

## 7 MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS

## ÍNDICE

7.1	INTRODUCCIÓN	367
7.2	ANTECEDENTES: POLÍTICA COMERCIAL	367
7.3	REAL DECRETO LEY 6/2012, DE 9 DE MARZO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS	369
7.3.1	<b>Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual</b>	371
a.	Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias	372
b.	Medidas complementarias: quita	372
c.	Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual	373
7.3.2	<b>Otras medidas contempladas en el Real Decreto Ley 6/2012</b>	374
a.	Moderación de los intereses moratorios	374
b.	Medidas fiscales	374
c.	Procedimiento de ejecución extrajudicial	375
d.	Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias	375
7.4	REAL DECRETO LEY 27/2012, DE 15 DE NOVIEMBRE, DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS	375
7.5	RECLAMACIONES PLANTEADAS ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA (REAL DECRETO LEY 6/2012, DE 9 DE MARZO, Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	377
7.5.1	<b>Informes favorables a las entidades reclamadas</b>	378
7.5.2	<b>Informes favorables a los reclamantes</b>	385

7.6 LEY 1/2013, DE 14  
DE MAYO, DE MEDIDAS  
PARA REFORZAR  
LA PROTECCIÓN  
DE LOS DEUDORES  
HIPOTECARIOS,  
REESTRUCTURACIÓN  
DE DEUDA Y ALQUILER  
SOCIAL 394

7.6.1 Suspensión de los lanzamientos 395  
7.6.2 Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo,  
en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo 396  
7.6.3 Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo,  
en el Código de Buenas Prácticas 399  
a. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de  
deudas hipotecarias 399  
b. Medidas complementarias: quita 399  
c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago  
de la vivienda habitual 400  
7.6.4 Aplicación del Código de Buenas Prácticas 400  
7.6.5 Adhesión al Código de Buenas Prácticas 400

## 7 MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS

### 7.1 Introducción

La situación de crisis económica por la que atraviesa nuestro país ha puesto de manifiesto la necesidad de llevar a cabo la adopción de una serie de medidas de protección de aquellos deudores hipotecarios que, como consecuencia de especiales circunstancias en las que están inmersos, tienen serias dificultades para hacer frente a los compromisos de pago que adquirieron en su día, debiendo conjugarse estas medidas de protección con el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, tal como consagra la Constitución en su artículo 47.

Esta necesidad se canalizó y materializó, en un principio, con la promulgación de dos disposiciones:

- el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (*BOE* de 10 de marzo de 2012), que contiene un Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, y
- el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios (*BOE* de 16 de noviembre de 2012).

Recientemente, estas medidas se han visto reforzadas, ampliando su ámbito de aplicación y las características de las medidas que pueden ser adoptadas, con la aprobación de la

- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (*BOE* de 15 de mayo).

### 7.2 Antecedentes: política comercial

Con carácter previo a abordar la exposición de las medidas contempladas en dichas normas y efectuar una reseña de las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España a raíz de la publicación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y del Código de Buenas Prácticas que en él se contiene, en su versión original, quizás convenga recordar lo siguiente:

- Las entidades, en materia de asunción de riesgos crediticios, son libres para aprobar o desestimar las operaciones que les planteen sus clientes, en función del estudio riguroso e individualizado del riesgo y de las condiciones propuestas, armonizando a estos efectos los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad) a partir de las cuales diseñan sus políticas crediticias, políticas que —no se puede olvidar— son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se verán condicionadas.
- La concesión o denegación de operaciones crediticias y —más concretamente, y por lo que ahora interesa— de préstamos o créditos hipotecarios, así como la modificación de las operaciones ya concedidas, se enmarca dentro de la «política comercial y de evaluación de riesgos» de las entidades, en la que el

Servicio de Reclamaciones ni puede, ni debe, inmiscuirse, en la medida en que estas cuestiones se incardinan en sus esferas internas de actuación.

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse a tenor de los mismos». De ello se infiere que cualquier modificación contractual —novación modificativa o extintiva, subrogación— requerirá el consentimiento de ambas partes —entidad de crédito y cliente—, siendo libre la entidad para atender o no la solicitud que, en tal sentido, le formule su cliente.
- De igual modo, y por lo que se refiere a las solicitudes de dación en pago de la vivienda, esto es, la extinción de la deuda en su totalidad, con independencia de cuál sea el valor de la cosa entregada como contraprestación, hay que señalar que, para que la dación en pago sea válida, es decir, para que la obligación primitiva quede extinguida mediante la transmisión del inmueble que sirve de garantía al préstamo, es preciso:
  - *El acuerdo entre las partes*, por el que, con la intención de extinguir la obligación preexistente y sin dar origen a una nueva obligación, convengan la sustitución de la prestación inicialmente debida por otra distinta.

La necesidad de que se produzca un acuerdo entre deudor y acreedor encuentra su fundamento jurídico en lo establecido en el primer párrafo del artículo 1166 del Código Civil, que precisa 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 cosa debida».

En este sentido, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 23 de septiembre de 2002, ha establecido que «esta figura jurídica, conforme a la construcción de la jurisprudencia civil, opera cuando la voluntad negocial de las partes acuerda llevar a cabo la satisfacción de un débito pendiente, y el acreedor acepte recibir del deudor determinados bienes de su propiedad, cuyo dominio pleno se le transmite para aplicarlo a la extinción total del crédito, actuando este crédito con igual función que el precio en la compraventa».

- *La entrega del objeto de la prestación*. Si el deudor solo se comprometiera a realizar la nueva prestación (pero no entregara el objeto), estaríamos frente a un supuesto de novación (cambio) y no propiamente de dación en pago.

En definitiva, con carácter general, las entidades son libres para aprobar o denegar una operación de financiación, en función de la política comercial y de evaluación de riesgos que pretendan realizar<sup>1</sup>. Además, cualquier modificación de las condiciones ya pactadas

---

<sup>1</sup> La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29 de octubre de 2011), por lo que ahora interesa, señala en su artículo 18 («Evaluación de solvencia»), incluido en el capítulo I («Préstamo responsable»), lo siguiente:

«1 La entidad de crédito, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberá evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad [...]».

(subrogación, novación o dación en pago) requerirá el acuerdo de ambas partes —entidad y cliente—.

Ahora bien, tras la publicación de las normas que seguidamente analizamos y que, como se ha indicado, contienen un conjunto de medidas tendentes a proteger a los deudores hipotecarios sin recursos que se encuentran en riesgo de exclusión y/o en situaciones de especial vulnerabilidad, las solicitudes que sobre reestructuración de su deuda, quita o dación en pago formulen los deudores hipotecarios a las entidades que se hubieran adherido al Código de Buenas Prácticas que se contiene en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, en su versión original, y posteriormente a las modificaciones introducidas en aquel por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, no pueden reconducirse sin más a una mera cuestión de «política comercial y de asunción de riesgos» de las entidades, resultando obligatorio para las entidades adheridas al Código su aplicación en los términos y con los requisitos que dichas normas establecen.

### 7.3 Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos<sup>2</sup>

El 10 de marzo de 2012 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que entró en vigor el mismo día de su publicación.

La norma establece una serie de medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria, resultando aplicables dichas medidas a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión» que define el Real Decreto Ley, excepto las relativas al «Procedimiento de ejecución extrajudicial» y a la «Preferencia para el acceso a las ayudas a los inquilinos», que son de aplicación general.

Así, el Real Decreto Ley señala que se considerarán situados en el «umbral de exclusión»<sup>3</sup> los deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre su *vivienda habitual*, cuando concurren todas las circunstancias que se indican en el número 1 del artículo 3, las cuales han de ser acreditadas mediante la presentación de los documentos que se relacionan en el número 2 de dicho artículo. Dichas circunstancias son las 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 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

2 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, establece en su disposición transitoria octava: «Las entidades que se hubieran adherido al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y no se adhieran a las modificaciones introducidas en el mismo por esta Ley seguirán obligadas en los términos de dicho Real Decreto Ley, en su versión originaria.»

3 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica las circunstancias que han de concurrir para considerar al deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión».

- 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 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) En el caso de que existan codeudores que no formen parte de la unidad familiar, deberán estar incluidos en las circunstancias a), b) y c) anteriores.»

Entre las medidas de protección que contiene el Real Decreto Ley, cabe destacar las contempladas en su anexo, que contiene un «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual» al que pueden adherirse, con carácter voluntario, las entidades de crédito y demás entidades que, de manera profesional, realicen la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios, resultando obligatoria para estas la aplicación de las previsiones del Código, desde el momento de su adhesión<sup>4</sup>, como ya se ha indicado, y una vez resulte acreditado por el deudor que se encuentra situado en el «umbral de exclusión». La adhesión de la entidad se entiende producida por un plazo de dos años, prorrogable automáticamente por períodos anuales, salvo denuncia expresa de la entidad adherida, notificada a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera con una antelación mínima de tres meses.

Además, el Real Decreto Ley establece unos parámetros de sujeción al Código de Buenas Prácticas, señalando que este se extenderá a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo *precio de adquisición* no exceda de los valores que se establecen en función del número de habitantes de los municipios donde están ubicados los inmuebles<sup>5, 6</sup>. Por tanto, con independencia de que el deudor hipotecario esté situado dentro del «umbral de exclusión», no le resultarán de aplicación las medidas que se contienen en Código de Buenas Prácticas en el supuesto de que el precio de adquisición de la vivienda habitual que sirve de garantía al préstamo supere el valor que para el municipio se señala en la norma.

Igualmente, es de destacar el seguimiento que del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades adheridas establece el Real Decreto Ley. Así, por una parte, se constituye una comisión de control y, por otra, se determina la competencia del Servicio de Reclamaciones para conocer las reclamaciones derivadas del

4 Las entidades han de comunicar su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, ordenando el secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, la publicación del listado de entidades adheridas en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera en la web <http://www.tesoro.es/SP/CodigoBuenasPracticas.asp> y en el *Boletín Oficial del Estado*. Véanse resoluciones de 10 de abril de 2012 (*BOE* de 12 de abril), 10 de julio de 2012 (*BOE* de 12 de julio), 8 de octubre de 2012 (*BOE* de 11 de octubre), 8 de enero de 2013 (*BOE* de 10 de enero) y 8 de abril de 2013 (*BOE* de 10 de abril).

5 Los valores establecidos en el número 2 del artículo 5 son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros.
- 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 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros.
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros.»

6 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica estos valores.

presunto incumplimiento por parte de las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, indicándose a este respecto que «Podrán formularse ante el Banco de España las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, las cuales recibirán el mismo tratamiento que las demás reclamaciones cuya tramitación y resolución corresponde al citado Banco de España»<sup>7</sup>.

