

A través de la novación se pueden realizar básicamente los siguientes cambios:

- Ampliación o reducción del capital.
- Modificación del tipo de interés, tanto ordinario como de demora, inicialmente pactados.

- Modificación del índice de referencia.
- Cambio del sistema de amortización o de cualquier otra condición financiera del préstamo.
- Prestación o modificación de garantías personales o ambas cosas (por ejemplo, supresión de algún deudor, por causas como la separación o el divorcio).

La novación del préstamo hipotecario puede ser una solución ventajosa si los gastos en que se incurre la compensan. Aproximadamente, se producirán los siguientes:

- Notaría: del 0,3 al 0,5 del capital pendiente de amortizar.
- Registro de la Propiedad: 50% de los gastos de notario.
- Gestoría: de 60 a 100 €.
- Tasación: entre 250 y 350 €.
- Comisiones: las que se negocien con la entidad.
- Fiscalidad: 1,2% de AJD sobre el capital (impuesto cedido; el tipo varía según la comunidad autónoma. Se hace constar el vigente en Cataluña).

### **7.1.2. Subrogación**

A partir de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE 4/04/1994), el deudor podrá promover la subrogación en la posición del acreedor a otra entidad que le ofrezca mejores condiciones financieras, lo que, en definitiva, representará para él rebajar el importe de las cuotas de amortización o el plazo. Para ello, no será necesaria la autorización de la entidad acreedora, que sin embargo tendrá la opción de igualar la oferta que recibe el deudor de la otra entidad.

En una subrogación se podrá pactar la modificación de las siguientes condiciones (art. 4 Ley 2/1994):

- Ampliación o reducción del capital.
- Modificación del tipo de interés, tanto ordinario como de demora, inicialmente contratado o vigente.
- Alteración del plazo del préstamo.
- Cambio del sistema de amortización o de cualquier otra condición financiera del préstamo.
- Prestación o modificación de las garantías personales o ambas cosas.

Será necesario que el titular del préstamo busque mejores condiciones financieras en el mercado. Cuando encuentre otra entidad dispuesta a subrogarse, esta presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario, que, no obstante, podrán ser iguales por su actual entidad acreedora.

Cuando sobre la finca exista más de un crédito o préstamo hipotecario inscrito a favor de la misma entidad acreedora, la nueva entidad deberá subrogarse en todos ellos (art. 2.1. Ley 2/1994).

Los gastos aproximados en que se incurre son:

- Notaría: el 25% de los aranceles, que, en función del capital pendiente de amortizar del préstamo, van del 0,3 al 0,5% (art. 8 Ley 2/1994).
- Registro de la Propiedad: 40% de los gastos de notaría (art. 8 Ley 2/1994).
- Gestoría: de 100 a 150 €.
- Comisiones: la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada, como máximo

el 0,5% sobre el capital pendiente de amortizar, salvo que la pactada sea inferior (art. 7 y 8 de la Ley 41/2007, que establece comisiones inferiores dependiendo de la fecha de constitución del préstamo y de los años de vigencia que ha tenido; así, para operaciones constituidas hasta el 27 de abril de 2003, la comisión es de, como máximo, el 1%, RDL 2/2003, de 25 de abril, BOE 26/04/2003). Para más información: <http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/reclama/faqs/faqsq.html>

- Fiscalidad: no tributa.

Con operaciones al corriente de pago, la lucha por la captación de hipotecas hace que, con frecuencia, se encuentren en el mercado entidades dispuestas a asumir los gastos derivados de la subrogación, con tal de poder incrementar su volumen de negocio de concesión de préstamos hipotecarios.

## 7.2. Suspensión del procedimiento judicial/subasta

El artículo 693.3 LEC, segundo inciso, establece: «Si el bien hipotecado fuese la vivienda familiar, el deudor podrá, aun sin el consentimiento del acreedor, liberar el bien mediante la consignación de las cantidades expresadas en el párrafo anterior».

Cuando se esté ejecutando la vivienda habitual familiar, se puede salvar el bien y evitar la efectiva celebración de la subasta abonando a la entidad acreedora la cantidad exacta vencida por principal e intereses en la fecha de presentación de la demanda, más los vencimientos del préstamo y los intereses de demora

devengados hasta la fecha en que se haga dicho pago. Esta operación se conoce como «enervación».

Para enervar la acción, el deudor debe personarse en el procedimiento que se siga en el juzgado, para que se le informe de la cantidad total a consignar. El pago debe realizarse mediante ingreso en la cuenta de consignaciones judiciales del juzgado correspondiente.

Una vez satisfecha la deuda en el juzgado, el préstamo se «rehabilita» de su situación de vencido anticipadamente y el deudor puede continuar la amortización del mismo según los términos acordados en el contrato.

Para realizar la enervación en segunda o ulteriores ocasiones, deben mediar al menos 5 años entre la fecha de la última liberación y la del requerimiento de pago judicial o extrajudicial efectuado por el acreedor.

### 7.3. Reunificación de deudas

La Ley 2/2009, de 31 de marzo (BOE de 1/04/2009), regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

La defensa de los consumidores y usuarios que debe realizar la Administración, protegiendo sus legítimos intereses económicos (art. 51 CE), entre otros, está regulada específicamente por las normas de ordenación y disciplina de las entidades financieras y de crédito supervisadas por el Banco de España.

Las actividades de refinanciación, desarrolladas con las necesarias garantías de transparencia y profesionalidad, pueden ser

útiles a los consumidores que decidan contratar sus servicios, al posibilitar una búsqueda más eficiente de los créditos y préstamos disponibles en el mercado, al tiempo que permite que los consumidores ganen poder de negociación frente a las otras entidades y que, de esta manera, puedan acceder a mejores condiciones en los préstamos con garantía personal e hipotecaria.

