



ANÁLISIS CRÍTICO DE LA GUÍA DE ACCESO AL PRÉSTAMO HIPOTECARIO DEL BANCO DE ESPAÑA

12-09-2013

1. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS DEL INFORME.

2. CÓMO NEGOCIAR CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL MOMENTO DE CONTRATAR UNA HIPOTECA. LAS CONDICIONES HIPOTECARIAS OFRECIDAS POR LOS BANCOS, CONTINÚAN LOS ABUSOS.

- **Tipo de interés: diferencial y TAE**
- **Plazo de devolución**

2. MOTIVOS POR LOS QUE ADICAE CONSIDERA QUE LA GUÍA DE ACCESO AL PRÉSTAMO HIPOTECARIO DEL BANCO DE ESPAÑA AMPARA LOS ABUSOS Y RESPONSABILIZA AL DEUDOR.

- **Antes de contratar su hipoteca.**
- **En el momento de la firma.**
- **Relaciones posteriores a la formalización del préstamo.**

2. ¿POR QUÉ LA GUÍA ES INCOMPLETA? Principales omisiones

- **Cláusulas suelo**
- **Productos de cobertura del tipo de interés en préstamos a interés variable.**
- **Tipos de interés**
- **Costes asociados a la hipoteca**
- **Comisiones abusivas**

5. LA NO EFICACIA DE LOS SISTEMAS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS ENTRE LAS ENTIDADES Y SUS CLIENTES HACE QUE LOS BANCOS IGNOREN 8 DE CADA 10 RECLAMACIONES EN LAS QUE EL CLIENTE TIENE RAZÓN.

1- PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS DEL INFORME.

El artículo 20 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios establecía que “el Banco de España elaborará una “Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario”, con la finalidad de que quienes demanden servicios bancarios de préstamo hipotecario dispongan, con carácter previo a la formalización de los mismos, de información adecuada para adoptar sus decisiones de financiación”

En cumplimiento de este mandato, el Banco de España publicó el pasado mes de julio la Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario (http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2_013.pdf). Desde Adicae consideramos que la guía es incompleta y que contiene importantes omisiones que son muy relevantes a la hora de que el consumidor adopte una buena decisión de financiación. El objetivo de este informe es analizar los elementos, limitaciones informativas y censuras de las que se compone la guía.

La conclusión es que esta información general sobre hipotecas resulta incompleta, el Banco de España omite advertencias que serían de gran utilidad para las personas que contratan un préstamo hipotecario. El documento consta de 75 páginas lo cual lo hace demasiado extenso y poco atractivo para un consumidor medio. El lenguaje utilizado en el mismo no resulta adecuado para un ciudadano que, sin tener conocimientos financieros altos, decide informarse sobre si contratar o no un préstamo hipotecaria y, en caso de hacerlo, elegir el más beneficioso según su perfil.

Por otro lado, la guía ampara los temas más controvertidos en la normativa de transparencia bancaria. El ejemplo más llamativo es el de las cláusulas suelo, de plena actualidad. En ningún momento informa de que estas cláusulas han sido declaradas abusivas por los tribunales ni del riesgo que suponen, o las pérdidas que provocan a los consumidores afectados, así como los swaps, caps u otros instrumentos de cobertura de tipo de interés que también son productos de alto riesgo. Tampoco habla de las comisiones abusivas. A pesar de conocer perfectamente todos estos problemas y recibir miles de reclamaciones de afectados, el Banco de España prefiere hacer una exposición acrítica de los mismos sin entrar en detalles ni en pronunciamientos sobre los perjuicios que esos productos pueden producir al consumidor.

Aunque la finalidad del Banco de España es proporcionar al consumidor la información necesaria antes de contratar una hipoteca, en el momento de firmarla y cómo deben ser los contratos, a lo largo de este informe se exponen los motivos por los cuales esta guía resulta inexacta e insuficiente como documento informativo para los consumidores.

ADICAE ha elaborado a lo largo de los últimos años distintas publicaciones dirigidas a los consumidores hipotecados y que en un formato y con un lenguaje mucho más accesible han pretendido informar sobre los derechos que les amparan y denunciar abusos detectados en torno a los préstamos hipotecarios. Algunas de estas publicaciones pueden consultarse en <http://www.hipotecaconderechos.org/documentacion#folletos>

2- CÓMO NEGOCIAR CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL MOMENTO DE CONTRATAR UNA HIPOTECA. LAS CONDICIONES HIPOTECARIAS OFRECIDAS POR LOS BANCOS, CONTINÚAN LOS ABUSOS.