7.3.1 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL<sup>8</sup>

Como indica la exposición de motivos del Real Decreto Ley 6/2012, el Código de Buenas Prácticas contempla tres fases de actuación, que seguidamente analizamos:

- *La primera*, dirigida a procurar la *reestructuración viable de la deuda hipotecaria* (mediante la aplicación a los préstamos o créditos de una carencia en la amortización de capital y una reducción del tipo de interés durante cuatro años y la ampliación del plazo de amortización).
- *La segunda*, y de no resultar suficientes las medidas anteriores, mediante el ofrecimiento al deudor de una *quita sobre el conjunto de la deuda*.
- *La tercera*, prevista para el supuesto de que ninguna de las dos medidas anteriores resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, la *dación en pago como medio liberatorio definitivo de la deuda*, la cual deberá ser aceptada por la entidad, tras la solicitud del deudor, pudiendo permanecer la familia en la vivienda durante un plazo de dos años satisfaciendo una renta asumible.

a. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias

En una primera fase de actuación, los deudores hipotecarios situados en el «umbral de exclusión» pueden solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria, para lo cual deberán acompañar a su solicitud los documentos que acreditan el cumplimiento de todas las circunstancias exigidas por la norma para considerar incursos a los deudores hipotecarios en dicho «umbral de exclusión».

No obstante lo anterior, debemos llamar la atención respecto a que esta medida de reestructuración de la deuda hipotecaria *no podrá ser solicitada* por los deudores que se encuentren inmersos en un procedimiento de ejecución hipotecaria, *una vez se haya producido el anuncio de subasta*.

<sup>7</sup> Tras la entrada en vigor de la Ley 1/2013, y para aquellas entidades que se adhieran a las modificaciones introducidas por esta norma en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y en el Código de Buenas Prácticas, lo establecido en el artículo 5, apartados 4 —aplicación obligatoria del Código— y 9 —obligación de informar adecuadamente al cliente sobre la existencia del Código y las posibilidades de acogerse a él—, así como lo previsto en el apartado 5 del artículo 6 —obligación de las entidades adheridas de remitir al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control, con el contenido mínimo que se señala—, tiene la consideración de normativa de ordenación y disciplina, estimándose el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de dichos preceptos infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

<sup>8</sup> La Ley 1/2013, de 14 de mayo, respecto a la aplicación del Código de Buenas Prácticas, establece en su disposición transitoria séptima, respecto a los procedimientos en curso, lo siguiente:

«Los procedimientos de aplicación del Código de Buenas Prácticas iniciados y no finalizados antes de la entrada en vigor de esta Ley, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, incorporando las adaptaciones necesarias para ajustarse a los cambios que introduce esta Ley en el Código, a partir de que la entidad comunique su adhesión.

La aplicación de las modificaciones de este Código en ningún caso implicará un empeoramiento de la situación para el deudor, en relación con la protección que hubiera recibido de acuerdo con la antigua redacción del Código.»



Una vez presentada la solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria, junto con la documentación necesaria, la entidad dispone de un plazo de un mes para notificar y ofrecer al deudor *un plan de reestructuración*<sup>9</sup> en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras que para el deudor tiene la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- Carencia en la amortización de capital de cuatro años<sup>10</sup>.
- Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años, a contar desde la formalización del préstamo.
- Reducción del tipo de interés aplicable a euríbor + 0,25 % durante el plazo de carencia.

Ahora bien, en el supuesto de que el plan de reestructuración resultara inviable, la entidad ha de advertir al deudor hipotecario del *carácter inviable*<sup>11</sup> de aquel, al tiempo que ha de informar a este de que puede solicitar las medidas complementarias, que analizaremos en el apartado 7.3.b y que, básicamente, se concretan en una quita en el capital pendiente de amortización.

Adicionalmente, la entidad puede llevar a cabo *la reunificación del conjunto de deudas* contraídas por el deudor, si bien la adopción de esta medida —reunificación de deudas— es de carácter *discrecional* por parte de la entidad.

Por último, se establece que la *amortización anticipada del crédito o préstamo hipotecario* que sea solicitada *durante los diez años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración* no conllevará costes por compensación.

b. Medidas complementarias:  
quita

En una segunda fase, y como se ha indicado anteriormente, en el supuesto de que el plan de reestructuración resultara inviable, el deudor podrá solicitar una quita en el capital pendiente de amortización, siendo facultad de la entidad el aceptar o rechazar esta medida dentro del plazo de un mes, a contar desde la acreditación de la inviabilidad del plan de reestructuración.

Al objeto de determinar la quita, la norma señala los métodos de cálculo de esta, debiendo la entidad emplear alguno de ellos, así como notificar al deudor los resultados obtenidos, con independencia de que esta decida o no conceder la quita.

Los métodos de cálculo son los siguientes:

- Reducción en un 25 %.

---

9 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, introduce la posibilidad de que sea el deudor el que presente en todo momento a la entidad una propuesta de plan de reestructuración, que debe ser analizada por esta, debiendo comunicarla al deudor, en caso de que rechazara su propuesta, los motivos en los que se fundamenta.

10 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, eleva a cinco años el plazo de carencia en la amortización de capital, al tiempo que dispone que el capital correspondiente a las cuotas de ese período podrá, o bien pasarse a una cuota final al término del préstamo, o bien prorratearse en las cuotas restantes, o realizarse una combinación de ambos sistemas.

11 El Real Decreto Ley 6/2012 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. La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce dicho porcentaje al 50 %.

- 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.
- 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.

La solicitud de esta medida, a diferencia de lo que sucede con la medida de reestructuración de la deuda hipotecaria, podrá ser solicitada por los deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que se haya producido el anuncio de subasta, así como por los deudores que, estando situados en el «umbral de exclusión», no hubieran podido optar a la dación en pago por presentar la vivienda cargada posteriormente a la hipoteca.

c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual<sup>12</sup>

En la tercera fase de actuación, los deudores situados en el «umbral de exclusión» para los que la reestructuración de la deuda hipotecaria no hubiera resultado viable, ni tampoco hubieran podido beneficiarse de una quita sobre el capital pendiente de amortizar, pueden solicitar, en el plazo de doce meses a contar desde la solicitud de reestructuración, la dación en pago de su vivienda habitual, *estando obligada la entidad a aceptar la entrega del bien hipotecado por parte del deudor*, a la propia entidad o a un tercero que esta designe, quedando definitivamente cancelada la deuda, así como las responsabilidades personales del deudor y de terceros frente a la entidad por razón de dicha deuda.

Además, si en el momento de pedir la dación en pago el deudor solicitara permanecer en la vivienda, este podrá hacerlo durante un plazo de dos años en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 % del importe total de la deuda en el momento de la dación, devengando durante dicho plazo el impago de la renta un interés de demora del 20 %<sup>13</sup>.

Por otra parte, y como contraprestación por la colaboración que los deudores puedan prestar en la transmisión, se contempla la posibilidad de que las entidades pacten con los deudores la cesión de una parte de la plusvalía generada por la enajenación de la vivienda.

Es de destacar que la medida de *dación en pago* de la vivienda habitual *no será aplicable* a los supuestos en los que el deudor se encuentre en un procedimiento de ejecución en que ya se haya anunciado la subasta, o en que la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

<sup>12</sup> La Ley 1/2013, de 14 de mayo, al regular la sujeción al Código de Buenas Prácticas, establece, por lo que ahora interesa, que «solo podrán acogerse a las medidas previstas en el apartado 3 del Código —medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual— las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiera excedido de los siguientes valores:

- a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros;
- 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 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros».

<sup>13</sup> La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce el interés de demora al 10 %.

Además de las medidas recogidas en el Código de Buenas Prácticas, de obligado cumplimiento para las entidades que se han adherido a él con carácter voluntario, el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, contempla otras medidas de protección para los deudores hipotecarios sin recursos, que exponemos a continuación.

a. Moderación de los intereses moratorios

Con objeto de disminuir la carga financiera que se genera en casos de incumplimiento por impago de los deudores hipotecarios que son objeto de protección, el Real Decreto Ley modera los tipos de interés moratorios aplicables a los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión».

Así, desde el momento en el que el deudor acredite ante la entidad que se encuentra situado en el «umbral de exclusión», el interés moratorio será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios pactados en el préstamo un 2,5 %<sup>14</sup> sobre el capital pendiente del préstamo.

b. Medidas fiscales

- Se lleva a cabo una modificación del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, de forma tal que las escrituras de formalización de las novaciones contractuales de préstamos y créditos hipotecarios que se realicen al amparo del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, quedan exentas de la cuota gradual de documentos notariales de la modalidad de actos jurídicos documentados.
- Igualmente, se modifica el texto refundido de la *Ley Reguladora de las Haciendas Locales*<sup>15</sup>, disponiéndose que en las transmisiones realizadas por los deudores situados en el «umbral de exclusión» con ocasión de la dación en pago de su vivienda, efectuada al amparo del Código de Buenas Prácticas, tendrá la consideración de sujeto pasivo sustituto del contribuyente la entidad que adquiera el inmueble, sin que el sustituto pueda exigir del contribuyente el importe de las obligaciones tributarias satisfechas.
- Se modifica la *Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los impuestos sobre sociedades, sobre la renta de no residentes y sobre el patrimonio*<sup>16</sup>, incorporando una «Disposición adicional trigésima sexta. Dación en pago de la vivienda», en la que se señala que estará exenta de este impuesto la ganancia patrimonial que se pudiera generar en los deudores situados en el «umbral de exclusión» con ocasión de la dación en pago de su vivienda, efectuada al amparo del Código de Buenas Prácticas.
- Finalmente, se establece una bonificación del 50 % en los derechos arancelarios notariales y registrales que se deriven de la cancelación del derecho real de hipoteca en los casos de dación en pago de deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley 6/2012, al tiempo que se indica que el deudor no soportará ningún coste adicional de la entidad financiera que adquiere, libre de carga hipotecaria, la titularidad del bien antes hipotecado.

<sup>14</sup> La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce este porcentaje hasta el 2 %.

<sup>15</sup> Aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (BOE de 9 de marzo).

<sup>16</sup> Aprobada por Ley 35/2006, de 28 de noviembre (BOE de 29 de noviembre).

c. Procedimiento de ejecución extrajudicial

La ejecución extrajudicial de bienes hipotecados, prevista en la Ley Hipotecaria y en su reglamento, se simplifica y aclara en los casos en que el procedimiento se siga contra la vivienda habitual del deudor, sometiendo aquel a una serie de reglas que, en esencia, prevén una subasta única y un importe mínimo de adjudicación, remitiendo a un posterior desarrollo reglamentario la regulación de la venta extrajudicial.

Este régimen de ejecución extrajudicial es de aplicación general, no requiriéndose, por tanto, que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión» previsto en el Real Decreto Ley 6/2012.

d. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias

Finalmente, la norma incorpora al colectivo de beneficiarios de las ayudas a inquilinos previstas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan de vivienda y Rehabilitación 2009-2011, a 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 hipotecaria llevados a cabo con posterioridad al 1 de enero de 2012.

La solicitud de estas ayudas habrá de ser formulada en un plazo no superior a seis meses desde que se produjo el lanzamiento.

Del mismo modo, se establece que estas personas tendrán la consideración de colectivo con derecho a protección preferente para el acceso a las ayudas de los inquilinos, pudiendo obtener también estas ayudas a los inquilinos aquellos solicitantes que suscriban contratos de arrendamiento como consecuencia de la aplicación de la medida de dación en pago prevista en el Código de Buenas Prácticas, siempre y cuando, en este último caso, sus ingresos familiares no excedan de 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, en los términos establecidos en el Real Decreto 2066/2008.

