

## Los desahucios han provocado un clamor social que no puede ser desoído.

El clamor social ante el drama diario de las familias desahuciadas; el rechazo mayoritario ante unas normas hipotecarias que se perciben como obsoletas e injustas; la indignación colectiva frente a unas entidades financieras que se han mostrado insensibles al dolor causado e incapaces de reconocer las responsabilidades propias; el malestar creciente con unos dirigentes políticos que no parecen capaces de ofrecer soluciones a los problemas

de la ciudadanía mientras atienden con diligencia los requerimientos de las entidades financieras. Todo este conjunto de circunstancias parecen haber confluído en 2012 hasta crear tal estado de ánimo entre la ciudadanía respecto del problema de los desahucios que difícilmente podía seguir siendo ignorado por aquellos que tienen alguna responsabilidad en la situación o la posibilidad de hacer algo al respecto.

Así, hemos asistido en 2012 a un auténtico crescendo de declaraciones, propuestas, iniciativas y proclamas, orientadas todas ellas a ofrecer, o al menos prometer, soluciones al problema de los desahucios.

Parece como si de repente todas las propuestas e iniciativas para modificar la legislación hipotecaria, para regular la dación

en pago, para establecer moratorias en los desahucios, para reducir intereses abusivos o para propiciar el alquiler social, que hace poco más de un año eran despreciadas como disparates, utopías o insensateces, se hubieran convertido de repente en propuestas sensatas, coherentes e imprescindibles.

Aunque no deje de dolernos que haya sido necesario tanto tiempo y que hayan sido precisos tantos dramas, lo cierto es que no

*“Hay que anticipar medidas que eviten los lanzamientos. La pérdida de la vivienda es un elemento destructor de la cohesión familiar que está provocando unos impactos sociales difíciles de amortiguar.”*



podemos por menos que alegrarnos de que finalmente la sociedad, con sus representantes políticos al frente, parezca decidida a adoptar medidas reales para acabar con las injusticias derivadas de una legislación hipotecaria obsoleta y caduca y para poner un poco de raciocinio y mesura en el prolongado dislate de los desahucios.

Por nuestra parte, hemos aprovechado la coyuntura favorable de los cambios de opinión habidos en 2012 y que han afectado a todos los colectivos sociales, incluidos responsables políticos y entidades financieras, para profundizar en la labor que desde hace varios años venimos realizando en relación al problema de los desahucios. Así, hemos mejorado y aumentando nuestra labor de mediación con las entidades financieras en supuestos concretos; y hemos formulado nuevas propuestas a los responsables públicos destinadas, por un lado, a mejorar la situación de las familias incursas en proceso de ejecución hipotecaria y, por otro lado, a ofrecer soluciones a las familias que han perdido sus viviendas.

Entre las propuestas formuladas por esta Institución durante 2012 merece ser destacada la realizada en Julio de 2012 y orientada a conseguir ayuda y asesoramiento para las familias incursas en procesos de ejecución hipotecaria.

En efecto, hemos podido constatar por la práctica de las mediaciones efectuadas que el principal problema que afrontan las familias incursas en situaciones de impago

es la carencia de un asesoramiento adecuado que facilite la consecución de acuerdos con las entidades financieras para la renegociación de la deuda o la búsqueda de soluciones alternativas al desahucio, como la dación en pago.

La experiencia de esta Institución pone de manifiesto que la mayoría de las familias afectadas por procesos de ejecución hipotecaria no solicitan asesoramiento especializado para encontrar soluciones a su problema hasta que su situación es realmente desesperada. Por ello, cuando acuden a nosotros las posibilidades de encontrar salidas a la situación creada son muy escasas, bien porque la acumulación de impagos e intereses es demasiado elevada para propiciar una refinanciación de la deuda o bien porque el proceso de ejecución ha alcanzado ya la fase judicial y resulta muy complicado y costoso revertir la situación.

Por otro lado, en aquellos casos en que aun es posible y factible la búsqueda de acuerdos con la entidad financiera, nos encontramos con el problema de que las familias

**“Dos medidas hemos pedido con urgencia: asistencia legal a las familias y disponer de un fondo de viviendas de protección para el alquiler”**

negocian las condiciones de dichos acuerdos directamente con las entidades financieras sin contar con la presencia y el asesoramiento de profesionales que garanticen una adecuada protección de sus derechos, con lo que, en bastantes casos, dichos acuerdos acaban revelándose perjudiciales y onerosos para sus intereses. Asimismo, esta falta de asesoramiento, provoca la



frustración de acuerdos que serían ventajosos para las familias por la desconfianza de las mismas hacia las entidades financieras y por la inexistencia de una persona de confianza que pueda explicar y valorar adecuadamente la oferta recibida.

Las mediaciones realizadas por esta Institución a raíz de las quejas recibidas han ido orientadas fundamentalmente a propiciar que la entidad financiera se avenga a negociar con los deudores las condiciones de pago del crédito hipotecaria para hacerlas mas acordes a su realidad económica o bien a posibilitar la aceptación por la entidad de fórmulas alternativas al desahucio como puede ser la dación en pago.