“Para la mayoría de las personas, la negociación de las condiciones de la hipoteca con el banco es la operación económica más importante que realizan en su vida”, así presenta la guía de acceso al préstamo hipotecario el Banco de España. En teoría, el objetivo pretendido por esta guía es que el consumidor medio reciba la información necesaria al contratar una hipoteca, explicar los elementos esenciales y las consecuencias de realizar esta operación. El resultado, sin embargo, es una guía poco cercana para el ciudadano y cuyo contenido resulta tendente a la defensa de los intereses de la banca. Más que mejorar la información que llega al consumidor, parece que su objetivo es justificar los abusos cometidos por las entidades financieras, amparándolos en las normas de transparencia.

Actualmente, a pesar de que los precios de las viviendas están en caída libre, la banca continúa abusando de su posición dominante en el monopolio del crédito y ha endurecido las condiciones para conceder préstamos hipotecarios. Es importante tener en cuenta en qué conceptos se puede economizar al firmar una hipoteca y qué condiciones ofrecen hoy los bancos, evitando cláusulas abusivas que devengarán en errores de planificación de pagos. Tal y como aconseja el Banco de España en esta guía “siendo una operación de tanta importancia, es fundamental que quienes vayan a solicitar un préstamo o crédito hipotecario dispongan de información suficiente para conocer las características básicas de estas operaciones, tanto para poder comparar ofertas y elegir la más interesante para sus necesidades como para ser consciente de las obligaciones que está asumiendo al contratarla”. No obstante, desde Adicae consideramos que no es suficiente el simple hecho de ordenar a las entidades que ofrezcan información a los consumidores si no que es necesario que se controle que esa información se está proporcionando verazmente, que se ejerza de verdad una función de control.

Tipo de interés: diferencial y TAE

La guía señala que hay dos elementos a tener en cuenta cuando se contrata un préstamo hipotecario: el tipo de interés y el plazo de devolución.

En cuanto a los tipos de interés especifica: “el tipo de interés y el resto de las condiciones financieras de las operaciones bancarias serán acordados libremente entre las entidades y los clientes” y que “no están fijados por ninguna norma, son libres, aunque el cliente deberá recibir información antes de contratar”. Es evidente que nos encontramos ante una situación de negociación que no es entre iguales. Las entidades financieras abusan de su poder dominante y ofrecen créditos caros, con diferenciales abusivos en las nuevas hipotecas. El diferencial es el margen que los bancos añaden al índice de referencia utilizado. La guía no establece cifras sobre lo que puede considerarse con las condiciones actuales económicas y de mercado un diferencial razonable. Un consumidor que desconoce conceptos financieros y que negocia una hipoteca con Euribor (sigue siendo el tipo de referencia menos perjudicial para el consumidor y actualmente está alcanzando mínimos históricos) tiene que tener cuidado con el diferencial que le aplican. Actualmente es habitual encontrar ofertas con diferenciales por encima del 2,75%, llegando incluso al 4%. Se trata de un abuso en toda regla. La guía evita hablar de cifras, tampoco entra a valorar estas prácticas bancarias y las consecuencias a las que tendrá que hacer frente el consumidor, de nuevo se ampara en las normas de información y transparencia.

En cuanto al tipo de interés, además de un bajo diferencial, lo primordial es conseguir una buena TAE para lograr una rebaja en la hipoteca. En muchos casos, solo figuran todas las condiciones de cálculo de la TAE en la letra pequeña de las ofertas. Los costes varían dependiendo de la entidad, las circunstancias del cliente o los elementos de cada contrato. La TAE en las hipotecas incluye en su cálculo el tipo de interés y los gastos y comisiones bancarias. La guía tampoco nos aclara estas condiciones, no incluye el coste de los productos asociados, el coste del CER...