En nuestro país se ha producido una proliferación de actividades de intermediación de préstamos, realizadas por empresas que no entran dentro de la categoría de entidad de crédito y que, por tanto, no están sujetas al control del Banco de España. Hasta la aprobación de la citada Ley 2/2009, estaban sometidas únicamente a la legislación general de protección de los consumidores, sin otras exigencias particulares de transparencia ni un marco específico de garantías exigibles por quienes contratan préstamos o créditos hipotecarios con estas empresas. Ello obligó a aprobar referida Ley, de la que podemos destacar lo siguiente:

- Se intensifican las obligaciones de transparencia de las entidades dedicadas profesionalmente a esta actividad.
- Se establecen requisitos de contenido mínimo en los contratos y se incrementan las garantías.
- Se establecen las actuaciones en caso de incumplimientos y se prevén mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos.
- Se obliga a que estas empresas pongan a disposición de los consumidores la información precontractual con al menos 15 días de antelación a la firma. Esta información debe especificar las principales características de los contratos y el coste total que debe pagar el consumidor, incluidas comisiones y gastos. La transparencia de precios implica que no se podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas explicitadas.

- Se obliga a hacer pública la información básica en páginas web y en un tablón de anuncios en los establecimientos abiertos al público.
- Deberá conocerse la identidad de los tasadores y sus tarifas.
- Se crea un registro público de las empresas, que deben contratar con una entidad autorizada un seguro de responsabilidad civil u otra garantía financiera.
- Se prevé específicamente el derecho del consumidor a desistir del contrato de intermediación, sin necesidad de alegar causa alguna y sin penalización de ningún tipo, en los 14 días siguientes a la formalización del contrato.

Las empresas que se dedican a esta actividad operan en dos ámbitos:

- 1) Como intermediarias, buscando la financiación a través de entidades bancarias o de ahorro. En este caso, cobran una comisión por sus servicios, que se calcula sobre el importe financiado. Como la operación se acaba realizando con una entidad financiera, de las reguladas por el Banco de España, se minimiza el riesgo de firmar condiciones draconianas.
- 2) Operando ellas mismas como entidad de crédito o buscando a un prestamista privado. Estas son operaciones de alto riesgo para el prestatario. Cuando se acude a este tipo de financiación es recomendable que el interesado solicite un presupuesto previo, que no firme ni pague nada al inicio de la operación, que revise al detalle las condiciones contractuales y que verifique los honorarios que cobrará la empresa reunificadora. Para ello, lo mejor es pedir asesoramiento a un abogado, economista o profesional de toda confianza.

## 7.4. Ayudas y programas públicos

Las administraciones públicas, en el momento de crisis actual, siguen llevando a cabo algunas políticas de ayuda social:

### 7.4.1. Ayudas autonómicas

La Generalitat de Catalunya dispone de las Prestaciones económicas de especial urgencia, que son ayudas a fondo perdido, pensadas para aquellas personas que, teniendo ingresos bajos o moderados, corran peligro de perder su vivienda por impago del alquiler o porque tengan recibos impagados de amortización del préstamo hipotecario.

Los requisitos generales para recibir estas ayudas son los siguientes:

- Ser titular del contrato de alquiler o propietario de la vivienda hipotecada y que esta constituya la residencia habitual y permanente.
- Tener recibos impagados de alquiler o de amortización de préstamo hipotecario que reúnan los requisitos previstos en la convocatoria pública anual.
- Residir en Cataluña.
- Que los ingresos mensuales derivados de remuneraciones salariales o de otras fuentes, ponderados de acuerdo con el número de miembros de la unidad de convivencia y de la zona donde esté ubicada la vivienda, no sean superiores a 2,35 veces el IRSC.
- No tener el solicitante otra vivienda en propiedad.
- Acreditar que no se puede hacer frente a las cuotas de amortización de un préstamo hipotecario para la adquisición de

una vivienda de promoción privada debido a situaciones imprevistas.

- Que el importe de la cuota de amortización mensual del préstamo no supere los 1.200 € mensuales. La persona beneficiaria debe estar al corriente del pago de las cuotas de amortización de los últimos 12 meses anteriores al período para el que se solicita la prestación.

Las ayudas son de un importe máximo de 3.000 €.

Las solicitudes y todos los impresos necesarios se pueden descargar en la página web de la [Generalitat de Catalunya](#).

Las solicitudes se podrán entregar en los siguientes organismos:

- Oficina de Benestar Social i Família.
- Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana.
- Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Para consultar la dirección de las oficinas más cercanas, se puede llamar al 012.

#### **7.4.2. Ofideute**

[Ofideute](#) es un servicio de información y asesoramiento dirigido a las familias que no pueden hacer frente al pago de los préstamos hipotecarios y que, por esta razón, corren el riesgo de perder su domicilio habitual. El objetivo principal de Ofideute es evitar los desahucios provocados por la falta de pago de los créditos hipotecarios. Así pues, Ofideute se ofrece como interlocutor con la entidad financiera para intentar encontrar la estrategia más válida para hacer frente a la deuda y evitar el lanzamiento. La documentación que deberá presentarse en Ofideute será la siguiente:

- DNI o NIE de los titulares.

- Escritura de compra de la vivienda.
- Escritura del préstamo.
- Certificado actualizado de la entidad financiera del estado del préstamo: cuotas pendientes, capital inicial, capital pendiente, plazos del préstamo, tipo de interés actual e importe de las cuotas.
- Certificado de convivencia o del padrón de su ayuntamiento.
- Certificado de ingresos actuales de todos los miembros de la unidad familiar.

Para contactar con este servicio las personas pueden llamar al teléfono 935 538 829 para pedir cita. Si la deuda ya es importante y ya se han recibido avisos de ejecución, se recomienda pedir inmediatamente asesoramiento legal al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) de los colegios de abogados.

### **7.4.3. Ayudas estatales**

Al cerrar esta edición de la guía, no hay ninguna ayuda estatal disponible en este ámbito. Únicamente se prevén medidas para facilitar el acceso al alquiler por parte de deudores sin recursos que hayan perdido su vivienda habitual (véase el apartado 11.6).

## **8. Concurso de acreedores**

Los particulares, profesionales o no, como meros consumidores, pueden solicitar ser declarados en concurso por la imposibilidad de cumplir con el pago de sus préstamos hipotecarios u otro tipo de deudas (arts. 1 y 2 de la Ley 22/2003, de 9 de julio, concursal, BOE 10/07/2007).

