

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente: R-

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D. XXXX, en fecha 1 de junio de 2016 contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante interpuso, en tiempo y forma, reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de XXXX., y posteriormente ante este Departamento, en la que mostraba su disconformidad con el proceder de la entidad en relación con su solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (BOE nº 10 de 10 de marzo de 2012) y sus posteriores modificaciones.

En concreto, D. XXXX manifiesta que cumple con los requisitos exigidos por el artículo 3.1 del Real Decreto-ley 6/2012 razón por la cual, en fecha 16 de noviembre de 2015, solicitó a la entidad la reestructuración de su deuda hipotecaria.

No obstante, manifiesta que la entidad denegó su solicitud al entender que la reestructuración de su deuda resultaría inviable de conformidad con el apartado 2 a) párrafo 2º del Código de Buenas Prácticas por cuanto la cuota resultante en el período de amortización del préstamo ascendería a 700,58 euros, lo cual sería superior al 50% de los ingresos actuales de la unidad familiar.

Se da por reproducido el contenido del escrito de reclamación por ser conocido por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó alegaciones mediante escrito con fecha de entrada en el registro de este Banco de España el día **15 de julio de 2016**, que en esencia afirma lo siguiente:

- Que se reitera en el contenido de los escritos redactados por el Coordinador del Código de Buenas Prácticas en quien delegó para la respuesta argumentada que se había de dar al cliente los cuales indicaban que:

- a) No procede la aceptación de la solicitud de reestructuración de la deuda por cuanto la misma resultaría inviable de conformidad con el apartado 2.a) párrafo segundo del Anexo donde se recoge el Código de Buenas Prácticas Bancarias y en las condiciones actuales, la cuota resultante en el período de amortización del préstamo ascendería a 700,58 euros, que sería superior al 50% de los ingresos actuales de la unidad familiar.
- b) Una vez aportada la documentación acreditativa, si la parte reclamante reúne los requisitos establecidos para ello, puede solicitar las medidas complementarias recogidas en el apartado 2 o las medidas sustitutivas de ejecución previstas en el apartado 3 de dicho Código.
- c) A pesar de no ser viable la reestructuración de la deuda a la finalización de la carencia, podría estudiarse una novación del préstamo hipotecario si la parte reclamante lo solicitase.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1.- Con carácter previo a realizar cualquier otra consideración se hace necesario recordar que **este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la debida acreditación documental**, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Consta en el expediente, entre otros, copia de la siguiente documentación:

- Escritura de compraventa, de fecha 30 de noviembre de 2006, por la que la parte reclamante adquiere la vivienda sita en XXX por importe de 180.000 euros.
- Escritura de préstamo hipotecario de fecha 30 de noviembre de 2006 otorgada ante el notario D. XXXX bajo el número XXX de su protocolo.
- Escritura de préstamo hipotecario de fecha 30 de noviembre de 2006 otorgada ante el notario D. XXXX bajo el número XXX de su protocolo.
- Escrito presentado por el reclamante en fecha 16 de noviembre de 2015 ante la entidad solicitando la reestructuración de su deuda hipotecaria de conformidad con el Real Decreto-ley 6/2012.
- Comunicación de fecha 29 de diciembre de 2015 por la que la entidad requiere al Sr. XXXX para que aporte determinada documentación a los efectos de analizar su solicitud de reestructuración de deuda.
- Comunicación de fecha 5 de febrero de 2016 por la que la entidad informa a la interesada que la reestructuración de su deuda resultaría inviable de conformidad con el apartado 2.a) párrafo 2º del Código de Buenas Prácticas.
- Reclamación presentada por D. XXXX en fecha 12 de febrero de 2016 ante el Servicio de Atención al Cliente mostrando su disconformidad con la denegación de la reestructuración de su deuda comunicada por la entidad, solicitando a su vez la misma.

