



03.2.11 Desistimiento

...

Dentro de las 111 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la **queja 14/1809**, en la que una comunidad de propietarios de la provincia de Sevilla manifestaba que no podían implementar los contadores individuales de agua porque la compañía suministradora les exigía el abono de las cantidades atrasadas a pesar del esfuerzo económico realizado para poder poner la nueva instalación. Con posterioridad se recibió un nuevo escrito de la comunidad de propietarios en las que nos informaba que habían llegado a un acuerdo con la compañía suministradora aplazando el pago en 36 meses por lo que solicitaban a esta Institución que finalizara sus actuaciones en el expediente.

...

04.3 CONSUMO Y SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

BALANCE DEL DEFENSOR

3.3 Garantía de suministros básicos a personas vulnerables

Numerosos estudios ponen de manifiesto la cruda realidad de este problema, aportando datos muy preocupantes sobre el elevado número de hogares y familias que debe afrontar situaciones dramáticas ante la interrupción en el suministro de servicios esenciales como la luz o el agua por la imposibilidad de atender con sus escasos recursos el pago de las facturas correspondientes.

Ante esta situación, los servicios sociales y las asociaciones del tercer sector de acción social se han constituido en la última ratio de muchas familias para evitar estos cortes, pero los síntomas de agotamiento de estos recursos son cada vez más evidentes ante el continuo incremento de la demanda y los recortes en sus presupuestos.

La dimensión que ha alcanzado este problema en estos últimos años, no solo es consecuencia de la disminución de ingresos en las familias provocada por la crisis económica, sino también el resultado de los continuos incrementos experimentados por las tarifas que gravan estos suministros básicos.

Asimismo, es necesario mencionar la incidencia que en el agravamiento de este problema tienen las deficiencias estructurales y constructivas que presentan muchas viviendas, especialmente aquellas que albergan a la población más desfavorecida, cuyas instalaciones y equipamientos domésticos no alcanzan por lo general los estándares mínimos de eficiencia energética o hídrica.

Pero nuestra mayor preocupación surge de la constatación de que cuando la interrupción del suministro afecta a una unidad familiar que ya se encuentra situada en una posición de vulnerabilidad económica, se produce una degradación de su situación que incrementa de forma notoria su grado de vulnerabilidad y el riesgo de caer en exclusión.



Esta nueva realidad social formada por las familias que no pueden hacer frente al pago de suministros básicos ha motivado la acuñación de conceptos como pobreza energética o pobreza hídrica.

Unas etiquetas que cada vez agrupan a más familias en nuestra Comunidad y cuyas consecuencias en términos sociales y económicos demandan, a nuestro juicio, de la adopción urgente de medidas de respuesta. Es por ello, que no podemos por menos que compartir la postura de aquellas entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales, que vienen postulando la necesidad del reconocimiento a la ciudadanía de un derecho que le garantice el acceso a unos suministros mínimos.

En este sentido, nos alienta comprobar cómo se vienen dando pasos en el camino hacia el reconocimiento pleno de este derecho a través de la modificación de algunos de los marcos regulatorios que ordenan actualmente estos suministros esenciales. Se trata fundamentalmente de normas dictadas por las administraciones locales e incluyen medidas de muy diversa índole destinadas a evitar el corte de suministros en supuestos de impago motivados por situaciones de necesidad económica en las familias, ya sea ofreciendo facilidades de pago, concediendo ayudas o subvenciones o estableciendo moratorias de cobro.

Incluso hay ordenanzas municipales que reconocen el derecho a un suministro mínimo y gratuito de agua a las familias en situación de vulnerabilidad económica.

A nivel autonómico, el Gobierno andaluz ha aprobado por vía de Decreto Ley una normativa que posibilita la puesta a disposición de los ayuntamientos andaluces de unos fondos destinados a sufragar suministros vitales a personas, familias y colectivos en situación de vulnerabilidad.

En todo caso, y pese a la existencia de estas normas, la realidad nos demuestra la insuficiencia de unas medidas que, al alcanzar a un porcentaje muy pequeño de la población, no han podido impedir que el número de familias vulnerables afectadas por cortes de suministros básicos siga creciendo y se dispare el número de denuncias por fraudes y enganches ilegales a las redes de suministro, propiciadas, en muchos casos, no por un ánimo defraudatorio del consumidor, sino por la situación de desesperación de las familias ante la privación de unos bienes tan esenciales para su vida diaria.

