



A la vista de cuanto antecede, hemos procedido a incoar de oficio la **queja 15/6039**, ante la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, las ocho Diputaciones Provinciales y ante los 29 ayuntamientos andaluces cuyos municipios contaban con más de 50.000 habitantes.

1.13.2.10 Otras cuestiones relativas a la vivienda protegida

Abordamos varias cuestiones que aunque no hayan sido objeto de un número importante de quejas, por la casuística de las mismas, merecerían si quiera su mención, como son algunas quejas relativas a **irregularidades en procedimientos de adjudicación**; el **impago de las cuotas de comunidad de viviendas** titularidad de la administración en edificios plurifamiliares; las dificultades para la **descalificación de viviendas protegidas** (queja 14/2666): quejas referentes a la tramitación de la **renuncia a viviendas de protección oficial**, que en algunos casos son abandonadas por vía de hecho, lo que genera que se mantenga el alta en el censo del IBI (queja 15/1732), etc.

1.13.2.11 Mediación con Entidades Financieras

El acceso a la vivienda como derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución, constituye además un elemento clave para la integración social de las personas, que no puede quedar desatendido por los Poderes Públicos bajo ningún concepto.

La realidad social, sin embargo, nos muestra que no siempre se da respuesta a las necesidades básicas, a pesar de los esfuerzos acometidos por tantas Instituciones, Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones y todo tipo de entes que procuran asistir a la ciudadanía en esta línea, en la medida en que se lo permiten sus respectivas competencias.

Con todo, son las políticas públicas las que deben dirigirse a paliar estas necesidades, con especial énfasis en las situaciones de emergencia social, a las que llegan las familias en un contexto socioeconómico de crisis sostenida, que está haciendo auténticos estragos a nivel de fragmentación y dualización social, a lo que debemos añadir la penosa situación que está viviendo un muy elevado número de personas que, además, no deja de crecer.

La vivienda social en España representa sólo el 1% frente al 32% de Países Bajos o el 18% de Reino Unido, según consta en un informe de Amnistía Internacional, a lo que hay que añadir que entre 2009 y 2015, el gasto público de vivienda se ha reducido en los Presupuestos Generales del Estado en más de un 50%. Es evidente que se debe volver la mirada sobre esta realidad e intervenir de manera realmente efectiva, dado que son precisamente estos Poderes Públicos los principales responsables de hallar la solución a la problemática tan grave y de tan hondo calado a la que nos estamos refiriendo. Y es que la envergadura de la crisis hipotecaria, la falta de agilidad y efectividad en el hallazgo de vías de alivio de las deudas y la falta de respuestas efectivas a quienes demandan un techo para vivir con sus familias está provocando una alarma social que, puede afirmarse, crea una situación particularmente grave.

Esta realidad a la que atendemos desde la Oficina del DPA, nos muestra unas aristas más afiladas con respecto a las personas más vulnerables (desempleadas, mayores, niños y niñas, madres solas con menores a cargo, mujeres víctimas de violencia de género, inmigrantes, personas con discapacidades, etc.) en la medida en que observan que la vivienda que habitaban les ha sido arrebatada, o están inmersas en un proceso que persigue su desalojo, que en algunos casos además arrastran una deuda (en ocasiones a lo largo de toda la vida) a la que no pueden hacer frente y no tienen un horizonte esperanzador para ello. La carencia de expectativas en el logro de soluciones incrementa la gravedad de la vivencia personal y familiar de estas situaciones.



Es cierto que hace unos años se tomaron medidas para abordar la crisis hipotecaria: dos Reales Decretos-Leyes, de marzo y noviembre 2012, y una ley adoptada por el Parlamento en mayo de 2013, que han implementado medidas para proteger temporalmente a algunos colectivos de personas contra los desahucios, enmendar los procedimientos judiciales para garantizar el derecho a apelar cláusulas contractuales injustas y proporcionar recomendaciones para aliviar la deuda y, en algunas circunstancias, cancelarla. También es verdad que en 2012 se creó un Fondo de Vivienda Social, constituido por algo menos de 6.000 propiedades que los bancos cedieron voluntariamente para ofrecer a las familias desalojadas lugares donde vivir con alquileres asequibles. Todo ello viene siendo de gran ayuda, pero no deja de ser un primer paso de los Poderes Públicos en la atención a estas situaciones descritas porque, evidentemente, los criterios para beneficiarse de estas medidas son restrictivos y eso implica necesariamente que se excluye a muchas familias y personas necesitadas para las que no hay previsto ningún mecanismo de sostén y ayuda en relación con la vivienda.