Tras la declaración de concurso, el juez nombra un administrador de los bienes y deudas de la persona. El administrador concursal elabora un informe en el que refleja el activo y el pasivo y determina las causas de la situación de insolvencia.

En el concurso voluntario (es decir, el que solicita el propio deudor), el concursado conserva las facultades de administración y disposición de su patrimonio, de forma que la intervención de los administradores concursales se limita a su autorización o conformidad.

Posteriormente, se puede llegar a un acuerdo con los acreedores y establecer un convenio para el pago de las deudas o bien ir a la liquidación de la totalidad del patrimonio con la que se pagará a los acreedores. La mayoría de los concursos de acreedores de particulares terminan en liquidación.

El concurso de particulares no paraliza el proceso de ejecución hipotecaria, aunque se trate de la vivienda habitual, a diferencia de lo que ocurre con las empresas, en que sí se paraliza cuando los inmuebles están afectos a su actividad económica. El particular solo puede obtener una espera de 1 año en el pago, pero a cambio de incurrir en gastos adicionales: abogado, procurador, administrador concursal (aunque existe la posibilidad de acogerse a la justicia gratuita; véase el apartado 6.2).

El concursado, persona natural que se encuentre en estado de necesidad, tendrá derecho a percibir alimentos durante la tramitación del concurso, con cargo a la masa activa, siempre que en ella existan bienes bastantes para atender sus necesidades y

las de su cónyuge, pareja de hecho inscrita cuando el concurso sea conjunto y descendientes bajo su potestad. Su cuantía y periodicidad serán, en caso de intervención (concurso voluntario), las que acuerde la administración concursal y, en caso de suspensión (concurso necesario, solicitado por los acreedores), las que autorice el juez, oídos el concursado y la administración concursal. En este último caso, el juez, con audiencia del concursado o de la administración concursal y previa solicitud de cualquiera de ellas, podrá modificar la cuantía y la periodicidad de los alimentos (art. 47.1 de la Ley 22/2003, redactado por la Ley 38/2011).

A partir de la declaración de concurso quedará suspendido el devengo de los intereses, legales o convencionales, salvo los correspondientes a los créditos con garantía real, que serán exigibles hasta donde alcance la respectiva garantía (art. 59.1 Ley 22/2003). En la excepción se incluyen, por tanto, los préstamos hipotecarios, que siguen generando intereses.

La solicitud de concurso de acreedores se presenta ante los juzgados de lo mercantil de la provincia donde tenga su domicilio el deudor. Es requisito indispensable la asistencia de abogado y procurador (art. 8 y ss. Ley 22/2003).

El concurso de acreedores resulta más idóneo para los deudores de préstamos personales y créditos al consumo, ya que las entidades crediticias estarán más dispuestas a negociar condonaciones parciales de la deuda o aplazamientos de mayor duración, especialmente si tenemos en cuenta lo que establece el art. 11 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles (BOE 14/07/1998): «Los Jueces y Tribunales, con carácter excepcional y por justas causas apreciadas discrecionalmente, tales como desgracias familiares, paro, accidentes de trabajo, larga enfermedad u otros infortunios, podrán señalar

nuevos plazos o alterar los convenidos, determinando, en su caso, el recargo en el precio por los nuevos aplazamientos de pago. Igualmente, tendrán facultades moderadoras de las cláusulas penales pactadas para el caso de pago anticipado o incumplimiento por parte del comprador».

Desde la promulgación de la Ley 22/2003, la utilización del concurso de acreedores por parte de personas físicas ha sido bastante excepcional, debido, básicamente, a su complejidad, larga duración y elevados costes económicos.



**9. Defensor  
del cliente  
de entidades  
financieras**

Cada entidad financiera tutelada por el Banco de España tiene la obligación de disponer de un defensor del cliente o una figura equivalente, como puede ser, por ejemplo, una oficina de reclamaciones. Puede ocurrir que varias entidades se pongan de acuerdo para compartir un mismo defensor. Por lo general, los grandes bancos cuentan con un defensor para cada entidad.

Cualquier cliente tiene derecho a solicitar los servicios del defensor si estima que la entidad ha tenido un trato negligente o injusto, sea por fallos en operaciones, por incumplimiento de contratos o por servicios bancarios en general.

De todos modos, antes de recurrir a esta figura, es preferible tratar de solucionar el problema en la oficina (primero, de forma verbal, presentando una queja en la propia ventanilla o por teléfono).

Para reclamar al defensor del cliente bancario hay que tener en cuenta que:

- La reclamación se debe realizar por escrito. En ella figurarán el nombre y los apellidos del reclamante, el número del DNI, su domicilio y el motivo de la queja.
- Hay que enviar la reclamación a un apartado de correos o dirección del Departamento del Defensor. La entidad acreedora debe facilitar estos datos. Los trámites son gratuitos.
- No pueden haber transcurrido más de 5 años desde que se produjeron los hechos. Las quejas recibidas fuera de plazo son rechazadas de forma automática.
- Una vez admitida a trámite la reclamación, el defensor deberá oír a las dos partes. Si fuera necesario, puede solicitar los informes, documentos y datos que crea convenientes. Antes de dictar una resolución, el defensor puede tratar de conseguir un acuerdo amistoso entre la entidad y el cliente. Dicho

acuerdo sería vinculante y se daría por cerrado el caso. De no conseguirse un acuerdo, el defensor debe dictar una resolución en el plazo de 2 meses. Esta resolución tiene que ser notificada de inmediato a las dos partes. Debe proporcionar una solución equitativa, amparada en la legislación, los usos del comercio y la buena práctica bancaria.

- Si el dictamen obliga a la entidad a una compensación económica, el defensor debe indicar la cuantía, que nunca puede ser superior a los 60.000 €. La entidad deberá abonar al cliente la cantidad correspondiente en el plazo máximo de 1 mes.
- Las entidades están obligadas a aceptar la resolución del defensor, siempre y cuando lo haga el cliente.
- Tanto si la reclamación es admitida como si su resolución es insatisfactoria para el cliente, no se podrá volver a plantear la misma queja por segunda vez. Sin embargo, es posible recurrir a otros cauces: administrativos (Servicio de Reclamaciones del Banco de España; véase el apartado siguiente), sociales o judiciales.

