



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.



Así, en la queja 18/4450, el Alcalde de un municipio sevillano expuso al Defensor la situación en general de la vivienda en su localidad, donde existía un volumen importante de **viviendas construidas sin habitar**, o incluso en situación de ocupación que en algunos casos estaban produciendo una preocupante alarma social entre los vecinos.

Relataba también una serie de situaciones familiares, que estaban siendo atendidas por los servicios sociales, a las que estaban tratando de dar respuesta y apoyo, por lo que el consistorio se mostraba dispuesto a comprometerse y supervisar los compromisos jurídicos que pudieran alcanzar estas familias con las entidades financieras titulares de los inmuebles vacíos.

Con la intervención mediadora, el Alcalde tuvo la oportunidad de sentarse con las personas responsables de las entidades financieras titulares del parque inmobiliario en desuso en su municipio, con el objetivo de poder potenciar el inicio de negociaciones en orden a gestionar esos inmuebles, dando cobertura a la necesidad social de vivienda de las citadas familias.

Tras el debate enriquecedor de las partes, los compromisos adquiridos en la mediación podrían resumirse en los siguientes:

- El Ayuntamiento se comprometió a concretar los expedientes familiares sobre los que solicita la búsqueda de soluciones conjuntas indicando cuáles son los inmuebles de interés en cada uno.
- Las entidades se comprometieron a iniciar esas conversaciones de forma particularizada sobre los inmuebles que fueran de su propiedad para estudiar posibles alternativas en el marco de su política bancaria.

A partir de aquí se iniciaron las conversaciones bilaterales en las que la intervención mediadora del Defensor ya no era necesaria, en la medida en que aquélla había resultado útil para formalizar los contactos, compartir la información disponible por todas las partes y comprender mutuamente los intereses defendibles por cada una, elementos necesarios para continuar una negociación que no había sido posible en los años precedentes.

...

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.2 Vivienda

Son muchas las personas y familias que nos trasladan que tienen **problemas para acceder a una vivienda digna**.

La situación es dramática para **muchas familias que ven como las desahucian sin encontrar una solución habitacional adecuada**: *“en la actualidad soy madre de dos niños... uno de 14 meses de edad y otro de dos años. No me dejan quedarme en la vivienda donde estoy alquilada porque la han vendido a un grupo inversor. Me han llamado a un mes del lanzamiento proponiéndome la condonación de la deuda a cambio de las llaves. El problema es que no encuentro alquiler por ningún sitio y no sé ni qué hacer ni donde pedir ayuda o recurrir”.*

“Mi marido percibe una pensión no contributiva por invalidez y que por unas deudas con la Caixa por un préstamo personal que solicitaron, ahora le han quitado parte del dinero del pago de la prestación de dependencia que les pertenecía porque ella es la cuidadora de su marido”. Los interesados nos comunican que el dinero embargado era para poder alquilar una vivienda ya que con los 530 euros de la invalidez es imposible hacerlo y lo necesitan con urgencia para iniciar el tratamiento de cuidados paliativos de su marido. También nos dijeron que estaban inscritos en el registro municipal de demandantes de vivienda.