Andalucía ocupa, según datos del Consejo General del Poder Judicial, el nada alentador tercer lugar, tras las Comunidades Autónomas de Cataluña y Comunidad Valenciana, en el número de lanzamientos practicados en 2014 y 2015.



Según datos el Consejo General del Poder Judicial, en España se ha practicado, en 2014, un total de 68.091 lanzamientos de familias de sus respectivas viviendas, en procedimientos de ejecución hipotecaria. De ellos, 10.344 corresponden a familias andaluzas que, si bien supone un descenso aproximado del 4% respecto al año anterior, la tendencia no deja de ser preocupante. En los tres primeros trimestres del año 2015 se incrementó más del 6% la media de lanzamientos efectuados respecto de los tres trimestres del año anterior. Esta tendencia indica, por tanto, que mientras que en nuestra Comunidad Autónoma el nivel de necesidad social de una vivienda se multiplica exponencialmente, no lo hacen sin embargo, los recursos destinados a paliar las consecuencias de toda índole que ello provoca en la familia (rupturas, afecciones psicológicas, problemas con la escolarización, con el desarrollo educativo, etc.)

Por otro lado, nuestra Comunidad encabeza la lista de ejecuciones hipotecarias de viviendas llevadas a cabo en toda España, según datos del INE, con un total de 2984 ejecuciones. A ello hay que añadir que el 0.17% (uno de los valores más altos del territorio nacional) de las hipotecas sobre viviendas constituidas en el periodo 2013-2014 han iniciado procedimientos de ejecución hipotecaria en el tercer trimestre del año pasado (2015), lo cual demuestra una tendencia nada positiva en relación con esta problemática, sobre la que estamos incidiendo en este Informe Anual.

Desde esta Defensoría se viene trabajando seriamente en esta problemática, no solo ejerciendo la necesaria supervisión de la actuación de las distintas Administraciones Públicas, que son responsables de hallar respuestas eficaces ante la realidad consistente en las miles de familias que han perdido su hogar y necesitan



acceder a una vivienda digna, sino también con respecto a entablar relaciones estables y fructíferas con muchas entidades financieras, actuales titulares legales de los inmuebles que son afectados por estas ejecuciones hipotecarias.

La línea de trabajo de esta Institución, se basa en lograr la colaboración de dichas entidades con esta Institución, puesto que al no tratarse de una Administración Pública, ni desempeñar los Bancos y Entidades de Crédito funciones públicas, las mismas, quedarían excluidas de nuestro ámbito de supervisión. No obstante, nuestra normativa reguladora también establece la posibilidad de que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda realizar **actuaciones de mediación** con el fin de proponer a los organismos o entidades afectados fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Estas entidades están siendo, en términos generales, receptivas con nuestra solicitud de colaboración y el establecimiento de cauces de diálogo permanentes, y ello viene permitiendo la revisión periódica de muchos casos de familias afectadas que están logrando, bien **reestructurar sus deudas hipotecarias, o bien acceder a una dación en pago y, en muchas ocasiones, pudiendo contratar un alquiler social.**

Otra problemática que viene siendo reiterada ante esta Oficina, como se ha señalado, es la de personas y familias gravemente afectadas por la crisis que se ven obligadas a ocupar una vivienda, sin título alguno. **Estos casos, aun no pudiendo ser amparados legalmente, no dejan de mostrar la cara más amarga y dura de la realidad con respecto a la necesidad de vivienda.** Por ello, estamos abordando algunas peticiones de mediación con las entidades titulares de los inmuebles, en concreto, entidades financieras, amén del auxilio y defensa de su derecho a acceder a una vivienda digna ante los Poderes Públicos, y focalizando una mayor atención en los supuestos que revisten mayor gravedad y que podrían estar en el frontispicio de la emergencia social.

Las actuaciones de mediación, con todas las especificidades que nos exige la propia Institución en la que estamos así como la falta de competencias para intervenir en la supervisión de estos casos, vienen dando resultados positivos desde hace años. La metodología para actuar en dichos supuestos guarda más relación con un proceso de negociación en representación de la ciudadanía afectada con las citadas entidades financieras. Se utilizan en dicho proceso las principales técnicas y herramientas que usa la fórmula de la mediación y que, en definitiva, vienen a contribuir de manera eficaz al diálogo, al entendimiento, la conciliación y, en el mejor de los casos, al acuerdo que permite solventar o aliviar la problemática de las familias afectadas.

