



Informe monográfico “Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo”

La Institución pide que se refuerce la protección a los hipotecados

- *Reclama medidas excepcionales para los ciudadanos que no pueden afrontar el pago de sus hipotecas, del mismo modo que se han otorgado ayudas públicas excepcionales al sector financiero*
- *El informe contiene 20 recomendaciones y apuesta por un acuerdo político asumido por el sector bancario que incluya en ciertos casos una moratoria en el pago de las hipotecas y una flexibilización de las cuotas, así como la mejora de la información y la transparencia*
- *Sugiere un tratamiento diferente para las adquisiciones de carácter necesario, como la vivienda habitual o los locales de negocio donde se ejerce la actividad que constituye el medio de vida. La dación en pago podría aplicarse a estos supuestos, siempre que se den determinados elementos*
- *Pide un procedimiento específico para la insolvencia personal y familiar*
- *Exige al Banco de España que cambie de orientación y se implique en la protección de consumidores y usuarios*

La oficina del Defensor del Pueblo ha hecho público un informe monográfico que busca dar una respuesta a la situación de miles de ciudadanos que como consecuencia de la crisis económica, el desplome de los precios inmobiliarios y el desempleo, no pueden afrontar el pago de sus hipotecas.

El estudio “Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo” aborda los conflictos que reflejan las quejas presentadas ante la Institución, expone las actuaciones realizadas en estas materias y presenta 20 recomendaciones para que los poderes públicos las tomen en consideración a la hora de buscar soluciones a un problema cuya última consecuencia es la pobreza y la exclusión social.



Según datos del Banco de España, el endeudamiento de las familias en relación con la renta disponible ha sido creciente hasta la crisis de 2008. El 90% del endeudamiento familiar procede de la financiación de inversiones en activos inmobiliarios, es decir, de las hipotecas.

Tal y como explica el informe, el crédito hipotecario es la principal fuente de ganancias de la banca española, que diseña y comercializa los productos a través de campañas publicitarias y predispone el contenido de las escrituras hipotecarias. Es por ello que la banca debería siempre evaluar la capacidad de endeudamiento del cliente y abstenerse de ofrecer préstamos por encima de la capacidad de reembolso.

Sin embargo, desde hace más de una década las entidades de crédito han otorgado de forma imprudente el crédito hipotecario y han puesto en marcha prácticas que, a juicio de la Institución, han facilitado el sobreendeudamiento de las familias.

Los beneficios de la banca se deben extender también al cliente

Así las cosas, la crisis del sistema ha propiciado que algunas entidades de crédito se hayan beneficiado de unas medidas excepcionales consistentes en ayudas públicas, que han desbordado las previsiones legales, pero que se admiten como un mal necesario para que no se produzca un colapso. Por ello, el informe apunta que, a fin de equilibrar el sistema, y para hacerlo más justo, reparando los excesos y restaurando la equidad, la situación actual requiere extender los beneficios que ya recibe la banca, al otro lado de la relación, esto es, al cliente sobreendeudado.

Y es que nos encontramos ante una situación excepcional que merece respuestas excepcionales, aunque sea con carácter temporal, hasta que remonte la coyuntura económica. Porque, al igual que la inyección de liquidez a las entidades de crédito está justificada en nombre del interés general afectado, también en la crisis de los particulares hipotecados está en juego la confianza en nuestro sistema financiero.

La oficina del Defensor del Pueblo recuerda, además, que la regulación del mercado hipotecario debe respetar el derecho a una vivienda digna y al ejercicio de los derechos constitucionales vinculados. Por tanto, la protección de estos derechos debe ser tomada en cuenta al interpretar las normas sobre concesión y ejecución de las hipotecas.



De esta forma, una de las principales conclusiones de este informe es la necesidad de reforzar la protección al hipotecado para evitar que se vuelvan a repetir situaciones como la actual y para que se atenúen los efectos más nocivos que se están dando en la actualidad. Para ello, se ofrecen en las Recomendaciones dos tipos de medidas: preventivas, a través de, por ejemplo, la información precontractual, o curativas, entre las que destacan las que tienen carácter concursal.