#### 7.4 Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios<sup>17, 18</sup>

El 16 de noviembre de 2012 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, que ahora comentamos, el cual entró en vigor el mismo día de su publicación. La norma tiene como objeto fundamental la suspensión inmediata y por un plazo de dos años, desde su entrada en vigor, de los desahucios de las familias que se encuentran en una situación de especial riesgo de exclusión, de forma tal que no procederá el lanzamiento cuando en un proceso judicial o extrajudicial de ejecución hipotecaria se hubiera adjudicado al acreedor, o a persona que actúe por su cuenta, la vivienda habitual de aquellas personas que se encuentren dentro de los *supuestos de especial vulnerabilidad* que contempla el Real Decreto Ley 27/2012, en las que, además, concurren las *circunstancias económicas* que, igualmente, se señalan en esta disposición.

Así, se detallan como supuestos de especial *vulnerabilidad* los siguientes:

- Familia numerosa.
- Unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo.
- Unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.

<sup>17</sup> El Real Decreto Ley 27/2012 resulta de aplicación a los procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria que se hubieran iniciado a su entrada en vigor, en los que no se hubiese ejecutado el lanzamiento.

<sup>18</sup> La Ley 1/2013, de 14 de mayo, suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerable hasta transcurridos dos años desde la entrada en vigor de la ley, esto es, desde el 15 de mayo de 2013.

- Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
- Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género, cuando la vivienda objeto de lanzamiento constituya su domicilio habitual.

En cuanto a las *circunstancias económicas* que han de concurrir, estas son las siguientes:

- Que el conjunto de ingresos de los miembros de la unidad familiar<sup>19</sup> no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.
- Que la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa<sup>20</sup> de las circunstancias económicas, en términos de esfuerzos de acceso a la vivienda, en los cuatro años anteriores a la fecha de la solicitud.
- Que la cuota hipotecaria sea superior al 50 % de los ingresos netos percibidos por el conjunto de los miembros de la unidad familiar.
- Que el crédito o préstamo garantizado con hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y este hubiera sido concedido para la adquisición de dicha vivienda.

La acreditación de la concurrencia de las circunstancias económicas deberá efectuarse por el deudor ante el juez o el notario encargado del procedimiento, en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes del lanzamiento, presentando a tal efecto los documentos que relaciona la norma.

Finalmente, el Real Decreto Ley encomienda al Gobierno que promueva con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas propiedad de las entidades de crédito, con objeto de ofrecer cobertura a aquellas personas desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario, cuando concurren las circunstancias antes enumeradas, facilitando a estas personas el acceso a contratos de arrendamiento con rentas asumibles en función de los ingresos que perciban.

<sup>19</sup> Se entiende 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, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

<sup>20</sup> Se estima que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5.

## 7.5 Reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y Código de Buenas Prácticas)

A raíz de la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012 y del Código de Buenas Prácticas, al que se han adherido con carácter voluntario 99 entidades<sup>21</sup>, el Servicio de Reclamaciones ha venido conociendo, como así dispone el número 6 del artículo 6 del Real Decreto Ley, las reclamaciones que le han sido formuladas, derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, en su versión original.

Desde un primer momento el Servicio señaló en sus informes, con carácter general y desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, que las entidades *habían de atender con diligencia las solicitudes* que les formularan sus clientes relativas a la modificación de las condiciones pactadas en sus préstamos o créditos hipotecarios, quita o dación en pago de la vivienda habitual, una vez estos habían puesto de manifiesto la dificultad, cuando no imposibilidad, de hacer frente a los compromisos de pago que adquirieron en su día, evitando cualquier demora innecesaria.

Efectivamente, no puede obviarse que las entidades, como profesionales expertas que son de su operativa, cuentan con los medios y los procedimientos necesarios para atender y analizar este tipo de solicitudes, debiendo velar no solo por sus intereses, sino también por los de sus clientes, máxime en estos casos en los que la solicitud por parte del deudor hipotecario de algunas medidas depende de que no se hayan producido determinadas situaciones, tales como el anuncio de subasta en los casos en los que el deudor esté inmerso en un procedimiento de ejecución hipotecaria —medidas de reestructuración de la deuda hipotecaria o dación en pago de la vivienda habitual—, o que la vivienda presente cargas posteriores a la hipoteca —medidas complementarias: dación en pago de la vivienda habitual—.

Del mismo modo, el Servicio de Reclamaciones ha venido indicado que una actuación acorde con las buenas prácticas y usos financieros requiere que, cuando un cliente comunique a su entidad la dificultad o imposibilidad de cumplir con sus compromisos de pago en los términos que fueron pactados en su día, esta *informe*<sup>22</sup> al cliente de su adhesión al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, así como de los requisitos y circunstancias que han de concurrir para, en su caso, considerarlo situado dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012 —«umbral de exclusión»—, facilitando a este que pueda solicitar y acogerse, en su caso, a las medidas que el Código contempla. Además, ello se infiere del propio Código de Buenas Prácticas cuando, en su número 4 («Publicidad del Código de Buenas Prácticas»), señala que «Las entidades garantizarán la máxima difusión del contenido del Código de Buenas Prácticas, en particular, entre sus clientes».

Asimismo, en el supuesto de que existiera alguna circunstancia conocida por las entidades que, sin necesidad de efectuar mayores análisis y acreditaciones, determinara, desde un primer momento, la no aplicación al supuesto de lo establecido en el Código, cabe exigir a estas que respondan a las solicitudes que les hubieran sido formuladas, informando a sus clientes de que no les resultan de aplicación las medidas contempladas en el Código, detallando la/s causa/s invocada/s, con objeto de que estos puedan

21 La lista de entidades que han comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas puede consultarse a través del siguiente enlace: <http://www.tesoro.es/SP/CodigoBuenasPracticas.asp>.

22 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, establece que las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas habrán de *informar adecuadamente* a sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código, indicando que dicha previsión tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, al tiempo que señala que el incumplimiento de dicha obligación tendrá la consideración de infracción grave, que será sancionada según lo dispuesto en la citada ley.

llevar a cabo cuantas actuaciones estimen convenientes en defensa de sus legítimos intereses.

En cualquier caso y con carácter general, el Servicio de Reclamaciones ha dejado constancia en sus informes, para el debido conocimiento de la parte reclamante, de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, informando a esta de que resulta necesario acreditar ante la entidad su condición de deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, para lo cual debe aportar a esta la documentación que, a tal efecto, señala la norma.

#### 7.5.1 INFORMES FAVORABLES A LAS ENTIDADES RECLAMADAS

Dentro de las reclamaciones que concluyeron con un informe favorable a las entidades reclamadas, al no haberse apreciado por el Servicio quebrantamiento de lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela y/o las buenas prácticas y usos financieros en su proceder, ni tampoco incumplimiento de lo establecido en el Código de Buenas Prácticas, podríamos diferenciar tres grupos de reclamaciones a efectos de sistematizar su exposición.

A. En el *primer grupo*, los reclamantes manifestaron ante el Servicio de Reclamaciones que, dada la situación económica por la que atravesaban y la imposibilidad de atender el pago del préstamo hipotecario que habían formalizado en su día, solicitaron a las entidades la aplicación de alguna medida, que ellos mismos indicaban, encontrándose una parte importante de ellos en situación de desempleo.

En estos casos, la pretensión de los reclamantes se centraba, básicamente, en que las entidades aceptaran directamente la dación en pago de la vivienda, con la extinción total de la deuda, la concesión de un plazo de carencia en la amortización del capital, la reducción de las cuotas del préstamo hipotecario hasta un determinado importe con ampliación del plazo de amortización del préstamo, la condonación de la deuda, una vez se había producido la subasta de la vivienda y el lanzamiento, etc., denunciando los reclamantes la negativa de las entidades a atender sus pretensiones.

En la mayor parte de estas reclamaciones, las solicitudes de estas medidas no se formulaban al amparo de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, ni de su Código de Buenas Prácticas, de forma tal que los reclamantes —en la mayor parte de los casos, por desconocimiento— no habían formulado su solicitud conforme al procedimiento establecido en dicho Real Decreto Ley, con la presentación de la documentación necesaria.

En otras ocasiones, si bien los reclamantes mostraron su intención de acogerse a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, las entidades advirtieron a sus clientes, desde el momento en el que presentaron la solicitud, que no les resultaba de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas; y ello, por cuanto del propio contenido de las peticiones que se les formulaban, o tras las entrevistas mantenidas con sus clientes, se advertía claramente que los deudores hipotecarios no estaban incluidos dentro del «umbral de exclusión» que establecía la norma o no se cumplían los requisitos necesarios para la sujeción del supuesto al Código de Buenas Prácticas, informando de ello a sus clientes.

- Efectivamente, en algunas de estas reclamaciones se denunció ante este Servicio la negativa de la entidad a aceptar la dación en pago de una nave comercial, invocándose, por otra parte, la existencia de un acuerdo verbal en virtud del



cual la entidad aceptaría la dación en pago de la nave comercial, siempre y cuando se llevara a cabo la rescisión del contrato de alquiler de aquella, pese a lo cual, finalmente, la entidad se negó a admitir la dación en pago.

Planteada en estos términos la controversia, el Servicio de Reclamaciones indicó que no había quedado acreditada la existencia de dicho acuerdo si bien el interesado, podría someter este extremo ante los tribunales de justicia, únicos con competencias y medios para ordenar la práctica de las pruebas que estimaran oportunas para determinar, en su caso, la existencia o no de aquel y establecer las consecuencias que debieran derivarse para los interesados, poniendo fin a la controversia jurídico-privada.

No obstante lo anterior, el Servicio de Reclamaciones señaló que, si bien las entidades reclamadas se habían adherido al Código de Buenas Prácticas, no resultaban de aplicación al caso los dictados de aquel, en la medida en que la deuda con garantía hipotecaria no recaía sobre la vivienda habitual, como así exigen el Real Decreto Ley 6/2012 y el Código de Buenas Prácticas, sino sobre una nave comercial, por lo que cualquier modificación de las condiciones pactadas requeriría el consentimiento de ambas partes —entidad y cliente—, como así habían indicado las entidades reclamadas a sus clientes en el momento de formular su petición.

- En otras ocasiones, desde un principio se puso de manifiesto que los reclamantes no se encontraban situados en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley, por cuanto quedaba patente que no se daban todas las circunstancias que se exigen y, por tanto, no resultaban aplicables a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria las medidas previstas en la norma.

Así, las entidades reclamadas pusieron de manifiesto que los reclamantes estaban excluidos del colectivo al que les resultaban de aplicación las medidas contempladas en el Código, por cuanto estos eran *perceptores de rentas derivadas del trabajo*, habiendo informado de ello a sus clientes. No obstante, en algunos de estos supuestos las entidades indicaron a sus clientes el procedimiento que se había de seguir para obtener una resolución de la entidad y/o estudiar una refinanciación, valorando muy positivamente el Servicio de Reclamaciones este hecho.

- En otro supuesto, la parte reclamante solicitó que se procediera a la *condonación de la deuda tras haberse efectuado la subasta del inmueble*, sobre la base de que sus ingresos no le permitían asumir pagos futuros, denunciando que la entidad no había atendido su petición, al tiempo que invocaba la aplicación del Real Decreto Ley 6/2012 y del Código de Buenas Prácticas, al que la entidad se había adherido.