- Contestación del Servicio de Atención al Cliente, de fecha 22 de abril de 2016, por la que se informa a la parte reclamante que una reestructuración de su deuda resultaría inviable y que, si lo desea, puede solicitar las medidas complementarias recogidas en el apartado 2 y 3 del citado Código.
- Recibos del préstamo hipotecario objeto de la presente reclamación.
- Nóminas de D^a XXXX correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2015, enero de 2016.

2.- La cuestión de fondo que corresponde exclusivamente a este Departamento analizar es la de determinar si de la actuación de la entidad reclamada se deriva, o no, **quebrantamiento de lo dispuesto por la normativa de transparencia, o de las buenas prácticas bancarias**, en relación con los hechos denunciados.

Entrando ya en el análisis de la normativa aplicable a la reclamación planteada, solicitud de reestructuración de las deudas mantenidas con la entidad, debemos señalar que, con carácter general, excede del ámbito de actuación de este Departamento tanto el enjuiciamiento de las decisiones adoptadas libremente por la entidad en relación con su *“política de asunción de riesgos”*, como el de la validez de los *“pactos, cláusulas y condiciones”* que hayan convenido libremente las partes (artículo 1255 Código Civil), *“siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público”*, excediendo en principio su fiscalización de las competencias del Banco de España -que no interviene por tanto en dichas decisiones- al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las mismas, por el que seleccionan libremente a sus clientes de activo y gestionan de manera autónoma su asunción de riesgos directos.

Es decir, en principio, la solicitud de reestructuración de deuda pretendida sería discrecional.

No obstante lo anterior, tras la publicación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, publicado en el BOE el 10 de marzo de 2012 -y, posteriormente, de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, y del Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera, y otras medidas de orden social, que lo modifican, para las entidades que muestren su adhesión-, se establecen en su artículo 1, una serie de medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria, de forma tal que el deudor que se encuentre situado en el umbral de exclusión, cuya definición establece el artículo 3 de la norma, tras la acreditación del cumplimiento de las circunstancias que han de concurrir para considerar al deudor incurso en dicho umbral de exclusión, pueda acogerse a las medidas de protección que contempla el citado Real Decreto-ley.

El Anexo del Real Decreto-ley 6/2012, contiene el *“Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual”*, al cual pueden adherirse, con carácter voluntario, las entidades de crédito y demás entidades que, de manera profesional, realicen la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios, incluyendo tres fases de actuación:

- 1) La primera, dirigida a procurar la **reestructuración viable de la deuda** hipotecaria (mediante la aplicación a los préstamos o créditos de una carencia en la amortización de capital, una reducción del tipo de interés durante el periodo de

carencia y la ampliación del plazo de amortización). Esta medida no es aplicable cuando el deudor se encuentre en un procedimiento de ejecución, una vez que se haya producido el anuncio de la subasta.

Tras la entrada en vigor del Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, se añade a éstas otra medida, consistente en que se inaplicarán en todo caso y con carácter indefinido las cláusulas limitativas de la bajada del tipo de interés previstas en los contratos de préstamo hipotecario.

Conforme a los dictados del citado Código de Buenas Prácticas, la entidad debe advertir en el plan de reestructuración del carácter inviable del mismo, en su caso, según el criterio establecido en su número 2, así como que, de resultar inviable el plan, el deudor puede solicitar una quita en el capital pendiente de amortización.

- 2) La segunda, y de no resultar suficientes las medidas anteriores, mediante el ofrecimiento al deudor de una **quita sobre el conjunto de la deuda**. Esta medida sí que podrá ser solicitada por el deudor que se encuentre en un procedimiento de ejecución hipotecaria.
- 3) La tercera, prevista para el supuesto de que ninguna de las dos medidas anteriores resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, la **dación en pago** como medio liberatorio definitivo de la deuda, que podrá ser solicitada dentro del plazo de doce meses a contar desde que se presentó la solicitud de reestructuración. Esta medida, como la primera, no es aplicable a los préstamos en los que exista un procedimiento de ejecución, con anuncio de subasta, ni tampoco cuando la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