El análisis que se hace de la TAE está lleno de deficiencias “para calcular la TAE la entidad debe incluir los intereses que el cliente deberá pagar, todas las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de préstamo y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. También deberá incluirse el coste de todos los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la prestación de tales servicios”. Consideramos que con esta descripción, al consumidor puede no quedarle claro que los productos asociados que sean requisito para concederle el préstamo también deberían incluirse para calcular la TAE. Tampoco indica el coste del CER “es la TAE pero calculada teniendo en cuenta solo el tiempo de vida que le quede al préstamo y los importes que tenga que pagar durante ese tiempo”. Este contenido resulta inapropiado para una persona que desconoce conceptos financieros. El TAE es un elemento esencial a tener en cuenta cuando se contrata un préstamo hipotecario, puesto que cuanto más bajo sea el TAE, más barata resultará la hipoteca. Las definiciones son abstractas y complejas, el Banco de España debería ejemplificar con datos lo que se puede considerar una buena TAE, cifrar los costes... De esta forma conseguiría advertir al consumidor.

Plazo

Tal y como indica la guía “en la elección del plazo de amortización del préstamo se debe tener en cuenta que alargar mucho aquel supone un pago total de intereses mayor, mientras que acortarlo en exceso puede implicar una carga financiera mensual

muy elevada”. También informa de que en la última reforma legislativa se otorgan incentivos para que las entidades no concedan financiaciones a más de 30 años. Se podría haber aprovechado la ocasión para hablar sobre lo recomendable que es disponer de una cantidad inicial ahorrada antes de solicitar el préstamo hipotecario para no tener que acudir a plazos de amortización excesivamente largos.

3- MOTIVOS POR LOS QUE ADICAE CONSIDERA QUE LA GUÍA DE ACCESO AL PRÉSTAMO HIPOTECARIO DEL BANCO DE ESPAÑA AMPARA LOS ABUSOS Y RESPONSABILIZA AL DEUDOR.

Como hemos comentado anteriormente, la guía expone sin más cuestiones de gran relevancia, limitándose a la normativa vigente sobre transparencia y sin entrar en detalles importantes para el consumidor.

Vamos a analizar algunas cuestiones que esta guía pasa por alto que se deben tener en cuenta antes, durante y después de la contratación de una hipoteca.

1. Antes de contratar su hipoteca.

Oferta vinculante

Según la guía “la oferta vinculante no es un documento que deba entregar la entidad a los solicitantes de un préstamo hipotecario: el cliente debe pedirla, lo que siempre es muy recomendable, no solo para conocer los términos exactos de la oferta, sino también con el fin de comprobar si los términos de este documento se ajustan a los que luego van a constar en la escritura pública”. Con esta aclaración el Banco de España, una vez más, justifica las malas prácticas cometidas por las entidades amparándolas en la recurrente normativa de transparencia. Teniendo en cuenta la relevancia de este documento a efectos informativos, la entidad debería proporcionar a los clientes la oferta vinculante aun cuando estos no la piden, pues en la mayoría de los casos se desconoce este paso previo, y si hubiese alguna cláusula perjudicial sobre temas que no se han tratado con anterioridad es mejor negociarla en el momento para que se realicen los cambios, cualquier modificación posterior supondrá un desembolso. El Banco de España no habla sobre la importancia de informar o dar a conocer a los clientes el derecho a obtener la oferta vinculante si no que justifica el hecho de que el banco no la entregue en la actual normativa de transparencia vigente tras la aprobación de la Orden EHA/2899/2011 que derogó la Orden Ministerial de Mayo de 1994 la cual era más beneficiosa en este punto para los consumidores ya que preveía la obligatoriedad de la oferta para las hipotecas de importe inferior a 150.253, 03 euros

El plazo de vigencia de la oferta vinculante son 14 días, escasos por la trascendencia que supone la firma de una hipoteca para el consumidor.

Gastos asociados

Cuando se contrata un préstamo hipotecario, el consumidor incurre en infinidad de gastos inherentes a éste. La guía menciona estos gastos sin entrar en detalles ni informar de lo que pueden suponer al interesado. Hablamos de los gastos correspondientes a la situación registral de la vivienda, los gastos notariales, los gastos de gestoría, de tasación, los impuestos a los que se debe hacer frente, comisiones que puede cobrar la entidad... teniendo en cuenta que esto puede suponerle al consumidor varios miles de euros, la guía debería profundizar más en este aspecto. Hubiera sido muy adecuado que el Banco de España, al hablar de los gastos asociados, especificara detalles o cifras sobre estos costes.

