



Universidad  
Politécnica  
de Cartagena



FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
E M P R E S A

## **Las cláusulas más injustas en los préstamos hipotecarios**

## **The most unfair clauses in mortgage loans**

Ana Azorín Ruiz

Curso 2016/2017

Directora: M<sup>a</sup> Carmen Lozano Gutiérrez

**Trabajo Fin de Estudios para la obtención del título de Graduada en  
Administración y Dirección de Empresas.**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN/ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>PALABRAS CLAVES/KEY WORDS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Concepto y elementos del préstamo hipotecario .....	6
2.2. Petición de un préstamo hipotecario.....	7
2.3. Requisitos básicos para la concesión de un préstamo .....	8
2.4. Características principales del préstamo hipotecario.....	10
2.4.1. La elección del tipo de interés .....	10
2.4.2. Tasa anual equivalente o efectiva (TAE) .....	15
2.4.3. El Euribor y otros índices referenciales.....	16
2.5. El aval o garantía en la concesión de préstamos .....	20
2.6. Trámites de formalización del préstamo hipotecario .....	22
2.7. La operativa financiera del préstamo hipotecario.....	24
2.8. Comisiones y otros gastos .....	24
<b>3. LAS CLÁUSULAS HIPOTECARIAS .....</b>	<b>27</b>
3.1. Legalidad e ilegalidad de las cláusulas hipotecarias .....	27
3.2. Nuevos dictámenes de la Comisión Europea sobre el reparto de gastos del préstamo hipotecario.....	30
3.3. El proceso de reclamación bancaria ante una posible práctica incorrecta o ilegal en un préstamo hipotecario .....	32
3.3.1. Entidades más reclamadas en cláusulas hipotecarias .....	33
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>38</b>

## **RESUMEN**

En el presente Trabajo Fin de Grado se realiza una descripción del producto financiero denominado genéricamente como préstamo hipotecario, desde los requisitos para la concesión, los trámites de formalización, así como un detalle y posterior análisis de las cláusulas hipotecarias de mayor importancia en el proceso de negociación con el banco, ya que afectan sensiblemente al coste de la operación o a aspectos de su liquidación futura, ya sea anticipada o a término. Dedicamos un apartado del trabajo al estudio de las cláusulas del contrato más abusivas detectadas en la práctica bancaria y a su resolución.

## **PALABRAS CLAVE**

Préstamos hipotecarios; entidades financieras; clientes bancarios; cláusulas hipotecarias

## **ABSTRACT**

In the present End of Degree Project, a description of the financial product generically known as mortgage loans is made. Including the requirements for the grant, the formalization procedures and a detailed and subsequent analysis of the mortgage clauses which must be given particular attention in the negotiating process with the bank, since they seriously affect the cost of the operation or aspects of its future early or late settlement. A section of this project is devoted to the analysis of the most abusive contract clauses found in the banking practice and to their resolution.

## **KEY WORDS**

Mortgage loans; financial institutions; customers; mortgage clauses

## 1. INTRODUCCIÓN

El término hipoteca ya era empleado en la Antigua Grecia, aunque su acepción actual proviene de la antigua Roma. En la Antigua Roma para garantizar el pago de una deuda había dos formas: la prenda o pignus que consistía en la entrega de un bien a retener por el acreedor hasta la extinción de la deuda, y la fiducia que era un contrato privado entre las partes, oral generalmente, con buena fe por el que el deudor se obligaba a transferir una propiedad de un bien al acreedor para garantizar el reembolso de la deuda existente, sin embargo, como en algunas ocasiones el deudor requería sus bienes para abonar dicha deuda apareció la prenda sin desplazamiento. Éste derecho de garantía se utilizaba para que los propietarios de las tierras garantizaran el pago de la deuda, y se puede decir que es el núcleo de la hipoteca actual aunque planteaba problemas de seguridad jurídica. Posteriormente en la Edad Media, los granjeros pedían dinero a los señores feudales para adquirir tierras hipotecándolas a la vez. El pago de la deuda a los feudales lo realizaban con lo que habían cosechado, con dinero o con animales. De estos antecedentes de “la hipoteca” como prenda o garantía de un acuerdo de transacción, en vigor durante siglos, y dando un salto cualitativo a nuestra época más reciente, nos remontamos a 1970, momento en el que se encontraba en el punto más álgido la securitización y el nacimiento de las deudas garantizadas por un activo real, y con ello, un auge muy importante en el mercado hipotecario y en la comercialización de productos de financiación hipotecarios (Pablo, 2008).<sup>1</sup>

La adquisición de una vivienda constituye una de las mayores inversiones para la mayoría de las personas, y en general, resulta necesaria la financiación ajena para llevarla a cabo. El llamado genéricamente “préstamo hipotecario” es el producto de financiación que las entidades financieras suelen ofrecer para la compra, o rehabilitación de viviendas. La cuantía de elevado importe que se presta suele ir condicionada a un largo plazo de devolución o amortización programada, por lo que la carga de intereses que se asumen a lo largo de la operación resulta bastante elevada. El presente Trabajo Fin de Grado (TFG) tiene como principal objetivo el estudio del contrato de préstamo hipotecario y de las cláusulas que lo forman, incidiendo en aquéllos aspectos más destacados que generan controversia en cuanto a su legalidad e

---

<sup>1</sup> PABLO (2008) *Historia de la hipoteca*. Recuperado el 9 de septiembre de 2017 de <http://www.hipotecainmobiliaria.es/historia-de-la-hipoteca/>

ilegalidad. La ignorancia financiera de la población en aquéllos aspectos “técnicos” de la operativa del producto, y en el, a veces, enrevesado lenguaje bancario, allana el camino a que se produzcan numerosas prácticas abusivas por parte de las entidades financieras. Es por ello, que resulta necesario el ofrecer información que clarifique al interesado el contenido del contrato que va a firmar, para, de este modo, ponerlo en disposición de negociar las condiciones con el banco antes de la firma del contrato, o si ya está firmado, que pueda reclamar con garantías aquéllos derechos que le hayan sido privados o mermados.

La motivación que me ha llevado a la realización de este trabajo ha sido la curiosidad por profundizar en el estudio de este producto financiero, desde el proceso de negociación y posterior redacción del contrato, así como el conocer los trámites a seguir para la firma y registro del mismo. El análisis pormenorizado de las cláusulas más sensibles (por afectar de forma decisiva al coste de la operación o las condiciones de liquidación anticipada voluntaria o forzada), me ha permitido comprender más de cerca aquéllas prácticas bancarias que contienen condiciones que pueden resultar abusivas o incluso ilegales. Me ha parecido un tema de gran interés y de actualidad evidente, debido al creciente número de reclamaciones por parte de clientes que ha obligado al Banco de España y a los Tribunales de Justicia a adoptar pronunciamientos y exigir rectificaciones a las entidades financieras implicadas.

El trabajo ha sido estructurado en dos partes; en la primera parte se desarrollan los aspectos más significativos de la operativa que sigue un préstamo hipotecario, desde la génesis del contrato que es la solicitud y por tanto el cumplimiento por parte del solicitante de una serie de requisitos básicos para su concesión (garantías personales, o patrimoniales del deudor o personas que este designe), como el detalle de las condiciones principales por las que se regirá la operativa del producto (tipo de interés, comisiones...), y los trámites de formalización del contrato una vez aprobados por prestamista y prestatario para su firma ante Notario y posterior registro. En la segunda parte del trabajo, se analizan las cláusulas del contrato de préstamo que han sido objeto de reclamación más frecuente, y de las que tanto el Servicio de Reclamaciones del Banco de España como los Tribunales de Justicia españoles y europeos han emitido mayor número de sentencias favorables al cliente.

Este Trabajo Fin de Grado puede ser de gran utilidad para aquellas personas que se estén planteando la compra de una vivienda y deseen conocer mejor los vericuetos del préstamo hipotecario que el Banco les va a ofrecer. Partimos de la base de que un mayor conocimiento financiero supone la garantía de poder afrontar una buena negociación de las condiciones con el Banco, y evitar posibles malas prácticas que se le pudieran aplicar; en ese sentido, el Trabajo supone una contribución a la mejora del conocimiento tanto del actual prestatario (que tiene un préstamo hipotecario vivo) como del futuro prestatario, ya que a éste último la lectura del Trabajo le puede permitir el identificar malas prácticas o ilegalidades que se han cometido en su contrato, y que podrían ser objeto de reclamación futura.

## **2. PRESTAMOS HIPOTECARIOS**

### **2.1.- Concepto y elementos del préstamo hipotecario**

Un *préstamo hipotecario* es un producto financiero por el que el “*prestamista*” (entidad de crédito) concede una cantidad determinada de dinero al “*prestatario*” (cliente) para la adquisición o rehabilitación de un inmueble, a cambio de que éste último proceda a la devolución de dicha cantidad en un periodo de tiempo estipulado y con unos intereses establecidos.

En los préstamos hipotecarios la entidad prestamista exige al prestatario una garantía principal de que se producirá el reembolso de la prestación (el inmueble hipotecado) y algún tipo de garantías complementarias como la garantía personal (el aval personal) o de cualquier otro bien (aval físico). Estas garantías complementarias si bien podrían calificarse como de “sobregarantías” ya que complementan a la garantía principal que es la vivienda, por lo que su aplicación no está exenta de polémica siendo práctica habitual de numerosas entidades ante los elevados índices de morosidad actuales y la dificultad en la venta y adjudicación de viviendas procedentes de ejecuciones por impago.

Se puede afirmar que el préstamo hipotecario es el producto financiero más importante para un individuo por dos razones: es necesario cuando se plantea adquirir un inmueble (ya que supone un desembolso económico importante, quizás el más alto de los acometidos en su vida), y se trata de una operación a largo plazo (es el producto

financiero de mayor duración de cuantos pueda contratar en su vida, suele durar de 15 a 30 años...)

En un préstamo hipotecario intervienen los siguientes elementos:

- ❖ **Personales:** el prestamista (es quien realiza el préstamo y puede ser una entidad financiera, prestamista particular, empresa de servicios financieros); el prestatario (es quien recibe el préstamo para la adquisición de una vivienda); el aval (persona/s que actúa en garantía solidaria con el deudor en caso de que éste no pague, respondiendo con sus bienes y haberes presentes y futuros).
- ❖ **Técnicos:** tipo de interés (fijo o variable), plazo de amortización, comisiones y gastos.

## 2.2.- Petición de un préstamo hipotecario

A la hora de solicitar un préstamo son muchos los interrogantes que se plantea el prestatario: ¿Qué capital solicito?, ¿Qué plazo de devolución?, ¿Qué cantidad de mis ingresos puedo destinar al pago del préstamo?, ¿Cuál es el tipo de interés?, ¿Qué comisiones tengo?, entre otras muchas. A lo largo del presente trabajo, se irán desarrollando aquéllos aspectos que es necesario entender y negociar en un contrato de préstamo hipotecario antes de tomar esas decisiones, y de este modo acometerlas con mayor garantía de que el producto financiero que nos ofertan se adapta a nuestras necesidades.