Durante el año 2015 la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha llevado a cabo una intervención mediadora con entidades financieras en un total de 81 casos, de los cuales pueden resaltarse algunas de ellas que a continuación se resumen a modo de ejemplo:

Así pues, en el expediente 14/0375, aun gestionándose, la interesada manifestaba en su escrito de queja que, no habiendo podido hacer frente al pago de las cuotas hipotecarias, había sido demandada y condenada en procedimiento de ejecución hipotecaria. Asimismo, nos traslada que al haberse adjudicado al Banco de Santander, en subasta pública, la vivienda que constituía su domicilio habitual y el de sus hijos, se había personado la comisión judicial en su domicilio para su ejecución y proceder al desalojo. Tras conversaciones, la entidad financiera accedió a concederle un aplazamiento para la entrega de las llaves. Esta situación, sin embargo, continúa en trámite, puesto que se está intentando negociar una posible solución, más sostenible.

Por otra parte, el promotor de la queja 15/1140, nos refiere en su escrito que cuenta con una hipoteca que pesa sobre la vivienda donde reside actualmente, contratada con La Caixa, y que se ha visto obligado a dejar de pagar por encontrarse en paro y sin ingresos de ninguna naturaleza. El problema inicial radicaba en el dominio de la finca, con tres partes indivisas, cuyos propietarios son el promotor y dos familiares directos suyos.

Se está mediando en este asunto con la Entidad afectada y una propuesta que se baraja es la posible dación en pago, acogiéndose a lo recogido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes



de protección de deudores hipotecarios sin recursos, dada por la Ley 1/2013 de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de Deudores Hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Otro ejemplo de mediación en supuesto de ejecución hipotecaria instado por una entidad financiera es el de la queja 15/2901. El caso concreto presenta la realidad de un ciudadano inmerso en un procedimiento de ejecución hipotecaria, por haberse visto imposibilitado para seguir atendiendo su compromiso crediticio inicial. Indicaba que sus padres eran avalistas del préstamo, para lo cual garantizaron la operación con el inmueble de su propiedad, que además constituía su vivienda habitual. Los padres eran dos personas enfermas de 72 y 68 años con varios infartos cerebrales y un cuadro clínico bastante complicado y cuyos únicos ingresos eran una pensión de jubilación en cuantía de 950 euros mensuales. Estamos interviniendo ante el Banco afectado, para tratar de buscar una solución factible que no incida directamente en la realidad ya complicada de los familiares avalistas, amén de lograr una solución habitacional al afectado y promotor de la queja que nos dirige.

Por otro lado, en relación con intervenciones mediadoras con familias ocupantes de vivienda, de la que es titular un banco, merece destacarse el caso que nos escribe una vecina de Sevilla, esposa y madre de un hijo de cuatro años, quien nos traslada que desde el 27 de Noviembre de 2014 su familia y ella habitan en una vivienda propiedad de Servihabitat, ocupándola sin título. Se trata de la queja 15/1737, su promotora se encuentra en desempleo y sin ingresos y que su marido trabaja percibiendo tan solo la cantidad de 295 euros mensuales. Nos refiere que desean normalizar su situación y para ello nos solicitan mediemos ante esa Entidad para regularizar la situación de ocupación de la vivienda, ya que no tienen medios para poder vivir en otro lugar. Nos apartan documentación acreditativa de su situación y le damos traslado de esta petición a la entidad con la que se está mediando para lograr un acuerdo que permita un alquiler social acorde a su situación económica.

Merece destacarse también el caso de una familia monoparental, con cinco hijos menores a su exclusivo cargo, que acude en solicitud de intervención por esta Institución e interpone la queja 15/3503. Nos relata que no percibe ninguna ayuda del padre de sus hijos, ni de ninguna institución, añade que ella y su familia sobreviven con lo que gana de la venta ambulante y alguna ayuda que le prestan los Servicios Sociales, así como diversas ONGS, siendo el problema fundamental el de dónde vivir. Comenta que ha solicitado una vivienda social y está inscrita en el Registro de Demandantes de vivienda, pero nos traslada que por su situación de emergencia se ha visto obligada a ocupar sin título una vivienda, propiedad de un Banco, en la que lleva un año.