## **10. Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España, siempre que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos por parte de las entidades de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio atiende las consultas que puedan formular los usuarios sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos y sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección de la clientela.

Es un servicio independiente, que ajusta su funcionamiento a los principios de transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Antes de presentar una reclamación, es preciso que la entidad haya tenido la oportunidad de solucionar previamente el problema, por lo que es imprescindible acreditar haber formulado la correspondiente reclamación a su Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente (véase el apartado anterior).

Los informes que emite el Servicio de Reclamaciones no son vinculantes para ninguna de las partes.

Pueden reclamar:

- Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, debidamente identificadas y acreditadas, en su condición de usuarias de servicios bancarios.
- Las asociaciones y organizaciones de usuarias de servicios bancarios, en representación de un determinado cliente o en defensa de intereses colectivos.

Una reclamación contra una entidad se puede presentar de dos maneras:

- Por vía telemática. Para ello se necesita poseer un DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica que el Banco de España reconozca, conforme al art. 15.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23/06/2007).
- Por escrito. Deberá hacerse en el modelo oficial y reseñar, al menos, los siguientes datos:
  - Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla).
  - Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
  - Motivo concreto de la queja o reclamación.
  - Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
  - Lugar, fecha y firma original.
  - Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales, o bien se puede remitir por correo postal al Servicio de Reclamaciones.

Contacto: Banco de España, Servicio de Reclamaciones, calle Alcalá, 48-50, 28014 Madrid, tel.: 901 545 400 de 8.30 a 17.00 horas.

Toda la información y formularios en:

<http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/reclama/reclama.html>

**11. Medidas de  
protección  
de deudores  
hipotecarios  
sin recursos**

Con fecha 9 de marzo de 2012 se ha aprobado el RDL 6/2012, que establece una serie de medidas para paliar el problema de los desahucios para los deudores hipotecarios cuya situación de desempleo o de ausencia de actividad económica, prolongada en el tiempo, puede comportar el riesgo de exclusión social.

El modelo de protección que operará gira en torno a la aplicación de un código ético de buenas prácticas al que, voluntariamente, podrán adherirse las entidades de crédito, y que se recoge en el anexo del citado RDL 6/2012.

Las medidas previstas por este RDL se aplicarán a los contratos garantizados con hipoteca inmobiliaria que estén vigentes a la fecha de su entrada en vigor, pero solo si el deudor se encuentra en el umbral de la exclusión social (con excepción de las contenidas en los artículos 12 –subasta notarial de la finca– y 13 –preferencia para acceder a las ayudas a los inquilinos en caso de haber sido una persona o familia expulsada de su vivienda habitual–, que serán de aplicación general).

Se considerarán situados en el umbral de la exclusión social aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual cuando concurren en ellos todas las circunstancias siguientes:

- a) Que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas. A estos efectos, se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda.
- b) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 60% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

- c) Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezca de cualesquiera otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- d) Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y que hubiese sido concedido para la adquisición de la misma.
- e) Que se trate de un crédito o préstamo que carezca de otras garantías, reales o personales o, en el caso de existir estas últimas, que en todos los garantes concurren las circunstancias expresadas en las letras *b* y *c*.
- f) Que, en el caso de que existan codeudores que no formen parte de la unidad familiar, estén incluidos en las circunstancias *a*, *b* y *c* anteriores.

El deudor deberá acreditar ante la entidad acreedora las circunstancias exigidas por los apartados anteriores, aportando la siguiente documentación:

- 1) Certificados expedidos por el Servicio Público de Empleo competente acreditativos de la situación de desempleo de los miembros de la unidad familiar residentes en la vivienda. En caso de trabajador por cuenta propia sin rentas, se aportará el certificado expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- 2) Certificado de rentas expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en relación con el último ejercicio tributario.
- 3) Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.
- 4) Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

- 5) Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los 6 meses anteriores.
- 6) Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de la garantía hipotecaria y otros documentos justificativos, en su caso, del resto de las garantías reales o personales constituidas, si las hubiere.
- 7) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situados en el umbral de exclusión según el modelo aprobado por la comisión constituida para el seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

La aplicación del Código de Buenas Prácticas se extenderá a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiese excedido de los siguientes valores:

- a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 €;
- b) para municipios de entre 500.001 y 1.000.000 de habitantes o los integrados en áreas metropolitanas de municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 180.000 €;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 €;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 €.

El Código de Buenas Prácticas presenta tres fases sucesivas de aplicación:

- 1) Reestructuración de la deuda hipotecaria.
- 2) Quita sobre el conjunto de la deuda.
- 3) Aceptación de la dación en pago.

## 11.1. Reestructuración de la deuda hipotecaria

El deudor hipotecario que reúna los requisitos que se acaban de relacionar podrá solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria, siempre que no se haya producido todavía el anuncio de la subasta.

En el plazo de 1 mes desde la presentación de la solicitud, junto con la documentación necesaria, la entidad acreedora deberá notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- 1) Plazo de carencia en la amortización de capital de 4 años.
- 2) Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años, a contar desde la concesión del préstamo.
- 3) Reducción del tipo de interés aplicable a Euribor + 0,25% durante el plazo de carencia.

Adicionalmente, las entidades podrán reunificar el conjunto de las deudas contraídas por el deudor.

No conllevará costes por compensación la amortización anticipada del crédito o préstamo hipotecario solicitada durante los 10 años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración.

## 11.2. Medidas complementarias: quita sobre el conjunto de la deuda

Los deudores para los que el plan de reestructuración previsto en el apartado anterior resulte inviable dada su situación

económico-financiera, podrán solicitar una quita en el capital pendiente de amortización en los términos previstos en este apartado, que la entidad podrá aceptar o rechazar en el plazo de 1 mes a contar desde la acreditación de la inviabilidad del plan de reestructuración.

