



3.1.2.5. Servicios de interés general y consumo

...

Hay personas que atraviesan situaciones económicas muy complicadas que les llevan a **retrasar habitualmente el pago de las facturas** lo máximo posible, apurando normalmente hasta el momento en que reciben la comunicación con la advertencia de un inminente corte de suministro.

Esta práctica, que puede ser entendible por la situación de quienes la realizan, presenta un elevado riesgo de que acabe en un corte de suministro en caso de que se produzca alguna situación inesperada.

Así ocurrió en el caso planteado en la queja 23/6556, en la que, por alguna razón, no se recibió el escrito de advertencia y al no realizarse a tiempo el pago se produjo el corte en el suministro, dejando sin luz a una familia con menores a cargo.

...

Por otro lado, una madre soltera con 3 menores a cargo pedía con desesperación nuestra ayuda tras recibir un aviso de corte por impago de 3 facturas. Se veía incapaz de afrontar el pago de las cantidades debidas. Tras el oportuno asesoramiento pudo llegar a un acuerdo de pago fraccionado a la vez que gestionaba su inclusión en el bono social (queja 23/6510).

...

En relación con los **servicios financieros** es frecuente la recepción de quejas relacionadas con **problemas en la aplicación del Código de Buenas Prácticas** (CBP) a familias con problemas para afrontar el pago de la hipoteca. Unas quejas que se han ido incrementando conforme han ido subiendo los tipos de interés y más familias se han visto en dificultades para asumir los incrementos derivados de la cuota hipotecaria.

Aunque el CBP constituye un buen instrumento para ayudar a las familias a superar estas situaciones, lo cierto es que su tramitación es compleja y no siempre la respuesta de la entidad financiera es positiva. El desarrollo del procedimiento cuando surgen complicaciones genera un importante grado de ansiedad en los interesados, que se incrementa cuando existen menores a cargo, lo que les lleva a veces a solicitar nuestra intervención.

Tal fue el caso planteado por una madre soltera con una hija de 9 años a su cargo que calculaba que con sus ingresos no podría afrontar la subida de tipos de interés que estaba prevista para pocos meses después. Ante esta perspectiva y a fin de evitar un escenario complicado tras la subida, decidió solicitar ya a su entidad financiera la aplicación del CBP, lo que puso en marcha el **complejo procedimiento de aplicación a tales supuestos** que incluyó la necesidad de aportar abundante documentación, siguiendo los sucesivos requerimientos de la entidad, en la confianza de que la respuesta final sería satisfactoria.

Cuando finalmente la entidad denegó su petición de aplicación del CBP por no cumplir en ese momento todos los requisitos, la interesada se sintió engañada y frustrada, considerando que si había realizado un esfuerzo tan relevante para aportar la documentación requerida era porque le habían dado a entender que se le iba a conceder el CBP. Por este motivo presentó queja ante la Institución.

Lamentablemente no pudimos ayudarla, ya que la negativa de la entidad a aplicar el CBP era correcta al no superar en ese momento el importe de la cuota hipotecaria el 50% de los ingresos que exige la normativa reguladora del CBP.

Así las cosas sólo pudimos indicarle la posibilidad de reiterar su solicitud de aplicación del código de buenas prácticas tras la revisión de la cuota hipotecaria, ya que es en ese momento cuando parecía que la cuota hipotecaria sobrepasaría el umbral del 50% que establece la normativa (queja 23/4469).

Un caso especialmente complejo fue el planteado por una mujer con dos menores a cargo, cuya precaria situación económica le imposibilitaba continuar afrontando con regularidad el pago de la cuota hipotecaria de su vivienda. Ante



esta situación decidió **solicitar una moratoria en el pago a su entidad financiera**, la cual tras un prolongado estudio de su petición acabó finalmente concediéndole la misma y emplazándola a personarse en una notaria, junto con su madre que figuraba como avalista, para la firma de la correspondiente escritura.

Es aquí donde surge el problema ya que, según nos relataba, su madre estaba muy mayor y se había vuelto extremadamente recelosa, negándose a firmar ningún documento nuevo, lo que había determinado que finalmente la operación no pudiese llevarse a cabo.

Tras examinar el caso, no pudimos por menos que concluir que la actuación de la entidad financiera era ajustada a derecho, ya que no podía modificar las condiciones estipuladas en la escritura hipotecaria sin el consentimiento expreso de la persona que figuraba como avalista de la misma.

Así las cosas solo le quedaba a la interesada la posibilidad de intentar que el banco le ofreciese voluntariamente alguna alternativa que atendiese su nueva situación económica, o bien tratar de convencer a su madre (queja 23/6739).