



Posteriormente, ante la gravedad de la situación, y el riesgo que corría su familia, se instaló en una casa de acogida en otra provincia. Pasado un tiempo, debía abandonar dicha casa sin tener alternativa habitacional alguna, por ello, solicitaba la permuta de la vivienda de la que era legítima adjudicataria.

Por último, nos manifestaba que se encontraba en situación de desempleo, y carecía de ingresos económicos para poder intentar acceder a una vivienda de titularidad privada.

En la queja 19/5184 su promotora nos decía textualmente lo siguiente: *"Hola buenos días mi nombre es..., vivo en ..., en 2017 tuve que ir a una casa de acogida con mi hija, soy víctima violencia de género, mi hija aún sigue en terapia, tuve que volver por un problema de salud grave he sido operada en febrero de, cobro el RAI (430), pago 360 de alquiler, tengo que pedir a los servicios sociales ayudas para comer a Cáritas alimentos y para que me ayuden al agua y luz, mi hija tiene y necesita ropa, la situación es desesperante ya que además por mi situación no puedo trabajar, he solicitado vivienda en ..., cumpliendo todos los requisitos me contesta ni me dicen que opto por una vivienda de alquiler con derecho a compra, pero ya ha pasado más de un año y aún nada, los servicios sociales de mi pueblo no tienen vivienda que facilitarme, necesito una vivienda de alquiler social o alquiler más económico para poder sobrevivir algo mejor, estoy viviendo una situación muy lamentable, no tengo apoyo ni ayuda familiar de nadie, y pediría por favor que me escuchase, y solo quiero tener una vivienda digna y comer todos los días, estoy cansada de ir... al ayuntamiento, a servicios sociales de mi pueblo, y no se qué más hacer, solo quiero una vivienda que pueda pagar que sea económica y que me quede algo para poder comer y echar el mes, me gustaría que me ayudase y me dijese qué puedo hacer, no entiendo habiendo tanta obra social, tantas viviendas en Sevilla de ...que están vacías, y casos como el mío que estamos en exclusión social total y con unas necesidades básicas bestiales, por favor me gustaría que me contestaste y me ayudase y si no fuera así que me indiquen cómo hacerlo y a que puerta tocar ya que llevo tocadas muchas puertas, la situación ya es insostenible ya no es por mí sino por mi hija ...".*

En la queja 19/5701 su promotora nos decía que como madre nos trasladaba la difícil situación en la que se encontraba su hija de 27 años. Refería que ella es bipolar por lo que frecuentemente discute con su hija. En una de las discusiones su hija abandonó junto a sus dos nietos menores de edad la vivienda y ocupó una de AVRA que se encuentra deshabitada desde hace 12 años. Nos trasladaba su preocupación puesto que se encontraba residiendo en la mencionada vivienda sin agua ni luz. Su hija es víctima violencia de género.

1.10. Personas migrantes

1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.6. Derecho al acceso a una vivienda de las personas migrantes

Las dificultades con las que se encuentran los vecinos extranjeros para acceder a una vivienda están influenciadas por el propio itinerario migratorio, aunque en muchas de sus características no difieren de las que sufre la población autóctona. La crisis económica, supuso la **pérdida de la vivienda de muchas familias extranjeras a las que les resultaba imposible hacer frente al pago de la cuota hipotecaria o de su renta**, por lo que nos encontramos en el mismo escenario que el de las familias españolas, agravado quizás porque en el caso de las familias de migrantes sus redes sociales y familiares son más débiles.

En esta situación se encontraba la promotora de la queja 19/3939 de la que pasamos a detallar la situación de partida y la actuación de la Administración ante este tipo de supuestos.

Su promotora nos remitía el siguiente escrito:

"«Mi unidad familiar está compuesta por cuatro miembros, mi marido (), mi hijo menor de edad... (14 años) y mi hija ... (8 años). En este momento me encuentro pendiente de un lanzamiento que está previsto se lleve a cabo el siete de octubre de este año.