Debemos reseñar que el art. 3 del Real Decreto-ley 6/2012, establece un umbral de exclusión de carácter general, que consiste en unas determinadas circunstancias económicas y personales, que son supuesto necesario para la aplicación de las tres fases de actuación (ingresos máximos de la unidad familiar, existencia de una alteración significativa de las circunstancias económicas de la familia, importe de la cuota hipotecaria que supere el 50 % de los ingresos netos de la familia, en algunos casos, del 40), y otros adicionales, más restrictivos, para las medidas de quita y dación en pago (que el conjunto de miembros de la unidad familiar carezca de otros bienes o derechos con los que hacer frente a la deuda, que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma, así como que el crédito o préstamo carezca de otras garantías, reales o personales o, en el caso de existir estas últimas, carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda).

En cuanto a la vivienda, existen limitaciones que se refieren al precio de compraventa de la vivienda financiada por el préstamo hipotecario, que son más elevados para el caso de la reestructuración o la quita, y más restrictivos para el caso de dación en pago.

3.- En el momento en que fue solicitada la reestructuración de la deuda, esto es, el 16 de noviembre de 2015, la entidad reclamada había mostrado su adhesión al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, en su versión originaria, habiendo asumido, igualmente con carácter voluntario, la versión prevista por la Ley 1/2013, de 14 de mayo y a las modificaciones introducidas por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de acuerdo con la resolución de 7 de julio de 2015 de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.

Así, la aplicación de las medidas contempladas ya no sería facultativa, de forma que ante una solicitud de esta naturaleza y atendiendo a las razones señaladas por la parte prestataria, estas peticiones deben ser atendidas y resueltas con diligencia y conforme a los dictados del mencionado código:

- Informando a su cliente del contenido del Código de Buenas Prácticas y de los requisitos y documentación necesarios para analizar la solicitud conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, y/o, en su caso, la Ley 1/2013, de 14 de mayo o el Real Decreto-ley 1/2015 de 27 de febrero.
- Indicando al mismo la no sujeción al Código de Buenas Prácticas, caso de existir alguna circunstancia conocida por la entidad que, sin necesidad de efectuar mayores análisis, determinaran la no aplicación al caso de lo establecido en dicho Código.

4.- En el caso que nos ocupa, en cumplimiento de lo indicado en el punto anterior, junto con el análisis de toda la documentación aportada al expediente por las partes así como de las declaraciones de éstas, cabe indicar lo siguiente:

- Consta acreditado que con fecha 16 de noviembre de 2015 el Sr. XXXX solicitó a la entidad la reestructuración de su deuda hipotecaria de conformidad con las condiciones establecidas en el Código de Buenas Prácticas por entender que cumplía con los requisitos para encontrarse dentro del umbral de exclusión definido en el artículo 3 del Real Decreto-ley 6/2012.

A tal efecto, indicaba que aportaba una serie de documentación acreditativa de tal circunstancia.

- A la luz de dicha solicitud, mediante comunicación de fecha 29 de diciembre de 2015, la entidad requirió a su cliente para que aportase la siguiente documentación necesaria para estudiar la aplicabilidad de las medidas contenidas en el Código de Buenas Prácticas:
 - a) Modelos 130-131 (según esté en régimen de estimación directa o en estimación objetiva).
 - b) Certificado de vida laboral correspondiente al reclamante.
- Posteriormente, en fecha 5 de febrero de 2016, la entidad comunicó al interesado que “una vez hemos comprobado que ha aportado la documentación solicitada” no procedía la aceptación de la medida de reestructuración solicitada por cuanto en aplicación del Real Decreto-ley 6/2012 la misma resultaría inviable.