Se entiende por plan de reestructuración inviable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 60% de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.

Al objeto de determinar la quita, la entidad empleará alguno de los siguientes métodos de cálculo y notificará, en todo caso, los resultados obtenidos al deudor, con independencia de que la primera decida o no conceder dicha quita:

- 1) Reducción en un 25%.
- 2) Reducción equivalente a la diferencia entre capital amortizado y el que guarde con el total del capital prestado la misma proporción que el número de cuotas satisfechas por el deudor sobre el total de las debidas.
- 3) Reducción equivalente a la mitad de la diferencia existente entre el valor actual de la vivienda y el valor que resulte de sustraer al valor inicial de tasación dos veces la diferencia con el préstamo concedido.

Esta medida también podrá ser solicitada por aquellos deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que ya se haya producido el anuncio de la subasta.

### 11.3. Medidas sustitutivas: dación en pago

En el plazo de 12 meses desde la solicitud de reestructuración, los deudores con riesgo de exclusión, para los que la reestruc-

turación y las medidas complementarias, en su caso, no resulten viables, podrán solicitar la dación en pago de su vivienda habitual. En estos casos la entidad estará obligada a aceptar la entrega del bien hipotecado por parte del deudor, a la propia entidad o tercero que esta designe, quedando definitivamente cancelada la deuda.

La dación en pago supondrá la cancelación total de la deuda garantizada con hipoteca y de las responsabilidades personales del deudor y de terceros frente a la entidad por razón de la misma deuda.

El deudor, si así lo solicitara en el momento de pedir la dación en pago, podrá permanecer durante un plazo de 2 años en la vivienda en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3% del importe total de la deuda en el momento de la dación. Durante dicho plazo el impago de la renta devengará un interés de demora del 20%.

Esta medida no será aplicable en los supuestos que se encuentren en procedimiento de ejecución en los que ya se haya anunciado la subasta, o en los que la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

## 11.4. Moderación de los intereses moratorios

En todos los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión, el interés moratorio aplicable desde el momento en que el deudor acredite ante la entidad que se encuentra en dicha circunstancia, será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios

pactados en el préstamo un 2,5% sobre el capital pendiente del préstamo.

Esta moderación de intereses no será aplicable a deudores o contratos distintos de los regulados en el RDL 6/2012 de 9 de marzo.

## 11.5. Compromiso de las entidades financieras

La adhesión de las entidades financieras al Código de Buenas Prácticas es de carácter voluntario, pero las que así lo hagan deberán mantener su compromiso por un plazo de 2 años, prorrogable automáticamente por períodos anuales, salvo denuncia expresa de la entidad adherida, notificada con una antelación mínima de 3 meses.

El incumplimiento del compromiso de adhesión al Código de Buenas Prácticas, contraído por la entidad financiera, podrá invocarse por el afectado ante los Tribunales de Justicia. También conviene tener presente que el deudor que falsee sus circunstancias para acogerse a este tipo de medidas o se coloque voluntariamente en el umbral de la exclusión sufrirá las consecuencias de su actuación (art. 7 RDL 9/2012).

## 11.6. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios

Las personas que hubieran sido objeto de una resolución judicial de lanzamiento de su vivienda habitual como consecuencia de procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipoteca-

ria, con posterioridad al 1 de enero de 2012, podrán ser beneficiarias de las ayudas a los inquilinos, en los términos establecidos en los artículos 38 y 39 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. A estos efectos, la solicitud de la ayuda deberá presentarse en un plazo no superior a 6 meses desde que se produjo el lanzamiento.

Asimismo, las personas mencionadas en el párrafo anterior tendrán la consideración de colectivo con derecho a protección preferente para el acceso a las ayudas a los inquilinos, en los términos establecidos en el apartado 2 del artículo 1 del citado real decreto.

Podrán obtener también las ayudas a los inquilinos citadas en el párrafo anterior, los solicitantes que suscriban contratos de arrendamiento como consecuencia de la aplicación de la dación en pago prevista en el Código de Buenas Prácticas, cuando sus ingresos familiares no excedan de 2,5 veces el IPREM, determinados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre.



***Glosario***

## Acreeedor

Persona física o jurídica que tiene derecho a reclamar el cumplimiento de una obligación. En el ámbito de los préstamos y créditos hipotecarios concedidos por entidades financieras, es la propia entidad.

## Aval

Según el contexto, pueden distinguirse dos acepciones:

1) Producto financiero que las entidades de crédito ofrecen a sus clientes. El avalista es la entidad de crédito, que no presta dinero, sino que se compromete a hacer frente a un pago en caso de que el cliente avalado incumpla sus compromisos.

Suelen diferenciarse dos categorías:

a) *Avales técnicos*: la entidad financiera responde, en caso de incumplimiento, de los compromisos que el avalado tiene contraídos generalmente ante un organismo público, con motivo de la participación en concursos, fianzas de licitación pública, ejecución de obras o suministros o recursos ante la Administración, o ante juzgados.

b) *Avales económicos*: la entidad avala a su cliente en operaciones por las que está obligado a pagar una determinada cantidad en un plazo determinado. Se pueden clasificar en:

- *Aval comercial*: para garantizar una transacción mercantil (por ejemplo, el aval a un proveedor, muy habitual en el caso de bares respecto de las empresas cerveceras) o el que es exigido por muchos arrendadores al inquilino para garantizar el cobro de la renta o los posibles desperfectos ocasionados en el piso.
- *Aval financiero*: cuando la garantía de la entidad avaladora se plasma en un documento financiero (un préstamo, una letra de cambio, un pagaré, etc.).

Pueden pactarse los siguientes plazos:

- No se determina ninguna fecha de extinción ni de reclamación (indefinido).
- Se determina una fecha de extinción pero no de reclamación.
- Se determina fecha de extinción y de reclamación.

Si el avalado quiere dar por cancelada la garantía, el avalista le exigirá la devolución del documento original o, en su defecto, la anulación del mismo de forma clara y precisa.

El aval no genera intereses, ya que no hay cesión de fondos. Durante su vigencia se cobra periódicamente al avalado una comisión en concepto del riesgo que asume la entidad avalista.