2. En el momento de la firma.

Productos vinculados

Las hipotecas llevan consigo productos adicionales que el cliente puede contratar, y que a continuación pasamos a comentar.

Resulta llamativo que el Banco de España justifique que, si una entidad financiera quiere establecer las condiciones de la hipoteca según los productos comercializados por ésta que adquiera el consumidor, es debido al principio de libertad de contratación, ya que “el cliente es libre de aceptar o no aceptar las condiciones que se le ofrecen siempre y cuando esté bien informado”.

Según la guía del Banco de España, “Con el fin de minimizar el riesgo del tipo de interés, se puede contratar una cobertura que amortigüe el impacto que tiene una subida del tipo de interés sobre las cuotas a pagar”. Aquí no solo justifica que por ley las entidades están obligadas a ofrecerlo, e indica que su duración es determinada y que se puede renovar. Al Banco de España se le olvida mencionar que los contratos de cobertura de tipos son productos financieros extremadamente complejos y expuestos a pérdidas en algunos casos, que no están incluidos en las escrituras sino en documentos anexos y que se comercializan como simples seguros sin informar de lo que realmente acarrearán. Y que actualmente ya hay procedimientos judiciales iniciados para anularlos y que estos productos han supuesto pérdidas importantes a miles de familias afectadas por ellos.

Otro producto vinculado es el seguro de daños. “Salvo el seguro de daños, no hay ninguna obligación de contratar ningún otro tipo de seguro”. Nos indican la obligación de suscribir el susodicho seguro para cubrir los daños asegurando que la garantía permanezca. Pero aquí no acaba la cosa, ya que a continuación se limita a justificar y aprobar las condiciones abusivas que establecen las entidades para conceder los préstamos, alegando que “la entidad podría exigir, para conceder el préstamo en condiciones más favorables, la suscripción de otros seguros” ¿Condiciones más favorables para quién? Si a un cliente su entidad le recomienda la contratación de estos seguros u otros productos adicionales con el objetivo de que le sean aplicadas las bonificaciones establecidas en la escritura, y a la vez se le está aplicando una cláusula

suelo de un 4% por ejemplo, este cliente ni es libre, ni está siendo bien informado, ni se está respetando el principio de libertad de contratación.

El problema es que las entidades financieras intentan “colocar” distintos productos junto con el préstamo hipotecario confundiendo al consumidor y haciéndole creer que son obligatorios: seguros de vida, planes de pensiones, seguros de protección de pagos... La Ley 2/81 de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario establece que el único seguro obligatorio es el de daños, además de la libertad de contratarlo con la aseguradora que ofrezca las mejores condiciones, sin que exista la obligación de tener que contratarlo con la del banco.

“En el caso particular de los préstamos hipotecarios, no existe, en principio, limitación alguna a las condiciones y cláusulas que se pueden incluir en un contrato de préstamo”. La guía da total libertad a las entidades para actuar e imponer sus condiciones siempre que se “informe” correctamente al consumidor, cosa que habitualmente no ocurre.

Intervención del notario

“El Reglamento Notarial consagra el derecho de los particulares a la libre elección de notario, que en el caso concreto de un préstamo hipotecario podrá ejercer quien «deba satisfacer los derechos arancelarios notariales”. En realidad esto no es así, ya que normalmente los bancos imponen al notario a la hora de la firma, e incluso suelen poner trabas si el cliente aporta a un notario que no es el habitual de la entidad. Esto debería darse a conocer en mayor medida, pues el asesoramiento del notario es importante a la hora de firmar un documento de estas características.

Otra cosa que se menciona es el derecho del cliente a revisar el borrador de la escritura del préstamo hipotecario tres días hábiles antes de la firma, cosa que debería informarse en la misma entidad y que no se hace.

El notario debería informar también al cliente de un gran número de aspectos de la operación que se formaliza, así como de posibles cláusulas abusivas o riesgos, y en la mayoría de casos se limita a la lectura de la escritura con la firma posterior.

