



## 22.2 CAPÍTULO 03. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 03.1 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 03.1.7 Vivienda

...

En materia de **Vivienda** por exceder de nuestro ámbito competencial hemos tenido que remitir 6 quejas a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

De éstas, en 5 quejas el organismo implicado ha sido el Ministerio de Fomento en relación el pago de ayudas por compra de vivienda (**queja 14/3048, queja 14/3630, queja 14/1005, queja 14/3995, queja 14/3888 y queja 13/6425**).

...

### 03.2 De las quejas rechazadas y sus causas

#### 03.2.1 Quejas anónimas

...

En ocasiones quienes se dirigen a nosotros planteando algún problema en temas de **Vivienda**, no facilitan los datos identificativos necesarios, por lo que, en virtud de nuestra Ley reguladora, hemos de proceder a su archivo. Por este motivo no se admitió la **queja 14/4298**, en la que se denunciaba infracciones en el procedimiento de adjudicación de vivienda.

...

#### 03.2.2 Duplicidad

...

En materia de **Vivienda** se rechazaron por este motivo 3 quejas: la **queja 14/3218**, sobre retraso en la resolución de la solicitud de ayuda por rehabilitación de edificios por motivos presupuestarios; la **queja 14/3212** y la **queja 14/3166**, sobre impago de la ayuda a propietarios que ceden su vivienda para alquiler.

...



### 03.2.3 No irregularidad

...

Respecto a la materia de **Vivienda**, por no apreciar una actuación irregular del organismo competente en la materia objeto de la queja no se han admitido 12 quejas. Tal fue el caso de la **queja 14/3941**, sobre denegación de la prórroga de subsidiación al préstamo cualificado obtenido para la adquisición de vivienda protegida, ya que dichas ayudas fueron suprimidas de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Parecía entenderse su ámbito de aplicación únicamente a las ayudas que habían sido concedidas al amparo del Plan de Vivienda 2009/2012, no a los anteriores. Sin embargo, la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2013 de 4 de junio, vino a ampliar los efectos de la supresión decretada en dicho artículo 35, a todos los Planes de Vivienda. El hecho de tratarse de una medida legal, convalidada posteriormente por el Congreso de los Diputados, impedía a esta Institución intervenir en modo alguno.

Al igual que en la **queja 14/1357** y **queja 14/1323**, sin recibir de AVRA la ayuda solicitada para la instalación de un ascensor en el edificio, toda vez que la concesión de estas ayudas viene condicionada por la existencia de disponibilidad presupuestaria. Además, la firma del convenio de colaboración resultaba requisito indispensable para el abono de dicha ayuda, ocurriendo que, con anterioridad a la firma de dicho convenio, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el Plan Económico-Financiero de Reequilibrio 2012/2014, que motivó la suspensión de dichas ayudas, y por consiguiente la paralización de los expedientes en el trámite en el que se encontraran en ese momento. En todo caso, parecía que el nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación, cuya aprobación parecía en aquellos momentos inminente, podría aportar alguna solución a los expedientes tramitados al amparo del programa de rehabilitación singular de edificios, que se encontraban en la fase previa a la firma del convenio.

Y en el caso de la **queja 14/1420**, donde la intención de su promotora era renunciar, debido a su estado de salud, a la vivienda de protección oficial que se le adjudicó en el año 2010. Atendiendo a la normativa vigente en materia de viviendas de protección oficial, dicha renuncia resultaba inviable desde un punto de vista jurídico ya que desde el momento en que adquirió formalmente la vivienda y se subrogó en el préstamo hipotecario, pasó a ser la legítima propietaria del inmueble, quedando el organismo adjudicador plenamente desvinculado del mismo, por lo que dicha vivienda no podía revertir al parque público de viviendas.

Por consiguiente, las únicas posibilidades serían, por un lado, la trasmisión del inmueble a un tercero mediante una compraventa o bien solicitar de forma directa que la Consejería de Fomento y Vivienda ejerciera el derecho de tanteo sobre la vivienda en cuestión, aunque fuese algo a lo que no estaría obligada, en base a los motivos alegados. No obstante, para el primer caso, tenía que contar y por ello solicitar, la correspondiente autorización de la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda. Igualmente, podría negociar con el Banco con el que mantenía el préstamo hipotecario la posible dación en pago de la vivienda en cuestión, para así saldar la deuda contraída, sin que la entidad crediticia estuviera obligada a ello, salvo que se dieran las circunstancias previstas en la normativa vigente aprobada por el Gobierno relativas a la protección de los deudores hipotecarios.

...



### 03.2.4

## Jurídico-privadas

...

Sobre temas de **Vivienda** no se han admitido por esta causa 14 quejas, entre las que cabe destacar la **queja 14/2828**, en la que se denunciaba a una constructora, a quien 100 familias confiaron la construcción de sus viviendas y que se encontraba desaparecida, viéndose estas familias, además, con una reclamación judicial en cuantía de 24.000.000 euros, a la que hacer frente.