Cuando se solicita un préstamo hipotecario hay que tener en cuenta el tipo de inmueble que se va adquirir, es decir, si es una vivienda de nueva construcción o de segunda mano. Respecto a las **viviendas de nueva construcción**, en la mayoría de éstas aparece una frase muy conocida “*Obra financiada por...*”, lo que significa que en el caso en el que se esté interesado en esta vivienda se puede llevar a cabo una subrogación hipotecaria, es decir, un cambio de titularidad del préstamo entre el promotor y la entidad; en la que el nuevo titular del préstamo es el comprador de la vivienda. No obstante, la entidad no está obligada a aceptar al nuevo deudor (comprador de la vivienda), cuando éste no posea las características que se exigen tras realizar una valoración de riesgos. Antes de proceder al proceso de subrogación de un préstamo el comprador deberá conocer todas las condiciones financieras a la que se enfrenta, recibiendo una copia de la escritura. A través de este procedimiento, el comprador de la vivienda será el nuevo deudor responsabilizándose de todos los derechos y obligaciones

a las que el promotor de la vivienda hacía frente. Hay que tener en cuenta, que no es obligatoria la subrogación hipotecaria y se puede exigir al promotor la cancelación de su hipoteca haciéndose cargo él obligatoriamente de los gastos de cancelación, para así proceder a solicitar un préstamo a otra entidad financiera en condiciones más ventajosas para el comprador del inmueble. En el caso de las **viviendas de segunda mano** el vendedor suele pedir una señal, pero antes de entregarla resulta recomendable que el comprador se asegure de que la persona que le pide la señal o arra de compromiso de compra es el propietario real. Para comprobarlo basta con acudir al Registro de la Propiedad y mediante una solicitud de estado de cargas se puede verificar que el último propietario de la vivienda coincide con el que se está tratando, y si la vivienda está libre de cargas. Hechas estas comprobaciones se puede proceder a la firma del contrato de compra-venta de la vivienda. Al igual que las viviendas de nueva construcción el comprador se puede subrogar al préstamo del propietario, en el caso de que sobre la vivienda ya hubiera un préstamo hipotecario vivo, de forma que comprador y propietario tendrían que hacer una nueva escritura de préstamo hipotecario basada en la subrogación o cambio de titular del préstamo. En caso de que no se produzca tal circunstancia, el vendedor debería cancelar su préstamo en el momento en el que el comprador obtenga la financiación necesaria para la compra. Cuando se solicita un préstamo para la adquisición de una vivienda de segunda mano lo primero que la entidad financiera demanda es una tasación de la vivienda, con el fin de evaluar el importe del préstamo que se podría conceder y hacer una “estimación” de la garantía del bien que se va a hipotecar. Una sociedad de tasación enviará a un agente tasador a petición de la entidad financiera o del propio interesado (solicitante del préstamo). El perito tasador tasa el valor de la vivienda a precios actuales teniendo en cuenta una serie de parámetros como la localización de la vivienda, los metros cuadrados, el estado general de conservación, etcétera. De la valoración realizada por el tasador la entidad nos suele ofrecer un préstamo de un 70% o 75% aproximadamente del valor de tasación. A partir de este momento comienza el proceso de negociación con la entidad.

### **2.3.- Requisitos básicos para la concesión de un préstamo**

La crisis económica que acecha nuestro país desde el año 2008 ha supuesto una reducción drástica en el número de préstamos que las entidades financieras conceden dados los altos índices de morosidad. Los pocos préstamos hipotecarios que se

conceden contienen cláusulas muy restrictivas en aras a asegurarse de cualquier contratiempo que pueda surgir durante la vida del préstamo.

La concesión de un préstamo resulta complicada en muchos casos dados las altas exigencias impuestas por las entidades financieras a quienes lo solicitan, relativas sobre todo a las garantías que ofrece. Cada entidad financiera establece unos requisitos diferentes en función de la cantidad prestada y la situación económica y familiar del solicitante; entre los requerimientos principales que suelen tener en cuenta la mayor parte de las entidades a la hora de comercializar un préstamo destaca:

❖ **Ser mayor de edad** (18 años).

❖ **No estar en una lista de morosos.**

Las entidades comprueban la capacidad de solvencia que el deudor tiene a la hora de devolver la cantidad prestada; de esta manera, a quienes se encuentren inscritos en una lista de morosos se les denegará cualquier préstamo que soliciten, inclusive cantidades pequeñas.

❖ Las entidades buscan a clientes con un **bajo nivel de endeudamiento.**

A través de una valoración de los ingresos y gastos, la entidad determina la cantidad a prestar que normalmente suele ser entre un 30% a un 40% de la estimación de ingresos y gastos.

❖ Una condición muy importante para la concesión de un préstamo es la **garantía de devolución** de la deuda que se tiene.

Para que la entidad financiera conceda un préstamo el solicitante debe tener unos ingresos estables, constantes y fijos en el tiempo. Para su comprobación las entidades suelen pedir las últimas nóminas obtenidas o recibos de otras fuentes de ingresos. Tal es la importancia de este punto que llegan a investigar la solvencia de la empresa de la que proceden dichos ingresos. En definitiva, quieren a clientes ahorradores y solventes, clientes que puedan pagar la cantidad que se le ha prestado.

❖ Conocer los **activos disponibles** en un momento actual como garantía de devolución de la deuda.

## 2.4.- Características principales del préstamo hipotecario

### 2.4.1.- La elección del tipo de interés

En la solicitud de un préstamo hipotecario el primer punto de la negociación aparte del plazo de amortización es indudablemente el **tipo de interés** que va a regir durante toda la vida del préstamo. Los tipos de interés son regulados por el banco central, en nuestro caso por el Banco Central Europeo (BCE). Éste es el que pone a disposición en la zona euro el precio oficial del dinero.

El principal objetivo del BCE es la estabilidad de precios, de esta manera trata de mantener la inflación por debajo del límite del 2%. “La estabilidad de precios se define como un incremento interanual del índice armonizado de precios de consumo (IAPC) de la zona del euro inferior al 2%. La estabilidad de precios ha de mantenerse en el medio plazo” (Consejo de Gobierno, 1998).<sup>2</sup>

Entre las funciones del Banco Central (BC) cabe destacar la determinación de los tipos de interés oficiales. El BC incrementa o disminuye los tipos oficiales dependiendo fundamentalmente de variables económicas como la inflación, el crecimiento, el producto interior bruto, entre otras. El tipo de interés oficial no es el que la entidad fija como clientes suyos, si no, el tipo al que el BC presta a las entidades, de tal manera, que las entidades posteriormente determinarán los tipos que van a aplicar a sus clientes. Así, si se incrementa el tipo de interés oficial las entidades encarecen el precio de sus préstamos y serán menos clientes los que puedan aspirar a la concesión de un préstamo y viceversa.

“El interés es el pago que se efectúa por el uso del dinero. El tipo de interés es la cantidad de intereses pagada por unidad de tiempo. En otras palabras, los individuos deben pagar por la posibilidad de utilizar dinero” (Samuelson y Nordhaus, 2003)<sup>3</sup>. Cuando se produce la concesión de un préstamo no solamente se va a devolver la cantidad prestada, sino que ésta irá acompañada de un interés que incrementará el valor de dicha cantidad a devolver. El interés es el precio que el prestatario paga por el

---

<sup>2</sup>Consejo de Gobierno del BCE. *Definición Cuantitativa*. 1998

<sup>3</sup>PAUL A. y WILLIAM D. (2003). *Economía (Decimocuarta ed.)*, pp. 606-610.

préstamo recibido y el principal beneficio que la entidad obtiene por la concesión de préstamos.

Antes de solicitar un préstamo el cliente debe conocer a la perfección el tipo de interés que la entidad financiera va a aplicar, y que para un préstamo hipotecario puede ser:

❖ **Interés fijo**: es aquel que prevalece constante durante el periodo de duración que tiene el préstamo. Este interés se calcula aplicando un mismo tipo sobre el capital sin ninguna variación temporal. Muchas entidades financieras suelen ofrecerles a sus clientes el interés fijo como una garantía de evitar la cláusula suelo o posibles incrementos del Euribor que comentaremos posteriormente.

Un préstamo a tipo fijo no se ve afectado por los incrementos del interés, pero tampoco beneficiado por sus disminuciones.

❖ **Interés variable**: como su nombre indica es el que varía respecto al desarrollo de un índice referencial que refleja la evolución de la oferta y la demanda del dinero en el mercado interbancario.

Una hipoteca a interés variable se puede ver afectada por los incrementos pero también se puede ver beneficiada por las disminuciones. El tipo de interés variable es aquel que se obtiene de la suma de un índice de referencia (Euribor, IRPH, Libor...etcétera) y un porcentaje fijo pactado con el banco (Diferencial). El Euribor es el índice referencial más empleado para la determinación de los tipos de interés en préstamos hipotecarios de la zona euro. Al procedimiento de determinación de éste dedicamos el apartado 2.4.3 de este trabajo.

❖ **Interés mixto**: está compuesto tanto por el interés fijo como por el variable dependiendo del periodo del préstamo y de las condiciones pactadas.

Las entidades tienen el deber de informar de manera mensual al Banco de España sobre los tipos de interés que han empleado en operaciones como: préstamo personal, préstamo hipotecario, cuentas de ahorro, cuentas corrientes... según el **artículo 5.1 de los Estatutos del Sistema Europeo de Bancos Centrales y del Banco Central Europeo**.

#### Artículo 5 Recopilación de información estadística

“5.1. A fin de cumplir las funciones del SEBC, el BCE, asistido por los bancos centrales nacionales, recopilará la información estadística necesaria, obteniéndola de las autoridades nacionales competentes o directamente de los agentes económicos. Con tal

finalidad, cooperará con las instituciones u organismos comunitarios, así como con las autoridades competentes de los Estados miembros o de terceros países y con organizaciones internacionales.”

“5.2. Los bancos centrales nacionales ejecutarán, en la medida de lo posible, las funciones descritas en el artículo 5.1.”

“5.3. El BCE contribuirá, cuando sea necesario, a la armonización de las normas y prácticas que regulen la recopilación, elaboración y distribución de estadísticas en los sectores comprendidos dentro de los ámbitos de sus competencias”.<sup>4</sup>

A continuación, en la *tabla 1* se exponen los tipos de interés utilizados por las entidades en créditos al consumo y préstamos hipotecarios desde el año 2014 hasta el mes de julio de 2017.

---

<sup>4</sup>Protocolo sobre los Estatutos del Sistema Europeo de Bancos Centrales y del Banco Central Europeo. Capítulo II – Objetivos y funciones del SEBC. Artículo 5. Recopilación de información estadística. Recopilado de [https://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/es\\_statute\\_2.pdf](https://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/es_statute_2.pdf)