En cualquier caso, la Institución es consciente de que toda solución requiere el compromiso y la aceptación de los operadores del sector financiero. Por ello, recomienda un acuerdo político asumido por el sector bancario, como la Asociación Española de Bancos (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) que incluya en los casos necesarios, entre otras medidas, una moratoria en el pago de las hipotecas y la flexibilización de las cuotas, así como la posibilidad de establecer un sistema de pago con carencia de amortización del capital que haga la cuota asumible. Se trataría de una reestructuración de la deuda que generaría más negocio para la banca, pues podría cobrar más y durante más tiempo. Además, existen precedentes en los que ante situaciones menos graves se ha alcanzado un acuerdo político asumido por la industria bancaria con buenos resultados, como las tasas de intercambio fijadas unilateralmente por las redes de tarjetas que eran desproporcionadas.

A nadie beneficia y a todos perjudica mantener en la marginación y en la exclusión social y financiera a familias enteras que nunca podrán pagar sus deudas pendientes.

Asimismo, el informe señala otro grupo de posibles soluciones que podrían acompañar a la moratoria, que pasarían por la supresión de tasas, costas, moderación de cláusulas penales, o la paralización del devengo de intereses durante el proceso, que coadyuven a superar las dificultades para atender los créditos pendientes de pago. Del mismo modo, se podría permitir el pago del capital antes que los intereses, lo que conllevaría la reducción de la deuda que genera obligaciones accesorias.

Dación en pago

Por otra parte, el informe aborda también el problema que existe hoy para aceptar la dación en pago en las hipotecas y quedar liberado de la deuda, que radica en que los



bienes dados en garantía de los préstamos hipotecarios no cuentan con el valor suficiente para cubrir el importe de la deuda garantizada, debido a la caída del mercado y la pérdida de valor de los inmuebles.

No obstante, y del mismo modo que cuando el mercado inmobiliario estaba al alza se reguló la hipoteca inversa, por la que las personas mayores de 65 años cedían su vivienda a los bancos a cambio de una renta o de una indemnización, no debería de haber problema para buscar hoy soluciones para quienes se encuentran sin recursos y no pueden hacer frente al pago de las cuotas hipotecarias y, aunque pierdan su vivienda, van a seguir debiendo dinero al banco.

En esta línea, la oficina del Defensor del Pueblo considera que tanto la vivienda habitual como el local de negocio deberían recibir una protección extraordinaria en una ejecución hipotecaria, llegando incluso los casos más extremos a la dación en pago, o buscando soluciones que permitan la continuidad en la vivienda o en el local a través de otras figuras jurídicas que existen en nuestro ordenamiento como el arrendamiento forzoso. Y es que su pérdida multiplica el riesgo de pobreza debido al desempleo y a la escasa probabilidad de recuperar la capacidad productiva, así como la de convertirse en una rémora para el resto de la sociedad, convirtiendo individuos capaces de generar riqueza en otros necesitados de prestaciones sociales solidarias.

Insolvencia personal y familiar

La actual legislación concursal no es adecuada para la tramitación de la insolvencia de los particulares, sino que está pensada para las empresas, de modo que se satisfaga a los acreedores y a la vez se produzca una continuidad de la empresa en el mercado. Por ello, el informe reclama que se regule un procedimiento específico para la insolvencia de las personas físicas, ya sea procesal o extraprocesal. Las familias deberían tener la posibilidad de quedar liberadas de sus deudas tras el concurso, al igual que sucede con las empresas. Se trata por tanto, de que se creen mecanismos que faciliten un acuerdo entre las partes: el objetivo es que el ciudadano sea escuchado, que los acreedores se sienten a negociar, y se evite así la condena a la pobreza e incluso a la exclusión social de miles de cientos de personas.



Mayor implicación del Banco de España

Por último, la experiencia de la Institución, basada en las quejas que recibe de los ciudadanos, pone en evidencia que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España centra sus actuaciones en la supervisión de los mercados financieros y deja en un segundo plano la protección al consumidor, pronunciándose rara vez sobre el fondo de las reclamaciones que los ciudadanos plantean, ya que con carácter general considera ajenas a sus competencias las cuestiones que no estén relacionadas con la solvencia de las entidades de crédito. Esta es la línea que mantuvieron los responsables de dicha entidad en una reunión celebrada en esta Institución.

Por el contrario, el Defensor del Pueblo considera necesario que el Banco de España, en su condición de regulador del mercado bancario y como arbitro de las relaciones banca-cliente, se implique más en la protección de los consumidores. Para ello es necesario reforzar la independencia del Servicio de Reclamaciones de este organismo frente a las entidades de crédito y que éste ejerza una verdadera labor mediadora, a fin de evitar, incluso, procesos judiciales.