En bastantes casos el objetivo de la intervención de la Institución se ha conseguido y las entidades financieras han aceptado reunirse con las familias para buscar una solución a la situación creada. Ahora bien, salvo en muy contadas ocasiones, esta Institución se ha visto imposibilitada de estar presente durante los procesos de negociación que se desarrollan entre las familias afectadas y las entidades financieras, ya que con frecuencia se alargan en el tiempo y requieren de sucesivas reuniones, careciendo esta Institución de los medios personales que se necesitarían para desempeñar adecuadamente esta labor. Esta falta de presencia de la Institución en el proceso negociador puede haber contribuido también a que muchos de estos procesos no lleguen a buen puerto.

Ante la constatación de esta situación, consideramos que resultaba imperativo encontrar una fórmula que permitiese ofrecer a las familias incursas en procesos de ejecución hipotecaria asesoramiento y ayuda profesional y especializada que les posibilitara afrontar con garantías los procesos de negociación con las entidades financieras y, en su caso, los procesos judiciales de ejecución hipotecaria.

Para conseguir este objetivo y habiendo tenido conocimiento de la iniciativa de algunos Colegios de Abogados que, en colaboración con algunas Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, habían firmado convenios a fin de crear Oficinas de Orientación y Mediación destinadas a asesorar a personas que se encuentran en riesgo de ejecución hipotecaria, decidimos iniciar de oficio la queja 12/3695 para conocer el alcance de estas Oficinas y fomentar su mayor implantación posible en el territorio andaluz.

A tal fin, se dirigieron en Septiembre de 2012 sendos escritos a la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, planteando la conveniencia de poner estos servicios a disposición de personas y familias que, además de no poder afrontar su deuda hipotecaria, se veían en riesgo de perder sus viviendas y carecían de los medios suficientes para contratar los servicios jurídicos de un letrado.

La respuesta de la Administración

Autonómica a esta propuesta fue inmediata y muy positiva al anunciar la creación por la Consejería de Fomento y Vivienda de unas oficinas de atención y asesoramiento que se pondrían en funcionamiento en las distintas Delegaciones Territoriales de la Consejería, como parte del Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda anunciado por dicha Consejería.

Estas oficinas ofrecen un servicio gratuito para la prevención, la mediación y la protección de las víctimas de los desahucios. Disponen de un equipo especialmente cualificado de licenciados en derecho, administrativos y trabajadores sociales, que cuentan con el apoyo directivo de un equipo de personal de la Secretaría General de Vivienda.

Aunque la iniciativa es novedosa y la experiencia breve, podemos anticipar nuestra positiva valoración de estas oficinas por cuanto están posibilitando ofrecer a las familias inmersas en problemas para el pago de sus créditos hipotecarios un asesoramiento profesional y especializado, tanto para negociar con las entidades financieras, como para ayudar en los procesos judiciales por ejecución hipotecaria.

La creación de estas oficinas, no solo ha venido a dar respuesta a una petición reiterada de esta Institución para mejorar la atención pública a las familias en riesgo de desahucio, sino que además nos ha permitido mejorar la eficacia de nuestra labor de mediación en materia hipotecaria,

ya que nos permite ofrecer a los ciudadanos que demandan nuestra intervención una actuación coordinada en la que, en primera instancia, intervienen las oficinas de la Consejería de Vivienda examinado el caso y realizando gestiones ante la entidad financiera y, en caso de no prosperar dichas gestiones, interviene esta Institución realizando una mediación directa con la entidad financiera.

Aunque no siempre el resultado de estas mediaciones es el deseado, lo cierto es que se ha incrementado notablemente el número de casos en que se consigue un resultado satisfactorio para las familias afectadas.

Asimismo, estamos muy pendientes de la puesta en marcha del denominado Fondo Social de Viviendas, previsto en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de Noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios. Dicha norma además de establecer, para determinados supuestos, la paralización durante dos años de los lanzamientos de vivienda habitual en procesos judiciales y extrajudiciales de ejecución hipotecaria, prevé la creación de un fondo de viviendas que serían ofertadas por las entidades financieras y cuyo destino sería darlas en arrendamiento a personas previamente desahuciadas por dichas entidades, por un plazo de dos años, prorrogable por un tercero y con un alquiler adaptado a la situación de estas personas y que oscilaría entre los 1510 y los 400 euros.

La puesta en marcha de este fondo de viviendas destinadas al alquiler social podría permitirnos ofrecer una solución a las familias desahuciadas que acuden a nosotros demandando un techo donde cobijarse. Esperemos y confiemos en que este fondo sea una realidad a corto plazo y que realmente sirva para dar respuesta a las necesidades de estas familias.

***(Ver Sección 1ª, "El DPA ante la crisis económica", Actuaciones en relación con el derecho a la vivienda)***