**Tabla 1.** Tipos de interés activos aplicados por las entidades de crédito.

MES	CREDITOS AL CONSUMO				OTROS FINES		OPERACIONES HIPOTECARIAS						
	Operaciones a plazo (1-5años)		T.A.E		Operaciones a plazo (> 5 años)		Primero año		> 10 años		T.A.E		
	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	
<b>2017</b>	ENERO	8,71	5,04	8,78	6,23	4,61	2,21	<b>1,61</b>	<b>1,76</b>	<b>2,20</b>	<b>1,76</b>	<b>2,31</b>	<b>2,28</b>
	FEBRERO	8,42	4,92	8,91	6,17	4,92	2,35	<b>1,58</b>	<b>1,78</b>	<b>2,33</b>	<b>1,81</b>	<b>2,21</b>	<b>2,29</b>
	MARZO	8,6	4,81	9,02	6,08	4,6	2,34	<b>1,51</b>	<b>1,74</b>	<b>2,41</b>	<b>1,82</b>	<b>2,19</b>	<b>2,25</b>
	ABRIL	8,33	4,81	8,67	5,96	4,57	2,35	<b>1,51</b>	<b>1,72</b>	<b>2,43</b>	<b>1,85</b>	<b>2,18</b>	<b>2,26</b>
	MAYO	8,52	4,98	8,77	6,22	4,68	2,36	<b>1,51</b>	<b>1,73</b>	<b>2,41</b>	<b>1,87</b>	<b>2,17</b>	<b>2,23</b>
	JUNIO	8,19	4,93	8,39	6,2	4,38	2,33	<b>1,50</b>	<b>1,69</b>	<b>2,42</b>	<b>1,89</b>	<b>2,16</b>	<b>2,21</b>
	JULIO	8,4	5,06	8,61	6,28	4,33	2,34	<b>1,65</b>	<b>1,75</b>	<b>2,40</b>	<b>1,90</b>	<b>2,18</b>	<b>2,21</b>
<b>2016</b>	ENERO	9,52	5,39	8,99	6,65	6,05	2,40	<b>1,76</b>	<b>1,99</b>	<b>2,69</b>	<b>2,40</b>	<b>2,36</b>	<b>2,53</b>
	FEBRERO	9,16	5,32	8,66	6,46	6,14	2,47	<b>1,73</b>	<b>2,00</b>	<b>2,67</b>	<b>2,33</b>	<b>2,34</b>	<b>2,49</b>
	MARZO	8,77	5,20	8,51	6,34	5,79	2,47	<b>1,68</b>	<b>1,90</b>	<b>2,61</b>	<b>2,24</b>	<b>2,29</b>	<b>2,38</b>
	ABRIL	8,74	5,22	7,97	6,33	5,06	2,53	<b>1,66</b>	<b>1,86</b>	<b>2,35</b>	<b>2,23</b>	<b>2,31</b>	<b>2,41</b>
	MAYO	8,77	5,31	8,25	6,46	4,81	2,44	<b>1,68</b>	<b>1,85</b>	<b>2,33</b>	<b>2,12</b>	<b>2,34</b>	<b>2,37</b>
	JUNIO	8,71	5,07	8,26	6,18	4,81	2,36	<b>1,64</b>	<b>1,81</b>	<b>2,39</b>	<b>2,01</b>	<b>2,32</b>	<b>2,32</b>
	JULIO	9,16	5,15	8,65	6,29	5,14	2,28	<b>1,65</b>	<b>1,82</b>	<b>2,38</b>	<b>1,96</b>	<b>2,36</b>	<b>2,33</b>
	AGOSTO	9,17	5,23	8,86	6,37	5,50	2,16	<b>1,67</b>	<b>1,87</b>	<b>2,41</b>	<b>1,88</b>	<b>2,37</b>	<b>2,31</b>
	SEPTIEMBRE	8,99	4,97	8,71	6,14	5,35	2,27	<b>1,66</b>	<b>1,80</b>	<b>2,33</b>	<b>1,85</b>	<b>2,37</b>	<b>2,28</b>
	OCTUBRE	8,85	4,87	8,57	6,11	4,23	2,29	<b>1,67</b>	<b>1,78</b>	<b>2,18</b>	<b>1,81</b>	<b>2,31</b>	<b>2,25</b>
	NOVIEMBRE	8,21	4,96	7,92	6,12	4,54	2,26	<b>1,60</b>	<b>1,76</b>	<b>2,20</b>	<b>1,79</b>	<b>2,32</b>	<b>2,24</b>
	DICIEMBRE	8,45	4,82	8,14	5,87	4,39	2,10	<b>1,59</b>	<b>1,77</b>	<b>2,20</b>	<b>1,76</b>	<b>2,19</b>	<b>2,24</b>
<b>2015</b>	ENERO	9,58	5,5	9,37	6,73	7,36	2,65	<b>2,37</b>	<b>2,31</b>	<b>3,42</b>	<b>2,43</b>	<b>2,65</b>	<b>2,69</b>
	FEBRERO	9,66	5,57	9,58	6,82	6,2	2,65	<b>2,28</b>	<b>2,09</b>	<b>3,21</b>	<b>2,48</b>	<b>2,67</b>	<b>2,58</b>
	MARZO	9,23	5,36	8,95	6,5	6,46	2,52	<b>2,07</b>	<b>2,1</b>	<b>3,23</b>	<b>2,39</b>	<b>2,52</b>	<b>2,53</b>
	ABRIL	9,07	5,37	8,86	6,42	5,84	2,57	<b>2,02</b>	<b>2,01</b>	<b>3,05</b>	<b>2,36</b>	<b>2,47</b>	<b>2,49</b>
	MAYO	9,39	5,48	8,99	6,6	5,84	2,41	<b>2,04</b>	<b>2,05</b>	<b>2,72</b>	<b>2,3</b>	<b>2,55</b>	<b>2,45</b>
	JUNIO	9,03	5,32	8,81	6,45	5,79	2,38	<b>1,98</b>	<b>2,02</b>	<b>2,64</b>	<b>2,31</b>	<b>2,5</b>	<b>2,48</b>
	JULIO	9,49	5,39	9,05	6,53	4,58	2,56	<b>1,96</b>	<b>2,05</b>	<b>2,42</b>	<b>2,36</b>	<b>2,43</b>	<b>2,56</b>
	AGOSTO	9,74	5,56	9,43	6,62	5,49	2,47	<b>2,14</b>	<b>2,12</b>	<b>2,45</b>	<b>2,33</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>
	SEPTIEMBRE	9,6	5,45	9,23	6,55	5,13	2,6	<b>2,04</b>	<b>2,07</b>	<b>2,37</b>	<b>2,39</b>	<b>2,42</b>	<b>2,61</b>
	OCTUBRE	9,34	5,27	9,05	6,43	5,39	2,64	<b>1,93</b>	<b>2,06</b>	<b>2,52</b>	<b>2,41</b>	<b>2,49</b>	<b>2,58</b>
	NOVIEMBRE	9,14	5,46	8,66	6,6	5,59	2,52	<b>1,84</b>	<b>2,04</b>	<b>2,77</b>	<b>2,45</b>	<b>2,48</b>	<b>2,62</b>
	DICIEMBRE	9,13	5,24	8,43	6,25	5,23	2,38	<b>1,78</b>	<b>1,99</b>	<b>2,75</b>	<b>2,41</b>	<b>2,31</b>	<b>2,55</b>
<b>2014</b>	ENERO	10,66	6,15	9,63	7,32	7,7	3,2	<b>2,99</b>	<b>2,74</b>	<b>4,29</b>	<b>3,3</b>	<b>3,32</b>	<b>3,28</b>
	FEBRERO	10,29	6,08	9,98	7,32	7,78	3,25	<b>2,93</b>	<b>2,8</b>	<b>4,98</b>	<b>3,26</b>	<b>3,28</b>	<b>3,29</b>
	MARZO	10,04	5,99	9,62	7,19	7,25	3,26	<b>2,99</b>	<b>2,77</b>	<b>5,11</b>	<b>3,22</b>	<b>3,31</b>	<b>3,21</b>
	ABRIL	9,95	5,89	9,65	7,09	6,65	3,25	<b>2,83</b>	<b>2,7</b>	<b>4,78</b>	<b>3,22</b>	<b>3,19</b>	<b>3,19</b>
	MAYO	10,19	6,04	9,63	7,25	6,68	3,21	<b>2,84</b>	<b>2,68</b>	<b>4,91</b>	<b>3,12</b>	<b>3,17</b>	<b>3,14</b>
	JUNIO	9,6	5,96	9,45	7,11	6,86	3,17	<b>2,99</b>	<b>2,65</b>	<b>4,66</b>	<b>3,08</b>	<b>3,31</b>	<b>3,11</b>
	JULIO	9,88	5,89	9,38	7,06	6,79	3,01	<b>2,71</b>	<b>2,61</b>	<b>4,7</b>	<b>2,97</b>	<b>3,05</b>	<b>3,03</b>
	AGOSTO	10,08	5,89	9,84	7,05	6,96	2,84	<b>2,72</b>	<b>2,55</b>	<b>4,67</b>	<b>2,86</b>	<b>3,07</b>	<b>2,96</b>
	SEPTIEMBRE	10,45	5,92	9,87	6,99	7,1	2,84	<b>2,7</b>	<b>2,49</b>	<b>5,19</b>	<b>2,82</b>	<b>3,1</b>	<b>2,88</b>
	OCTUBRE	10,14	5,8	9,83	6,98	7,03	2,89	<b>2,61</b>	<b>2,41</b>	<b>4,3</b>	<b>2,78</b>	<b>3,02</b>	<b>2,81</b>
	NOVIEMBRE	10,51	5,9	9,77	6,98	6,82	2,74	<b>2,52</b>	<b>2,41</b>	<b>4,56</b>	<b>2,72</b>	<b>2,88</b>	<b>2,76</b>
	DICIEMBRE	9,38	5,52	8,98	6,53	6,25	2,62	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>4,36</b>	<b>2,67</b>	<b>2,64</b>	<b>2,75</b>

Fuente: elaboración propia. Datos obtenidos de la página web del Banco de España (portal del cliente bancario).

En la *tabla 2* se detalla el promedio anual del tipo de interés de las operaciones hipotecarias mediante una comparativa entre España y el resto de países de la zona euro.

**Tabla 2.** Media anual de los tipos de interés activos aplicados por las entidades de crédito en operaciones hipotecarias.

	OPERACIONES HIPOTECARIS					
	PRIMER AÑO		> 10 AÑOS		TAE	
	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €	ESPAÑA	ZONA €
MEDIA 2014	2,77	2,60	4,71	3,00	3,11	3,03
MEDIA 2015	2,04	2,08	2,80	2,39	2,50	2,56
MEDIA 2016	1,67	1,85	2,40	2,03	2,32	2,35

Fuente: elaboración propia. Promedios realizados con los datos de la tabla 1 obtenidos de la página web del Banco de España (portal del cliente bancario).

Se observa una tendencia decreciente en el tipo de interés aplicado a los préstamos hipotecarios, así como una reducción paulatina en el número de contratos hipotecarios de más de 10 años tanto en el caso de España como en otros países de la zona euro. El tipo de interés que las entidades aplican el primer año en España ha disminuido de un 2,77 en el año 2014 a un 1,67 en el año 2016, al igual que en la zona euro que ha disminuido de un 2,60 en el año 2014 a un 1,85 en el año 2016. Lo mismo sucede con el tipo que se aplica en operaciones a más de 10 años como es el caso de un préstamo hipotecario; en España en el año 2014 se aplicaba un 4,71 mientras que en el 2016 podemos encontrar una media de un 2,40. En la zona euro también se aprecia dicha disminución de casi un punto porcentual en tales operaciones. Estas bajadas de los tipos de interés son impuestas por el Banco Central Europeo en tiempo de crisis para reactivar la economía disminuyendo el precio del dinero y provocando un mayor consumo, una mayor inversión, una mayor exportación e incluso una disminución de los costes financieros que afectan al interés variable en el caso de las hipotecas. Una medida convencional como es una bajada excesiva de los tipos de interés trae consigo grandes consecuencias negativas llegando a provocar incluso una devaluación del euro frente a otras monedas (Martínez y Cano, 2014)<sup>5</sup>. Una bajada en los tipos de interés es un gran alivio para quienes están pagando un préstamo hipotecario ya que supone una disminución en sus cuotas o una reducción en los plazos de amortización; mientras que para quienes están pensando en solicitar un préstamo hipotecario supone un momento

<sup>5</sup>Entrevista a Juan Carlos Martínez (economista) y a David Cano. ¿En qué beneficia una bajada de tipos de interés? Publicada por el Mundo (2014). Recuperada 13 de abril de 2017 de <http://www.elmundo.es/economia/2014/03/07/531891e3268e3ef4508b4580.html>

propicio, aunque la vigilancia en las condiciones del contrato se debería extremar dado que pueden aparecer cláusulas que incrementen la ganancia del banco (diferencial) o intereses compensatorios que protejan al banco precisamente de estas bajadas (cláusulas suelo). El detalle de estas cláusulas, las condiciones de aplicabilidad y los límites legales que las regulan serán explicados a continuación.