Cada entidad de crédito debe disponer de un Registro de Avals, de carácter confidencial, cuya regulación se encuentra en la Circular 4/2004 BE.

2) Compromiso firmado por parte de una persona física o jurídica, normalmente en un documento de crédito, por el que se compromete a responder por la obligación de pago que tiene otra persona en caso de que esta no cumpliera. Nos referimos, en este caso, a los que se prestan en las operaciones de crédito para reforzar la garantía. Sería parecido al anterior aval financiero.

### **Burofax**

Envío de manera urgente de documentos relevantes que puedan servir de prueba frente a terceros. Por ello se facilita un certificado de su contenido, que sirve de prueba en un juicio. Se puede complementar con un acuse de recibo, lo que permitirá acreditar la recepción por parte del destinatario y, en caso contrario, conocer el motivo por el que no se ha podido entregar.

Se puede realizar desde cualquier ordenador a través de Correos on-line, o bien acudiendo personalmente a sus oficinas. Recientemente se ha autorizado un segundo proveedor de este servicio, Unipost, el cual opera de forma similar a Correos.

Este servicio nació como un envío de fax desde una oficina de Correos y posteriormente ha ido evolucionando hasta el formato actual.

El precio aproximado de un burofax, remitiendo cuatro folios A4 y con acuse de recibo, es de 20 €.

### Capacidad de devolución

Capacidad de una persona de obtener recursos que le permitan atender a sus necesidades económicas, incluidos los pagos de las cuotas del préstamo.

### Carencia

Es aquel período, durante la vigencia de un préstamo, en el que no se pagan intereses o no se amortiza el capital, con lo cual la cuota se ve reducida (o incluso desaparece, en el caso de carencia total). El período pactado puede ir desde una sola cuota, hasta varios años, dependiendo del caso concreto y de la oferta de cada entidad financiera. En operaciones hipotecarias, se pueden distinguir dos tipos de carencia:

- a) Carencia de amortización: es la más frecuente, y consiste en efectuar únicamente el pago de los intereses correspondientes a la deuda, dejando la amortización del capital para más adelante.
- b) Carencia total: no se pagan ni el capital ni los intereses. La cuota que se debería abonar durante el período sería 0 €.

Suelen concederse para períodos cortos, como máximo de 1 año.

### **CIRBE**

La Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) es un gran banco de datos en el que se recoge el saldo actual de todas las operaciones de crédito que tienen las entidades financieras con sus clientes (créditos o préstamos concedidos, avales otorgados, saldo dispuesto de las tarjetas de crédito, etc.). Se declaran las operaciones a partir de 6.000 € en el conjunto de operaciones en España o de 60.000 € en cualquier otro país y de 300.000 € en caso de no residentes.

La información es independiente de si sus titulares están al corriente de pago o no, si bien, en el caso de que haya morosidad (retraso en los pagos), la entidad tiene que informarlo a partir de los 90 días, cualquiera que sea la cantidad, siempre que se refiera a un crédito declarado.

### **Cláusula de disposición**

Cláusula que pueden pactar las partes de un préstamo que permite al deudor disponer nuevamente del capital que ya ha amortizado.

### **Contraaval**

Para garantizar una operación de aval, como producto financiero, se firma un contraaval o contragarantía. Se trata de una póliza suscrita entre la entidad avalista y el avalado que permite, en caso de que se ejecute el aval, que el avalista pueda reclamar el dinero que ha tenido que desembolsar por incumplimiento de la obligación del avalado.

### Crédito

Contrato por el que una persona o entidad, normalmente una entidad financiera o de crédito, concede a una persona física o jurídica una cantidad máxima de dinero de la que puede ir disponiendo, como si de una cuenta corriente se tratara, hasta alcanzar el límite pactado. Se suele amortizar a su vencimiento y se van pagando trimestralmente los intereses correspondientes sobre el capital dispuesto.

No es sinónimo de «préstamo».

### Crédito revolving

Crédito o préstamo que vuelve a tener vigencia con arreglo a las condiciones estipuladas originalmente, una vez que ya ha sido amortizado. Es como una línea de crédito permanente.

### Cuenta de depósitos y consignaciones judiciales

Los depósitos y consignaciones judiciales son aquellos que se constituyen a disposición de los órganos de la Administración de Justicia.

Son depósitos judiciales:

- a) Los que se constituyen en cumplimiento de garantías, fianzas, cauciones u otros requisitos procesales establecidos por las leyes.
- b) Cualquier ingreso que se realice como consecuencia o aseguramiento del embargo de bienes y el de las cantidades que se hallaren durante la práctica de diligencias judiciales.
- c) El ingreso que se realice, con autorización del juez, para extinguir una deuda, cuando el acreedor se niegue a aceptar el pago.

Los depósitos y consignaciones judiciales se realizan mediante ingresos de cantidades en una cuenta abierta en la entidad de crédito que designe el Ministerio de Justicia, actualmente, Banesto (RD 467/2006, de 21 de abril).

El ingreso se puede llevar a cabo únicamente de las dos maneras siguientes:

- a) En efectivo o cheque, personándose en cualquier oficina de Banesto o de la entidad colaboradora en caso de no existir oficina de Banesto en la plaza del juzgado.
- b) Por transferencia bancaria a dicha cuenta.

### **Cuota del préstamo**

Cantidad con la que se efectúa la devolución del préstamo según el calendario pactado. Está compuesta de una parte de intereses y otra de amortización del capital concedido. Suele ser de periodicidad mensual.

### **Deuda residual**

Diferencia entre la deuda declarada judicialmente y el importe por el que se realiza la adjudicación de la finca. Esta cantidad, no cubierta por la ejecución, es la que las entidades siguen declarando como morosidad en los ficheros de incumplimiento y en la CIRBE y también es la que pueden reclamar judicialmente, ejecutando otros bienes del deudor.

### **Deudor**

Persona física o jurídica obligada a satisfacer el importe de una deuda.