Inscripción registral

“Aunque la normativa aplicable reconoce expresamente el derecho del prestatario a designar quién va a realizar la gestión administrativa de la inscripción en el Registro de la Propiedad, es una práctica bancaria generalmente admitida encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una gestoría de la confianza de la entidad de crédito”

El cliente conoce que debe asumir los gastos de registro que conlleva la firma de una hipoteca, pero generalmente las entidades imponen la tramitación de esas cuestiones, cuando deberían informar al cliente que él mismo puede gestionarlo, así como en caso de que el cliente decida que sea la entidad quien lo gestione, que informe de forma detallada qué gasto corresponde a cada cosa.

Tasación

En cuanto a la tasación la guía indica que “La normativa de transparencia señala que el futuro deudor tiene derecho a proponer y elegir, de mutuo acuerdo con la entidad, la persona o empresa que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca”. Esto es algo que no suele darse tampoco, ya que los bancos operan con determinados tasadores, que suelen ofrecer casi sin posibilidad de negociación a los clientes, que deberían de ser informados de la potestad de elegir por ellos mismos quien tasa la vivienda. El Banco de España debería poner los medios necesarios para que la información llegue de forma adecuada a los consumidores.

3. Relaciones posteriores a la formalización del préstamo.

Una vez firmado el préstamo, pueden surgir nuevas cuestiones:

Intereses de demora

“A partir del 15 de mayo de 2013 los intereses de demora se limitan a tres veces el interés legal del dinero” Como bien indica la guía, los intereses de demora, antes abusivos y claramente desproporcionados, se han limitado, y tanto los de fechas posteriores como los que se hayan devengado antes y no se hayan pagado, deben cumplir esa restricción.

Modificaciones en los préstamos: novaciones, amortizaciones parciales, subrogación por cambio de acreedor...

“La normativa de transparencia exige a las entidades de crédito que [...] incluyan, entre los términos de su relación contractual con los promotores o constructores, la obligación de estos de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio de préstamo ofrecido por las entidades”. Cuando el cliente desee subrogarse en un préstamo, tiene derecho a ser informado de toda y cada una de las cláusulas de dicho préstamo, cosa que no ocurre al omitirse cierta información que después es de vital importancia, como la existencia de cláusulas abusivas, por ejemplo.

En caso de dificultades económicas

La guía en este caso se limita a explicar la ejecución hipotecaria y hace referencia al Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Apenas lo explica y debe ser el consumidor el que acceda al documento por su cuenta y lo estudie, así como a los diferentes vínculos para saber si su entidad está incluida en

dichas medidas, que por otra parte son del todo insuficientes. O para obtener información del Defensor del Cliente o Atención al Cliente de las diferentes entidades.

Hace referencia constante a legislación que apenas explica (Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, Ley 1/2013,...) y que el consumidor debería conocer o ser informado de la misma. No menciona las condiciones restrictivas que dejan a gran parte de los usuarios fuera de estas medidas.

1- ¿POR QUÉ LA GUÍA ES INCOMPLETA? EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OMISIONES.

Analizando los principales aspectos de los préstamos hipotecarios que repasa la guía, se pueden observar en su análisis una serie de omisiones que detallamos a continuación:

Cláusulas suelo

Una de las censuras más llamativas y por las que se puede considerar que esta guía es incompleta es por el análisis que realiza de las cláusulas suelo. Entre otras muchas deficiencias, evita informar al consumidor de que estas cláusulas se han declarado abusivas por varios Tribunales de Justicia.

El documento del Banco de España afirma que “en el caso de que se limiten las subidas, el posible beneficio es para el cliente, ya que, si el tipo de interés llegase a superar dicho límite (“techo”) se aplicaría este”. El Banco de España compara los límites a la variabilidad de los tipos de interés que provocan las cláusulas suelo y techo respectivamente, aun siendo conocedor de que los valores dados a las cláusulas techo (a partir de un 8%), provocan que las mismas no puedan ser aplicadas en la práctica en toda la vida del préstamo, confirmando así el carácter abusivo de las mismas. Siendo así, se entiende que en la inmensa mayoría de los casos pueda afirmarse que no existe equilibrio ni reciprocidad entre la cláusula suelo y la cláusula techo y por lo tanto tampoco en los derechos y obligaciones de las partes, de modo que solo el cliente del Banco es quien resulta perjudicado al ser prácticamente imposible que obtenga ventaja o beneficio alguno de una cláusula techo que no se aplicará nunca. El Euribor nunca ha sobrepasado desde que entramos en el Euro en el año 2000, el valor del 5%. El Banco de España no explica a los consumidores que esas cláusulas techo nunca se aplicarán en la práctica. Sí reconoce que la existencia de una cláusula suelo “beneficia al prestamista, que se asegura unos ingresos mínimos en el momento de bajadas de tipos de interés”.