#### **2.4.2.- Tasa anual equivalente o efectiva (TAE)**

En la contratación de un producto bancario, ya sea de activo o de pasivo (préstamos o ahorro), lo primero que hay que identificar es el importe de la **Tasa Anual Equivalente o efectiva (TAE)** (expresada normalmente en valores porcentuales) determina la rentabilidad que se obtiene por cada 100 euros de inversión, o el coste (interés) que supone el haber utilizado financiación ajena (préstamo) por cada 100 euros. Se trata de una Tasa Anual Efectiva cuando incluya comisiones como la comisión de apertura, comisión por cancelación anticipada..., así como otros gastos que hacen que sea más precisa la determinación del coste o beneficio resultante de la operación realizada. Es lo que se puede encontrar en la publicidad como TAE<sub>cc</sub> (con comisiones). Sin embargo, se refiere a Tasa Anual Equivalente cuando no incluya gastos; en la publicidad aparece un asterisco (\*) y en cualquier otra parte se puede observar en letra pequeña gastos no incluidos TAE<sub>sc</sub> (sin comisiones), y, por tanto, para analizar o comparar rendimientos o costes efectivos hay que añadirle los gastos y comisiones que la entidad carga a la operación a contratar. En resumen, la TAE es el interés real de un préstamo ya que incluye tanto el interés nominal así como otros gastos o comisiones bancarias de la operación, aunque no incluye gastos notariales, tasación de la vivienda, impuesto, entre otros.

El pago de cuotas periódicas de un préstamo (que incluyen intereses y amortización) suele producirse con una frecuencia mensual por lo que para el cliente puede resultar interesante conocer la cuantía del tipo de interés mensual de su préstamo. En ese caso, la entidad le facilitará la cuantía de la tasa nominal mensual, a partir de la cual el cálculo del tipo de interés mensual será tan sencillo como el dividirla por 12. Las fórmulas de conversión de tipos de interés son las que se ofrecen a continuación, de acuerdo con la Circular 8/1990 del Banco de España sobre tipos de interés:

$$TAE = (1 + \text{tipo mensual})^{12} - 1$$

$$\text{Tasa nominal mensual} = \text{tipo mensual} \times 12$$

Cuando se desea realizar una comparación entre la oferta realizada por varias entidades de un mismo producto bancario el cliente debe fijarse en la TAE (con comisiones incluidas) y no en el interés nominal, ya que este último no incluye comisiones u otros gastos y solo sirve para calcular de forma sencilla el tipo de interés mensual, semestral, trimestral...etcétera, con el que se van a cobrar o pagar los intereses de la operación. La TAE es uno de los indicadores más precisos y ajustados a la realidad, gracias a ella se puede comparar las rentabilidades/costes de los productos bancarios. Hay que tener en cuenta que no es aconsejable utilizar la TAE para comparar préstamos a tipo fijo con los de tipo variable, para préstamos de diferente plazo o para la comparación de préstamos personales e hipotecarios.

### **2.4.3.- El Euribor y otros índices referenciales**

Los préstamos hipotecarios a tipo de interés variable, suelen calcular la TAE a partir de un índice referencial. Los índices referenciales son: IRPH (*Índice de Referencia de Préstamos hipotecarios*), MIBOR (*Madrid Interbanking Offered Rate, tipo interbancario de oferta en Madrid*), LIBOR (*London Interbank Offered Rate, tipo interbancario de oferta en Londres*), IRS (*Interest Rate Swap*)..., siendo el **Euribor** el índice de referencia más utilizado para la revisión de las hipotecas a tipo variable. Euribor es acrónimo de *Euro Interbank Offered Rate*, esto es, tipo europeo de oferta interbancaria. Es el tipo medio de interés fijado en las operaciones entre los principales bancos europeos, es decir, el tipo que paga un banco cuando otro le presta dinero. El Euribor es de aplicación entre los bancos de los Estados miembros de la Unión Europea que forman parte de la Eurozona. Su composición se ha ido modificando con el paso del tiempo, se seleccionan entidades financieras entre las que hay bancos de la Unión Europea que participan en el Euro, bancos de la Unión Europea que no se encuentran en el Euro y bancos que no pertenecen a la Unión Europea pero poseen grandes operaciones en la eurozona. Hoy en día, las entidades seleccionadas aportan información sobre el tipo de interés aplicado a través de una plataforma electrónica llamada TARGET (*Trans European Automated Real Time Gross Settlement Express Transfer System*).

Los bancos que determinan los tipos del Euribor a día de hoy son los especificados en la *tabla 3*.

**Tabla 3.** Bancos que participan en la creación del Euribor.<sup>6</sup>

PAIS	BANCOS
España	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ BBVA</li><li>▪ Banco Santander</li><li>▪ CaixaBank</li><li>▪ Cecabank</li></ul>
Luxemburgo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat</li></ul>
Bélgica	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Belfius</li></ul>
Italia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Banca Monte dei Paschi di Siena</li><li>▪ Intesa Sanpaolo</li><li>▪ UniCredit</li></ul>
Francia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ BNP Paribas</li><li>▪ Crédit Agricole</li><li>▪ HSBC France</li><li>▪ Société Générale</li><li>▪ Natixis</li></ul>
Alemania	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ DZ Bank</li><li>▪ Deutsche Bank</li></ul>
Grecia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ National Bank of Greece</li></ul>
Holanda	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ING Bank</li></ul>
Portugal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Caixa Geral De Depósitos (CGD)</li></ul>
Reino Unido	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Barclays</li></ul>

Fuente: elaboración propia.

Para la obtención de los datos y su posterior publicación se solicita a cada entidad que emita sus tipos de interés actuales antes de las 10:45 a.m. a través de la plataforma electrónica TARGET (*Trans European Automated Real Time Gross Settlement Express Transfer System*). A las 11:00 a.m. el EMMI (*European Money Markets Institute*) realiza el cálculo del nuevo valor del Euribor haciendo una media de

---

<sup>6</sup> Panel de bancos obtenidos de EMMI (Instituto Europeo de los Mercados Monetarios). Recuperado el 14 de junio de 2017 de <https://www.emmi-benchmarks.eu/euribor-org/panel-banks.html>

todos los datos que han sido almacenados y eliminando el 15% más alto y el 15% más bajo. Dicho resultado se redondea tres decimales más próximos. Con la información obtenida por el EMMI, en España, este índice de referencia entra en vigor con su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE), entre el día uno y cinco de cada mes.

El Instituto Europeo de Mercados Monetarios (EMMI) ha comunicado una modificación en la metodología del Euribor con el objetivo de obtener una mayor transparencia y evitar manipulaciones. El Euribor será sustituido por el Euribor Plus cuyo cálculo se realizará mediante operaciones reales (tipo de interés de operaciones de préstamo a tiempo real entre mercados bancarios, empresariales...) y no por resultados estimados. Al tratarse de datos reales los resultados obtenidos por el Euribor Plus pueden ser más bajos que los proporcionados por el Euribor, algo que beneficia a los consumidores y perjudica a las entidades financieras.

El Euribor porcentual publicado en el Boletín Oficial del Estado durante los meses especificados se observa en la *tabla 4*.

**Tabla 4.** *Publicación oficial del Euribor en España.*<sup>7</sup>

AÑO / MES	FECHA PUBLICACIÓN	EURIBOR (%)
2017 / Agosto	02/09/2017	-0,156%
2017 / Julio	02/08/2017	-0,154%
2017 / Junio	04/07/2017	-0,149%
2017 / Mayo	02/06/2017	-0,127%
2017 / Abril	04/05/2017	-0,119%
2017 / Marzo	04/04/2017	-0,110%
2017 / Febrero	02/03/2017	-0,106%
2017 / Enero	02/02/2017	-0,095%
2016 / Diciembre	03/01/2017	-0,080%
2016 / Noviembre	02/12/2016	-0,074%
2016 / Octubre	03/11/2016	-0,069%
2016 / Septiembre	04/10/2016	-0,057%
2016 / Agosto	02/09/2016	-0,048%
2016 / Julio	03/08/2016	-0,056%
2016 / Junio	02/07/2016	-0,028%
2016 / Mayo	02/06/2016	-0,013%
2016 / Abril	04/05/2016	-0,010%
2016 / Marzo	02/04/2016	-0,012%
2016 / Febrero	02/03/2016	-0,008%
2016 / Enero	02/02/2016	0,042%
2015 / Diciembre	05/01/2016	0,059%
2015 / Noviembre	02/12/2015	0,079%

Fuente: elaboración propia

Actualmente el Euribor se encuentra en valores negativos como se puede observar en la anterior *tabla 4*. Como medida preventiva hacia la recuperación económica de la zona euro y la estabilidad de precios, el Banco Central Europeo ha

<sup>7</sup>Datos obtenidos del Boletín Oficial del Estado. Publicación mensual del Euribor. Recuperado el 4 de septiembre de 2017 de <http://www.euriborboe.com/articulos/tabla-de-boes/>

impuesto una política expansiva que ha tenido como consecuencia una reducción drástica en el Euribor. Debido a los momentos de crisis e incertidumbre y a la bajada del precio oficial del dinero, las entidades prefieren guardar su dinero en caja o prestarse entre ellas mismas. Muchas entidades sufren exceso de liquidez por lo que guardan su dinero en el BCE en forma de depósito, provocando un estancamiento de la economía; así éste ha establecido como medida aplicar a los bancos un 0,4%. De esta manera las entidades que tienen una mayor liquidez se ven obligadas a conceder más préstamos, a invertir reactivando la economía.

Junto a este índice de referencia las entidades añaden un diferencial, es decir, una parte fija que se suma al Euribor. El diferencial es el porcentaje que añaden como beneficio propio y que, en ocasiones supone que el cliente no llegue a beneficiarse de las bajadas del Euribor. Hoy en día, las entidades suelen aplicar un diferencial medio entre 1% o 2%.

## **2.5.- El aval o garantía en la concesión de préstamos**

La entidad financiera suele exigir una serie de garantías de que el prestatario (deudor) afrontará sus obligaciones de pago en la forma y en el tiempo acordado. Estas garantías suelen ser de varios tipos:

- ❖ **Préstamos con garantía personal**: el prestatario argumenta la deuda con todo su patrimonio (bienes y derechos personales, presentes y futuros) sin excepción de que un bien concreto quede sujeto al pago del préstamo.
- ❖ **Préstamos con garantía real**: cuando el prestatario no pueda hacer frente a la obligación solamente un bien o derecho en garantía queda totalmente afecto al pago de la deuda.

Dentro de los préstamos con garantía real, la principal modalidad son los préstamos con garantía hipotecaria en los que la garantía es un inmueble (generalmente el obtenido con el préstamo concedido). Otra modalidad, son los préstamos con garantía pignoraticia en los que la garantía esta impuesta sobre bienes como imposiciones a plazo fijo, participación en un fondo de inversión...

Si el deudor no hace frente al pago de las cuotas del préstamo la entidad financiera puede aplicar acciones judiciales para ejecutar la garantía y recuperar todo el importe de la deuda más los gastos que han incurrido. La hipoteca es una garantía real constituida para cumplir con la obligación de pago de un préstamo. Por su contenido se pueden clasificar en:

- ❖ Hipotecas unilaterales: creada sin la admisión del acreedor hipotecario que podrá aceptarla o no. Solo una de las partes se ve obligada. “En las hipotecas voluntarias constituidas por acto unilateral del dueño de la finca hipotecada, la aceptación de la persona a cuyo favor se establecieron o inscribieron se hará constar en el Registro por nota marginal, cuyos efectos se retrotraerán a la fecha de la constitución de la misma”. ( Ley Hipotecaria, artículo 141) <sup>8</sup>
- ❖ Hipotecas bilaterales: supone una obligación tanto para el acreedor como para el deudor.
- ❖ Hipotecas solidarias: se crea cuando el inmueble hipotecado es fraccionado con previo acuerdo entre deudor y acreedor. (Ley Hipotecaria, artículos 123 y 124) <sup>9</sup>
- ❖ Hipoteca de responsabilidad limitada: la responsabilidad del deudor queda limitada únicamente al importe total del bien que está hipotecado. (Ley hipotecaria, artículos 105, 121, 123 y 140) <sup>10</sup>
- ❖ Hipotecas de seguridad: antes de determinar los elementos principales de la obligación se crea una garantía para responder a una obligación futura. (Ley hipotecaria, artículo 142) <sup>11</sup>
- ❖ Hipotecas voluntarias: constituidas libremente por ambas partes.
- ❖ Hipotecas inversas o revertidas: destinadas a personas mayores de 65 años y a personas dependientes por los que la entidad realiza un pago a cambio de que su

---

<sup>8</sup>Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria. Artículo 141 – Bloque 156.

