

“PROGRAMA PRIORITARIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS DE VIVIENDA HABITUAL”

Preámbulo

El Programa prioritario de mediación integral en materia de **ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual** (PPMI) gestionado por el Instituto de la Vivienda de La Rioja comenzó su andadura en febrero de 2013 en el marco del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Logroño de 30 de marzo de 2012, su Adenda de 19 de julio de 2012 y la Resolución de la Consejería de OO. PP., Pol. Local y Territorial de 22 de junio de 2012. La finalidad de este Programa es lograr la más eficaz labor mediadora entre los afectados por las ejecuciones hipotecarias de su vivienda habitual y las entidades financieras en La Rioja para cumplir el Código de Buenas Prácticas a que se contrae el RDL 6/2012, de 9 de marzo.

El RDL 1/2017, de 20 de enero, establece medidas urgentes de protección de consumidores para facilitar la adopción de acuerdos con las entidades financieras que permitan resolver los conflictos por la existencia de **cláusulas suelo que se consideren abusivas**, sin acudir a los tribunales de justicia. Esta norma es consecuencia de los pronunciamientos judiciales que declaran la nulidad radical de estas cláusulas y las tienen por no puestas en los contratos de préstamos hipotecarios. Por todas, la Sentencia nº 241/2013, de 9 de mayo, del Tribunal Supremo y la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016. Las medidas aprobadas habilitan a los consumidores a instar ante la entidad financiera un procedimiento gratuito y voluntario de Reclamación previa a la vía judicial de las cantidades indebidamente abonadas por estas cláusulas.

En algunos casos los usuarios del PPMI están afectados por la existencia de cláusulas suelo abusivas en sus escrituras de préstamo hipotecario y nos manifiestan su interés por formular esta Reclamación previa ante las entidades financieras. Dichas cláusulas influyen significativamente en la amortización del préstamo, en la deuda pendiente y por lo tanto en la ejecución hipotecaria de la vivienda financiada.

Por ello, la Gerencia del Instituto comparte la propuesta de la Coordinación de programas de la entidad sobre complementar las actuaciones del PPMI para incluir la tramitación de la **Reclamación Previa de los afectados del programa por las cantidades indebidamente abonadas al banco en concepto de las cláusulas suelo abusivas**, así como la realización de las gestiones necesarias para aplicar las medidas previstas en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, y las complementarias propias de su desarrollo.

Así, la sistemática del Programa se define:

I. Marco legal: Leyes y reglamentos vigentes o en redacción y Programas Públicos:

MEDIACIÓN	Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
DEUDORES HIPOTECARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación Hipotecaria. - RDL 6/2012 de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos y Código de Buenas Prácticas, modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social y por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. - RDL 27/2012 de 15 de noviembre de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios. - RDL 27/2012 de 15 de noviembre de medidas urgentes para reforzar la - Resolución de 8 de enero de 2013 de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa por la que se publica la lista de entidades adheridas voluntaria al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. - Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.
CONSUMIDORES Y USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Texto refundido de la LGDCU, y otras conforme al R. D. Legislativo 1/2007, de 16 de nov.
ALQUILER	<ul style="list-style-type: none"> - LA.U. de 29/1994, de 24 de noviembre. - Código Civil - Legislación de consumidores y usuarios. - Bases y convocatoria para la concesión de subvenciones al alquiler de vivienda en la ciudad de Logroño. Afectados ejecuciones hipotecarias publicada el 2 de enero de 2013. - Programa de Bolsa de Alquiler del Gobierno de La Rioja 2012. - Convenio para la creación de un Fondo Social de viviendas de 17 de enero de 2013. - Convenio de colaboración entre Bankia e IRVI, S.A. de fecha 9 de marzo de 2015 para la aportación de viviendas destinadas al alquiler en el ámbito de sus Programas de mediación hipotecaria y Red Social de atención a las familias vulnerables. - Orden 2/2013, de 11 de abril, reguladora de la Ayuda al Programa de arrendamientos especiales de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
SERVICIOS SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 24/2001 de 20 de abril por el que se regulan las prestaciones de inserción social. - Orden 1/2008 de 10 de enero de la Consejería de Servicios Sociales por la que se aprueban las Bases Regulatoras para la concesión de Subvenciones en materia de Servicios Sociales.
OTRAS	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estatal de Fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación, regeneración y renovación urbanas 2013-2016. - Proyecto Público-Privado de alquiler de Emergencia Social de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca de La Rioja. - Ley 35/2016, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.

