



- Creación de un turno extraordinario de atención y tramitación.
- Asesoramiento información y orientación a Organizaciones y particulares que acrediten las circunstancias extraordinarias d necesidad en la gestión.
- Especial atención a casos en los que se identifique vulnerabilidad hacia casos de explotación, estafa o fraude”.

Del informe que remitió una Fundación, se destaca la "coordinación y colaboración con guardia Civil, Protección civil, Policía local, Administración Pública y Entidades Sociales”.

Una queja, que continúa en trámite por esta Defensoría, pendiente del análisis de la información recibida por las Administraciones y Entidades implicadas.

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.12.1. Introducción

...

Entre las **novedades legislativas** en materia de consumo correspondientes al ejercicio pasado podemos destacar que, en junio de 2019, entró en vigor la **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario**, mediante la que se transponía al ordenamiento jurídico español la **Directiva 2014/17/UE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.

Esta Ley daba respuesta a las peticiones de numerosos colectivos, organismos y asociaciones que demandaban un cambio urgente en la **regulación de los contratos hipotecarios para evitar situaciones de abuso e injusticia por parte de las entidades de crédito**, como la inclusión de cláusulas suelo, el cobro de intereses moratorios excesivos, la ejecución del contrato por incumplimientos menores, el traslado al consumidor de todos los gastos de formalización, etc.

La norma supone un avance en estas materias y aporta mayores garantías a las personas que solicitan créditos inmobiliarios. Confiamos en que también sirva para que las entidades financieras cambien su forma de actuar, asuman que gestionan un servicio de interés general y abandonen unas malas prácticas que han contribuido de forma decisiva al deterioro de su reputación entre la ciudadanía.

La entrada en vigor de la norma estatal ha afectado a la regulación andaluza previamente existente, 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**. Por este motivo ha sido necesaria su modificación mediante **Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre** (BOJA núm. 247, de 26 de diciembre de 2019).

La **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario** también introdujo una importante modificación del artículo 2 del **Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos**.

Con la reforma se introduce la posibilidad de aplicar las medidas previstas en el Real Decreto-Ley 6/2012, entre ellas el **Código de Buenas Prácticas para la protección a deudores hipotecarios sin recursos**, a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión incluso suscritos posteriormente a la fecha de su entrada en vigor.

...



## 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.12.2.1. Servicios de interés general

#### 1.12.2.1.1. Energía

...

Dejamos constancia en este apartado finalmente la actuación de oficio iniciada el año pasado relacionada con la activación de los ICP (Interruptor de Control de Potencia), que habría impedido el uso de ascensores. Tras el caso particular denunciado en la **queja 19/0626**, iniciamos de oficio la **queja 19/2839** al conocer por noticias de prensa otro caso de un bloque de viviendas que se quedaba con el ascensor fuera de servicio por falta de contrato de electricidad con maxímetro.

En la tramitación de esta queja la distribuidora ha puesto de manifiesto la información que viene proporcionando a las comunidades de propietarios sobre el proceso de activación de los ICP, para que puedan solventar la situación adecuando la potencia contratada a la necesaria para la energía que demandan.

Ante esta respuesta hemos solicitado al Consejo Andaluz de Administradores de Fincas que nos traslade las posibles incidencias de las que tuviera conocimiento y, en su caso, si hubiera desarrollado alguna actuación en el ámbito de sus competencias.

#### 1.12.2.1.1.2. Los cortes de luz relacionados con el fraude en el suministro para actividades delictivas

...

La Secretaría General de Vivienda (Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio) se ha pronunciado en cuanto a la gestión de las promociones de vivienda de titularidad de AVRA, señalando las actuaciones de verificación (al menos una vez al año) para garantizar la correspondencia legal de ocupación entre las viviendas públicas en arrendamiento y sus usuarios y la existencia de un Procedimiento de Prevención y Actuación en caso de Agresión cuando las viviendas se ven afectadas por actividades delictivas

También contarían con una Instrucción por la que se establecen criterios de actuación para la detección y puesta en conocimiento de enganches ilegales de luz en las viviendas que componen el parque público de AVRA, a aplicar por agentes verificadores y personal técnico de AVRA que visita las viviendas y a quienes se les encomienda comprobar la situación del cuarto de contadores.