El Servicio de Reclamaciones señaló que, si bien la parte reclamante denunciaba «que venía solicitando la dación en pago de la vivienda», extremo no acreditado en el expediente, lo cierto era que, por razón de las fechas en las que se habían producido la subasta de la vivienda (el 19 de julio de 2010) y el lanzamiento (el 5 de octubre de 2011), aún no se habían promulgado el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y el Código de Buenas Prácticas, al que efectiva-



mente se había adherido la entidad, por lo que la medida de dación en pago que este manifestaba haber solicitado, sin determinar la fecha, requería, en todo caso, el acuerdo de ambas partes, no resultando por tanto de aplicación al supuesto lo contemplado en dicha norma y en su Código de Buenas Prácticas, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 11 de marzo de 2012, habiéndose llevado a cabo ya en esa fecha la subasta y el lanzamiento de la vivienda.

- Por último, en este primer grupo de reclamaciones también pueden incluirse aquellas en las que los reclamantes denunciaron ante el Servicio de Reclamaciones haber solicitado a las entidades la dación en pago de las viviendas o la concesión de un plazo de carencia en la amortización del capital u otras medidas, sin invocar la aplicación de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, y sin haber acreditado que estas solicitudes se hubieran formulado con posterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto Ley, no siendo hasta la presentación de las reclamaciones ante este Servicio cuando los reclamantes invocaron la citada norma en apoyo de su pretensión.

El Servicio de Reclamaciones señaló que no disponía de los elementos de juicio necesarios para entrar a valorar si a estos casos les resultaba de aplicación lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, al no haber aportado la parte reclamante la documentación necesaria y no haber quedado acreditado que los reclamantes hubieran iniciado el procedimiento previsto en el Real Decreto Ley 6/2012 para solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria y/o la aplicación de otras medidas complementarias, como la quita o la dación en pago de la vivienda habitual.

No obstante lo anterior, el Servicio de Reclamaciones informó a los reclamantes de que, en el supuesto de que estimaran que existía un incumplimiento por parte de las entidades del Código de Buenas Prácticas, una vez presentaran ante estas su solicitud conforme al procedimiento establecido al efecto, podrían presentar ante el Servicio una nueva reclamación, previo cumplimiento del trámite previo de someterla al servicio de atención al cliente de la entidad o al defensor del cliente, debiendo acreditar que habían iniciado el procedimiento previsto en el Real Decreto Ley 6/2012.

En definitiva, el Servicio de Reclamaciones estimó que la negativa de las entidades a aceptar, en estos supuestos, las medidas propuestas por sus clientes se fundamentaba —como así invocaban estas en sus alegaciones— en la «política comercial» de aquellas, debiendo concluir el Servicio de Reclamaciones que no existía imperativo legal alguno que, con carácter general, estableciera una obligación por parte de las entidades de modificar las condiciones de las operaciones concedidas, puesto que, efectivamente, las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias, o la modificación de las condiciones previamente acordadas, como se pretendía por parte de los reclamantes en estos supuestos, se incardinan en lo que viene a denominarse su «política comercial», excediendo en principio su fiscalización las competencias del Banco de España, que no interviene, por tanto, en dichas decisiones, al enmarcarse en la esfera discrecional de su actuación, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico.

B. En el segundo grupo, una vez las entidades recibieron las solicitudes que les formularon sus clientes, informaron a estos del procedimiento que debían seguir para acogerse,

en su caso, a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, al cual se habían adherido voluntariamente, requiriéndoles la documentación necesaria para estudiar su solicitud, cuando aquella no se había facilitado por desconocimiento o cualesquiera otras causas.

En estas ocasiones, los reclamantes denunciaron ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de que las entidades estaban adheridas al Código de Buenas Prácticas, estas no habían aplicado las medidas solicitadas y/o contempladas en el Código. Sin embargo, las entidades reclamadas alegaron ante el Servicio, y así quedó acreditado, que los reclamantes no estaban incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley, bien por no reunir las circunstancias necesarias para considerarlos situados en el «umbral de exclusión», o bien porque, tras analizar la documentación que les había sido aportada, se había puesto de manifiesto que no concurrían las circunstancias necesarias para que dichos supuestos estuvieran sujetos al Código de Buenas Prácticas o poder solicitar la aplicación de algunas de las medidas en él contempladas, informando de ello a sus clientes.

- La parte reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones la negativa de la entidad a atender su solicitud de dación en pago de la vivienda, argumentado esta que no cumple con los requisitos exigidos, y más concretamente con el de hallarse empadronada en la vivienda objeto de garantía durante los seis meses anteriores a la solicitud, indicando que fue la propia entidad la que le aconsejó que arrendara el inmueble para poder seguir atendiendo el pago de las cuotas del préstamo hipotecario.

La entidad alegó en defensa de su actuación que, una vez analizada la solicitud de su cliente, verificó que el inmueble que pretendía dar en dación en pago de la deuda hipotecaria se encontraba alquilado y, por tanto, no constituía su *vivienda habitual*, abonándose las rentas derivadas del alquiler en una cuenta abierta en la propia entidad, al tiempo que indicaba que la condición primordial para que el deudor hipotecario esté situado en el «umbral de exclusión» es que la finca hipotecada constituya su vivienda habitual, según define el Real Decreto Ley 6/2012, por lo que no estaba obligada la entidad a aceptar la propuesta de su cliente.

El Servicio de Reclamaciones indicó que, efectivamente, el número 1 del artículo 3 del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, establece que «Se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual, cuando concurren todas las circunstancias siguientes: [...]», partiendo la norma del presupuesto de que el crédito o préstamo esté garantizado con hipoteca y que dicha garantía recaiga sobre la vivienda habitual de los deudores hipotecarios, exigiendo, por otra parte, el número 2 de dicho artículo 3 que el deudor acredite ante la entidad acreedora la concurrencia de las circunstancias exigidas para entender situado al deudor en el umbral de exclusión, para lo cual debe aportar los documentos que se indican; entre ellos, y por lo que interesaba a la reclamación, el certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos y a los seis meses anteriores.

En el presente supuesto, la entidad reclamada, a fin de justificar sus manifestaciones, aportó al expediente certificado de empadronamiento del ayuntamiento

de la población en la que estaba ubicada la vivienda en el que constaba la fecha en la que la parte reclamante se había empadronado, esto es, en mayo de 2012, no quedando acreditado que esta lo estuviera durante los seis meses anteriores a formular su solicitud, por lo que, dadas las circunstancias, el Servicio apreció la alegación efectuada por la entidad, concluyendo que no resultaban de aplicación al supuesto los dictados del Código.

- Son numerosas las reclamaciones en las que los reclamantes denunciaron la negativa de las entidades a aplicarles las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, principalmente la medida de dación en pago de la vivienda habitual, a pesar de que estaban situados en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley, alegando las entidades en estas ocasiones que no resultaba aplicable a dichos supuestos el Código de Buenas Prácticas, por cuanto el *precio de adquisición de la vivienda* objeto de garantía excedía el valor que para el municipio fijaba la norma, desestimando las solicitudes de sus clientes y comunicando a estos sus resoluciones.

En estos casos, el Servicio de Reclamaciones indicó que a dichos supuestos no les resultaba de aplicación el Código de Buenas Prácticas, al no cumplirse con lo dispuesto en el número 2 del artículo 5 de la norma, constatando en cada uno de los casos que el Código no les resultaba de aplicación, por cuanto el precio de adquisición de las viviendas excedían el valor fijado para su municipio en función del número de habitantes, y dejando constancia del precio de adquisición de las viviendas, según las correspondientes escrituras de compraventa de los inmuebles.

- En otra ocasión, la parte reclamante manifestaba haber solicitado a la entidad la reestructuración de la deuda hipotecaria, al amparo del Real Decreto Ley 6/2012 o la dación en pago de la vivienda, sin que esta atendiera su petición, a pesar de haberse adherido al Código Buenas Prácticas.

La entidad alegó ante el Servicio que no resultaba aplicable al caso el Código de Buenas Prácticas y, por tanto, no había lugar a aplicar las medidas solicitadas, por cuanto el cliente no cumplía con lo estipulado en el artículo 5.2.d) del Real Decreto Ley, señalando que el precio de adquisición del inmueble objeto de garantía superaba la cantidad de 120.000 euros que se fija para el municipio en el que estaba ubicado el inmueble —hasta 100.000 habitantes—, siendo el precio de compraventa del inmueble en este caso de 156.263,15 €. Además, y a diferencia del supuesto anterior, la entidad puso de manifiesto que la vivienda presentaba cargas posteriores a la hipoteca, lo que igualmente excluiría la aplicación a este supuesto de la medida de dación en pago solicitada por su cliente, señalando, finalmente, que la concesión de cualquier facilidad crediticia fuera del ámbito de dicho Real Decreto Ley estaba determinada por las políticas de riesgo de la entidad.

El Servicio de Reclamaciones, tras comprobar que se daban las circunstancias alegadas por la entidad, apreció las alegaciones de la entidad, declarando la no aplicación al caso de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas. Del mismo modo, el Servicio corroboró que la entidad había informado a su cliente mediante burofax de que su solicitud no entraba dentro del ámbito de sujeción del Código, indicándole los requisitos que no cumplía, por lo que su

proceder se estimó ajustado a las buenas prácticas y usos financieros y a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012.

- En otro supuesto, tras la denuncia de la parte reclamante relativa a que la entidad no había aceptado su petición de dación en pago de la vivienda, por cuanto no podía hacer frente al pago de la cuota de su hipoteca, la entidad alegó que, a pesar de las numerosas reuniones y conversaciones mantenidas entre la entidad y los reclamantes para exponerles los pasos que debían seguir y proponerles soluciones alternativas a la dación, a la fecha de formular sus alegaciones los reclamantes *únicamente aceptaban como solución viable la dación en pago*, indicando que la dación en pago es una medida sustitutiva de la ejecución hipotecaria de aplicación a aquellos casos en los que la reestructuración de la deuda hipotecaria y las medidas complementarias no resulten viables, señalando, finalmente, que los reclamantes no han aportado la documentación necesaria para acreditar que están situados en el «umbral de exclusión», a pesar de así haber sido informados y requeridos por la entidad para que la aportaran.

El Servicio de Reclamaciones, tras analizar la reclamación, concluyó que el proceder de la entidad reclamada, globalmente considerado, no podía estimarse contrario a lo establecido por las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que informó a su cliente de su adhesión al Código de Buenas Prácticas, así como de la necesidad de que aportara la documentación necesaria para estudiar su solicitud, sin que quedara acreditado en el expediente que estos hicieran entrega de aquella, coincidiendo el Servicio con la entidad en que la *medida de dación en pago de la vivienda* es la última de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, debiendo solicitarse, en primer lugar, la medida de reestructuración de la deuda hipotecaria; en segundo lugar, y de resultar inviable el plan de reestructuración de la deuda hipotecaria, las medidas complementarias —quita en el capital pendiente de amortización— y, en tercer y último lugar, la dación en pago de la vivienda habitual, con cancelación total de la deuda, pudiendo permanecer el deudor durante un plazo de dos 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, siempre y cuando, claro está, como señala la norma, no exista un procedimiento de ejecución en el que se hubiera anunciado la subasta, o la vivienda estuviera gravada con cargas posteriores a la hipoteca.