Es por eso, que estas iniciativas, aun siendo loables, solo sirven para poner de manifiesto la urgencia de una regulación común de este tipo de situaciones que evite la aparición de desigualdades y discriminaciones entre las familias vulnerables.

Creemos, por tanto, que es necesario y urgente que se apruebe en Andalucía una norma que atienda las situaciones de pobreza energética y pobreza hídrica de las familias vulnerables y ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos.

En dicha norma, entendemos que sería muy oportuna la determinación de cuáles sean los consumos mínimos e imprescindibles de cada uno de los diferentes suministros para garantizar unos estándares básicos de calidad de vida. Estos parámetros deberían servir, no solo para garantizar un suministro vital a las familias vulnerables, sino también para la fijación de unas tarifas progresivas que incluyan bonificaciones, reducciones y exenciones en los tramos considerados vitales, lo que, a su vez, redundaría en un mayor fomento del ahorro y el consumo responsable.

El modelo elegido debe partir de una definición del concepto de persona vulnerable que sirva para marcar el ámbito de aplicación de la norma y los posibles beneficiarios de la misma.

Asimismo, consideramos que en el sistema que se establezca deben desempeñar un papel primordial los servicios sociales de ámbito municipal, especialmente para la determinación de cuales sean las personas vulnerables. En cuanto a la financiación de estas medidas, no creemos que deba recaer única y exclusivamente sobre los organismos públicos destinados a la cobertura de las necesidades sociales sino que estimamos conveniente la participación en este empeño de las empresas suministradoras.

Esperemos que esta iniciativa vea la luz en la próxima legislatura.



CAPÍTULO 01. I ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

01.I.2.2.1 Comercio

El día 1 de enero de 2015 se cumplirán 20 años desde que entró en vigor la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. Este hecho traerá consigo el final de la moratoria prevista en la Disposición transitoria tercera que, previsiblemente, va a suponer el irremediable cierre de numerosos comercios tradicionales y, con ello, la pérdida de decenas de miles de puestos de trabajo.

El contexto socioeconómico en el que se va a producir tal acontecimiento no puede ser más inoportuno. Un momento marcado por la crisis económica, por la dificultad de acceso al crédito, por la reducción en el consumo, por la pérdida de poder adquisitivo de una buena parte de las familias y por la elevadísima cifra de desempleo.

En el año 1994, cuando se aprobó la Ley de Arrendamientos Urbanos, nada hacía presagiar que 20 años después la situación iba a ser ésta. A buen seguro que en tal caso el legislador habría resuelto el entuerto de una manera bien diferente.

No obstante, el legislador ha demostrado en numerosas ocasiones no ser ajeno a la realidad social, de tal manera que ha podido ir modulando el ordenamiento en atención a las necesidades del momento.

A este respecto pueden traerse a colación numerosos ejemplos de normas modificadas en atención a la coyuntura económica provocada por la crisis y a la realidad social que se deriva de la misma.

Así, la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, que señala en su Preámbulo:

“Los efectos de la crisis económica se han traducido en un aumento de impagos, retrasos y prórrogas en la liquidación de facturas vencidas, que está afectando a todos los sectores. En especial, está afectando a las pequeñas y medianas empresas, que funcionan con gran dependencia al crédito a corto plazo y con unas limitaciones de tesorería que hacen especialmente complicada su actividad en el contexto económico actual.

Con este objetivo, resulta particularmente importante en la presente Ley, suprimir la posibilidad de «pacto entre las partes», la cual a menudo permitía alargar significativamente los plazos de pago, siendo generalmente las PYMEs las empresas más perjudicadas”.

De igual modo la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, o incluso el propio Código Penal, que fue modificado en el 2012 bajo este mismo pretexto de la crisis económica.

Es por ello por lo que no debe resultar extraño que numerosas voces hayan alzado su voz ante el legislador nacional demandando su reacción, también en el ámbito de los arrendamientos de locales de negocio.