En este sentido, indicaba que el apartado 2.a) párrafo 2º del anexo donde se recoge el Código de Buenas Prácticas Bancarias se establece que *“...se entenderá por plan de reestructuración inviable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50% de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar y en las condiciones actuales, la cuota resultante en el período de amortización del préstamo ascendería a 700,58 euros, lo cual sería superior al 50% de los ingresos actuales de la unidad familiar”*.

No obstante, exponía la entidad que, en caso de que la parte reclamante aportase toda la documentación y reuniese los requisitos establecidos para ello, podría solicitar las medidas complementarias recogidas en el apartado 2 o las medidas

sustitutivas de la ejecución hipotecaria previstas en el apartado 3 del Código de Buenas Prácticas.

Por último, se indicaba que a pesar de no ser viable la reestructuración a la finalización del período de carencia, podría estudiarse una novación de la deuda hipotecaria del Sr. XXXX si lo manifestaba expresamente.

- Disconforme con dicha resolución, en fecha 16 de febrero de 2016 el interesado presentó reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad en la que manifestaba que los ingresos de la unidad familiar son los correspondientes a la nómina de su mujer, D^a XXXX, cuyo detalle era el siguiente:
 - a) Nómina de noviembre de 2015: 1052,76 euros.
 - b) Nómina de diciembre de 2015: 994,05 euros.
 - c) Nómina de enero de 2016: 1053,35 euros.

Por tanto, si la cuota resultante ascendía a 700,58 euros, consideraba que cumplía con el requisito establecido en el 3.1.c) del Código de Buenas Prácticas.

Asimismo, la parte reclamante entiende que la cuota resultante es la que corresponda durante el período de carencia (Euribor +0,25) de tal forma que la misma quedaría fijada en menos de 50 euros, muy por debajo del 50% de los ingresos conjuntos de la unidad familiar, por lo que el plan sería viable.

Por todo ello, la parte reclamante reiteraba su solicitud de reestructuración de su deuda de conformidad con lo establecido en el Código de Buenas Prácticas.

- En contestación a la reclamación presentada por D. XXXX, el Servicio de Atención al Cliente de la entidad puso indicó que:

“(…) una vez hemos comprobado que ha aportado la documentación solicitada, le comunicamos que nos reiteramos en nuestra contestación por los siguientes motivos:

En aplicación del RDL 6/2012 y del Código de Buenas Prácticas incluido en anexo al mismo (...) le informamos que una reestructuración de la deuda resultaría inviable (...)”

Asimismo, reiteró a su cliente la posibilidad de solicitar la quita o la dación en pago de su vivienda para el caso de que reuniese todos los requisitos o bien, una novación de su deuda al margen del Código de Buenas Prácticas.

Con carácter previo a entrar a analizar el fondo de la cuestión planteada debemos indicar que, ante la ausencia en el expediente de la documentación acreditativa de la concurrencia de la totalidad de los requisitos impuestos por la normativa para poder beneficiarse de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, no es posible emitir un pronunciamiento acerca del cumplimiento de dichos requisitos por la parte reclamante.

Así, hemos de analizar la actuación de la entidad en la tramitación o estudio de la aplicabilidad de las medidas del Código de Buenas Prácticas.

Dicho esto, procede comenzar recordando a la entidad que las medidas que recoge el Código de Buenas Prácticas se entienden en un contexto de necesidad, una situación

de apuros económicos de la unidad familiar que impiden o dificultan la atención de la deuda hipotecaria, situaciones que el propio título de la norma califica de urgentes.

De acuerdo con lo anterior, este Departamento ha puesto de manifiesto en numerosas ocasiones que la entidad debe **responder con prontitud y motivar con suficiente concreción la causa del rechazo de las solicitudes presentadas**. Esta necesidad resulta coherente con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas, que indica en su apartado 1 b) lo siguiente:

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

b) En el plazo de un mes desde la presentación de la solicitud anterior junto con la documentación a que se refiere la letra anterior, la entidad deberá notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las medidas contenidas en esta letra. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá presentar en todo momento a la entidad una propuesta de plan de reestructuración, que deberá ser analizada por la entidad, quien, en caso de rechazo, deberá comunicar al deudor los motivos en que se fundamente”.