Desde la notificación por parte de la propietaria de que no quería renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda, he realizado varias gestiones de cara a poder dejar la vivienda donde nos encontramos viviendo yo y mi familia. Yo desde 2016 sufro cáncer de mama y actualmente me encuentro pendiente



de más operaciones ya que han vuelto e encontrar células cancerígenas. Por el momento he pospuesto mi operación ya que no me veo con capacidad para hacer frente al postoperatorio teniendo pendiente el desahucio.

Tengo acreditado un 42 % de discapacidad. Tanto yo como mi marido hemos acudido en numerosas ocasiones a Servicios sociales comunitarios del distrito que nos corresponden, emitiendo estos un Informe de cara a poder obtener las ayudas que ofrece el Ayuntamiento de Málaga para hacer frente al pago de alquiler. Esta ayuda por el momento no ha servido para solucionar mi situación, ya que no hemos encontrado aún ningún propietario que quiera ofrecernos un alquiler con dicha ayuda. Existen en Málaga más de mil personas con esta ayuda sin poder utilizar, bien por los altos precios de las viviendas en la ciudad así como la negativa de los propietarios a aceptar a familias o personas con la ayuda.

Hemos solicitado en ocho ocasiones una cita con el alcalde de Málaga sin que por el momento tengamos respuesta aceptando dicha petición. También hemos solicitado cita con la Oficina de derecho a la vivienda e intermediación, donde me han comentado que no pueden ofrecerme nada más, ya que tengo concedida desde 2018 la ayuda de apoyo al alquiler del Ayto. Málaga. Ellos me remiten a los SS.SS, Comunitarios y estos también me comentan que no pueden ayudarme en nada más.

Desde 2012 me encuentro inscrita en el registro público de demandantes de vivienda protegida de Málaga Código 290672-00004308-V. Los ingresos de mi unidad familiar son bastante escasos ya que mi marido actualmente es el único que puede trabajar y encuentra contratos de corta temporada que no le ofrecen una estabilidad a largo plazo, esto añade si cabe mayor dificultad a encontrar una vivienda para mi familia. La situación de emergencia habitacional actual de mi familia hace que por el momento no hayamos podido acceder a una vivienda. El modelo de ayudas de alquiler tanto las ofrecidas por la Junta de Andalucía como el Ayuntamiento de Málaga no facilita el acceso a una vivienda en mi caso y no han dado respuesta a mi necesidad actual. (...)»

En esta queja, se dan circunstancias de vulnerabilidad añadida a la carencia de recursos económicos para satisfacer su necesidad de vivienda en el mercado libre, como es padecer la madre una discapacidad y una situación delicada de salud y haber dos personas menores de edad padeciendo esta difícil situación.

Así, el Ayuntamiento nos decía que, desde los servicios sociales se ha activado el protocolo establecido para los casos de unidades familiares en situación de exclusión social y emergencia habitacional y que se le había informado de todos los recursos disponibles para el caso de que finalmente se produjera el lanzamiento.

Por tanto, atendiendo a la urgencia de su situación, desde esta Defensoría le aconsejamos a la promotora de la queja, que acudiera a este recurso para poder iniciar la tramitación de las ayudas disponibles que, conforme a sus circunstancias socioeconómicas y familiares, se les pudiera conceder.

Otra situación en la que se encuentra la población extranjera, ante la falta de un parque residencial accesible a sus economías, es la derivada de la **adquisición de viviendas protegidas sin asegurarse si el vendedor es su legítimo propietario**.

“La adquisición de viviendas protegidas sin asegurarse si el vendedor es su legítimo propietario”.

Esta es la situación en las que se encuentran los promotores de los expedientes de queja (queja 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3884, etc.), residentes legales en nuestro país y en barriadas de viviendas públicas en alquiler de titularidad autonómica en Almería, a las que se les ha instruido expedientes de desahucio administrativo por ocupación sin título, la mayoría con menores a cargo.

Estas familias aportan documentos privados de cesión de uso o de compraventa, por los que pagaron determinadas cantidades de dinero y algunas de las cuales, llevan años residiendo bajo la apariencia de legalidad.

