



con todos los requerimientos establecidos por el Tribunal Supremo. En consecuencia, la firma de este documento implicaría el reconocimiento de la veracidad de una serie de hechos y manifestaciones que serían falsos si la persona desconocía la información correspondiente a la inclusión de la cláusula suelo entre las condiciones de su préstamo hipotecario. Pese a ello, no podríamos descartar las consecuencias negativas en el resultado de una posible demanda judicial que se quisiera presentar para reclamar la devolución de las cantidades cobradas en exceso por aplicación de la cláusula suelo, puesto que la entidad podría alegar que no existió la falta de transparencia que motivaría su nulidad.

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

...

Sin lugar a dudas este año ha sido la **vivienda** y, concretamente, las **ayudas al alquiler correspondientes al año 2015**, lo que ha motivado un mayor índice de preocupaciones a los ciudadanos (más de 1.000 consultas), habiéndose multiplicado por cinco las peticiones de intervención del Defensor en este tema. También pueden resaltarse en este ejercicio, las comunicaciones donde se nos ha dado traslado de la necesidad de una vivienda adecuada; la petición de nuestra intervención de mediación con entidades financieras, con objeto de conseguir un alquiler social; o la cuestión relativa a la admisión de prórroga a la subsidiación de un préstamo hipotecario.

...

3.3.4.2 Vivienda

Como señalábamos al inicio de este apartado, ha sido el de las ayudas al alquiler del año 2015 el tema que ha acaparado más consultas y protestas por parte de la ciudadanía. Han sido más de 150.000 visitas las que se han realizado a nuestro **comunicado sobre las ayudas al alquiler de vivienda 2015**, produciéndose más de 2.000 comentarios que nos trasladan sobre la situación de desesperación en que se encontraban por el retraso de más de un año desde su aprobación.

Los comentarios y consultas que nos hacían las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo por unas ayudas que deberían haberse pagado a finales de 2015 y que al finalizar 2016 todavía no se habían abonado en su totalidad: *"Me van a echar a la calle, ya no espera más el propietario" A ver... Me voy a expresar todo lo educada que puedo ser. Llevo 16 meses esperando una ayuda del alquiler que pago religiosamente todos los meses para que mis hijas no se queden sin techo. El alquiler lo pago con una ley de dependencia de 387 euros que le dan a mi hija mayor por una minusvalía de 61%, por una enfermedad genética que le impide andar y hablar por ahora, con 6 años que tiene. Con ese dinero podría hacerle muchas cosas beneficiarias para ella, pero como siempre, juegan con el dinero y con nosotros como les da la gana. Esto es desesperante. Y para colmo engañan diciendo que si del 15 al 20 de julio, que si a finales de agosto... ¿No ven que podemos perder ese techo digno que nos pertenece? DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ!!! AYUDENOS A QUE SE HAGA EFECTIVO EL PAGO".*

"¿Qué pasa en las provincias donde cobran unos y otros no?. Queremos que se averigüe dónde están los presupuestos otorgados para cancelar las ayudas y quien los maneja."

"Me dirijo al Defensor del Pueblo Andaluz, para que en virtud de su autoridad legal pueda investigar y darnos una respuesta acorde con el tiempo que tenemos los beneficiarios de las ayudas de Alquiler del 2015. Necesitamos saber con la debida certeza porqué la demora en salir las listas de Granada y Málaga cuando los lapsos para



solicitarlas y subsanar de las mismas son iguales para todas las provincias. Queremos saber qué pasa con los pagos y el porqué de la demora de las provincias como Córdoba, Cádiz y Huelva están esperando desde el mes de junio su abono en cuenta. No hay una información unificada, cierta y creíble de la demora a nuestras interrogantes como beneficiarios, es indigno y denigrante el trato al que nos han sometido, ruego tomar las medidas pertinentes del caso”.

Nos llaman y nos interpelan desde toda Andalucía: Granada, Málaga, Sevilla, y nos piden que actuemos, “Señor Defensor del Pueblo, haced algo en Vivienda de Granada. No he cobrado. No atienden bien a la gente cuando llamas por teléfono. A estas alturas mi expediente está todavía en Vivienda, ¿Qué es lo que falla en Granada? Ayuda Defensor del Pueblo porque esto es inhumano”. Desde Málaga: “Por favor haga algo porque esto ha tardado demasiado. Estamos en diciembre de 2016 y esperando todavía la ayuda de 2015. ¿hasta cuándo?”

Llamadas de desesperación que desde la Oficina de Atención intentamos orientar de la mejor manera posible ya que tampoco tenemos posibilidad de ofrecerle otra respuesta que la escucha y todas las actuaciones que desde el Defensor estamos realizando.

Es interesante señalar que ante la falta de comunicación con las distintas Oficinas de la Vivienda se ha venido utilizando nuestra página web como mecanismo de comunicación entre los propios afectados habiéndose acumulado entre los distintos comunicados que hemos emitido más de 150.000 visitas y más de 2.000 comentarios.

Junto a las ayudas al alquiler, sigue siendo importante el número de personas que acuden a nosotros para comunicarnos **la necesidad de vivienda**: El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando incluso a nuestra oficina pidiendo orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda.

Desde la OAC intentamos orientarlos a los servicios sociales comunitarios, a la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas y ofreciendo nuestra mediación para hablar con las entidades que poseen viviendas para llegar a un acuerdo de alquiler social. También les orientamos para que visiten nuestra web para consultar la guía de derechos realizada por el Área sobre **El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual.**

En muchas ocasiones, las gestiones dan sus frutos, como el caso de una persona que desde las redes nos comunicaba lo siguiente: “Soy madre de dos niños y uno de ellos es discapacitado y gran dependiente. Llevo viviendo 9 años en una casa de menos de 40 metros cuadrados, de alquiler, pagando 160 euros y he solicitado una vivienda digna, ¿me podría usted ayudar? Al final, después de la presentación de la queja el asunto se resolvió favorablemente, agradeciendo la persona afectada nuestras gestiones: “Buenos días, soy Sandra, nos han llamado del Instituto de la Vivienda, que el director ha aceptado una reunión con nosotros. Todo esto es gracias a usted, gracias.”

También han acudido a la oficina para que **mediemos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo**. “Tengo un préstamo hipotecario el cual llevo un año sin poder pagar. Solo tengo una pensión de 598 euros, al tener 62 años pagamos de préstamo casi dos mil euros. He ido malvendiendo lo poquito que tenía para pagar, estoy divorciada y es mi vivienda habitual, como una de mis hijas es avalista solidaria quieren ejecutar la hipoteca y no sé por dónde voy a tirar si se llevan mi casa, la de mi hija y lo que le corresponda de su nómina. ¿Me pueden aclarar algo? No tengo para pagar un abogado y asesor que me oriente”.

En estos casos, y en otros muchos que nos llegan, nos ofrecemos para colaborar en mejorar la disposición de la entidad financiera ante su situación, e intentar que se tomen en consideración las circunstancias personales, que se intente reestructurar la deuda para que su cuota sea menor e informando de los diferentes medios de asesoramiento tanto en la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda, como en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.