En el presente supuesto, debemos indicar que, en fecha 16 de noviembre de 2015, la parte reclamante solicitó la aplicación de las medidas del Código de Buenas Prácticas adjuntando toda la documentación que entendía suficiente para acreditar que se encontraba dentro del umbral de exclusión. Sin embargo, la entidad, advirtiendo la ausencia de determinada documentación relativa a los ingresos del Sr. XXXX, en fecha 29 de diciembre de 2015, le requirió para que aportase el certificado de vida laboral y modelos 130 y 131 de IRPF.

Así las cosas, **en fecha 5 de febrero de 2016 la entidad comunicó a la parte reclamante que “una vez hemos comprobado que ha aportado la documentación solicitada” no procedía la aceptación de la reestructuración de la deuda solicitada por cuanto la misma resultaba inviable**. Sin embargo, informaba al Sr. XXXX de la posibilidad de solicitar la quita o la dación en pago como medidas complementarias o sustitutivas de la ejecución hipotecaria, respectivamente.

De tal comunicación se desprende que la entidad reconoció que el reclamante se encontraba dentro del umbral de exclusión y, por ello, procedió a estudiar la viabilidad o inviabilidad del plan de reestructuración de su deuda. A este respecto, cabe indicar que una vez que el cliente acredita estar en el umbral, la entidad tiene la obligación de formular un plan de reestructuración en los términos y plazo establecidos en el mismo.

En este sentido, es el propio plan el que debe **advertir de su viabilidad o no**, de conformidad con lo establecido en los criterios 1.c) y 2.a) párrafo 2º, del Código de Buenas Prácticas¹, justificando cuáles son los ingresos de la unidad familiar tenidos en cuenta, el importe de la cuota resultante de la aplicación conjunta de las medidas, y el porcentaje que se alcanza entre las dos magnitudes, que es el que debe tenerse en cuenta para valorar dicha viabilidad. Es decir, la viabilidad o no de la operación no podría ser determinada subjetivamente por la entidad, a tanto alzado y sin justificación alguna, ni tampoco por el cliente. **La viabilidad del plan es objetiva y la determina la**

¹ Artículo 1.c): “En el plan de reestructuración la entidad advertirá, en su caso, del carácter inviable del plan conforme al criterio previsto en apartado siguiente (...)”.

Artículo 2.a), párrafo 2º: “A estos efectos, se entenderá por plan de reestructuración inviable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50 por cien de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar”.

norma (la cuota no debe suponer más del 60% de los ingresos familiares en la primera versión del Código, y del 50% de ellos en la segunda versión, que puede llegar a ser del 40% en supuestos de especial vulnerabilidad). En caso de ser inviable el plan, la entidad debe informar al cliente de las sucesivas medidas que prevé el Código de Buenas Prácticas.

En el presente caso, la entidad no ha justificado que, tras reconocer que su cliente se encontraba dentro del umbral de exclusión, formulase el plan de reestructuración de conformidad con lo señalado anteriormente, determinando el importe resultante de la cuota hipotecaria en relación a los ingresos netos percibidos por la unidad familiar y advirtiendo, en su caso, del carácter inviable del mismo.

Así pues, no resulta admisible que la entidad exponga la inviabilidad del plan de reestructuración mediante una mera comunicación la cual, además, no resulta suficientemente motivada por cuanto únicamente señala la cuota resultante del préstamo (700,56 euros) sin especificar los ingresos netos de la unidad familiar tenidos en cuenta y el porcentaje del 50% aludido –puesto que a fecha de la solicitud de reestructuración la entidad se encontraba adherida al Código de Buenas Prácticas en la versión dada por el Real Decreto-ley 1/2015-.

Por consiguiente, **este Departamento estima que la actuación de la entidad podría ser contraria a la normativa de transparencia y protección de la clientela** por no haber formulado un plan de reestructuración completo, tras reconocer que el reclamante se encontraba dentro del umbral de exclusión.