Al efecto, desde esta Institución estimamos que desde la administración autonómica deben ejercerse obligatoriamente cuantas competencias tenga asignadas para la defensa y recuperación de su patrimonio



público residencial y que el mismo sea ocupado por quienes tengan título legal para ello, de forma correlativa también está obligada a extremar el celo en la eficacia y eficiencia en su gestión, adoptando las medidas adecuadas de inspección e investigación periódica del mismo, de forma que se eviten que se produzcan situaciones de esta naturaleza.

En todos los casos que venimos exponiendo, nos dirigimos en demanda de información al ayuntamiento del municipio de residencia o a su entidad instrumental de promoción y gestión de viviendas protegidas y a los servicios sociales comunitarios. Se les solicitaba información sobre las prestaciones o recursos públicos que se les puedan ofrecer, especialmente para cuando surja la situación de emergencia habitacional, o sobre las intervenciones de carácter social que se vengán realizando o puedan llevarse a cabo con la familia en cuestión.

Estos expedientes están aún en curso de tramitación por lo que daremos cuenta de la resolución que finalmente se adopte en nuestro Informe Anual correspondiente a 2020.

1.10.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.10.3.1. Actuaciones de oficio

En los últimos meses de 2019 tuvieron lugar en la provincia de Huelva varios incendios que afectaron gravemente a los **asentamientos de temporeros**, mayoritariamente extranjeros, ubicados en varios municipios de la capital onubense aunque el más grave tuvo lugar en diciembre en Palos de la Frontera, en el que incluso perdió la vida un joven marroquí de tan sólo 23 años.

La recurrencia de este tipo de siniestros motivó la apertura de oficio del expediente de **queja 19/2712** solicitando informes sobre la situación de los afectados y las medidas adoptadas, tanto a las Corporaciones Locales afectadas (Lepe, Moguer, Palos de la Frontera) como a la Subdelegación del Gobierno en Huelva.

Como consecuencia de los incendios, los habitantes de estos núcleos de infravivienda vieron arder tanto, sus pocas pertenencias como su documentación. Ante esta situación, solicitamos a los Ayuntamientos afectados información sobre sus planes de realojo de los damnificados y sobre las medidas a adoptar para evitar la proliferación de este tipo de asentamientos.

Asimismo, se mantuvieron reuniones entre técnicos de esta Defensoría y las Entidades del tercer sector, que trabajan en estos núcleos y que por lo tanto, conocen las necesidades y perfiles de sus ocupantes.

El propio titular de esta Institución, se desplazó a Lepe para conocer en primera persona lo ocurrido y mantener una **reunión con su alcalde**, al que trasladó su preocupación por la situación de estos temporeros y su temor de que se repitan nuevos incendios.

Todos los organismos, excepto el Ayuntamiento de Palos de la Frontera, atendieron a nuestra petición de informe y nos facilitaron información detallada de las medidas adoptadas ante los hechos ocurridos.

De las respuestas recibidas de los Ayuntamientos afectados, se ha podido constatar la atención prestada en los días de los incendios y los posteriores inmediatos para canalizar las ayudas a las personas residentes en los asentamientos, así como la coordinación con entidades de la zona para el reparto de alimentos y reubicación inmediata de las personas afectadas, además de la limpieza y vallado de las zonas afectadas.

Referido a la pérdida de documentación, la Subdelegación de Gobierno nos respondió a nuestra solicitud de información que *"se ha establecido las medidas oportunas para agilizar las gestiones de las personas afectadas para la consecución de su documentación"* y destacaban la implicación de los Equipos de Atención al Inmigrante de la Guardia Civil (EDATI) de la Brigada de Policía de Extranjería y Fronteras, así como del Grupo Operativo de Extranjería.

Finalmente nos informó que *"por razones humanitarias o en el caso de posibles trámites de urgencia a efectuar por Policía Nacional, la Subdelegación del Gobierno de Huelva habilita medidas para agilizar las eventuales gestiones de las personas afectadas tales como:*



- 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.

...