Asimismo da cuenta de algunas iniciativas que permiten atender situaciones pobreza energética -que vienen aumentando en los últimos años en la población residente en viviendas de titularidad pública como son las intervenciones de rehabilitación energética para mejorar las condiciones de climatización de sus viviendas.

Nos parece de interés especialmente que AVRA haya entablado conversaciones con Endesa para explorar fórmulas de acuerdo y compromiso que permitan resolver la problemática generada por las plantaciones ilegales, las dobles acometidas o las manipulaciones de contadores y atender a las familias sin recursos.

...

#### 1.12.2.1.4. Servicios financieros

...

También se reiteran, aunque en menor medida, las quejas solicitando la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda**, en ocasiones incluso existiendo un proceso judicial instado por la entidad financiera (quejas 19/5181, 19/5456, 19/6374, 19/6850).



Aunque no podemos intervenir en relación con las decisiones judiciales, hemos estimado oportuno apoyar la petición ciudadana cuando se encuentra aún en un proceso de negociación con el banco para la búsqueda de posibles soluciones.

En cualquier caso siempre informamos de las posibilidades que ofrece a las Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, para evitar el lanzamiento judicial y mantener el uso de la vivienda en alquiler social.

La queja 19/5456 presentaba la peculiaridad de que la entidad financiera había ofrecido el Código de Buenas Prácticas a la interesada pero no pudo llevarse a efecto porque su ex marido se negó a firmar la reestructuración de la deuda. La entidad le habría ofrecido muchas opciones pero requería la firma de ambos titulares para cualquier modificación de la hipoteca y se encontraba con la negativa del ex marido.

Dimos traslado al banco de la situación expuesta, señalando, por si tuvieran a bien su consideración, que la Comisión de Control del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas ha señalado que es potestativa la elevación a escritura pública de la novación resultante de la aplicación de las medidas previas a la ejecución hipotecaria (reestructuración de deudas hipotecarias).

Como hemos señalado en el apartado introductorio, la modificación del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, operada por la **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario**, ha permitido aplicar el **Código de Buenas Prácticas para protección a deudores hipotecarios sin recursos** a los deudores situados en el umbral de exclusión incluso si el contrato garantizado con hipoteca inmobiliaria ha sido suscrito después de marzo de 2012.

Esta nueva previsión ha permitido dar solución a situaciones merecedoras de atención. Así, en la **queja 18/6720** trasladábamos a Caixabank la situación de una familia con ambos progenitores en situación de desempleo, por lo que no podían atender el pago de su cuota hipotecaria. Solicitaron el Código de Buenas Prácticas pero se denegó su aplicación porque el préstamo se firmó con posterioridad a la fecha de entrada en vigor del Real Decreto ley 6/2012.

Tras conocer que Caixabank había comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas, conforme a la nueva versión del Real Decreto Ley 6/2012 (**Resolución de 26 de julio de 2019, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa**), solicitábamos al banco si podrían poner en marcha con la mayor brevedad posible los trámites oportunos para valorar la solicitud formulada por la parte promotora de queja.

En su respuesta Caixabank nos trasladaba que había ofrecido la posibilidad de solicitar el Código de Buenas Prácticas, requiriendo a la parte afectada la documentación pertinente.

### 1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

El año pasado avanzábamos que habíamos tramitado de oficio la **queja 18/7315**, tras trasladarnos una plataforma ciudadana la existencia de posibles incumplimientos de la normativa de protección a consumidores en la **compra de viviendas sobre plano**.