<sup>9</sup>Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria. Artículo 123 – Bloque 137 y Artículo 124 – Bloque 138.

<sup>10</sup>Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria. Artículo 105 – Bloque 119, Artículo 121- Bloque 135, Artículo 123- Bloque 137 y Artículo 140 – Bloque 155.

<sup>11</sup>Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria. Artículo 142- Bloque 157.

vivienda sea utilizada como garantía. El valor patrimonial de la propiedad de la vivienda se convierte en dinero.

## **2.6.- Trámites de formalización del Préstamo Hipotecario**

Una de las gestiones más importantes a la hora de formalizar un préstamo hipotecario es la tasación de la vivienda. La tasación es el punto esencial para la fijación de la cuantía del préstamo; el perito tasador tasa el valor de la vivienda a precios actuales teniendo en cuenta elementos claves que afectan a su valor en el mercado como la antigüedad del inmueble, los metros cuadrados, su localización, los servicios cercanos etcétera. El préstamo hipotecario que la entidad concede representa el 70% ó 75% del valor de tasación.

La entidad financiera debe facilitar al cliente un pre-contrato o borrador del contrato original para revisar y verificar todos los puntos expuestos en éste. Una vez que finaliza el periodo de negociación con la entidad financiera se procede a la formalización del contrato del préstamo hipotecario. Es recomendable que antes de firmar el contrato el prestatario compruebe en el Registro de la Propiedad si el último propietario de la vivienda inscrito coincide con el propietario que se está tratando, y si la vivienda está libre de cargas. Una vez redactado el contrato de préstamo el prestatario debe leerlo detenidamente antes de hacerlo constar ante notario.

### **1.- Escritura pública ante notario**

La Escritura es un documento público por el que se hace constar ante un notario un derecho, hecho o acontecimiento, que firma con el otorgante u otorgantes dando fe jurídica al contenido y a la fecha en que se realizó. Para firmar un préstamo hipotecario la escritura pública es un procedimiento obligatorio, ya que en ella se encuentran todas las condiciones a cumplimentar impuestas por la entidad financiera para la concesión del préstamo.

Para la escritura pública del préstamo hipotecario el cliente debe seguir los siguientes pasos:

#### **I. Selección del notario**

El cliente tiene derecho de elegir al notario ante el que quiere otorgar la escritura y posteriormente debe comunicarlo a la entidad financiera.

## II. Derecho a examinar la escritura pública

Se cuenta con el derecho de examinar el proyecto de escritura en la notaría al menos durante los tres días hábiles anteriores a la firma de la escritura. Con esta revisión se permite corregir cualquier error o discrepancia en las condiciones establecidas con la entidad. En este proceso el cliente puede manifestar al notario cualquier duda en relación al contenido del contrato del préstamo hipotecario.

## III. Otorgamiento de la escritura

El notario leerá y explicará todo el contenido que consta en el préstamo hipotecario respondiendo las dudas ocasionadas antes de la firma de la escritura.

## IV. Firma

La escritura estará firmada por el apoderado o apoderados del banco, por quienes reciben el préstamo y en todo caso, por el/los dueños del inmueble hipotecado.

## V. Fianza

En algunas ocasiones, la entidad financiera puede requerir otra garantía como es la fianza de una persona diferente a la que recibe el préstamo.

## **2.- Inscripción del préstamo**

Para que la hipoteca conste y surta los efectos oportunos, se debe realizar la inscripción en el Registro de la Propiedad. Una vez firmada la escritura por todas las partes que participan se envía una copia del contrato desde la misma notaría a fin de que sea inscrita en el Registro de la Propiedad.

Los documentos notariales están sujetos a gravamen por el Impuesto de Actos Jurídicos que el cliente debe liquidar y cuyo valor varía en cada Comunidad Autónoma. Este impuesto se puede pagar desde la misma notaría vía electrónica.

## **3.- Cancelación**

Una vez pagada la última cuota del préstamo la garantía hipotecaria es ineficaz, sin embargo, el préstamo sigue vigente en el Registro de la Propiedad, por lo que el cliente debe tramitar la cancelación de dicho registro lo que supone un desembolso económico. Para cancelar la hipoteca en el Registro de la Propiedad es necesario una escritura pública ante notario en la que intervienen los representantes de la entidad financiera que son quienes manifiestan que el deudor ha devuelto el capital, así como

los interés y gastos que conlleva el préstamo. Cuando la escritura de cancelación ha sido firmada ante notario se lleva al Registro donde va a constar que el inmueble ya no está hipotecado.

## 2.7.- La operativa financiera del préstamo hipotecario

En el periodo de negociación con la entidad el cliente debe fijar el plazo total del préstamo, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea el plazo mayor serán los intereses a pagar. El préstamo será reembolsado mediante el pago de unas cuotas que normalmente tienen una periodicidad mensual, aunque las hay trimestrales, semestrales..., y pueden ser constantes (sistema francés), crecientes o decrecientes (método alemán). El importe de las cuotas depende del tipo de interés que la entidad financiera imponga, en el caso de un interés fijo las cuotas a pagar tendrán un valor fijo o constante durante toda la vida del préstamo, mientras que en los préstamos a un tipo variable las cuotas a pagar van a variar en función del valor del índice referencial aplicado, Euribor normalmente, y del diferencial pactado. Por regla general, la devolución de un préstamo hipotecario se ejecuta mediante el conocido “Sistema de amortización francés” que tiene en cuenta tres variables: el capital prestado, el tipo de interés y la duración del préstamo. A través de este método el deudor procede al pago de unas cuotas constantes calculadas en base al importe pendiente de amortizar. En las primeras cuotas del préstamo el cliente va pagar intereses principalmente, ya que el capital pendiente de amortizar es elevado, sin embargo, durante el periodo final de la vida del préstamo pagará menos intereses y más capital (Nvindi, 2016)<sup>12</sup>. Existe la posibilidad de que el deudor pueda adelantar el pago de las cuotas (amortización anticipada), sin embargo las entidades suelen imponer una comisión por cancelación parcial o total (esta comisión y otras comisiones que frecuentemente se cobran al prestatario, se desarrollan a continuación).

## 2.8.- Comisiones y otros gastos

Una **comisión bancaria** es un importe determinado que la entidad financiera reclama a sus clientes por los servicios prestados. “Las tarifas de las comisiones bancarias **son libres**. El Banco de España no puede denegar el cobro de comisiones bancarias, **ni limitar sus importes**. Las entidades pueden poner los importes que deseen salvo en contadas operaciones bancarias en las que los importes están limitados por

---

<sup>12</sup>NVINDI (2016). *Sistemas de amortización de hipotecas*. Recuperado el 13 de mayo de 2017 de:

<http://hipotecasydepositos.com/sistema-de-amortizacion-frances-vs-aleman/>

Ley, como sucede con la cancelación o amortización anticipada de un préstamo hipotecario de los recogidos en la Ley 2/1994–préstamos hipotecarios a tipo variable- o de un crédito al consumo a los que se refiere la Ley 16/2011. Las comisiones bancarias y los gastos **deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos**” (Banco de España)<sup>13</sup>. Las comisiones que frecuentemente aplican las entidades financieras son:

- ❖ **Comisión de apertura:** importe que el cliente debe pagar en el momento que el préstamo se formaliza. Incluye la comisión de estudio que se aplica en concepto de análisis o estudio de viabilidad de la operación. Se aplica tanto en las hipotecas a tipo fijo como a variable.
- ❖ **Comisión por modificación de las condiciones:** fijada cuando se modifique alguna de las condiciones ya pactadas (tipo de interés, plazo de devolución...).
- ❖ **Comisión por cancelación total o parcial anticipada:** se aplica cuando el deudor procede al pago anticipado total o parcial de la deuda provocando una pérdida de ingresos en interés para la entidad financiera.
- ❖ **Comisión relativa a la novación y subrogación:** en el momento en el que el deudor quiera modificar las condiciones ya pactadas (ampliar o reducir capital, modificar la duración del préstamo, el tipo de interés...) de su hipoteca se produce la novación, por la que la entidad aplica una comisión bancaria por novación. Si el cliente modifica las condiciones de su hipoteca cambiando a otra entidad financiera se produce la subrogación hipotecaria, por la que la entidad aplica una comisión por subrogación al pasar de una entidad a otra. Normalmente la subrogación es un proceso que trae consigo una gran acumulación de gastos (gastos de cancelación, apertura, escritura, notario...) y suele interesar al cliente cuando las ventajas son mayores a lo pactado anteriormente.
- ❖ **Comisión por interés de demora:** en el momento en el que el deudor se retrasa en el pago de una cuota la entidad financiera le aplica un importe fijo a pagar. Suele ser un porcentaje fijo sobre el interés de la operación hipotecaria. En los

---

<sup>13</sup>Banco de España. Portal del cliente bancario. Principios básicos: información básica y criterios.

Recuperado el 18 de mayo de 2017 de:

[http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Comisiones\\_banca/Que\\_son\\_las\\_comi/Principios\\_basi\\_a6775c15c741a41.html](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Comisiones_banca/Que_son_las_comi/Principios_basi_a6775c15c741a41.html)

préstamos hipotecarios para viviendas habituales esta comisión se limita tres veces el tipo de interés legal del dinero<sup>14</sup> que para 2016 es un 3% (Banco de España)<sup>15</sup>.

- ❖ **Comisión por reclamación de posiciones deudoras:** cuando el deudor se retrasa en el pago de la cuota la entidad financiera se pone en contacto con éste a través de una llamada telefónica o vía postal. Por la comunicación del retraso de pago las entidades suelen cobrar una comisión de unos 30€-50€ aproximadamente.

El deudor también tiene que hacer frente a otro tipo de gasto como es el **seguro**. En un préstamo hipotecario el cliente puede formalizar un seguro de daños y/o incendios (obligatorio) sobre el inmueble hipotecado, aunque son muchas las entidades financieras que exigen a sus clientes la firma de un contrato multirriesgo hogar. Otro de los seguros que sin ser obligatorios las entidades recomiendan su aceptación es el seguro de vida o amortización, por el cual si el titular del préstamo falleciera durante la vida del préstamo la deuda quedaría saldada. La elección de la compañía aseguradora es potestad del prestatario, aunque en ocasiones es la propia entidad financiera quien la impone.

Cada entidad financiera establece unas comisiones diferentes en función del tipo de préstamo. El Banco de España da autonomía a las entidades para establecer las comisiones y gastos por la prestación de sus servicios como hemos visto anteriormente, sin embargo, éstas deben regirse por el principio de transparencia informando a sus clientes sobre la determinación y aplicación de las comisiones fijadas en el contrato hipotecario para evitar la consideración de comisiones abusivas. (Circular 8/1990 de 7

---

<sup>14</sup>Artículo 114, pfo 3º LH. Decreto de 8 de febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria. Publicado en BOE núm. 58 de 27 de febrero de 1946. Título V. De las hipotecas. Sección 1.ª De la Hipoteca en general.

