



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*



tuve un juicio, cuyo acuerdo fue una orden de desahucio en la vivienda, tengo que abandonarla el día 30 de junio de este año. Yo me dirijo a Vd. porque nadie me alquila casa, y el alcalde no me puede ayudar y no me quiero ver en la calle».

Trasladamos a **los Servicios Sociales la problemática de estas familias, pero no se tienen recursos para solucionar los problemas**: «El Ayuntamiento no dispone de viviendas de carácter social, por lo que las posibles alternativas habitacionales se reducen al alquiler de alguna vivienda en el municipio, siempre y cuando puedan encontrar una persona que les pueda alquilar la vivienda al precio que ellos puedan pagar».

Las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos lugares debido al auge y la proliferación de apartamentos turísticos. Ante esta situación muchas personas ocupan viviendas que saben que están vacías: «Tengo tres hijos menores de edad, no trabajo y no se donde puedo meterme con mi familia, he ocupado una vivienda de la Caixa que tengo que abandonar en 15 días. He acudido a servicios sociales, pero me han indicado que hasta que no tenga fecha de lanzamiento no pueden hacer nada».

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz consideramos que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. Sin embargo, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que **no hay suficiente vivienda pública para atender las necesidades de un importante número de familias que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tan siquiera con ayudas públicas**.

Ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de viviendas**, enmarcada dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen **distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda** y cuyo alquiler mensual no supere los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de dichas ayudas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Desesperación: «Tengo 66 años y estoy viviendo una situación de extrema necesidad. El 10 de diciembre solicité la ayuda al alquiler. Llevo cuatro meses sin pagar la casa y me encuentro en una situación límite».

Nadie informa, no se sabe cuándo se van a pagar las ayudas, y si las solicitudes que se tramitaron en segundo o tercer día van a poder pagarse (Había un mes para solicitarlas): «Señor defensor ¿usted nos podría informar de cómo va la cosa con las ayudas poniéndose en contacto con la delegación ya que a nosotros no nos da nadie respuesta?. Ya sé que usted no lleva el tema de la ayuda pero creo que una pequeña ayuda informativa sí puede darnos. Muchas gracias».

Preocupación: «Estoy muy preocupada con esta situación, fui la segunda en acudir al ayuntamiento de Camas el primer día que se podía echar esta solicitud para la ayuda del alquiler y ya pasó un año y nada que ver y para colmo no salí en el primer listado ya que estoy en una situación fatal. No se cuanto más tenemos que esperar para que se solucione esto, me parece muy fuerte que tengamos que seguir esperando. Señor defensor del pueblo por favor ayúdenos por que es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos».

Indignación: «¿Cuándo van a resolver todo este lío? ¿Cuándo se van a poner a trabajar?, ¿cómo van a solucionar el haber dejado a miles de personas fuera de la ayuda por el cambio a no competitiva si decían que no pasaba nada, que llegarían a casi todos? Se han reído de los andaluces porque para sus alojamientos y dietas nunca falta presupuesto. Y usted como defensor de nuestro pueblo debería de poner las cartas sobre la mesa».



Lo decíamos el año pasado, y desgraciadamente este año lo tenemos que volver a repetir: **esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.**