Ha solicitado reiteradamente a la entidad poder permanecer en ella en régimen de alquiler social, porque está perfectamente integrada en la comunidad de vecinos, pero se ha interpuesto contra ella una demanda por delito de usurpación y acude alarmada y desesperada ante su situación, pidiendo un apoyo de esta Institución para mediar con la entidad financiera ante el posible alzamiento. Nos traslada el miedo por el que están atravesando ella y los menores, muy afectados por la problemática y la desazón diaria de cuándo serán desalojados por la policía.

Por último, el fenómeno de las corralas continúa vigente en nuestro territorio, ejemplo de lo cual en 2015 se abre la queja 15/5302, que encabeza la "Corrala La Unión", formada por ocho familias monoparentales de mujeres con 6 menores a su cargo, quienes nos cuentan que ocuparon un inmueble propiedad de una promotora inmobiliaria. El inmueble, al parecer, fue subastado, tras la quiebra de la anterior propietaria, y aunque se desconoce la titularidad actual las interesadas suponen que puede ser de un concreto banco o que se lo haya adjudicado el Ministerio de Hacienda. El edificio donde residen estas familias carece de los suministros básicos (luz y agua), así como saneamientos, y solicitan la mediación de la Defensoría con la entidad financiera, en aras a resolver su situación, con la contratación por parte de cada una de las mujeres de un posible alquiler social; asimismo, solicitan actuaciones con el Ayuntamiento de Sevilla y/o Junta de Andalucía para gestionarles otra vivienda también en alquiler social. No desean una solución provisional que las deje en la calle en pocos meses y reproduzcan su problema en un futuro próximo.

Otras materias presentes en este apartado se refiere a cuestiones colaterales a la problemática tratada, como son las intervenciones mediadoras ante las entidades de crédito o de sus Grupos Inmobiliarios, para que arreglen los desperfectos que tienen las viviendas de su propiedad cedidas en alquiler social, o



para que paguen las cuotas de comunidad de los bloques de viviendas plurifamiliares en las que se ubican las que se han adjudicado tras procedimientos de ejecución hipotecaria o daciones en pago, al habernos solicitado ayuda el resto de propietarios del inmueble, al considerar que les perjudica esta situación al resultarles muy costoso el poder llevar a cabo las necesarias labores de conservación y mantenimiento del edificio y el sostenimiento de los servicios comunes, a lo que están obligadas (queja 15/5339 y 15/3166).

En resumen, la mediación de esta institución, con las entidades financieras titulares de inmuebles, para dar alguna respuesta factible al grave y acuciante problema de la falta de vivienda pública para adjudicarse en régimen de alquiler o propiedad, está resultando muy necesaria, es una actuación que no solo se mantiene a lo largo del tiempo en esta Institución, sino que va creciendo y los resultados que se alcanzan ponen de manifiesto la oportunidad de continuar en ese camino de diálogo y colaboración con el sector privado cuando los Poderes Públicos no alcanzan a cubrir las necesidades y a proteger con éxito los derechos que asisten a la ciudadanía andaluza en materia de vivienda.

1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 15/1931**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, a la Oficina de Rehabilitación Integral del Polígono Sur, a la Comisionada para El Polígono Sur de Sevilla y a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, relativa a la existencia de aguas fecales en vía pública y bloques de viviendas públicas en alquiler, en un barrio marginal del municipio sevillano.
- **Queja 15/2292**, dirigida a la Secretaria General de Vivienda, relativa a la necesidad de instar del Ministerio de Fomento y Vivienda, la concesión de un nuevo plazo a los efectos de poder solicitar la ayudas de subsidiación de intereses del préstamo hipotecario, a quienes indebidamente les fue negado su derecho.
- **Queja 15/3791**, dirigida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, relativa a las irregularidades producidas en la transmisión de una vivienda protegida y a la necesidad de que la Administración competente y propietaria de la vivienda, ejerciese correctamente las facultades dominicales sobre el inmueble, así como las competencias de gestión y administración.
- **Queja 15/3887**, dirigida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y al Ayuntamiento de La Carolina, relativa a la existencia de viviendas vacías en un municipio de Jaén.
- **Queja 15/5148**, dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a la existencia de viviendas vacías en un municipio sevillano.
- **Queja 15/5413**, dirigida a Vimcorsa (Viviendas Municipales de Córdoba, S.A) y a la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda en Córdoba, relativa a la existencia de una vivienda vacía en el municipio de Córdoba.