<sup>15</sup>Tipo de interés legal obtenido del portal del cliente bancario, Banco de España. Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016. Recuperado el 20 de junio de 2017 de [http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos\\_de\\_Interes/Tipos\\_de\\_interes/Otros\\_tipos\\_de\\_otros-tipos/Tabla\\_tipos\\_de\\_interes\\_legal.html](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos_de_Interes/Tipos_de_interes/Otros_tipos_de_otros-tipos/Tabla_tipos_de_interes_legal.html)

de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, Banco de España, 1990)<sup>16</sup>

### 3. LAS CLÁUSULAS HIPOTECARIAS

A lo largo de los apartados anteriores, se han ido desarrollando los aspectos más determinantes de la operativa que sigue un préstamo hipotecario típico, tales como el capital prestado, el tipo de interés, el periodo y la cuantía de las cuotas de amortización, el índice de referencia, las comisiones etcétera. Las entidades financieras en muchas de sus operaciones, pero especialmente en los préstamos hipotecarios incluyen condiciones al prestatario recogidas en las cláusulas del contrato, que tienen por finalidad la de proteger a la entidad ante impagos, retrasos en los pagos, o bajadas en los tipos de interés que puedan perjudicarla. Estas condiciones, pueden resultar a veces abusivas, o incluso ilegales (García, s.f.)<sup>17</sup>, por lo que es necesario, identificarlas en el proceso de negociación con el fin de llegar a un acuerdo con la entidad previo a la firma del contrato. En caso de que no sean detectadas antes de la firma sino después, también es necesario el identificar estas cláusulas con el fin de interponer una reclamación a la entidad que las aplique.

#### 3.1.- Legalidad e ilegalidad de las cláusulas hipotecarias

“Se considerarán **cláusulas abusivas** todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la **buena fe** causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un **desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato**” (Artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementaria). En los artículos 85 a 90 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias con el fin de cesar su aplicación se enumera un conjunto de cláusulas consideradas abusivas: cláusula abusiva por vincular el contrato a la voluntad del empresario, por limitar los derechos básicos

---

<sup>16</sup>Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Publicado en BOE núm. 226 de 20 de septiembre de 1990. Recuperado el 19 de junio de 2017 de [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1990-23233](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1990-23233)

<sup>17</sup> GARCÍA, R (s.f). Cláusulas abusivas en la contratación bancaria. Recuperado el 2 de junio de 2017 de <http://asp.adicae.net/proyectos/internacionales/dosierlegislacion/dosierpdf/D%20Dictámenes%2010.pdf>

del consumidor y usuario, por falta de reciprocidad en el contrato, sobre garantías, que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato, sobre competencia y derecho aplicable.

Una de las cláusulas más frecuente e importante en los préstamos hipotecarios a tipo variable es la **cláusula suelo**, por la que la entidad financiera fija un límite mínimo en la variación del tipo de interés evitando en ocasiones que el cliente se beneficie de una bajada de los tipos. Frente a ésta se encuentra la **cláusula techo** que protege al cliente de las subidas de los tipos de interés. La principal finalidad por la que las entidades financieras aplican la cláusula suelo es para evitar pérdidas en consecuencia a las fluctuaciones producidas en el mercado financiero (bajadas del Euribor). Se considerará una cláusula de aplicación abusiva y por lo tanto nula en los siguientes casos:

- El Tribunal Supremo ha determinado que la cláusula suelo es legal siempre y cuando la entidad financiera la aplique con claridad y transparencia, algo que en la mayoría de casos no hicieron y que ha provocado grandes demandas contra las entidades.
- Se estimará nula cuando en el contrato de préstamo aparezca una cláusula suelo pero no una cláusula techo que proteja al cliente ante subidas importantes del tipo de interés, en muchas ocasiones las entidades han fijado una cláusula techo altísima considerada irreal y por lo tanto denunciabile. Suele ser aceptable una diferencia de dos o tres puntos porcentuales entre ambas cláusulas.
- Cuando la cláusula suelo sea diferente entre la oferta realizada por la entidad y el contrato concluyente se considerará de aplicación no válida.

Tras la sentencia del Supremo en mayo de 2013 (Sentencia Nº 241/2013 sobre condiciones generales abusivas; clausula suelo en los préstamos hipotecarios) las entidades comenzaron a ofrecer contratos basura a sus clientes en los que les garantizaban no aplicar temporalmente estas cláusulas y les obligaban a renunciar ante acciones judiciales futuras contra la propia entidad (Monserrat, 2016)<sup>18</sup>. Hoy en día, debido al gran número de demandas judiciales son más las entidades que tratan de

---

<sup>18</sup>Pau. Monserrat. Economista y director editorial de iAhorro, portal de finanzas personales y CEO de Futur Finance. Entrevista en El Confidencial. Recuperado el 26 de junio de 2017 de [http://www.elconfidencial.com/vivienda/2016-04-29/ofensiva-de-la-banca-para-eliminar-las-clausulas-suelo-a-cambio-de-tipos-fijos\\_1191153/](http://www.elconfidencial.com/vivienda/2016-04-29/ofensiva-de-la-banca-para-eliminar-las-clausulas-suelo-a-cambio-de-tipos-fijos_1191153/)

eliminar la cláusula suelo ofreciendo a sus clientes préstamos hipotecarios a tipo fijo, o en el caso de préstamos a tipo variable las entidades pactan un diferencial elevado como beneficio propio.

En la Sentencia del Supremo del 22 de abril de 2015 (Sentencia Nº 265/2015 sobre Control de abusividad de las cláusulas no negociadas en contrato celebrados con consumidores. Carácter no negociado de la cláusula. Cláusulas no negociadas en contratos con consumidores. Apreciación de la abusividad de la cláusula que establece el interés de demora en un préstamo persona) surge la posibilidad de controlar la aplicación de los **intereses moratorios** contra los daños y perjuicios causados al consumidor o usuario. Como se contempla en el apartado 2.8 de este trabajo en los préstamos hipotecarios para viviendas habituales la comisión por interés de demora se limita tres veces el tipo de interés legal del dinero según el artículo 114 de la *Ley Hipotecaria*, así, se considerará una cláusula nula en los casos que supere dicho límite.

Otra de las cláusulas cuya aplicación puede ser considerada como abusiva en los préstamos hipotecarios es el **vencimiento anticipado**, causado por el incumplimiento contractual de algunas de las partes (prestatario o prestamista). Las entidades consideran un vencimiento anticipado de la deuda cuando el prestatario se retrasa en el pago de algunas de las cuotas. Debido a la demanda que impone la entidad contra el deudor se produce el proceso de ejecución hipotecaria (venta del inmueble hipotecado mediante subasta pública) o desahucio. En España con motivo de la crisis económica desencadenada fundamentalmente por la “explosión” de la burbuja inmobiliaria, muchas familias se han visto obligadas a abandonar sus viviendas por no poder hacer frente al pago de la deuda. “Cuando la burbuja estalló, en 2008, ni los más pesimistas habían imaginado el escenario en el que España se encuentra ahora: recesión, recortes, más de seis millones de parados y una deuda en los hogares de más de 820.000 millones de euros” (Cózar y Ceberio, s.f.)<sup>19</sup>. Todo esto ha provocado una agitación entre los ciudadanos españoles quiénes han organizado numerosas manifestaciones en contra de los desahucios y a favor de una vivienda digna. Se han creado plataformas gratuitas de ayuda que defienden el derecho a tener una vivienda ante las dificultades de muchos individuos para hacer frente al pago del préstamo en ausencia de actividad económica a

---

<sup>19</sup> “En la calle una historia de desahucios”. Artículo redactado por Álvaro de Cózar y Mónica Ceberio y publicado por *El País*. Recuperado el 3 de julio de 2017 de <https://elpais.com/especiales/2013/desahucios/>

largo plazo. Como medida necesaria se aprobó el Real Decreto-ley 6/2012, del 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. “España atraviesa una profunda crisis económica desde [...] años, durante los cuales se han adoptado medidas encaminadas a la protección del deudor hipotecario que, no obstante, se han mostrado en ocasiones insuficientes para paliar los efectos más duros que sobre los deudores sin recursos continúan recayendo. Resulta dramática la realidad en la que se encuentran inmersas muchas familias que, como consecuencia de su situación de desempleo o de ausencia de actividad económica, prolongada en el tiempo, han dejado de poder atender el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de los préstamos o créditos hipotecarios concertados para la adquisición de su vivienda”.<sup>20</sup> Todo esto ha provocado que el Gobierno tome medidas para reestructurar la deuda hipotecaria de quienes tienen mayores dificultades para asumirla. Entre estas medidas se encuentra la **dación en pago** que consiste en un pacto no obligatorio legalmente entre el prestamista y el prestatario por el que este último entrega la vivienda a la entidad financiera a cambio de saldar íntegramente su deuda. La principal ventaja que presenta la dación en pago es la cancelación íntegra de la deuda, sin embargo también conlleva algunas desventajas ya que no se concederá a aquellos individuos que en su contrato de préstamo no venga especificado, y su concesión multiplica la dificultad de adquirir hipotecas futuras. Otro de los cambios previstos por el Ministerio de Economía en la próxima reforma de la Ley Hipotecaria, es que la cláusula que permite liquidar una hipoteca por impago sea aplicable solo si el importe del impago supera el 2% del capital o nueve cuotas, en la primera mitad de la vida del préstamo; o el 4% del capital (hasta 12 recibos) en la segunda mitad del mismo.

### **3.2.- Nuevos dictámenes de la Comisión Europea sobre el reparto de gastos del préstamo hipotecario**

La sentencia del Tribunal Supremo del 23 de diciembre de 2015 (Sentencia Nº:705/2015 sobre Condiciones Generales de la Contratación. Contratos bancarios celebrados con consumidores. Condiciones abusivas. Control de transparencia y control de abusividad. Cláusula suelo; intereses moratorios; vencimiento anticipado; atribución

---

<sup>20</sup>Primer párrafo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. Boletín Oficial del Estado. Recuperado el 5 de julio de 2017 de <https://boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-3394-consolidado.pdf>

de gastos de la operación al consumidor; contratación telefónica. ) declaró abusiva y, en consecuencia nula la cláusula de imputación de gastos que responsabiliza al consumidor o usuario de todos los costes de constitución de una hipoteca como son gestoría, notaría, registro, impuestos... A raíz de esta sentencia, han sido varios los juzgados especializados en conflictos bancarios que han emitido dictámenes relativos a un reparto de gastos del préstamo hipotecario entre las partes intervinientes más justo; así por ejemplo, el juzgado de primera instancia 101 de Madrid<sup>21</sup>, estima que “tanto en el caso de los gastos notariales como los registrales, es el banco el interesado en inscribir el préstamo ante el notario, ya que es la entidad a quién beneficia ese proceso al quedar inscrito el mismo en todo tipo de documentos oficiales, por otra parte, corresponde al cliente el pago de tributos como el de Actos Jurídicos Documentados y el de Transmisiones Patrimoniales”. Todos estos pronunciamientos legales han supuesto un incremento en el número de reclamaciones y demandas judiciales de clientes que reclaman la devolución de los costes de constitución de su préstamo, sin embargo, son muchas aún las entidades que se niegan a repartos de gastos en la constitución de las nuevas hipotecas, y mucho menos a la devolución de gastos ya pagados por el cliente en las hipotecas antiguas.

En la *Imagen 1* se puede observar como las principales entidades financieras españolas han modificado el reparto de gastos de formalización de la hipoteca, siendo Sabadell y Bankia las entidades que más gastos cubren de gestoría, registro y notaría mientras que el banco Popular carga todos los gastos al cliente al 100%. Los costes en tasación e impuestos son aplicados íntegramente al cliente.