### Dotaciones

Provisiones que exige el Banco de España a las entidades financieras para hacer frente a posibles situaciones de insolvencia de sus operaciones de activo o corregir a la baja el valor de los activos inmobiliarios adquiridos en subasta o por dación en pago de la deuda. Siguiendo un calendario establecido por el Banco de España en función de las garantías y la antigüedad de la deuda, bancos y cajas deberán realizar, entre otras, una dotación equivalente al 30% del valor de tasación de las viviendas, locales o promociones, provenientes tanto de subastas como de daciones en pago o en compraventa, que tengan en su balance desde hace más de 2 años (Circular 4/2004 y 7/2010 BE).

### Ficheros de incumplimiento

Su finalidad es el almacenamiento de datos relativos al incumplimiento de obligaciones pecuniarias para ser compartidos por todos sus abonados (bancos, cajas de ahorros, entidades financieras de crédito, empresas de telecomunicaciones, operadoras de servicios energéticos –agua, gas electricidad–, empresas aseguradoras y empresas editoriales, entre otras). Actualmente existen dos empresas proveedoras de esta información: Asnef/Equifax y Badexcug/Experian, las cuales son de titularidad privada. Solo las entidades que aporten datos a estos ficheros pueden efectuar consultas masivas (principio de reciprocidad).

En cuanto al acceso a estos datos por parte del particular, véase el epígrafe 4.4.

### Finca

Bien inmueble (casa, piso, local, etc.).

## Hipoteca

Garantía real que vincula la propiedad de un bien inmueble al cumplimiento de una obligación (préstamo o crédito), de modo que, en caso de impago, el acreedor tiene derecho a ejecutar la hipoteca para resarcirse de la deuda.

## Hipoteca abierta

Una hipoteca abierta es un producto crediticio ofrecido por numerosas entidades como crédito hipotecario. Sus diferencias con el préstamo hipotecario son las siguientes:

- a) En el préstamo hipotecario el cliente recibe el importe total pactado en el momento de la firma del contrato y su devolución se realiza de forma periódica, en el plazo y con el tipo de interés contratado.
- b) En la hipoteca abierta se ofrece al cliente un límite de crédito, hasta una cantidad determinada, de la que puede disponer íntegramente o de forma fraccionada. Podrá retirar lo que vaya necesitando y solo pagará intereses por el importe dispuesto, pactándose devoluciones periódicas constantes de capital e intereses por cada una de las disposiciones efectuadas. El cliente podrá volver a disponer nuevamente del capital amortizado. Lo que suele ocurrir es que quien contrata una hipoteca abierta dispone de todo el crédito al principio, como sucede en el préstamo. Es decir, el cliente contrata un crédito hipotecario, pero lo utiliza como si fuera un préstamo hipotecario.

## Hipoteca subprime

Es aquella hipoteca considerada de riesgo por las características del prestatario, bien porque no tiene un trabajo estable, bien porque sus ingresos no son regulares o porque no se pueden demostrar mediante nóminas, recibos, etc. Una persona que se

encuentre en esta situación no tiene acceso a las hipotecas de las entidades convencionales. Existen, no obstante, otras entidades de financiación, paralelas a las bancarias, que conceden este tipo de préstamos, aplicando una tasa de interés superior a la del mercado hipotecario.

En Estados Unidos, donde empezaron a realizarse estas operaciones, el sistema crediticio es diferente al nuestro: tienen una escala de calificación por puntos, que van adjudicando según el nivel de ingresos y, sobre todo, de puntualidad en los pagos. Los créditos subprime son los que tienen una calificación inferior a 620 puntos, cuando lo normal es tener una calificación por encima de 800.

### Indicador de Renta de Suficiencia de Cataluña (IRSC)

Se trata de la cifra anual de ingresos que determinan que alguien está en situación de necesidad, ya que no puede hacer frente a los gastos esenciales para el mantenimiento propio o para el mantenimiento de las personas que integran la unidad familiar. Su importe se determina anualmente en los Presupuestos Generales.

Para el ejercicio 2011, el importe de la renta de suficiencia de Cataluña ha sido de 7.967,73 € en cómputo anual.

### Índice de referencia

Es el valor que se toma para aplicar el interés de los préstamos de tipo variable, al que las entidades, además, añaden un diferencial adicional. El índice de referencia más el diferencial será el tipo de interés a aplicar a la operación.

El Banco de España publica cada mes los diferentes índices que se ofrecen en el mercado, siendo los más habituales:

- EURIBOR: es el tipo medio de los depósitos en euros a 1 año entre entidades de crédito de la zona del euro. Sustituyó al antiguo MIBOR (aún en vigor para las hipotecas anteriores al 1 de enero de 2000).
- CECA: su promedio mensual aglutina tanto el precio de los préstamos hipotecarios como el de los préstamos personales ofrecidos por las cajas de ahorros.
- IRPH de bancos: es el índice de tipo medio utilizado en los préstamos hipotecarios concedidos por los bancos, a más de 3 años, para la adquisición de viviendas de régimen libre.
- IRPH de cajas de ahorros: muy parecido al anterior, es el índice de tipo medio utilizado en los préstamos hipotecarios concedidos por las cajas de ahorros, a más de 3 años, para la adquisición de viviendas de régimen libre.

El índice elegido se aplica para revisar el interés del préstamo cuando llegue el período de revisión. El más utilizado en España es el Euribor.

### Loan to Value (LTV)

Es la relación (%) entre el importe concedido del préstamo y el valor de tasación del inmueble dado en garantía. El art. 5 de la Ley 41/2007, de Regulación del mercado hipotecario (BOE 8/12/2007), prevé que, como regla general, no se supere el 80%. Según estudios del Banco de España, las operaciones hipotecarias con LTV superiores al 80% se asocian con ratios de morosidad más elevados.

### Morosidad

Retraso en el cumplimiento de una obligación (pago) en la fecha fijada.

### Plazo de amortización

Es el período de tiempo pactado para la devolución de un préstamo. Los plazos más habituales son entre 25 y 30 años, aunque, actualmente, se formalizan préstamos hipotecarios de hasta 50 años.

Un mayor plazo supondrá una cuota mensual más reducida, pero con una factura de intereses totales pagados mucho mayor.