- Otras veces, los reclamantes denunciaron que las entidades no habían atendido su solicitud de dación en pago de la vivienda, sin hacer mención, o ignorando, que la vivienda ya había sido objeto de subasta y adjudicación a un tercero, apreciando el Servicio de Reclamaciones la alegación efectuada por las entidades relativas a que las viviendas habían sido adjudicadas en subasta con anterioridad a la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012 y que, por tanto, no había lugar a aplicar las medidas que en él se contienen.
- Para finalizar este grupo, señalaremos otra reclamación en la que su objeto era la negativa de la entidad a ofrecer al reclamante un plan de reestructuración viable de la deuda contraída en una operación de préstamo hipotecario formalizado en 2010, alegando la entidad, en defensa de su actuación, que no resultaba aplicable a este supuesto lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y

en el Código de Buenas Prácticas, por cuanto el deudor hipotecario no estaba incluido en el «umbral de exclusión», al no cumplir la circunstancia establecida en la letra d) del número 1 del artículo 3, que requiere que el crédito o préstamo garantizado con hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y que este hubiera sido *concedido para la adquisición de la vivienda*, lo cual no sucedía en este caso, por cuanto la vivienda había sido adquirida en 2008, siendo otra la finalidad del préstamo.

El Servicio de Reclamaciones, tras examinar la documentación, consideró acreditado que el reclamante había formalizado ante fedatario público escritura de compraventa en el año 2008, en virtud de la cual adquirió la finca que en ella se identifica, siendo su precio de 170.000€, reteniendo la parte compradora la cantidad de 64.716,63€ para cancelar la hipoteca que gravaba la finca, sin que existiera subrogación de la deuda, como así se declaraba en dicha escritura. Del mismo modo, el Servicio constató, tras analizar la escritura de préstamo hipotecario otorgada ante notario en el año 2010, que la finca que sirve de garantía al préstamo se encontraba libre de cargas, gravámenes y arrendatarios, según las propias manifestaciones del propietario, no constando en dicha escritura de préstamo hipotecario que la finalidad del préstamo fuera la adquisición de vivienda habitual alguna, subrayándose que la vivienda que sirve de garantía al préstamo hipotecario había sido adquirida por el reclamante casi un año y medio antes de la formalización del préstamo, por lo que el Servicio de Reclamaciones estimó la alegación efectuada por la entidad, concluyendo que, a su juicio, y salvo mejor opinión de los tribunales de justicia, no resultaban aplicables al caso las medidas previstas en el Real Decreto Ley 6/2012.

C. En el *tercer grupo* se incluyen aquellas reclamaciones en las que las *entidades reclamadas no estaban adheridas al Código de Buenas Prácticas*, denunciando los reclamantes ante el Servicio de Reclamaciones que, dadas la situación económica por la que atravesaban y la imposibilidad de cumplir con los compromisos de pago que adquirieron en su día en relación con su préstamo hipotecario, solicitaron a estas entidades que aceptaran la dación en pago de su vivienda, con extinción total o parcial de la deuda, o que llevaran a cabo la refinanciación de los préstamos o la reestructuración de la deuda, sin que aquellas hubieran atendido sus peticiones.

El Servicio estimó que la negativa de las entidades a atender dichas solicitudes no podía estimarse contraria a lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela y/o las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que, por una parte, no cabía exigir a dichas entidades que aplicaran las medidas que se contienen en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, por cuanto dichas entidades no se habían adherido al Código, incidiendo el Servicio en el hecho del carácter voluntario de dicha adhesión, y, por otra, la modificación de las condiciones previamente acordadas se incardinaba, en estos casos, y como alegaban las entidades, en la «política comercial y de asunción de riesgos» de estas.

#### 7.5.2 INFORMES FAVORABLES A LOS RECLAMANTES

Entre las reclamaciones que concluyeron con un informe favorable a los reclamantes, al haberse apreciado por el Servicio de Reclamaciones quebrantamiento de las buenas prácticas y usos financieros en el proceder de las entidades y/o incumplimiento de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, cabe destacar las siguientes:

- Los reclamantes manifestaron ante el Servicio de Reclamaciones que, debido a la situación sobrevenida de insolvencia en la que se encontraban, motivada por el desempleo de ambos, en abril de 2012, y mediante burofax, solicitaron a la entidad que procediera a la reestructuración de su deuda hipotecaria conforme establece el Real Decreto Ley 6/2012, acompañando los documentos exigibles para la comprobación de las condiciones de vulnerabilidad señaladas en la norma, denunciando que la entidad no les ha facilitado contestación escrita alguna, limitándose a indicarles verbalmente que no había solución al caso y que el piso se encontraba en «presubasta», por lo que, tras dirigirse a los juzgados a fin de recabar información, han tenido conocimiento de la admisión a trámite de una demanda de ejecución hipotecaria, en la que todavía no se había producido el señalamiento de subasta, indicando, finalmente, que la entidad «pretende que transcurra el tiempo para desatender su obligación de estudio y reestructuración del crédito y dar pie a que se señale la subasta», lo que la exoneraría de estudiar y aplicar, en su caso, su solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria.

La entidad, en esencia, alegó que durante los dos últimos años el Área de Recuperaciones había mantenido diversas entrevistas con sus clientes, estudiándose distintas alternativas, que unas veces fueron denegadas por su comité de riesgos, y otras, rechazadas por los reclamantes. Asimismo, informaba de que la entidad había instado la reclamación de la deuda a través del correspondiente procedimiento de ejecución hipotecaria, sin que se hubiera señalado subasta, indicando finalmente, y de forma genérica, que «no había sido remitida determinada información y documentación necesaria para evaluar la controversia» y que de la documentación aportada al Servicio de Reclamaciones se observaba que los titulares del préstamo no habían facilitado la totalidad de los documentos relacionados en la norma, siendo este el motivo por el que no era posible resolver su petición.

El Servicio consideró que el proceder de la entidad reclamada no podía estimarse ajustado a las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no actuó con la diligencia que le es exigible ante la petición de su cliente, no pudiendo obviarse que tardó casi tres meses en acusar recibo del escrito enviado mediante burofax por su cliente, remitiéndole, en ese momento, la relación global de los documentos que una petición de esta naturaleza requiere, sin haber efectuado comprobación previa alguna de los documentos ya aportados con objeto de determinar e indicar a este, en su caso, qué documentos faltaban, máxime en este supuesto en el que la entidad había interpuesto reclamación judicial, estando pendiente el anuncio de subasta, lo que impediría a su cliente formular la solicitud de reestructuración al amparo del Código de Buenas Prácticas, como era su pretensión. En este sentido, el Servicio señaló que no podía obviarse que la entidad debe velar no solo por sus intereses, sino también por los de su cliente, algo que, a la luz de lo expuesto, no parecía que hubiera sucedido en este caso.

A mayor abundamiento, el Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que la entidad, además de no haber acreditado que informara a su cliente de los documentos que, según ella afirma y la parte reclamante niega, faltaban por aportar, tampoco identificó ante el Servicio cuáles eran estos, remitiéndose a los documentos aportados por los reclamantes al Servicio de Reclamaciones para

que sea este el que realice su cotejo, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable, por cuanto, además, los documentos que la parte reclamante aportó al Servicio no tenían por qué coincidir, necesariamente, con los facilitados a la entidad en su día.

- En este caso, la reclamante, tras exponer la situación económica por la que atravesaba, manifestó haber solicitado a la entidad una dación en pago de su vivienda, si bien estaba abierta a negociar cualquier otra propuesta que efectuara la entidad, como así le indicó, sin que esta hubiera atendido su solicitud.

El servicio de atención al cliente (SAC), por su parte, alegó ante el Servicio de Reclamaciones que la materia controvertida quedaba fuera de sus competencias, si bien había comunicado a la reclamante que el comité decisor no había accedido a su solicitud, al tiempo que señalaba que, en relación con la concesión de riesgos, es únicamente la entidad acreedora, mediante sus comités competentes, la que puede conceder, denegar o modificar las operaciones, por cuanto en materia de política de riesgos no es posible inmiscuirse.

El Servicio de Reclamaciones señaló que no compartía la afirmación relativa a que la materia objeto de controversia quedaba fuera del ámbito de competencia del SAC; y ello, por cuanto, tras la publicación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que contiene un Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, al que la entidad reclamada se había adherido, la cuestión que nos ocupaba no podía reconducirse, sin más, a una mera cuestión de «política comercial y de evaluación de riesgos» de la entidad, como invocaba, en la medida en que, una vez había asumido voluntariamente dicho Código, las solicitudes de reestructuración de deuda hipotecaria, quita o dación en pago de la vivienda que le sean formuladas por sus clientes deben ser atendidas y resueltas conforme a los dictados de aquel, informando a sus clientes de los requisitos y de la documentación necesaria para analizar su solicitud conforme a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, o indicar a estos la no sujeción o aplicación de las medidas contenidas en el Código, en caso de existir alguna circunstancia conocida por la entidad que, sin necesidad de efectuar mayores análisis, determinara la no aplicación de lo establecido en aquel.

Además, del examen de la documentación aportada no se infería que la entidad hubiera informado a su cliente, tras su solicitud de dación en pago de la vivienda, o la adopción de cualquier otra medida, de la existencia del procedimiento establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, como se ha indicado, con objeto de que la reclamante pudiera instarlo en el supuesto de que estimara que reunía los requisitos necesarios para que le resulten de aplicación las medidas que en él se contemplan.

Finalmente, el Servicio informó a la reclamante de que, de estimar que se encontraba dentro del ámbito de aplicación de la norma, podría iniciar el procedimiento previsto en ella, con objeto de obtener la aplicación de las medidas que se señalan en el Código de Buenas Prácticas y, en el supuesto de que, una vez instado el procedimiento, considerara que existía un incumplimiento del Código por parte de la entidad, podría presentar una nueva reclamación ante el



Servicio de Reclamaciones, previo cumplimiento del trámite de someter la controversia al SAC de la entidad o al defensor del cliente.

- En otras ocasiones, los reclamantes, tras exponer que por motivos ajenos a su voluntad no les era posible atender el pago de las cuotas del préstamo hipotecario suscrito por las partes, solicitaron a las entidades la aplicación de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, tras haber tenido conocimiento por los medios de comunicación de su adhesión de estas al Código de Buenas Prácticas; más concretamente, la dación en pago de la vivienda, si bien mostraban su disposición a valorar cualquier otra oferta que la entidad pudiera efectuar, denunciando que, a la fecha de presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, no había recibido respuesta alguna de la petición realizada el 17 de abril de 2012, a pesar de haber reiterado su solicitud en varias ocasiones, estimando estos que resultaba inadmisibles el silencio de la entidad y que la única salida fuera la vía judicial.