5.- Por último, debemos realizar algunas precisiones en cuanto a la cuota tenida en cuenta para evaluar la viabilidad del plan de reestructuración. Las sucesivas medidas legislativas por las cuales se ha ido modificando la normativa aplicable a los deudores hipotecarios sin recursos, han puesto en evidencia que la voluntad del legislador era ampliar el ámbito subjetivo de aplicación del Código, al menos, en lo referido a la medida de reestructuración.

Así en la primera versión del RD-L 6/2012, el ámbito de exclusión era coincidente para la medida de reestructuración, y para las sucesivas medidas de quita y de dación, de forma que, de resultar inviable el plan, todos los deudores que estaban dentro del ámbito de exclusión –que era muy restringido– podían acceder a la dación en pago, sin que la entidad adherida pudiera negarse. En tal sentido, el prestatario que solicitaba la dación, se veía beneficiado si se relacionaban sus ingresos actuales, con una eventual cuota futura.

Sin embargo, tras la reforma operada por la Ley 1/2013, la norma estableció la existencia de un doble umbral de exclusión, de una parte más amplio para la reestructuración y, de otra, más restrictivo –como ya lo era antes–, para la dación. Por ejemplo, desde ese momento ya es posible que el deudor hipotecario sin recursos pueda acceder al plan de reestructuración, a pesar de tener ingresos procedentes del trabajo, cuyos límites, además, se han ampliado en la reforma del Código operada en 2015. Igualmente, se han ampliado los valores del precio de la compraventa de la vivienda de dichos prestatarios. En definitiva, es clara la voluntad legislativa de ampliar el colectivo de prestatarios que pueden acogerse al plan de reestructuración del Código.

Por otro lado, la Comisión de Control del Código de Buenas Prácticas, tiene publicado en la página web de la Dirección General del Tesoro, y Política Financiera, del Ministerio de Economía, desde octubre de 2015, un Compendio de Consultas sobre la aplicación del mismo, interpretativas de la norma. En dicho Compendio, se puede leer, en el

apartado 8. Sobre la reestructuración de deudas hipotecarias (medidas previas a la ejecución hipotecaria), entre otros aspectos, que *“Los ingresos de la unidad familiar computables a efectos de calificar el plan de reestructuración como viable o inviable deben ser los actuales”*.

En este escenario, tras las reformas normativas, y caminando en el mismo sentido de la interpretación dada por la Comisión, entendemos que tanto los ingresos, como la cuota que debe tenerse en cuenta para la valoración de la viabilidad de la operación, deben hacer referencia al momento “actual” en el que la entidad aborda el estudio de la operación. Así las cosas, siendo los ingresos a valorar los “actuales”, no parece razonable poner en relación dichos ingresos –que al cabo de cinco años pueden haber sufrido una alteración tanto a la baja como al alza- con una cuota futura, la que aplica la entidad teniendo en cuenta el periodo de amortización, una vez transcurridos esos cinco años, calculada teniendo en cuenta, además, el tipo de interés actual.

Finalmente, dicha interpretación –poner en relación los ingresos actuales con la futura cuota del periodo de amortización para calcular la viabilidad- restringiría, en contra de la voluntad patente en la norma, el colectivo de prestatarios susceptible de beneficiarse de la reestructuración del Código, siendo así que muchos de éstos, la mayoría, tampoco podrían optar a la dación en pago contemplada en la norma.

IV. CONCLUSIÓN

1.- En relación con los hechos que motivan la presente reclamación, **este Departamento considera que la entidad podría haber quebrantado la normativa de transparencia y protección de la clientela** por cuanto, reconociendo que su cliente se encontraba dentro del umbral de exclusión, no formuló el correspondiente plan de reestructuración, tal y como se establece en el Código de Buenas Prácticas.

2.- Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

3.- Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.