Como en la **queja 13/6439** y en la **queja 13/6739**, donde sus promotores aspiraban a comprar una vivienda, encontrándose con las desproporcionadas exigencias de las entidades bancarias para autorizar la hipoteca, exigencias que al no poder cumplir en la mayoría de los casos, termina por frustrar sus expectativas de compra.

También en el caso de la **queja 14/4513**, al no poder abonar la renta mensual del alquiler de su vivienda, al tener el arrendador bloqueada la cuenta de ingresos. Se le informó que en este supuesto, el Código Civil establecía en su artículo 1176 la posibilidad de consignación notarial o judicial. En el caso de consignación judicial se debía de acudir al Juzgado del domicilio del arrendatario y realizar dicho trámite. Por ello se le indicó que plantease al juzgado las dificultades que nos trasladaba, por si hubiera alguna posibilidad de simplificar dicha actuación.

...

### 03.2.5

## Sin competencia

...

Sobre Vivienda no se han admitido por esta causa 29 quejas. En la queja 14/3767, se planteaban irregularidades en la inscripción de su vivienda en el catastro, indicándole a la persona promotora que debía dirigir reclamación ante la Dirección General de los Registros y del Notariado. En la queja 14/1111, que eran excesivos los intereses del préstamo hipotecario de las viviendas protegidas en Andalucía. Puesto que este tema es competencia del Gobierno de la Nación, que a través del Consejo de Ministros, aprueba la actualización anual de los tipos de interés de los préstamos convenidos para la adquisición de viviendas protegidas, al amparo de los sucesivos Planes de Vivienda y Suelo, si lo deseaba, debía dirigirse a la Defensora del Pueblo Estatal.

Tampoco tenemos capacidad de supervisión en unos temas que se han planteado en numerosas ocasiones como son, por un lado, la denegación de solicitudes de subsidiación de préstamos hipotecarios (queja 13/5230, queja 14/394, queja 13/6302, queja 14/4782, queja 14/2392 o queja 14/82) o la denegación de la prórroga de los intereses del préstamo hipotecario (queja 13/5964, queja 14/1756, queja 14/60, queja 13/6301, queja 14/795, queja 14/2382, queja 14/1588, queja 14/939, queja 14/3890, queja 14/4156, queja 14/4101, queja 14/4102, queja 14/3741, queja 14/3270, queja 14/4316, queja 14/4247, queja 14/26656 o queja 14/4458). Ayudas éstas de naturaleza estatal, y que al haber sido suprimidas por una norma emanada desde ámbitos de competencia estatales, al no poder realizar esta Institución intervención alguna se les indicaba a las personas promotoras que, si lo consideraban conveniente, se dirigieran a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, por si estimaba conveniente iniciar actuaciones ante el Ministerio de Fomento, organismo de la Administración General del Estado competente para la emisión de instrucciones respecto de esta ayuda en materia de vivienda.

...



### 03.2.6 Sub-ludice

...

Sobre **Vivienda** tenemos un caso de queja no admitida por esta causa, el de la **queja 13/6420**, en la que los compradores se vieron afectados por el embargo de la promoción de sus viviendas, sin haber tenido conocimiento de esa situación hasta que solicitaron en el Registro de la Propiedad una nota simple, y vieron que dicho inmueble se encontraba en espera de subasta pública por parte del banco en un Juzgado de Primera Instancia de Granada, continuando su tramitación las actuaciones judiciales emprendidas.

...

### 03.2.7 Sin interés legítimo

...

En el **Área de Vivienda**, en la **queja 14/2394**, cuyo promotor puso en nuestro conocimiento el robo en un almacén de AVRA, donde se encontraban los muebles y enseres de su amigo, arrendatario de una vivienda de dicha Agencia, la cual, por su ingreso en una residencia de ancianos, se hizo cargo de su guarda y custodia, al parecer, sin ningún contrato, documento o relación de lo custodiado.

Supimos por la residencia que estaba en trámite un procedimiento de incapacitación, de manera que en esos momentos la residencia estaba actuando como si fuera un guardador legal, pero sin que tuviera dicha condición. Pues bien, dado que ni el promotor de la queja, ni la residencia ostentaban la representación legal necesaria para actuar en nombre y representación del afectado, consideramos oportuno, dada la gravedad del asunto trasladado, y en defensa de los intereses de aquél, promover una actuación de oficio ante la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), a fin de investigar sobre lo ocurrido.

...

