

3.2. Consultas

3.2.2. Temáticas de las consultas

3.2.2.3. Derecho a la vivienda

Más de 1.400 personas se han comunicado con nosotros este año para trasladarnos consultas en relación con la problemática sobre la vivienda; de ellas 479 tenían menores a su cargo. Plantean problemas de necesidad de vivienda, desahucios, falta de abono de ayudas al alquiler, malas condiciones de salubridad, etc.

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 una pareja de jóvenes 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 11 años y el pequeño 7 meses. Tenemos un juicio el próximo mes de diciembre. Estoy agobiado y no se 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”*.

Nos llama una pareja desesperada con 3 menores (8 años, 4 años y 9 meses), que fue desahuciada por falta de pago de la renta el 14 de febrero y estuvieron viviendo en una furgoneta con colchones. Ahora están en casa de una hermana de su pareja que les ha indicado que debe abandonar la vivienda. Han acudido a servicios sociales, están inscritos como demandantes de vivienda protegida. En servicios sociales no le atienden, están desesperados y no saben dónde acudir.

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”*.

Somos testigos de que **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 las mismas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Este tipo de consultas transmiten desesperación. Acuden a nosotros ante el próximo desahucio por falta de pago, a la espera de la ayuda del alquiler. Es el caso de una madre soltera con escasos recursos económicos, que la van a desahuciar con su hija de 6 años. Lleva más de 18 meses a la espera de la ayuda al alquiler. Para colmo, nadie informa, no se sabe cuando 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”.*

Otra madre divorciada, con dos hijos a cargo nos denuncia que recibe actualmente la cuantía correspondiente a un subsidio de desempleo de 430 euros, pagan 400 euros por el alquiler de su vivienda y están desesperados porque no pueden vivir, sólo les alcanza para pagar el alquiler, necesitan la ayuda ya, lleva un retraso de más de un año, ¿qué van a esperar que los desahucien?

Expresan preocupación: *“Hola buenas noches 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 porque es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos”.*

Provocan 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 con hijos menores, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas”.**

3.2.2.4. Menores en situación de vulnerabilidad

...

Con respecto a los derechos relacionados con la privacidad y la protección de datos personales, continúan los problemas derivados de la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**. Un padre se queja de que el colegio de sus hijos se niega a cumplir lo establecido en el Reglamento de Protección de Datos. Nos decía "El colegio difunde en RRSS imágenes de los menores que él no autoriza. Como consecuencia, se aparta a sus hijos de sus compañeros en eventos escolares. Pese a haber autorizado que se realicen fotografías y negarse únicamente a que se difundan en RRSS el colegio actúa ridiculizando a sus hijos e impidiendo que se tome ninguna fotografía".

En estos casos intentamos derivar a los interesados a las publicaciones de la [Agencia Española de Protección de Datos](#), donde se ofrece información detallada y clara sobre estas cuestiones y que le trasladamos para su información: "Es recomendable que el centro advierta a los asistentes a los eventos de que se pueden grabar imágenes de los alumnos para su utilización exclusivamente personal, familiar y de amistad. No se deben publicar este tipo de grabaciones en Internet en abierto, a no ser que se cuente con el consentimiento de todos aquellos que aparecen en las imágenes, de sus padres o tutores si son menores de 14 años".

...

4. RELACIONES INSTITUCIONALES

4.2. Colaboración con otras Defensorías y organismos públicos

...

Por otro lado, en septiembre de 2019 tuvo lugar en Belfast (Irlanda del Norte), la [23ª Conferencia Anual de ENOC \(European Network of Ombudspersons for Children\)](#) con el título «Fuera de línea/ en línea: un mundo infantil. Los derechos de los niños en el entorno digital».

En dicho evento, los miembros de ENOC, entre los que se encuentra la Institución del Defensor del Menor de Andalucía, junto con los representantes del Consejo de Europa, la UE y diferente ONG analizaron los retos y las oportunidades que ofrece el mundo digital. Una de las principales [conclusiones](#) deducidas de este encuentro fue la necesidad de una regulación efectiva para una mayor protección de las personas consumidoras.

5. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS

5.1. La voz de niños y niñas: El Consejo de Participación: "e-Foro de menores"

La Institución cuenta desde 2008 con un Consejo de Participación infantil y juvenil que tiene como función asesorar a la Defensoría en todos aquellos asuntos que directa o indirectamente puedan afectar a la infancia, adolescencia y juventud. Asimismo tiene entre sus cometidos proponer proyectos y líneas de investigación o actuación sobre cuestiones que afecten a la defensa de los derechos de las personas menores o sobre asuntos de su interés. Y por último, corresponde a las personas que componen este órgano asesor contribuir al desarrollo de actuaciones y proyectos de la Institución relativos a la divulgación de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Andalucía.