



2017 nos permitieron conocer que las incidencias descendían durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de **plantaciones de marihuana**, pero aumentaban una vez que se dejaba de intervenir. Además de las actuaciones con las fuerzas de orden público, Endesa habría adoptado diversas medidas para mejorar las instalaciones.

También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con **instalaciones eléctricas enganchadas**. En concreto, el Ayuntamiento de Granada nos informó acerca de las ayudas económicas para afrontar situaciones de pobreza energética, así como un Punto de Información al Consumidor en el Centro Cívico Norte para atender la demanda ciudadana por los daños ocasionados por los cortes de suministro.

Pese a esta información, noticias aparecidas en prensa el 11 de enero de 2018 se hacían eco de los persistentes cortes de suministro en La Paz, Cartuja o Almanjáyar, así como la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín). Esta circunstancia motivó nuevos requerimientos por parte de esta Institución ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, así como a Endesa.

Tras las últimas informaciones, **hemos concluido que el problema de los cortes de luz sigue siendo los enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana y que no se pueden constatar avances significativos en su solución, pese a las actuaciones desarrolladas tanto de orden público como de mejora de las instalaciones**. En todo caso valoramos que los distintos organismos competentes vienen realizando las actuaciones oportunas para mejorar la situación.

Por nuestra parte seguiremos pendientes de la situación en la zona, así como de otras idénticas en Andalucía, a fin de proponer medidas que pudieran dar satisfacción adecuada a las demandas de la ciudadanía.

...

1.12.2.1.4 Servicios financieros

...

Por lo que hace a las quejas relacionadas con la aplicación del **Código de Buenas Prácticas para protección a deudores hipotecarios sin recursos**, debemos señalar que seguimos recibiendo quejas de personas que piden ayuda ante la imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca y el temor a perder su vivienda, o para llegar a algún acuerdo con la entidad financiera que mejore su situación deudora (quejas 17/0791, 17/3170, 17/4476, 17/4914, 17/5549, 17/6229 **queja 17/6488**, 18/0906, 18/0980, 18/1122, 18/1262, 18/1560, 18/2722, 18/3251, 18/4041, 18/5607, 18/6083, 18/6086, 18/6720 y 18/7353).

También algunas quejas se refieren a la introducción de cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios o a la falta de información sobre la situación del préstamo (quejas 17/3967, 17/4447, 18/0081, 18/0654, 18/0780, 18/3330 y 18/6827).

Particularmente interesante es la queja 18/6720 cuya promotora solicitaba nuestra intervención para conseguir que la entidad financiera le aplicara una reestructuración de la deuda con cuotas más adaptadas a su situación económica. El problema era que firmó su hipoteca en 2015, por lo que no resultaba de aplicación el Código de Buenas Prácticas, ya que se aplica a préstamos hipotecarios firmados a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 6/2012 -11 de marzo de 2012-. Ello no impide que la entidad financiera pueda aplicar con carácter potestativo una reestructuración de la deuda que posibilite que esta familia continúe en su domicilio hasta que solucionen sus problemas económicos.

En cualquier caso esta queja pone de manifiesto la necesidad de revisar la vigencia del Código de Buenas Prácticas, ya que en su momento se planteó como una respuesta a las necesidades surgidas tras el inicio de la crisis económica



en 2008. La exposición de motivos del Real Decreto ley 6/2012 atendía al drama de muchas familias que habían dejado de atender las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios concertados para la adquisición de su vivienda y señalaba que los procesos de ejecución hipotecaria estaban determinando que un segmento de la población quedase privado de su vivienda. Los datos sobre ejecuciones hipotecarias han mejorado en los últimos años y las medidas del Código de Buenas Prácticas han servido para dar respuesta a la demanda de muchas familias. Sin embargo valoramos que será necesario mantener su vigencia, e incluso ampliar su ámbito de aplicación a préstamos firmados con posterioridad a 2012, ante circunstancias familiares de riesgo de exclusión social.

Las medidas previstas en el proyecto de Ley de contratos de crédito hipotecario para transposición de la **Directiva europea 2014/17/UE** pretenden garantizar una **mayor transparencia en las operaciones y evitar prácticas abusivas** que han dado lugar a graves perjuicios a los consumidores como el caso de las cláusulas suelo, los gastos de formalización de hipotecas o la vinculación de la concesión del crédito a la contratación de productos paralelos. También incluye medidas de protección como la limitación de intereses de demora al triple del interés legal del dinero o los supuestos en que procede el vencimiento anticipado del préstamo en función del momento en el que se produce el impago y el volumen que representen las cuotas insatisfechas con respecto al capital concedido.

Aunque estas previsiones previsiblemente limitarán la incidencia de las ejecuciones hipotecarias, valoramos que seguiremos asistiendo a situaciones concretas en las que exista riesgo de pérdida de la vivienda a causa de una drástica reducción de la capacidad económica familiar, por los motivos que sea que se produzca (desempleo, incapacidad sobrevenida...).

Con independencia de las medidas que corresponda adoptar a las Administraciones que deben garantizar el derecho a una vivienda digna, consideramos que resulta necesaria la implicación de las entidades financieras y de crédito en la adopción de medidas de protección en favor de personas y colectivos en situación de extraordinaria vulnerabilidad, aunque sea por vía de responsabilidad social corporativa. En apoyo de esta idea nos parece interesante que el Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación prevea imponer la mediación como requisito para el ejercicio de la acción para exigir el pago de deudas garantizadas por hipoteca constituida sobre un bien inmueble que constituya la vivienda habitual del deudor o de su familia.

Esperamos que esta medida llegue a implantarse y pueda servir para atender situaciones de especial vulnerabilidad, pues ya supimos del escaso éxito de las actuales previsiones sobre mediación y arbitraje previstas en la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, debido fundamentalmente el rechazo generalizado de las entidades financieras a adherirse al sistema arbitral de consumo o a aceptar los arbitrajes individuales. Mientras tanto nos parece un importante avance la constitución el pasado ejercicio de un Órgano Sectorial de Servicios Financieros dentro del Consejo Andaluz de Consumo.

2. Servicio de Mediación

2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.2 Análisis cualitativo

2.2.2.6 En materia de gestión administrativa

...

En otro grupo de quejas se ha propiciado a través del servicio de mediación el acercamiento de algunas administraciones a diversas entidades financieras, al objeto de analizar opciones de colaboración sobre los patrimonios inmobiliarios dependientes de los departamentos de riesgo de dichas entidades, que podrían cederse o enajenarse para ser gestionados desde el ámbito público.