La entidad reclamada indicó, en esencia, que el 29 de junio de 2012 había contestado la carta de solicitud de sus clientes para acogerse al Real Decreto Ley 6/2012, indicando la documentación que debían aportar para valorar la reestructuración de la deuda, señalando que el 27 de septiembre de 2012 recibió una nueva carta de los deudores aportando documentación incompleta, pese a lo cual analizó la propuesta, concluyendo no se cumplían los requisitos para acogerse al Real Decreto Ley 6/2012, tras verificarse que había intervinientes con rentas derivadas del trabajo. Asimismo, informaba de que, con fecha 23 de febrero de 2012, la entidad había interpuesto reclamación judicial.

El Servicio estimó que, si bien, en principio, nada cabría objetar a la alegación efectuada por la entidad relativa a que a la parte reclamante no le resultaba de aplicación lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, por cuanto no se les podía considerar situados en el «umbral de exclusión» que establece el artículo 3 de la norma, al no concurrir la circunstancia de que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas, extremo que comunicó a su cliente el 29 de septiembre de 2012, sin embargo, el proceder de la entidad, con independencia de que la parte reclamante pudiera o no acogerse a los dictados de dicha norma, globalmente considerado, no podía estimarse ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.

Efectivamente, habiendo quedado acreditado que los reclamantes formularon su solicitud el 17 de abril de 2012, no es hasta el 29 de junio de 2012, esto es, transcurridos casi dos meses y medio, cuando la entidad reclamada acusa recibo de la solicitud e informa a sus clientes de los requisitos y documentos que han de aportar; tiempo excesivo, a juicio del Servicio de Reclamaciones, para dar respuesta a una solicitud de esta naturaleza, máxime teniendo en cuenta que, según señaló la entidad en sus alegaciones, el 23 de febrero de 2012 la entidad había interpuesto reclamación judicial, señalando el Servicio, como así ha venido haciendo en ocasiones similares, que las entidades deben velar no solo por sus intereses, sino también por los de su cliente, algo que, a la luz de lo acontecido, no parecía que hubiera sucedido en el caso analizado.



No obstante, el Servicio de Reclamaciones, valoró muy positivamente la buena disposición de la entidad para alcanzar un acuerdo con su cliente que resultara satisfactorio para todas las partes, según había comunicado a este, aun cuando no se dieran las circunstancias previstas en el Real Decreto Ley 6/2012, informando el Servicio de Reclamaciones a la parte reclamante, finalmente, de la publicación en el *Boletín Oficial del Estado* el 16 de noviembre de 2012 del Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, cuyo objeto fundamental consiste en la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encuentren en una situación de especial riesgo de exclusión.

- El reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de cumplir los requisitos establecidos en el Real Decreto Ley 6/2012, la entidad se había negado a aplicar las medidas contempladas en él, señalando que, tras efectuar su solicitud manifestando estar incluido en el «umbral de exclusión», la entidad presentó demanda de ejecución hipotecaria del préstamo, comunicándose en octubre de 2012, mediante burofax, su negativa a aplicar el Código de Buenas Prácticas, sobre la base de que el principal del préstamo, por importe de 162.000€, no se destinó en exclusiva a financiar la adquisición de su vivienda habitual, cuyo precio de adquisición fue de 90.000€.

La entidad alegó, en defensa de su actuación, que al presente caso no le resultaban de aplicación las medidas contempladas en el Real Decreto Ley, por cuanto, a su juicio, la parte reclamante incumplía el requisito establecido en la letra d) del artículo 3 de aquel, en la medida en que, para considerar incurso al deudor en «el umbral de exclusión», se exige, entre otras condiciones, «Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma», en relación con el artículo 5, número 2, que señala, por lo que ahora interesa: «2. 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: [...] c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros». Interpreta la entidad reclamada estos artículos entendiendo que sus requisitos no se dan en este supuesto, por cuanto la financiación no tuvo por finalidad exclusiva la compra de la vivienda hipotecada.

El Servicio de Reclamaciones, dejando a salvo la mejor opinión de los tribunales de justicia, no compartió la interpretación efectuada por la entidad; y ello, por cuanto de la literalidad del precepto se infiere, por lo que ahora se discutía, que habrá de estarse al importe del precio de adquisición de la vivienda (en este caso, 90.000€, el cual no supera los 150.000€), que para el municipio en el que está ubicada aquella establece la norma, fijando la letra d) del artículo 3 del Real Decreto Ley como circunstancia que ha de concurrir para considerar al deudor incurso en el umbral de exclusión el que el préstamo o crédito hipotecario recaiga sobre la única vivienda propiedad del deudor y que dicha financiación haya sido concedida para la adquisición de la vivienda, no exigiendo dicho Real Decreto Ley, por tanto, que la financiación tenga por finalidad única y exclusiva la adquisición de la vivienda, como así pretendía la reclamada y el Servicio de Reclamaciones no compartía, imponiendo así mayores exigencias

que las contempladas en la norma, por lo que su proceder no se ajustó a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, contraviniendo las buenas prácticas y usos financieros, al no apreciarse la razón indicada por la entidad para no aplicar a su cliente las medidas establecidas en dicha norma y en el Código de Buenas Prácticas.

- Expone la reclamante que, por causas ajenas a su voluntad, y ante la situación de impago de su préstamo hipotecario, se ha visto demandada por la entidad en el correspondiente procedimiento de ejecución hipotecaria, por lo que se dirigió al juzgado solicitando que se suspendiera la subasta, hasta tanto la entidad contestara a su solicitud y el Banco de España a su reclamación, indicando que dicho juzgado estimó su pretensión, acordando la suspensión de la subasta señalada. Asimismo, denunciaba ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de haberse dirigido a la entidad en varias ocasiones solicitando una negociación y, más recientemente, una dación en pago, alquiler social, novación de hipoteca, etc., todo ello al amparo del Código de Buenas Prácticas, aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, no había obtenido respuesta a su solicitud, negándose la entidad a buscar soluciones factibles para evitar la subasta de la vivienda.

La entidad alegó, básicamente, que el servicio de atención al cliente ofreció a la reclamante las explicaciones oportunas, informándole de que se habían iniciado por la oficina las actuaciones pertinentes para atender su solicitud, estando la propuesta en estudio, señalando, finalmente, que el 1 de octubre de 2012, tras recibir la totalidad de los documentos, dio respuesta a la solicitud indicando a la reclamante que no podía acoger esta, dado que, según ella, el real decreto ley excluía expresamente la aplicabilidad de las medidas «en los supuestos de procedimientos de ejecución en los cuales se haya celebrado la subasta, haya sido anunciada la subasta o en los casos en que existan cargas posteriores a la dación, dándose las circunstancias en relación a su préstamo hipotecario que existen cargas posteriores».

El Servicio de Reclamaciones señaló que, puesto que la única razón invocada por la entidad para no aplicar las medidas previstas en el real decreto ley, tras estudiar toda la documentación que le había sido aportada, era que la vivienda estaba *gravada con cargas posteriores*, no podía apreciar la alegación efectuada por la entidad en esos términos.

Efectivamente, el Servicio de Reclamaciones indicó que, si bien es cierto que la letra e) del número 3 del Código de Buenas Prácticas, refiriéndose a la medida de dación en pago de la vivienda habitual, señala que esta medida no será aplicable, por lo que ahora interesa, en los supuestos en los que la vivienda esté gravada con cargas posteriores, no es menos cierto que ello no es óbice para que la entidad, de conformidad con lo establecido en el Código, hubiera atendido la solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria que, igualmente, le había sido formulada por su cliente, puesto que, como ella misma reconocía en sus alegaciones, a esa fecha no se había producido el señalamiento de la subasta, debiendo, igualmente, haber informado a la reclamante, en su caso, acerca de la posibilidad de solicitar las medidas complementarias —quita en el capital pendiente de amortización—, cosa que no hizo y mereció nuestro pronunciamiento más desfavorable, resultando su proceder contrario a lo establecido por las buenas prácticas y usos financieros.

- La parte reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones que el 2 de enero de 2012, esto es, con anterioridad a la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, dada la imposibilidad de atender los pagos de su préstamo hipotecario, solicitó la dación en pago de la vivienda, sin que la entidad haya ofrecido una respuesta a su petición.

La reclamada alegó ante el Servicio que, efectivamente, el 2 de enero de 2012 los reclamantes solicitaron vía *e-mail* la dación en pago de la vivienda, remitiendo la documentación física de la citada solicitud el 6 de marzo, comunicando a su cliente el 13 de abril que la documentación se había recibido correctamente y que habría que esperar a las conclusiones de los departamentos competentes, indicando, finalmente, que el 23 de octubre de 2012, vía telefónica, se informó a la parte reclamante de la no aceptación de la solicitud. Asimismo, la entidad señaló que, tras la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, comprobó que la parte reclamante no cumplía —tampoco en el momento de formular la primera solicitud— con los requisitos de aquel, dado que el cliente vivía en Colombia desde hacía más de un año, por lo que la vivienda hipotecada había dejado de ser su vivienda habitual antes de la presentación de cualquiera de sus solicitudes.

En este caso, el Servicio de Reclamaciones indicó que, efectivamente, el artículo 3.1 del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, establece que se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual, cuando concurren las circunstancias que señala la norma, exigiendo, por otra parte, el número 2 de dicho artículo 3 que el deudor acredite ante la entidad acreedora la concurrencia de las circunstancias que se señalan para entender situado al deudor en el «umbral de exclusión», para lo cual debe aportar los documentos que se enumeran; entre ellos, y por lo que interesa, el 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 seis meses anteriores, siendo lo cierto que la propia representante de los reclamantes manifiesta que sus representados habían abandonado España desde hacía más de un año, por lo que el Servicio de Reclamaciones, dejando a salvo la mejor opinión de los tribunales de justicia, apreció la alegación de la entidad en la medida en que no quedó acreditado que la deuda con garantía hipotecaria recayera sobre la vivienda habitual de los deudores hipotecarios.

No obstante lo anterior, el Servicio no estimó ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el hecho de que la entidad reclamada no hubiera facilitado a su cliente una respuesta a su solicitud, en la que le indicara los motivos por los que, tras su adhesión al Código de Buenas Prácticas, en marzo de 2012, no les resultaba aplicable este, no siendo hasta las alegaciones efectuadas por la entidad ante el Servicio de Reclamaciones el 23 de noviembre de 2012, cuando existía constancia de la respuesta facilitada por la entidad a su cliente, a pesar de los diversos correos electrónicos enviados por los representantes de los deudores hipotecarios, en los que se requería a la entidad una respuesta, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable.

- En otro supuesto, el reclamante denunció ante el Servicio de Reclamaciones la negativa de la entidad a atender su solicitud de dación en pago de la vivienda, a pesar de cumplir todos los requisitos exigidos por el Real Decreto Ley 6/2012, estar adherida la entidad al Código de Buenas Prácticas y haber presentado toda la documentación necesaria, argumentado la entidad su negativa a concederle la dación en pago sobre la base de que era posible reestructurar la deuda hipotecaria, indicando el reclamante que la *propuesta de reestructuración de la deuda* efectuada por la entidad es inasumible, ya que la unidad familiar cuenta con unos ingresos de 426€ mensuales, proponiéndole la entidad que abone una cuota mensual de 216€.