La legislación de aplicación a este tipo de venta de viviendas resulta ser el **Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas**. Asimismo, resulta de aplicación, a nivel autonómico, el **Decreto 218/2005, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de información al consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas en Andalucía**.

La mayoría se trataría de incumplimientos relativos a la entrega a cuenta de cantidades en la adquisición de viviendas en construcción, resultando de aplicación lo dispuesto en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.



La plataforma también denunciaba que ninguna promoción había recibido inspección por parte de los servicios de consumo ni por parte de los ayuntamientos.

La normativa señalada considera que el incumplimiento de las obligaciones fijadas en la misma constituye infracción en materia de consumo, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador establecido en el capítulo IV Título II de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

En la tramitación de la queja nos dirigimos a la Dirección General de Consumo solicitando datos sobre reclamaciones recibidas en los Servicios de Consumo por este asunto, actuaciones inspectoras realizadas y procedimientos de carácter sancionador tramitados.

La Dirección General de Consumo nos ha informado del desarrollo de campañas desde la fecha de entrada en vigor del Decreto 218/2005. En concreto facilita el dato desde 2016, con un total de 816 actuaciones inspectoras y habiéndose iniciado 225 procedimientos sancionadores.

No obstante el programa informático de gestión no les permitiría discriminar si se trata de actuaciones relativas a viviendas sobre plano u otras situaciones que afectan a la vivienda. Lo mismo ocurre respecto a la grabación de datos sobre reclamaciones de personas consumidoras.

En el Plan Anual de Inspección de Consumo correspondiente al año 2019 hemos comprobado que se recoge una campaña de inspección sobre la información en la compraventa y alquiler de viviendas. Esta campaña incluye entre sus Protocolos uno específico dedicado a la información en compraventa de viviendas en construcción que permite verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa de protección a los consumidores.

...

### 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

#### 3.2. Análisis cuantitativo de las consultas

##### 3.2.2. Vivienda

Más de 1.400 personas se han comunicado con nosotros este año para trasladarnos consultas en relación con la problemática sobre la vivienda.

Muchas personas y familias que contactan con nosotros tienen **problemas para acceder a una vivienda digna**. Y es creciente el número de personas que nos trasladan **el miedo a ser desahuciados** por no poder afrontar el pago del alquiler o porque los dueños de sus viviendas no les renuevan el alquiler donde viven.

Desde Sevilla nos llegaba el siguiente testimonio: *«Tengo 71 años, llevo casada 55 años con mi marido de 79 años. (...) Llevamos viviendo todos estos años en el centro de nuestra ciudad. Después de tantos años, el dueño del piso donde vivimos en alquiler de renta antigua, nos quiere echar a la calle, porque según dice él lo necesita para vivir. Es muy injusto que a nuestra edad tengamos que salir de nuestra casa y nuestro barrio, teniendo que abandonar la vivienda en junio del presente año».*

Y desde un pueblo turístico de Málaga nos decían: *«El edificio donde vivimos ha sido vendido a un banco. De momento no hay orden judicial. Somos varios los vecinos afectados. La mayoría somos personas mayores. Estoy enferma de cáncer y en tratamiento de quimioterapia. ¿Qué vamos a poder hacer por ella?»*

No es sólo cosa de personas mayores: desde Sevilla una pareja de jóvenes también van a ser desahuciados: *«Tengo 27 años y estoy desempleado. Vivo con mi mujer de 30 años también en desempleo. Tenemos dos hijos en la vivienda, el mayor tiene once años y el pequeño siete meses. Tenemos un juicio el próximo mes de diciembre. Estoy agobiado y no sé qué hacer. Hace dos años que vivimos de alquiler, pero el desempleo y la falta de recursos nos ha llevado a esta situación».*

**La precariedad laboral, la falta de empleo y de recursos motiva la pérdida de viviendas o el impago de alquileres que propician los desahucios de los ciudadanos:** *«Quiero decirle a usted que*