### 03.2.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

No se han admitido en 6 ocasiones asuntos relacionados con **Vivienda**, como el planteado en la **queja 14/3549**, por una interna en centro penitenciario, madre de cinco hijos, que pedía ayuda para acceder a una vivienda social porque cuando le concedieran el tercer grado, se iba a ver en la calle y sin vivienda para poder rehacer su vida con su familia. No se deducía que se hubiese dirigido a organismo alguno, por lo que se le informó sobre el acceso a viviendas de alquiler social bajo, actualmente en Andalucía, ha de efectuarse a través de los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas que se llevan en los Ayuntamientos andaluces, por lo que debía inscribirse en el Registro de su localidad. Por otra parte, también le informamos que una vez se encontrase disfrutando del tercer grado acudiera a los Servicios Sociales Municipales que le correspondiera a fin de que la orientasen y, en su caso, le tramitasen las ayudas y el acceso a los recursos públicos que pudiera necesitar. Finalmente, pusimos en su conocimiento que el Instituto Andaluz de la Mujer, concedía subvenciones a Entidades para la puesta en marcha de programas destinados a mujeres reclusas y ex reclusas, pudiendo dirigirse al Centro Provincial del mismo.



Misma información, respecto de los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas y de los Servicios Sociales municipales de su localidad, dimos en la **queja 13/6027** (iban a ser desahuciados por impago de alquiler) y la **queja 14/2446** (solicitaba acceder a una vivienda de promoción pública).

...

### 03.2.9 Sin pretensión

...

En asuntos sobre **Vivienda** esto ha ocurrido en una vez, en la **queja 13/6911**, en la que se decía tener conocimiento de que en un edificio, había 22 viviendas vacías, propiedad de EMVISESA, las cuales no habían sido habitadas desde que se construyeron. Y que en el barrio de San Jerónimo también existían viviendas que se encontraban vacías, necesitando su familia acceder a una vivienda de promoción pública, sin que concretara si de alquiler o alquiler con opción a compra.

Sobre las viviendas vacías, propiedad de EMVISESA, le informamos que ya esta Institución había promovido de oficio una investigación ante el Ayuntamiento de Sevilla. Y sobre el acceso a una vivienda de promoción pública, se le indicó que éstas eran adjudicadas generalmente a través de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida y, en algunos casos, a través de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos y que, para ello, era requisito obligatorio su inscripción en dicho Registro. También se le informó que debía dirigirse a los Servicios Sociales de su Distrito Municipal, con objeto de que valorasen y baremasen las circunstancias socioeconómicas y familiares de su unidad familiar, y determinasen si su situación era susceptible de ser considerada como de riesgo para determinar qué tipo de ayudas y recursos públicos pudieran activarse para poder ayudarles, incluidas ayudas en materia de vivienda, ya sea con ayudas de emergencia para alquiler, ya sea proponiéndoles como adjudicatarios de alguna vivienda de promoción pública o social del Ayuntamiento.

...

### 03.2.11 Desistimiento

...

En el **Área de Vivienda** un total de 67 quejas no han sido admitidas por esta causa. Así ha ocurrido en temas en los que la necesidad de vivienda la planteaban familias con hijos menores (**queja 14/694, queja 13/5003, queja 13/5371, queja 13/5074**), familias monoparentales también con hijos menores (**queja 13/4371, queja 13/4975**), mujeres víctimas de violencia de género con menores a su cargo (**queja 13/6743, queja 13/4980**), familias cuya precaria situación económica les impide hacer frente al pago de la renta del alquiler de su vivienda (**queja 13/5239, queja 14/1928**), familias acogidas en casa de familiares, amigos, o compartiendo pisos pequeños (**queja 13/5244, queja 13/4478, queja 13/6928, queja 14/204**), parejas que viven en un inmueble que va ser entregado por su titular a una entidad bancaria en virtud de la dación en pago (**queja 14/668**). O en quejas en las que se planteaba el desahucio por no poder hacer frente a los pagos de hipoteca ante la falta de ingresos (**queja 14/3035**) o al pago del alquiler (**queja 14/3385 o queja 14/2442**).

También en asuntos relacionados con ayudas a la vivienda, ya se trate de subvenciones/ayudas acceso VPO (**queja 13/5790 o queja 13/5238**, por retraso en el pago de la ayuda autonómica), subvenciones/ayudas a la rehabilitación (**queja 13/5553**, por extravío del expediente; **queja 13/5911**, para instalación de



ascensor; **queja 13/6515**, por obras inconclusas; o **queja 14/1123**, por irregularidades en el procedimiento de la ayuda), o subvenciones/ayudas al alquiler (**queja 14/1077**, solicitando una vivienda en régimen de alquiler social; **queja 13/5675** o **queja 13/4864**, pidiendo una rebaja en el alquiler por falta de ingresos, siendo, en el caso de la segunda, un alquiler social; **queja 13/4971**, **queja 13/4717** o **queja 13/4278**, por retraso en el pago de la ayuda al fomento del alquiler).

Y en los casos en los que se solicitaba nuestra mediación ante diversas entidades financieras para la dación en pago de la vivienda al no poder hacer frente a la deuda hipotecaria (**queja 14/2531** o **queja 13/4780**), sobre cláusulas suelo (**queja 13/6386**), o sobre solicitud de renegociación de la hipoteca (**queja 13/6298** o **queja 14/702**, en la cual no se nos respondió a nuestro ofrecimiento de mediación).

...