El texto continúa: “es el cliente quien debe prestar atención y valorar la diferencia existente entre suelo y techo, y la relación que estos guardan con el tipo de referencia seleccionado”, explicando también que a partir de la Ley 1/2013 es obligatorio que el cliente plasme en expresión manuscrita que ha sido advertido del riesgo que contrae. Esto es debido a que no concurre la suficiente y obligada transparencia informativa bancaria, que ha de ser previa a la firma del contrato, y tampoco existe reciprocidad entre los derechos y obligaciones de las partes contratantes, sobre todo cuando nos hallamos ante contratos cuyas cláusulas son impuestas por los bancos sin que el cliente tenga capacidad alguna para negociarlas, pues generalmente las cláusulas suelo son impuestas, ya que o el consumidor las acepta o no se le concede el préstamo. En definitiva la sensación que se extrae a partir de la Ley 1/2013 y al continuo amparo de la misma que se hace en la guía, es que ni el legislador ni el Banco de España se fían del asesoramiento que el empleado del banco ha proporcionado a su cliente.

La guía únicamente reserva para el análisis del uso de las “cláusulas suelo” y de los “techos” un breve epígrafe en sus 75 páginas. Resulta incomprensible cómo puede analizar un tema que está de plena actualidad y con 3,5 millones de afectados en toda España en menos de una página y sin mencionar la Sentencia del Supremo o entrar a valorar en profundidad los efectos de esta cláusula y el grave perjuicio económico que supone para los consumidores afectados. Al menos en este caso, el Banco de España debería haber abandonado la imparcialidad para llevar a cabo una labor preventiva y de protección de los consumidores, advirtiendo de que esta cláusula ha sido declarada abusiva por muchos tribunales de justicia. Precedentes no le faltan, dispone de una sentencia firme y numerosos pronunciamientos favorables que reconocen también la retroactividad del perjuicio económico devengado, además del desborde de reclamaciones extrajudiciales que ha recibido en los últimos años por parte de consumidores afectados por cláusula suelo. Ciertamente es que la publicación de esta guía llega tarde, pero desespera comprobar cómo el Banco de España no llega nunca a pronunciarse firmemente en lo relativo a las cláusulas suelo.

Productos de cobertura del tipo de interés en préstamos a interés variable

En cuanto a los contratos de cobertura de tipos de interés, sí que amplía un poco más la información que en el caso de la cláusula suelo, aunque tampoco explica los riesgos de forma clara y precisa. En lugar de aclarar que en los préstamos a interés variable es necesario un margen de seguridad para prevenir posibles subidas de los tipos, esto es lo que dice:

“con el fin de minimizar el riesgo, se puede contratar una cobertura que amortigüe el impacto que tiene una subida del tipo de interés sobre las cuotas a pagar”

Estas coberturas a las que se refiere son productos financieros de alto riesgo que ya han provocado enormes pérdidas a los consumidores.

“La contratación de este tipo de productos (swaps o derivados) es una opción que el cliente ha de valorar analizando con profundidad las implicaciones económicas y legales de su contratación y los costes que puede conllevar su posible cancelación anticipada, que pueden llegar a ser muy importantes”, sin dar datos o cifras concretos. Los consumidores se encuentran atrapados ya que los altos costes de cancelación, nunca explicados con anterioridad al ser contratados por los clientes, y que de media rondan los 9.000 euros, han dejado a miles de familias atrapadas en estos productos. En la guía

el Banco de España no detalla el coste que puede suponer la cancelación, y es algo esencial que el consumidor debe conocer, únicamente indica que “pueden llegar a ser muy importantes”. Una vez más justifica y se ampara en la Ley 1/2013 “el notario recabará del prestatario una expresión manuscrita de haber sido advertido del riesgo derivado del contrato”, no confían en que el empleado bancario advierta al consumidor de los riesgos, pero tampoco lo hace el propio Banco de España. En realidad, se trata de productos complejos y de auténtica y pura especulación financiera, que se comercializaron o más bien colocaron como seguros, es decir, no sólo con insuficiente información sino mediante engaño.

