



**“
En las quejas
presentadas
por mujeres,
normalmente
mujeres
separadas,
madres de
familia con
personas
menores a
cargo, se
trasluce una
peor situación
de partida
cuando se trata
del impago de
las hipotecas
con causas
relacionadas
con los efectos
y causas
de la crisis
económica ...**

los días, viéndose obligada a permanecer en condiciones inadecuadas para su estado, en un sillón ubicado en un pasillo, sin suministro de comida, y utilizando los aseos comunes.

En virtud del informe administrativo pudimos conocer que el hospital en cuestión tiene un hotel de madres, y las condiciones que rigen su utilización, entendiendo por nuestra parte que existan unas normas que traten de favorecer la convivencia temporal de quienes se ven obligadas a utilizar este recurso, aunque lógicamente las necesidades individuales de cada madre, en función de las circunstancias, puedan no resultar completamente satisfechas con el mismo.

2.4.2 Consumo

En esta materia, de las quejas presentadas por mujeres, normalmente mujeres separadas, madres de familia con personas menores a cargo, se trasluce para las mismas una peor situación de partida cuando se trata del impago de las hipotecas con causas relacionadas con los efectos y causas de la crisis económica que les hace acudir a solicitar ayuda para conseguir la dación en pago de las entidades de crédito prestamistas o la supresión de las cláusulas suelo, por cuanto que a ello se une, casi siempre, el incumplimiento del excónyuge de la obligación de pago de la pensión alimenticia



a los hijos, o el impago de parte de la cuota hipotecaria que le hubiera correspondido en virtud de la división de los bienes gananciales.

Merece ser destacada la [queja 14/460](#), presentada en esta Institución por una madre de cuatro hijos, dos de ellos menores de edad, con una nieta de 4 años también a su cargo. La mujer se encontraba en situación de desempleo y su exmarido no cumplía con habitualidad el abono de la pensión debida.

Nos relataba que estaba tramitando ante su sucursal bancaria la dación en pago de su vivienda y alquiler social, pero se habrían paralizado los trámites para el citado acuerdo tras recibir la notificación de que se había señalado fecha para la subasta en el proceso de ejecución hipotecaria instado por la entidad financiera.

Tras dar traslado a La Caixa, entidad financiera responsable del préstamo, de la situación de la interesada, y una vez estudiada por el correspondiente Comité, se nos comunicó que se había firmado el acuerdo de dación de pago y alquiler social un día antes de la fecha prevista para la subasta, lo que nos permitió dar por concluida nuestras actuaciones ya que esta decisión acogía las pretensiones de la interesada.

También en la queja 14/730 la interesada manifestaba que se dirigía a nosotros como ya último recurso, pues su banco no quería quitarle la cláusula suelo, por lo que solicitaba nuestra ayuda haber que podía hacer al respecto, ya que tenía tres menores, estaba separada y su ex no pagaba el 50% de la hipoteca desde hacía casi dos años, estaba en paro y cobraba 426 euros con lo que evidentemente no llegaba a fin de mes. Añadía que su ex estaba en Argentina y no se hacía cargo de los niños. Solicitaba también ayuda al DPA para encontrar empleo como camarera de piso.

Esta queja fue acumulada a la queja de oficio que sobre las cláusulas suelos tramita esta Defensoría, aún en curso de investigación ([queja 13/409](#)).