---

<sup>21</sup> Información publicada en el diario “La Verdad” de 12-09-2017

**Imagen 1.** Nuevo reparto de gastos hipotecarios entre las principales entidades españolas

**Nuevo reparto de los gastos hipotecarios**

 Pagado por la entidad
  Pagado por el cliente

	GESTORÍA	REGISTRO	NOTARÍA	IMPUESTOS	TASACIÓN
 Santander	 100%	100% 	  Copia simple, Resto ejecutiva de la escritura de la operación	 100%	 100%
<b>BBVA</b>	 100%	100% 	  Copia simple, Resto ejecutiva de la escritura de la operación	 100%	 100%
 CaixaBank	 Parte  Parte	100% 	  Copia escrituras Resto	 100%	 100%
<b>Bankia</b>	 50%  50%	100% 	 25%  75%	 100%	 100%
 Sabadell	 Parte  Parte	100% 	100%  	 100%	 100%
<b>Popular</b>	 100%	 100%	 100%	 100%	 100%
<b>bankinter.</b>	 100%	100% 	  Copia ejecutiva de la escritura Resto	 100%	 100%

Fuente: las entidades

BELÉN TRINCADO / CINCO DÍAS

Fuente: El País (2017)

### 3.3.- El proceso de reclamación bancaria ante una posible práctica incorrecta o ilegal en un préstamo hipotecario

Las entidades financieras en muchas de las operaciones realizadas con sus clientes efectúan acciones que se encuentran alejadas del principio de “buena fe” y del principio de “justo equilibrio de las contraprestaciones” por lo que son denominadas malas prácticas bancarias y su aplicación causa un incremento en el número de reclamaciones y demandas judiciales. Hay que destacar que existen grandes diferencias entre una queja y una reclamación. Según informa el Banco de España en su página web “tendrán la consideración de quejas: las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras, mientras que tendrá la consideración de reclamaciones: las acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para

sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros”<sup>22</sup>

El cliente afectado puede presentar una reclamación extrajudicial en el departamento de servicio al cliente o departamento de reclamaciones de su entidad quedando a la espera de recibir una respuesta por todos los daños causados; otra opción es presentar una reclamación directa al Banco de España contando con el servicio del defensor del cliente. En caso de no obtener respuesta por parte de la entidad o no ser la esperada el cliente puede optar por la vía judicial a través de una demanda en defensa de sus derechos como consumidor o usuario (Escribano, 2016).<sup>23</sup> Para verificar la aplicación ilegal de cláusulas u otros gastos se deberá entregar documentación como la escritura de la hipoteca, copia de los últimos recibos, factura del Registro de propiedad, factura de la notaría etcétera. Se recomienda al cliente afectado recurrir a un abogado que sea especializado en la materia para analizar y tramitar todo el proceso de reclamación

### **3.3.1.- Entidades más reclamadas en cláusulas hipotecarias**

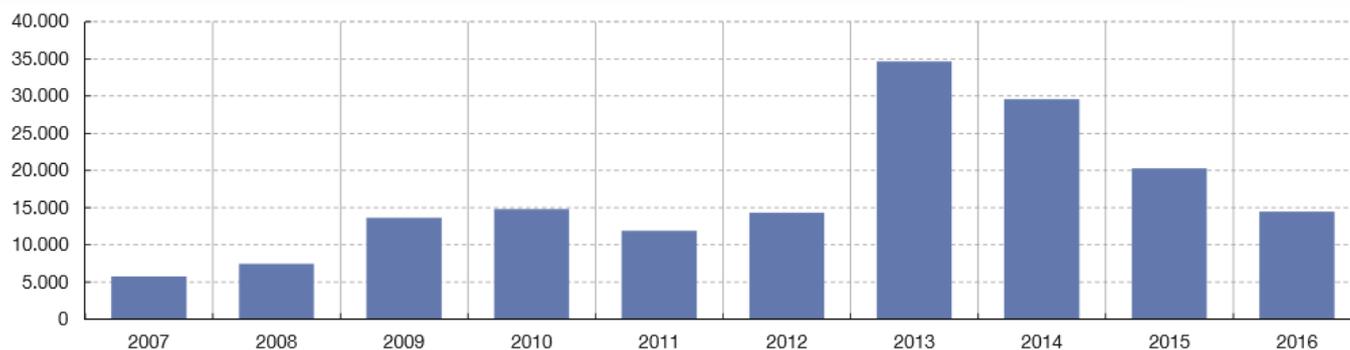
El incremento de las malas prácticas bancarias registrado en la última década ha desencadenado a su vez un elevado número de reclamaciones presentadas por parte de clientes afectados. Según informa la *memoria anual de Reclamaciones del año 2016* publicada por el Banco de España, se ha producido una pequeña reducción en el número de reclamaciones de un 28,6% inferior al año 2015. En el año 2016 un 71,1% de todas las resoluciones emitidas han concluido resueltas a favor de los intereses del afectado, sin embargo, este porcentaje se ha visto reducido respecto años anteriores (74,2% en 2015, 73,5% en 2014).

---

<sup>22</sup> Información obtenida del portal del cliente bancario de la página web del Banco de España – Consultas y reclamaciones – Cómo reclamar. Recuperado el 7 de septiembre de 2017 de <http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/reclamaciones/>

<sup>23</sup> ESCRIBANO, G. (2016). *Sepa cómo reclamar el dinero de su cláusula suelo*. Recuperado el 17 de julio de 2017 [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/04/07/mercados/1460049434\\_619400.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/04/07/mercados/1460049434_619400.html)

*Gráfico 1. Reclamaciones presentadas en los últimos diez años*



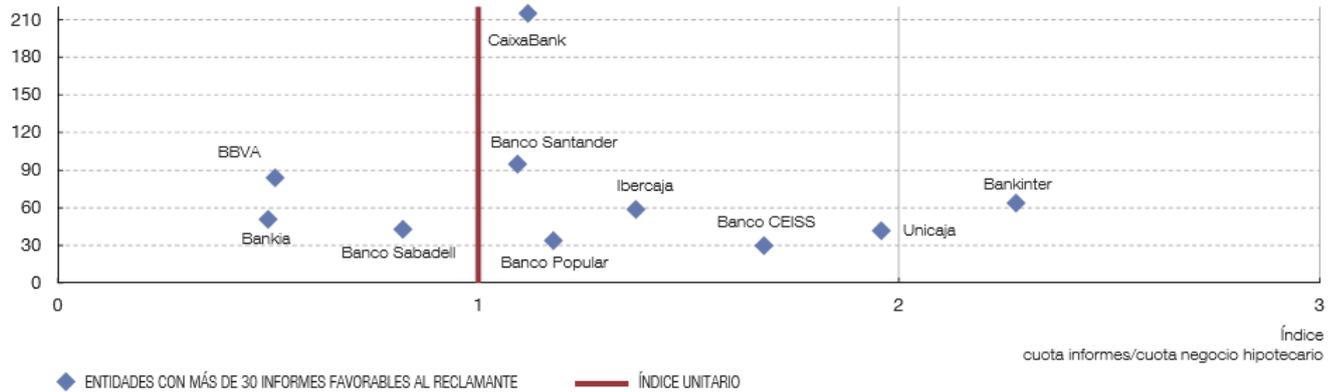
Fuente: memoria anual de reclamaciones del año 2016 (Banco de España)

En el *gráfico 1* se presenta una serie histórica del número de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, y contenidas en sus Memorias anuales de los últimos diez años. En el 2013 se alcanzó un máximo de reclamaciones, llegando a una cifra de 34.645 reclamaciones frente a menos de 6.000 que se registraron en el 2007. La principal causa de ese anormal crecimiento en el 2013 se debió a las reclamaciones por cláusulas suelo indebidamente aplicadas durante los años anteriores. A partir de ese año, se inicia una tendencia de marcado descenso en el número de reclamaciones, aunque todavía sigue siendo más alta que la registrada en el primer tercio de la serie histórica analizada. La mayor formación financiera de la población, la mejor visibilidad a través de los medios de comunicación de aquellas prácticas bancarias abusivas e ilegales que se llevan a cabo y las sentencias de los tribunales que las condenan, contribuyen sin duda a que se conozcan mejor los derechos que amparan al cliente bancario, así como el proceso de reclamación de los mismos cuando las entidades financieras los ignoren.

Las operaciones de activo, préstamos y créditos, representan un 55,6% de todas las reclamaciones presentadas en el año 2016 (Banco de España)<sup>24</sup>. En los *gráficos 2 y 3* se exponen las entidades que han resuelto favorablemente reclamaciones en concepto de préstamos hipotecarios y cláusula suelo según su cuota de mercado.

<sup>24</sup> Información obtenida de la Memoria anual de Reclamaciones del año 2016 publicada por el Banco de España.

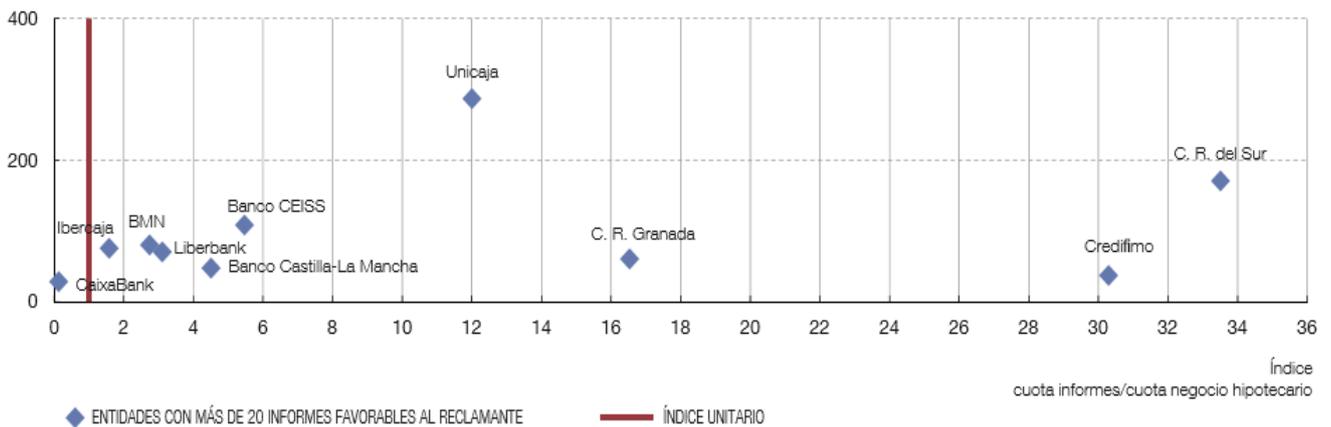
Gráfico 2. Resoluciones favorables en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios sin incluir reclamaciones causadas por cláusulas suelo.



Fuente: memoria anual de reclamaciones del año 2016 (Banco de España)

Las entidades financieras situadas en el margen izquierdo de la línea roja (índice unitario) presentan un número de resoluciones favorables al cliente afectado inferiores a las que les corresponderían según su cuota de mercado, mientras que las entidades ubicadas al lado derecho presentan un número superior. De esta manera, se aprecia en el gráfico 2 como Bankinter y Unicaja son las entidades peor situadas ya que presentan un número de resoluciones superiores a las que le correspondería según su cuota de mercado, mientras que BBVA y Bankia presentan un número inferior.

Gráfico 3. Resoluciones favorables en reclamaciones sobre cláusulas suelo.



Fuente: memoria anual de reclamaciones del año 2016 (Banco de España)

En el gráfico 3 CaixaBank es la entidad mejor posicionada en cuanto a resoluciones favorables al cliente bancario en materia de cláusulas suelo que han sido objeto de rectificación por parte de esta entidad.