El Servicio de Reclamaciones, partiendo del hecho de que no se cuestionaba en la reclamación por la entidad el cumplimiento por parte del reclamante de los requisitos necesarios para entender a este situado en el «umbral de exclusión» que fija el real decreto ley, determinó que la controversia se centraba en determinar si la propuesta de reestructuración de la deuda hipotecaria formulada por la entidad a su cliente se adecuaba o no a lo establecido por la norma, incidiendo el Servicio en que la medida de dación en pago de la vivienda como medio liberatorio definitivo de la deuda es la tercera y última de las previstas en el Código de Buenas Prácticas, resultando aplicable esta solo en el supuesto de que ninguna de las otras dos medidas contempladas resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera.

Así, respecto a la propuesta de reestructuración de la deuda hipotecaria, el Servicio de Reclamaciones señaló que, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas, es la primera de las medidas que en él se contemplan, debiendo la entidad notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- «i. Carencia en la amortización de capital de cuatro años.
- ii. Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años a contar desde la concesión del préstamo.
- iii. Reducción del tipo de interés aplicable a euríbor + 0,25 por cien durante el plazo de carencia»,

señalando, en su caso, el carácter inviable de aquel cuando establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 60 % de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.

El Servicio de Reclamaciones analizó el plan de reestructuración de la deuda hipotecaria, observando que dicho plan se refería únicamente al período de carencia de amortización del capital pendiente de pago del préstamo — 48 meses —, con un tipo de interés durante la carencia del euríbor + 0,25 %, obteniendo con ello una cuota mensual de 175€, período de carencia en el que, como es sabido, tan solo se pagan intereses.

Además, la entidad no contemplaba en su plan, como así señala el Código de Buenas Prácticas, la adopción conjunta de otra medida: la ampliación del plazo

de amortización hasta un total de 40 años a contar desde la concesión del préstamo, medida que, de no haber sido ignorada, y aun en el escenario más favorable —ampliación del plazo de amortización a 40 años—, manteniendo el tipo de interés pactado en este momento para el préstamo hipotecario, nos daría, una vez transcurrido el período de carencia, una cuota mensual que superaría con creces el 60 % de los ingresos que percibe la unidad familiar, resultando, por tanto, inviable dicho plan conforme define el Código de Buenas Prácticas, extremo que no fue advertido por la entidad, con objeto de que su cliente solicitara la adopción de la medida complementaria consistente en una quita sobre el capital pendiente de amortizar, teniendo derecho el deudor, en el supuesto de que esta medida fuera rechazada por la entidad, a solicitar la dación en pago de la vivienda habitual, dentro de los plazos establecidos, estando la entidad obligada a aceptarla, por lo que la actuación de la entidad mereció nuestro pronunciamiento más desfavorable, resultando su actuación no ajustada a lo establecido en el Código de Buenas Prácticas.

- En esta ocasión, el reclamante exponía que había solicitado a la entidad acogerse a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, considerando que con un plan de reestructuración de su deuda hipotecaria sí que podría hacer frente a los pagos de las cuotas del préstamo, denunciando que la entidad, sin embargo, tan solo le ha ofrecido una dación en pago de la vivienda, propuesta que no resultaba de su interés.

La entidad reclamada, por su parte, alegaba que, como quiera que el cliente afirmaba encontrarse en situación de desempleo sin prestación, estimó que el plan de reestructuración era inviable, ya que establecería una cuota hipotecaria superior al 60 % de los ingresos que percibiría el conjunto de la unidad familiar, por lo que ofreció la dación en pago de la vivienda.

A este respecto, el Servicio de Reclamaciones señaló que la entidad reclamada había dado por supuesto que la reestructuración de la deuda hipotecaria era inviable porque su cliente estaba en situación de desempleo, no ofreciendo a su cliente, como así se comprometió al adherirse al Código de Buenas Prácticas, un plan de reestructuración en el que hubiera efectuado un estudio personalizado de su situación, aplicando las medidas conjuntas que se contienen en el Código de Buenas Prácticas, señalando, en su caso, el carácter inviable de aquel, concretando la ejecución y consecuencias financieras para el deudor de dicho plan.

Además, se indicó que la entidad se había comprometido, igualmente, a advertir en el plan de reestructuración, en su caso, del carácter inviable del plan conforme al criterio establecido en su número 2, así como del derecho del deudor a solicitar una quita, aun cuando esta fuera rechazada por la entidad, lo cual daría lugar a la adopción, en su caso, de la tercera y última medida contemplada en el Código, esto es, la dación en pago de la vivienda.

En definitiva, el Servicio de Reclamaciones concluyó que no había quedado acreditado en el expediente que el banco reclamado presentara a su cliente, como es su obligación, el plan de reestructuración solicitado, con independencia de la calificación que este hubiera obtenido —viable o inviable—, limitándose a señalar que, puesto que el cliente «no cobraba nada», su plan de reestruc-

turación era inviable. A este respecto, el Servicio señaló que el hecho de que el deudor se encontrara en «situación de desempleo sin prestación», sin llevar a cabo un mayor análisis de las circunstancias que concurren en la unidad familiar, no era razón suficiente para calificar, sin más, de inviable la reestructuración de la deuda hipotecaria, ya que no puede obviarse que la propia norma exige, para acogerse a las medidas de protección de deudores sin recursos, entre otros requisitos:

«Que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas» y

«Que la cuota hipotecaria resulte superior al 60 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar»,

afirmando el reclamante, por otra parte, que podría hacer frente al pago de las cuotas del préstamo en el caso de que se llevara a cabo la reestructuración de la deuda, conforme al Código, desconociendo este Servicio de Reclamaciones los ingresos, distintos a las rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas, que pudieran tener, en su caso, el reclamante o los miembros de la unidad familiar; cuestiones estas imprescindibles para analizar un plan de reestructuración y la viabilidad o no de este y que la entidad no acreditó haber analizado, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable, incumpliendo con ello los dictados del Código de Buenas Prácticas.

- El reclamante expuso ante el Servicio de Reclamaciones que el 8 de junio de 2012 solicitó la reestructuración de la deuda con garantía hipotecaria, quedando a la espera de esta. Así, indicó en su escrito que le acusara recibo y le comunicara su decisión, al amparo de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, constándole la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, denunciando que, a pesar de haber transcurrido más de un mes y medio desde que presentó la solicitud, y ser inminente la presentación de una demanda de ejecución hipotecaria, como así le ha indicado la entidad, todavía no ha recibido respuesta, a pesar de los múltiples intentos realizados por contactar con el responsable de la sucursal.

La entidad reclamada en sus alegaciones se limitó a describir, con carácter general, el procedimiento interno que ha arbitrado para implementar lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, si bien, a juicio del Servicio de Reclamaciones, no acreditó haber hecho entrega a su cliente de los documentos que menciona en la descripción de dicho procedimiento —modelo de carta, información del real decreto ley, solicitud de acreditación y declaración responsable—, ni tampoco que diera respuesta alguna a la petición de su cliente, indicándole, en su caso, la documentación que, según señaló la entidad ante el Servicio de Reclamaciones —eso sí, sin concretar—, no llegó a aportar para el estudio de una refinanciación, si es que este fuera el caso, significando el Servicio de Reclamaciones que en el escrito de fecha 8 de junio de 2012 que dirige el letrado representante de los reclamantes a la entidad, solicitando la reestructuración de la deuda hipotecaria, se indica: «se adjunta la documentación necesaria para acreditar que los deudores están dentro del umbral de exclusión recogido en el artículo 3 del Real Decreto Ley 6/2012», escrito que cuenta con el sello de registro de entrada de la entidad.

A mayor abundamiento, el Servicio de Reclamaciones recordó a la entidad que una actuación acorde con las buenas prácticas y usos financieros exige que esta, además de velar por sus intereses, lo haga por los de sus clientes, los cuales depositaron en ella su confianza, máxime en este supuesto en el que la entidad, según se indica por la parte reclamante, había anunciado el inicio del procedimiento de «ejecución dineraria hipotecaria», pese a lo cual, a pesar del tiempo transcurrido desde que los reclamantes formularon la solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria —cinco meses—, no constaba que la entidad hubiera informado a la parte reclamante de la necesidad de que aportara determinados documentos para estudiar su solicitud, limitándose a señalar, como así se ha indicado con anterioridad, que no llegó a aportarse la documentación suficiente, sin que a fecha de emitir el informe el Servicio de Reclamaciones conociera a qué documentos se refería la entidad, alegando, por otra parte, que sus clientes renunciaron, desde un principio, a la dación en pago, cuando, como bien sabe esta, la medida de dación en pago de la vivienda habitual se contempla como la tercera de las previstas en el Código de Buenas Prácticas, una vez que las otras dos medidas —reestructuración de la deuda hipotecaria y quita— hayan resultado insuficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, por lo que su proceder, globalmente considerado, no resultaba ajustado a las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que no había quedado acreditado en el expediente que informara y/o, en su caso, requiriera a su cliente la entrega de determinada documentación para estudiar su solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria, sin que tampoco existiera constancia en aquel de que facilitara respuesta alguna a la solicitud que le fue planteada el 8 de junio de 2012.

**7.6 Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social**

El 15 de mayo de 2013 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, la cual entró en vigor el mismo día de su publicación. En esencia, la ley perfecciona y refuerza el marco de protección a los deudores que han visto alterada su situación económica o patrimonial a causa de las circunstancias excepcionales en las que estamos inmersos.

Así, en primer lugar, la ley suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables durante un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la ley, como seguidamente se desarrollará.

En segundo lugar, efectúa una importante reforma del mercado hipotecario a través de la modificación de las siguientes normas: texto refundido de la Ley Hipotecaria<sup>23</sup>, según Decreto de 8 de febrero de 1946; Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario; Ley 47/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

---

<sup>23</sup> Es de destacar la limitación que se efectúa de los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, disponiéndose, en la nueva redacción dada al artículo 114 de la Ley Hipotecaria, que dichos intereses no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y solo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Además, los intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.



En tercer lugar, se llevan a cabo diferentes modificaciones en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de enjuiciamiento civil, con objeto de garantizar que la ejecución hipotecaria se realice de forma que los derechos e intereses del deudor hipotecario sean protegidos de manera adecuada y se agilice y flexibilice el procedimiento de ejecución; entre dichas modificaciones, cabe destacar: el establecimiento de la posibilidad de que, si tras la ejecución hipotecaria de una vivienda habitual aún quedara deuda por pagar, durante el procedimiento de ejecución dineraria posterior se podrá condonar parte del pago de la deuda remanente, siempre que se cumpla con determinadas condiciones de pago; la inclusión de mejoras en el procedimiento de subasta y, finalmente, y como consecuencia de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013, dictada en el asunto por la que se resuelve la cuestión prejudicial planteada por el juzgado de lo mercantil n.º 3 de Barcelona respecto a la interpretación de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, la introducción de una serie de modificaciones del procedimiento ejecutivo a efectos de que, de oficio o a instancia de parte, el órgano judicial competente pueda apreciar la existencia de cláusulas abusivas en el título ejecutivo y, como consecuencia, decretar la improcedencia de la ejecución o, en su caso, su continuación sin aplicación de aquellas que fueran consideradas abusivas.