Tipos de interés

La guía se limita a informar sobre los distintos tipos de interés oficiales y sobre aquellos otros que lo eran hasta la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011 pero sin entrar en el fondo del asunto. Consideramos que el Banco de España podría haber aprovechado la ocasión para informar a los consumidores sobre qué índices eran más beneficiosos que otros, cuál ha sido la evolución de los distintos índices en los últimos años, qué derechos tienen los titulares de préstamos hipotecarios cuyos tipos de interés desaparecen (CECA, IRPH Cajas, IRPH Entidades...)

Comisiones abusivas

En la guía se explica la comisión de apertura, la comisión por amortización anticipada y por cancelación total entre otras. Actualmente existen unos límites para el cobro de las comisiones por amortización anticipada: el 0,5 % si se amortiza dentro de los cinco primeros años, y el 0,25 si la amortización se hace después de esos cinco años. En ocasiones, las entidades reclaman comisiones que pueden determinarse abusivas, por ejemplo, las relativas a la indebida imposición de gastos o aquellas que no se corresponden con un servicio efectivamente prestado al consumidor. No se debe permitir el cargo de gastos que no corresponden o que no se pueden probar. Cuando abrimos una cuenta por imposición de la entidad, como por ejemplo en este caso para pagar la hipoteca y únicamente la utilizamos y destinamos para tal fin, el Banco de España sí llega a considerar mala práctica bancaria el cobro de la comisión de mantenimiento, pues resulta incongruente que el cobro de una comisión por mantener una cuenta que el mismo banco te obliga a abrir y mantener.

Lo ideal cuando existan dudas sobre si procede o no el cobro de una determinada comisión, es pedir en la sucursal que nos muestren el folleto de comisiones que debe estar a disposición de los clientes. Si el servicio o gasto no aparece o el importe no corresponde, podemos pedir la devolución del importe y si no proceden al abono, dirigir una reclamación al SAT de la entidad y pasados dos meses sin respuesta o contestación favorable, dirigir la misma al Banco de España. En la guía no aparece referencia alguna a las comisiones abusivas o los gastos que se pueden considerar improcedentes, a pesar de las miles de reclamaciones que recibe el Banco de España por parte de los consumidores que sufren estos cargos indebidos.

2- LA NO EFICACIA DE LOS SISTEMAS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS ENTRE LAS ENTIDADES Y SUS CLIENTES HACE QUE LOS BANCOS IGNOREN 8 DE CADA 10 RECLAMACIONES EN LAS QUE EL CLIENTE TIENE RAZÓN.

En este último punto, el Banco de España recuerda la obligatoriedad de las entidades de disponer de un Servicio de Atención al Cliente al que el consumidor tiene que acudir en primer lugar en caso de reclamación. Si la respuesta es negativa o no se ha resuelto nada en dos meses, entonces es cuando se puede dirigir al servicio de reclamaciones del Banco de España.

La banca es objeto de múltiples quejas. El Banco de España recibió un total de 14.313 reclamaciones en 2012.

De esta cifra destaca el importante incremento de las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios. Las cuestiones más reclamadas están relacionadas con la liquidación y los límites a la variación del tipo de interés, en las que se incluyen las cláusulas suelo.

No obstante, los bancos ignoran más de un 80% de las reclamaciones de los clientes que tienen razón. De los 2.838 informes emitidos a favor de los clientes por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en 519 casos las entidades rectificaron su decisión inicial. Esta proporción de rectificaciones por parte de las entidades resulta lamentable.

De estos datos se extrae la falta de confianza en este sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Además, los informes no son vinculantes y los mismos criterios adoptados un año por el Servicio de Reclamaciones han ido modificándose al año siguiente, lo que genera más incertidumbre. Todo ello unido a que también se trata de un sistema lento: se tarda casi un año en obtener un informe, para que después el cliente se encuentre en la misma posición que antes de iniciar la reclamación.

Los casos en los que se aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados deberían ser considerados no sólo como malas prácticas bancarias, sino también como conductas abusivas y que de este modo dichas resoluciones sí fueran vinculantes y de obligado cumplimiento por parte de los infractores.

Lo que está claro es que la no vinculación del informe emitido es un problema que pone en cuestión la eficacia de las resoluciones o dictámenes emitidos por la institución.