## 4. CONCLUSIONES

Tras realizar un análisis de la operativa propia de un préstamo hipotecario y de los aspectos relativos a la legalidad e ilegalidad de algunas cláusulas hipotecarias que con cierta frecuencia aparecen en los contratos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Desde que se produjera el estallido de la burbuja inmobiliaria en nuestro país, y las cifras de morosidad se dispararan, el número de solicitudes aprobadas de préstamos hipotecarios se ha reducido considerablemente, y los préstamos que se han concedido contienen cláusulas muy restrictivas en aras a asegurarse la devolución de la deuda ante cualquier adversidad que pueda suceder durante toda la vida del préstamo. Estas garantías han resultado excesivas en buena parte de los contratos de préstamo hipotecario, lo que ha desencadenado un aluvión de reclamaciones relativas a sobregarantías no justificadas.
- A la hora de comparar las ofertas realizadas por distintas entidades para la contratación de un producto bancario (ya sea de activo o pasivo) se debe utilizar como dato significativo el importe de la Tasa Anual Equivalente o Efectiva (TAE) que incluye comisiones u otros gastos, mientras que la tasa de interés nominal no resulta relevante en la comparación al no representar coste efectivo. La tasa de interés nominal solo se utilizará para anualizar el tipo de interés equivalente (mensual, trimestral...) con el que se pagan las cuotas periódicas del préstamo.
- El Euribor es el índice de referencia más utilizado para la revisión de las hipotecas a tipo variable, y ante los casos denunciados recientemente de manipulación del mismo por parte de entidades financieras y de inversión, se está estudiando su sustitución en el futuro por el Euribor Plus, un índice más real y fiable.
- Las entidades financieras tienen libertad para determinar la cuantía de las comisiones (salvo en contadas operaciones que están limitadas por Ley, tales como los intereses de demora), pero deben regirse por el principio de transparencia para evitar la consideración de abusiva según la Circular 8/1990 del 7 de septiembre. La mayoría de reclamaciones resueltas a favor de la clientela tanto por parte del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

como por los Tribunales de Justicia españoles y europeos, responden a incumplimientos de dicha Circular.

- El incumplimiento en los contratos hipotecarios de principios básicos como el “principio de buena fe” y el “justo equilibrio de contraprestaciones”, ha sido el origen de la aparición en los contratos de cláusulas incorrectas, abusivas e ilegales. La ausencia de poder coercitivo del Banco de España sobre las entidades financieras que regula y supervisa, en materia de rectificación de reclamaciones resueltas a favor de la clientela, está provocando un sentimiento general de descontento que se canaliza a través de las plataformas de defensa del usuario de banca y organizaciones de consumidores.
- Durante los últimos años ha sido muy común la aplicación ilegal de la cláusula suelo en la limitación del tipo de interés, provocando un incremento en el número de demandas judiciales contra las entidades. El proceso de reclamación de ésta cláusula abusiva es muy dilatado en el tiempo, incierto es que todavía son muchos los bancos que se niegan a devolver cantidades cobradas indebidamente, por lo que el cliente afectado en una gran mayoría debe pedir la ayuda de abogados para iniciar costosos procesos de reclamación por la vía jurídica.
- Los desahucios hipotecarios son la principal consecuencia de la crisis inmobiliaria, y constituyen un escollo sin resolver aún por los diferentes Gobiernos de nuestro país. Mientras que la dación en pago de deuda hipotecaria es un hecho en la mayoría de países europeos de nuestro entorno, en España sigue siendo potestativo de cada entidad financiera.
- Una conclusión final que resumiera la esencia de todas las anteriores, podría ser que *“el camino hacia una correcta y justa relación contractual entre la entidad financiera y su cliente, pasa fundamentalmente por una mejor formación financiera de éste último de forma que sea conocedor sus derechos y vigile que no se le minoren. Una sociedad mejor formada sin duda será una sociedad más difícil de engañar, pero a la vez es necesario que se produzca una transformación en la banca hacia concepciones más éticas; aunque para ello, lamentablemente hará falta que haya vigilancia y sanción para aquellas entidades que decidan apartarse de ese camino, y para ello el Banco de España debe tener un papel más activo”* (Lozano, M.C; Fuentes, F. 2017).

## 5. BIBLIOGRAFÍA

### **REVISTAS, LIBROS Y ARTICULOS**

- ALEMÁN, J (2014). La cláusula suelo en el préstamo hipotecario (Trabajo Fin de Grado). Universidad de La Laguna, Tenerife (España).
- BANCO DE ESPAÑA (2017). Memoria de reclamaciones 2016.
- BEA, JJ (2013). Las cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Barcelona, España.
- GÓMEZ, FJ.(2013). Los préstamos hipotecarios en el sistema financiero español (Trabajo Fin de Grado). Universidad de León, España.
- ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MADRID (2017). Las cláusulas abusivas en la escritura de préstamo hipotecario como causa de oposición a la ejecución hipotecaria. España: Madrid.
- LOZANO M.C; FUENTES, F. (2017). Una metodología de recomendación al cliente bancario a partir del historial de reclamaciones bancarias. Atlantic Review of Economics. Vol.1, pp. 60-82
- PARDO, E (s.f.). Las cláusulas suelo en los contratos de préstamo hipotecario (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Cantabria, España.
- PAUL A. y WILLIAM D. (2003). Economía, McGraw-Hill (Decimo cuarta ed.) pp. 606-610.
- PERTÍÑEZ, F (2013). Falta de transparencia y carácter abusivo de la cláusula suelo en los contratos de préstamo hipotecario. Indret: Revista para el análisis del derecho. Universidad de Granada, España.
- RUIZ, R (s.f.). La abusividad en los contratos de préstamos hipotecario con consumidores (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Cantabria, España.

### **PÁGINAS WEB CONSULTADAS**

- ARDILA, L (2015). Qué incluye la escritura de un préstamo hipotecario. Consultado el 5 de mayo de 2017, AsesoríaABFinancial, página de asesoría financiera:  
<http://www.asesoriaabfinancional.com/incluye-la-escritura-prestamo-hipotecario/>
- Banco Central Europeo (s.f.). Consultado el 27 de marzo de 2017, Europa.EU, página web de la Unión Europea:

- [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-central-bank\\_es](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-central-bank_es)
- BERBIS (2012). Euribor: ¿Qué es el Euribor? ¿Cómo se calcula el Euribor?. Consultado el 20 de abril de 2017, Rankia, página web de finanzas, economía y fiscalidad:  
<https://www.rankia.com/articulos/210187-euribor-que-como-calcula>
  - BOLAÑOS, A (2016). El Euribor de las hipotecas se sitúa en negativo por primera vez. Consultado el 6 de julio de 2017, El País, página web de información y comunicación:  
[https://economia.elpais.com/economia/2016/02/05/actualidad/1454672632\\_233272.html](https://economia.elpais.com/economia/2016/02/05/actualidad/1454672632_233272.html)
  - CEBERIO M. y DE CÓZAR A. (s.f). En la calle una historia de desahucios. Consultado el 3 de julio de 2017, El País, página web de información y comunicación:  
<http://elpais.com/especiales/2013/desahucios/>
  - Enciclopedia jurídica (s.f.). Consultado el 4 de mayo de 2017, Biz14, página web de conceptos jurídicos:  
<http://enciclopedia-juridica.biz14.com/>
  - ESCRIBANO, G. (2016). Sepa cómo reclamar el dinero de su cláusula suelo. Consultado el 17 de julio de 2017, El País, página web de información y comunicación:  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/04/07/mercados/1460049434\\_619400.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/04/07/mercados/1460049434_619400.html)
  - GARCÍA, R (s.f.). Cláusulas abusivas en la contratación bancaria. Consultado el 2 de junio de 2017 de:  
<http://asp.adicae.net/proyectos/internacionales/dossierlegislacion/dossierpdf/D%20Dictámenes%2010.pdf>
  - GARIJO, M (2016). Así es el nuevo Euríbor y así afectará a las hipotecas. Consultado el 15 de junio de 2017, El Diario, página web de información y comunicación:  
[http://www.eldiario.es/economia/nuevo-Euribor-preparando-afectara\\_0\\_495551412.html](http://www.eldiario.es/economia/nuevo-Euribor-preparando-afectara_0_495551412.html)

- GARIJO, M (2016). Qué implica que el Euríbor esté en negativo y cómo te afecta aunque no tengas hipoteca. Consultado el 6 de julio de 2017, El Diario, página web de información y comunicación:  
[http://www.eldiario.es/economia/euribor-negativo-afecta-hipoteca\\_0\\_482252157.html](http://www.eldiario.es/economia/euribor-negativo-afecta-hipoteca_0_482252157.html)
- Hipotecas y préstamos (s.f.). Consultado el 10 de marzo de 2017, Consejo General del Notariado, página web sobre temas notariales:  
<https://www.notariado.org/liferay/web/notariado/acude-a-tu-notario/en-que-te-puede-ser-util/hipotecas-y-prestamos>
- HOGARMANIA (s.f.). Pedir un préstamo, ¿qué requisitos necesito? Consultado el 15 de marzo de 2017, Hogarmania, página web de economía:  
<https://www.hogarmania.com/hogar/economia/201209/pedir-prestamo-requisitos-necesito-16373.html>
- JIMÉNEZ, C (2013). Cláusulas abusivas en la contratación de préstamos hipotecarios. Consultado el 15 de junio de 2017 de:  
<file:///D:/PROYECTO%20FIN%20DE%20GRADO/Otro%20trabajo%20fin%20de%20grado/OK%20CLAUSULAS%20ABUSIVAS%20EN%20LA%20CONTRATACION%20DE%20PRESTAMOS%20HIPOTECARIOS.pdf>
- LÓPEZ, P (2017). Los cuatro grandes bancos españoles modifican la cláusula de los gastos de la hipoteca. Consultado el 7 de julio de 2017, RTVE, página web de información y comunicación:  
<http://www.rtve.es/noticias/20170105/cuatro-grandes-bancos-modifican-clausula-gastos-hipoteca/1465787.shtml>
- Los tipos de interés practicados por las entidades (s.f.). Consultado el 10 de abril de 2017, BDE, página web del Banco de España (Eurosistema):  
[http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos\\_de\\_Interes/entidades/](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos_de_Interes/entidades/)
- LÓPEZ, P (2013). Las cláusulas suelo: claves y consecuencias de la sentencia del Tribunal Supremo. Consultado el 26 de junio de 2017, RTVE, página web de información y comunicación:  
<http://www.rtve.es/noticias/20130615/clausulas-suelo/688324.shtml>
- MARRACO, M (2016). El Supremo anula otra tanda de cláusulas abusivas de los bancos. Consultado el 28 de junio de 2017, El Mundo, página web de información y comunicación:  
<http://www.elmundo.es/economia/2016/01/21/56a0e58f22601ddf368b4643.html>

- NVINDI (2016). Sistemas de amortización de hipotecas. Consultado el 13 de mayo de 2017, Hipotecas y Depósitos, pagina web de finanzas:  
<http://hipotecasydepositos.com/sistema-de-amortizacion-frances-vs-aleman/>
- PORTILLO, J (2017). ¿Qué gastos de la hipoteca asume ya la banca? Consultado el 7 de julio de 2017, El País, página web de información y comunicación:  
[http://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/05/12/midifero/1494610103\\_580880.html](http://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/05/12/midifero/1494610103_580880.html)
- REDACCIÓN DTE (2012). Tipos de interés, ¿qué son, ¿cómo se calculan y cómo nos afectan? Consultado el 28 de marzo de 2017, domestica tu economía, página web sobre economía:  
<http://www.domesticatueconomia.es/tipos-de-interes-que-son-como-se-calculan-y-como-nos-afectan/>
- SEVILLA, F (2014). Cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios. Consultado el 25 de junio de 2017, Mundo Jurídico, página web de noticias jurídicas:  
<http://www.mundojuridico.info/clausulas-abusivas-en-los-prestamos-hipotecarios/>