En cuarto lugar, se modifica el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, así como del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual, que se contiene en él y en cuyo contenido centraremos nuestro análisis, en la medida en que el Servicio de Reclamaciones es competente para conocer las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito de dicho Código.

#### 7.6.1 SUSPENSIÓN DE LOS LANZAMIENTOS

Con carácter excepcional y temporal, la ley suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables por un plazo de dos años, a contar desde la entrada en vigor de aquella. Esta medida afecta a cualquier proceso de ejecución hipotecaria o venta extrajudicial por el cual se adjudique al acreedor la vivienda habitual de personas que se encuentren en los supuestos de especial vulnerabilidad y en las circunstancias económicas que se señalan en la norma.

La ley mantiene los supuestos de especial vulnerabilidad que se habían fijado con anterioridad en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, a saber:

- Familia numerosa.
- Unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo.
- Unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.
- Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
- Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidos con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de



parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

- Unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género, cuando la vivienda objeto de lanzamiento constituya su domicilio habitual.

No obstante, se flexibilizan las circunstancias económicas que han de concurrir, además de estar incurso en uno de los supuestos de especial vulnerabilidad, antes descritos, para que sea de aplicación la suspensión de los lanzamientos por plazo de dos años.

Así, si bien se mantiene la exigencia de que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), sin embargo, ahora, este límite puede ampliarse hasta *cuatro*<sup>24</sup> o *cinco*<sup>25</sup> veces el IPREM cuando se den determinadas circunstancias.

Por otra parte, la acreditación por el deudor de la concurrencia de las circunstancias expuestas se efectúa en la misma forma que se estableció en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, esto es, ante el juez o el notario encargado del procedimiento, en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes de la ejecución del lanzamiento, presentando los documentos que relaciona la norma.

7.6.2 MODIFICACIONES  
INTRODUCIDAS  
POR LA LEY 1/2013,  
DE 14 DE MAYO,  
EN EL REAL  
DECRETO LEY 6/2012,  
DE 9 DE MARZO

La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, así como las características de las medidas que pueden ser adoptadas. Dichas modificaciones pueden resumirse del siguiente modo:

- Se amplía el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, extendiendo la aplicación de las medidas que en él se contienen a los avalistas hipotecarios respecto de su vivienda habitual, con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario [véase Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas (BOE de 27 de junio)].
- Se modifican las circunstancias que han de concurrir para considerar al deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión», siendo estas las siguientes:
  - Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múlti-

24 Cuando alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 %, o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral, o cuando en la unidad familiar convivan una o más personas unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia o enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

25 Cuando el ejecutado sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 %, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 %, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

ples (IPREM), pudiendo ampliarse este límite hasta cuatro<sup>26</sup> o cinco<sup>27</sup> veces el IPREM, cuando se den los supuestos que señala la ley.

- Que, en los cuatro años anteriores a la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una *alteración significativa de sus circunstancias económicas*<sup>28</sup>, o durante dicho período hubieran sobrevenido circunstancias familiares de *especial vulnerabilidad*<sup>29</sup>.
  - Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 % de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar, reduciéndose dicho porcentaje al 40 % cuando alguno de dichos miembros sea una persona en la que concurran las circunstancias que la norma indica<sup>30</sup>.
- Por otra parte, y además de las circunstancias antes expuestas para considerar al deudor hipotecario incurso en el «umbral de exclusión», la ley introduce *cuatro requisitos adicionales* que han de cumplirse para la aplicación de las medidas complementarias y sustitutivas que se contienen en el Código de Buenas Prácticas —*quita en el capital pendiente de amortización y dación en pago de la vivienda habitual*—, siendo estos los siguientes:
- Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezcan de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
  - Que se trate de un préstamo o crédito garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y este hubiese sido concedido para la adquisición de esta.
  - Que se trate de un préstamo o crédito que carezca de otras garantías, reales o personales, o, de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
  - Que, en caso de existir codeudores que no formen parte de la unidad familiar, estos se encuentren incluidos en las circunstancias enumeradas en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 3.
- Los fiadores e hipotecantes no deudores que se encuentre en el umbral de exclusión pueden exigir a la entidad que agote el patrimonio del deudor principal antes de reclamarles la deuda garantizada.

26 Cuando alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 % o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral.

27 Cuando el deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 %, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

28 Se entiende que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5.

29 Las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad que se establecen son: la familia numerosa, la unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo, la unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 % o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente, acreditada, para realizar una actividad laboral y, por último, la unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.

30 Véanse las circunstancias recogidas en las notas 26 y 27.

- Se reduce el interés moratorio que se ha de aplicar a los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión», desde el momento en el que este solicite a la entidad la aplicación de alguna de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas y acredite su situación. Así, se dispone que el interés moratorio será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios pactados en el préstamo un 2 % sobre el capital pendiente del préstamo.
- En cuanto a la sujeción al Código de Buenas Prácticas, se incrementan los valores<sup>31</sup> establecidos para el precio de *adquisición de la vivienda* en función del número de habitantes de los municipios donde estén ubicados los inmuebles y del número de personas que habiten en la vivienda. La aplicación del Código de Buenas Prácticas, como ya se indicó al analizar el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, en su versión original, se extiende a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no exceda de los valores que se fijan.

No obstante, la ley establece que solo podrán acogerse a la aplicación de las *medidas sustitutivas a la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual* aquellas hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiese excedido de los valores<sup>32</sup> que, para este supuesto, indica la norma.

- Las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas han de informar adecuadamente<sup>33</sup> a sus clientes por escrito de su existencia, así como de la posibilidad para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten dificultades en el pago de su deuda hipotecaria de acogerse al Código, con una descripción concreta de su contenido.
- Se introduce un «Régimen sancionador», en el que se establece que lo previsto en el artículo 5, apartados 4 —aplicación obligatoria del Código— y 9 —obligación de in-

31 Los nuevos valores son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 250.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 50.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- 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: 225.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 45.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 187.500 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 37.5000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 150.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 30.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres.»

32 Los valores establecidos para poder acogerse a las medidas sustitutivas de ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual, son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros;
- 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 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros.»

33 Esta previsión tiene la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, considerándose el incumplimiento de dicha obligación infracción grave, que será sancionada de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio.

formar adecuadamente al cliente sobre la existencia del Código y las posibilidades de acogerse a este—, así como lo previsto en el artículo 6, apartado 5 —obligación de las entidades adheridas de remitir al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control, con el contenido mínimo que se señala—, tiene la condición de normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, señalándose que el incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de acuerdo con lo establecido en dicha ley.

- Se amplía la composición de la comisión de control constituida para la supervisión de la aplicación del Código de Buenas Prácticas, pasando a estar integrada por once miembros<sup>34</sup>, al tiempo que se modifican algunas reglas de funcionamiento de aquella. La comisión de control ha de constituirse y celebrar su primera reunión, con la nueva composición, en el plazo máximo de un mes a contar desde la entrada en vigor de la Ley 1/2003.

7.6.3 MODIFICACIONES  
INTRODUCIDAS POR LA LEY  
1/2013, DE 14 DE MAYO, EN  
EL CÓDIGO DE BUENAS  
PRÁCTICAS

Por otra parte, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, lleva a cabo la modificación de algunos aspectos contemplados en el Código de Buenas Prácticas que se contiene en el anexo del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, siendo estos los siguientes:

a. Medidas previas a la  
ejecución hipotecaria:  
reestructuración de deudas  
hipotecarias

- Se amplía el período de carencia en la amortización de capital que se ha de incluir en los planes de reestructuración, pasando de cuatro a cinco años.
- El deudor puede presentar a la entidad una propuesta de plan de reestructuración que debe ser analizada por esta y, en caso de ser rechazada, la entidad debe comunicar al deudor los motivos en que se fundamente.

b. Medidas complementarias:  
quita

- A efectos de determinar si el plan de reestructuración resulta o no viable, se reduce el porcentaje que ha de representar la cuota hipotecaria respecto a los ingresos que perciben conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar. Así, se entiende que el plan de reestructuración es inviable cuando establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50 % de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.
- Para la aplicación de esta medida, el deudor hipotecario, además de acreditar que se encuentra situado en el «umbral de exclusión», deberá cumplir los requisitos<sup>35</sup> que se establecen en el número 2 del artículo 3, como ya se indicó anteriormente.

34 Además de los miembros designados por el Ministerio de Economía y Competitividad (1), el Banco de España (1), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (1) y la Asociación Hipotecaria Española (1), se incorporan los miembros designados por el Consejo General del Poder Judicial (1), el Ministerio de Justicia (1), el Consejo General del Notariado (1) el Instituto Nacional de Estadística (1) el Consejo de Consumidores y Usuarios (1) y, finalmente, los designados por las asociaciones no gubernamentales que determine el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que realicen labores de acogida (2).

35 Dichos requisitos, son los siguientes:

- Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezcan de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- Que se trate de un préstamo o crédito garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y este hubiese sido concedido para su adquisición.
- Que se trate de un préstamo o crédito que carezca de otras garantías, reales o personales, o, de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- Que, en caso de existir codeudores que no formen parte de la unidad familiar, estos se encuentren incluidos en las circunstancias enumeradas en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 3.

- c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual
- La Ley 1/2013, de 14 de mayo, al regular la sujeción al Código de Buenas Prácticas, establece, por lo que respecta a la aplicación de las medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual, que solo podrán acogerse a ellas las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiera excedido de los valores que para este supuesto señala<sup>36</sup>.
  - Además de lo anterior, para la aplicación de esta medida, el deudor hipotecario ha de acreditar que se encuentra situado en el nuevo «umbral de exclusión» que establece la norma y, por último, que cumple los requisitos<sup>37</sup> que se establecen en el número 2 del artículo 3, como ya se indicó anteriormente.
  - Finalmente, se reduce al 10 % el interés de demora por impago de la renta que se devengue durante el plazo (dos años) en el que el deudor, si así lo solicita en el momento de pedir la dación en pago, permanezca 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.

7.6.4 APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

La Ley 1/2013, en relación con los procedimientos en curso, establece que los procedimientos de aplicación del Código de Buenas Prácticas iniciados y no finalizados antes de la entrada en vigor de aquella, se registrarán por lo dispuesto en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, incorporando las adaptaciones necesarias para ajustarse a los cambios que introduce la ley en el Código, a partir de que la entidad comunique su adhesión.

Asimismo, dispone que las modificaciones introducidas en el Código en ningún caso pueden implicar un empeoramiento de la situación para el deudor, respecto a la protección que hubiera recibido este de acuerdo con la antigua redacción del Código.

7.6.5 ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

*Las entidades que se adhieran a las modificaciones* introducidas por la Ley 1/2013 en el Código de Buenas Prácticas tienen que comunicar su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, la cual llevará a cabo la publicación del listado de entidades adheridas a dichas modificaciones, en las fechas que se indican, en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y en el *Boletín Oficial del Estado*.

Por otra parte, *las entidades que no se adhieran a las modificaciones* introducidas en el Código de Buenas Prácticas por la Ley 1/2013 y se hubieran adherido al Código aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, seguirán obligadas en los términos de dicho Real Decreto Ley, en su versión original.

---

<sup>36</sup> Véase nota 32.

<sup>37</sup> Véase nota 35.