En el caso de Andalucía, la Consejería de Turismo y Comercio, la Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía, los sindicatos UGT y CC.OO., la Confederación Empresarial Española de la Economía Social, las organizaciones de consumidores y usuarios FACUA, UCE-UCA y Al-Andalus, y la plataforma social “No al Cerrojazo” firmaron el pasado octubre en Granada una declaración conjunta en defensa del comercio



andaluz y contra el fin de la moratoria prevista para los alquileres de renta antigua, advirtiendo al Gobierno central acerca de las repercusiones económicas y sociales negativas que la medida conllevará para Andalucía.

Este Comisionado no puede ser ajeno a esta realidad. En este sentido, nos hemos mostrado sumamente preocupados por las consecuencias negativas que pueda llevar aparejada esta inoportuna entrada en vigor del final de la moratoria prevista por el legislador de 1994.

En este sentido, y siendo conscientes de que se trata de una norma de ámbito estatal que habría de ser modificada en el Congreso de los Diputados, la actuación que hemos acometido de oficio en el seno de la [queja 14/5529](#) ha ido dirigida a conocer, de una parte, los estudios oficiales que hayan podido realizarse sobre los efectos que puedan derivarse de la aplicación en estos momentos de dicha Disposición transitoria; y de otra parte, las iniciativas que, desde las Instituciones andaluzas hayan sido o vayan a llevarse a cabo sobre el particular.

De este modo, hemos interesado la colaboración tanto de la Consejería de Turismo y Comercio de la Junta de Andalucía como del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía.

Esperamos que, cuanto menos, las instituciones autonómicas puedan siquiera minimizar los previsibles efectos adversos de la ausencia de reacción del legislador estatal.

CAPÍTULO 01.IV EDUCACIÓN

01.IV.3

Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

- [Queja 14/4404](#), dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte en Cádiz, relativa al corte de suministro eléctrico en algunos colegios ubicados en el municipio de San Fernando (Cádiz).

...

CAPÍTULO 01.VI IGUALDAD DE GÉNERO

01.VI.2.4.2

Consumo

En esta materia, de las quejas presentadas por mujeres, normalmente mujeres separadas, madres de familia con personas menores a cargo, se trasluce para las mismas una peor situación de partida cuando se trata del impago de las hipotecas con causas relacionadas con los efectos y causas de la crisis económica que les hace acudir a solicitar ayuda para conseguir la dación en pago de las entidades de crédito prestamistas o la supresión de las cláusulas suelo, por cuanto que a ello se une, casi siempre, el incumplimiento del excónyuge de la obligación de pago de la pensión alimenticia a los hijos, o el impago de parte de la cuota hipotecaria que le hubiera correspondido en virtud de la división de los bienes gananciales.



Merece ser destacada la [queja 14/460](#), presentada en esta Institución por una madre de cuatro hijos, dos de ellos menores de edad, con una nieta de 4 años también a su cargo. La mujer se encontraba en situación de desempleo y su exmarido no cumplía con habitualidad el abono de la pensión debida.

Nos relataba que estaba tramitando ante su sucursal bancaria la dación en pago de su vivienda y alquiler social, pero se habrían paralizado los trámites para el citado acuerdo tras recibir la notificación de que se había señalado fecha para la subasta en el proceso de ejecución hipotecaria instado por la entidad financiera.

Tras dar traslado a La Caixa, entidad financiera responsable del préstamo, de la situación de la interesada, y una vez estudiada por el correspondiente Comité, se nos comunicó que se había firmado el acuerdo de dación de pago y alquiler social un día antes de la fecha prevista para la subasta, lo que nos permitió dar por concluida nuestras actuaciones ya que esta decisión acogía las pretensiones de la interesada.

También en la queja 14/730 la interesada manifestaba que se dirigía a nosotros como ya último recurso, pues su banco no quería quitarle la cláusula suelo, por lo que solicitaba nuestra ayuda haber que podía hacer al respecto, ya que tenía tres menores, estaba separada y su ex no pagaba el 50% de la hipoteca desde hacía casi dos años, estaba en paro y cobraba 426 euros con lo que evidentemente no llegaba a fin de mes. Añadía que su ex estaba en Argentina y no se hacía cargo de los niños. Solicitaba también ayuda al DPA para encontrar empleo como camarera de piso.

Esta queja fue acumulada a la queja de oficio que sobre las cláusulas suelos tramita esta Defensoría, aún en curso de investigación ([queja 13/409](#)).