Si se opta por un interés fijo, la entidad financiera ofrecerá un préstamo de duración bastante menor que, seguramente, no excederá de 15 años.

### Postura

Cantidad de dinero que se ofrece en una subasta.

### Prestamista

Persona física o jurídica que concede un préstamo.

### Préstamo hipotecario

Cantidad de dinero concedida, generalmente por una entidad financiera, a una persona física o jurídica, llamado prestatario, con la garantía adicional de un bien inmueble. Puede ser la manera de financiar la compra de una vivienda. Se amortiza mediante cuotas, generalmente mensuales.

### Prestatario

Persona física o jurídica que recibe un préstamo.

## RAI

El Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI) incluye la información relativa a aquellos impagos, exclusivamente de personas jurídicas, de cuantía igual o superior a 300 €, que se produzcan en documentos en los que conste la firma del deudor reconociendo la deuda (letras aceptadas, pagarés cambiarios, cheques de cuenta corriente y pagarés de cuenta corriente), que sean de uso en masa en el sistema bancario y que tengan fuerza ejecutiva. Asimismo, recoge los recibos que suplan a las letras de cambio en los que conste la aceptación del deudor con su firma y cumplan los restantes requisitos antes señalados, salvo el de la fuerza ejecutiva. La información la aportan bancos, cajas de ahorros, cajas rurales y cooperativas de crédito. El plazo de permanencia de la información contenida en el RAI es, actualmente, de 30 meses. Se suministra información del RAI a los acreedores (personas físicas o jurídicas que puedan acreditar que tienen un crédito concedido o solicitado por una persona jurídica) y a las empresas de informes de solvencia (aquellas cuya actividad sea proporcionar informes de este tipo). La información que se podrá consultar es el importe pendiente de pago por el deudor y el número de apuntes asociados a un deudor. La consulta debe realizarse necesariamente utilizando el CIF del deudor.

## Remate

Adjudicación de los bienes adquiridos en pública subasta a quien haya presentado la mejor postura.

## Subrogación

Supone modificar uno de los elementos de la relación jurídica y, en concreto, el acreedor o el deudor. Los efectos son distintos:

- 1) Subrogación del acreedor (cambio de la entidad financiera): el deudor cambia de acreedor porque un nuevo prestamista le ofrece mejores condiciones. No es preciso el consentimiento del acreedor originario (véase el epígrafe 7.1.2). Viene regulada en la Ley 2/1994 sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE 4/04/1994).
- 2) Subrogación del deudor: el comprador de una vivienda asume los derechos y obligaciones de otra persona. Puede ser el caso de un préstamo anteriormente concedido con garantía de dicha vivienda. Es habitual cuando se compra una vivienda directamente al promotor de la misma, que obtuvo un préstamo hipotecario para financiar la construcción. Requiere el consentimiento del acreedor.

### Telemarketing

Sistema telefónico de cobro para operaciones en situación de morosidad en fase inicial, a través del contacto con el deudor. Tiene un carácter eminentemente de recordatorio, con una efectividad muy alta.

### Tipo de interés

Porcentaje que se aplica al capital de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse.

Puede ser fijo, variable o mixto. El interés fijo es aquel que no cambia durante toda la vigencia del préstamo. El tipo de interés variable se actualiza y revisa en los plazos pactados con la entidad financiera. El tipo de interés mixto tendrá un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo, hasta la cancelación, un tipo variable.

### Unidad de convivencia

Es la que constituyen una persona y quienes convivan con ella en una misma vivienda o alojamiento, ya sea por unión matrimonial o por cualquier otra forma de relación estable análoga a la conyugal, por parentesco civil de consanguinidad y/o afinidad, hasta el segundo grado en línea recta o colateral, o por adopción, tutela o acogimiento familiar.

### Valor de tasación

Valor objetivo de mercado de un bien inmueble, determinado por un perito tasador, conforme a la legislación vigente que regula las tasaciones sometidas al mercado hipotecario (ECO 805/2003, de fecha 27 de marzo de 2003, BOE 9/04/2003, con las correcciones publicadas en BOE 20/05/2003, y EHA/564/2008, de 28 de febrero).

Este valor determinará el capital que se concederá como préstamo.

### Vencimiento anticipado

Se pueden distinguir dos posibilidades:

- 1) Voluntario: cuando el deudor decide cancelar anticipadamente el préstamo, sin esperar a su vencimiento. En muchos casos puede estar pactada una penalización que percibirá la entidad acreedora.
- 2) Necesario: cuando el prestatario deja de pagar una cuota o cuotas, la entidad crediticia se reserva el derecho a exigir el vencimiento anticipado del préstamo y, por tanto, la devolución de todas las cantidades pendientes de pago.

**En estos momentos**, muchas personas y familias ven como su situación económica empeora, sea por la pérdida de ingresos, sea por la falta de viviendas asequibles. La guía práctica *Morosidad hipotecaria: alternativas y procesos*, elaborada en el marco de la Clínica Jurídica en Derecho Inmobiliario y Mediación Residencial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona, constituye una herramienta destinada a profesionales de distintas áreas relacionadas con las ejecuciones hipotecarias, cuyo objetivo es fomentar actuaciones proactivas para la prevención y detección de situaciones de riesgo. En la guía se describen las alternativas que pueden pactarse con la entidad financiera para evitar el proceso (judicial o extrajudicial) y la subasta, así como los pasos que se siguen cuando se produce una situación de morosidad. El texto recoge las novedades legislativas y jurisprudenciales aparecidas hasta el momento de cerrar esta edición, en marzo de 2012. Para desarrollos posteriores, se puede acudir a [www.clinicajuridicaimmobiliaria.org](http://www.clinicajuridicaimmobiliaria.org).

[www.publicacions.ub.edu](http://www.publicacions.ub.edu)



*dret al Dret*

Clínica Jurídica Dret Immobiliari i Mediació

**ProHabitatge**  
INTERMEDIARI SOCIAL PER A L'ACCÉS A L'HABITATGE

U

B

Universitat de Barcelona

Publicacions i Edicions