II. INTRODUCCIÓN

El Programa gira alrededor de la figura de “mediador”, que se considera como crucial. Éste debe tener un conocimiento actualizado del abanico de posibilidades existentes que se brindan para la satisfacción del conflicto concreto entre las partes, además de una formación específica. **Es un servicio integral** en el que la mediación debe ser individual y personalizada. El personal adscrito tiene la empatía necesaria con los afectados por la ejecución hipotecaria de su vivienda habitual y conoce el terreno en que se desenvuelve la mediación, para situar en un plano real de igualdad, a deudor hipotecario y entidad financiera, consciente de la situación inicial existente entre las familias y las entidades financieras, marcando a los demás interlocutores **LA FINALIDAD DUAL**, a saber:

1. QUE SE CUMPLA EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS:

Mediante la reestructuración de la deuda, mediante quita, o bien mediante la dación de la vivienda en pago de la deuda. O sea, **defender prioritariamente el mantener en su vivienda a la familia afectada por la ejecución hipotecaria** y, de no ser posible ni la reestructuración ni la quita, entonces trabajar hacia la solución de dación en pago de la misma. Y si al derecho de la familia deudora conviene, lograr un régimen de alquiler social en esa o en otra vivienda, bien del Fondo Social Nacional, bien de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de La Rioja, bien de cualquier otra bolsa bancaria previamente convenida. Y todo ello, sin perjuicio de las ayudas públicas, municipales, autonómicas y estatales, para las familias afectadas. En última instancia, también se informará sobre el contenido de las Ayudas Sociales a las que los afectados puedan ser acreedores y los órganos gestores de las mismas. En definitiva, el objetivo perseguido por el PPMI se define:

"Que un afectado por la ejecución hipotecaria de su vivienda habitual logre la aplicación del CBP manteniendo su vivienda en propiedad o en alquiler, u obteniendo una vivienda en alquiler bien del Fondo Social, bien de otra de las Bolsas de Alquiler gestionadas por el Gobierno de La Rioja".

2. QUE SE CUMPLAN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO ABUSIVAS.

Mediante la revisión de las escrituras de préstamo hipotecario de los usuarios del PPMI para comprobar si existe cláusula suelo que pueda calificarse como abusiva en virtud de los criterios fijados en la Sentencia nº 241/2013, de 9 de mayo, del Tribunal Supremo y en el RDL 1/2017, de 20 de enero. A estos efectos es preciso considerar el carácter tuitivo de la norma y por lo tanto priorizar en esta valoración la salvaguarda de los derechos del consumidor, sin perjuicio de que la entidad financiera pueda, en el ejercicio de su interés legítimo reconocido en la norma, motivar la denegación de la Reclamación previa por entender que la cláusula suelo no es abusiva, quedando expedita en este caso la vía judicial a disposición del consumidor. La presentación de la Reclamación Previa activará el procedimiento y en el supuesto de que la entidad califique la cláusula como abusiva y aporte el cálculo de las cantidades indebidamente abonadas por su aplicación con el desglose correspondiente, el Instituto revisará este importe para asesorar al interesado. En su caso, formulará propuesta alternativa, incluso cuando alguna de las partes proponga medidas diferentes a la devolución en metálico, en función de la casuística concreta. El objetivo principal perseguido por el PPMI en materia de cláusulas suelo se define:

"Que todos los usuarios del PPMI afectados por cláusulas suelo abusivas recuperen el importe total de las cantidades indebidamente abonadas por este concepto a la mayor brevedad posible y conforme soliciten."

III. PROCEDIMIENTO RESUMIDO

1. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (CBP)

La primera visita permitirá clasificar la situación:

- Supuestos de umbral de exclusión.
- Supuestos de especial vulnerabilidad.
- Aspirantes a una vivienda del fondo social nacional.
- Aspirantes a las ayudas municipales al alquiler del Ayuntamiento de Logroño.
- Aspirantes a una vivienda gestionada en Bolsas de Alquiler de IRVI, S. A.
- Aspirantes a ser atendidos por el Servicio de Mediación Intrajudicial.

Por tanto, puesto en contacto el deudor con el IRVI se le citará en un máximo de 48 horas informándole de la documentación que deberá aportar en esa primera cita.

SI ESTÁ EN LA VIVIENDA	SI NO ESTÁ EN LA VIVIENDA
<ul style="list-style-type: none"> - Documentación del artículo 3 del RDL 6/2012 de 9 de marzo. - Documentación del artículo 2 del RDL 27/2012 de 15 de noviembre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación de la cláusula tercera del Convenio para creación del Fondo Social.

Estudiada la documentación y oído el deudor en la atención **se procederá a clasificar la situación concreta y la normativa a la que puede acogerse**. Si es el caso se procederá a la reconducción del afectado a los programas de alquiler y subvenciones o al Servicio de Mediación Intrajudicial. Si necesita ayudas se iniciará la colaboración oportuna con el Ayuntamiento de Logroño y/o con la Dirección General de Urbanismo y Vivienda. En los demás supuestos nos hallamos ante la mediación puramente dicha y comenzará con la firma de una autorización para recabar datos con otras administraciones, con EECC y con el Banco de España. La clasificación podrá ser modificada si así se considera. Si fuera el caso, se asesorará al afectado en el sentido de formular la oportuna reclamación ante el Banco de España conforme al artículo 6.6 del RDL 6/2012 de 9 de marzo.

1ª Clasificación Umbral de exclusión: De ser clasificado conforme al artículo 3 del RDL 6/2012 de 9 de marzo se proyectará la mediación ajustándose a las fechas de las actuaciones realizadas y próximas por la EECC, citándole para ampliar documentación si fuere el caso. Serán elaborados los estudios viables de Medidas Previas y Medidas Complementarias recogidas en el CBP que serán propuestos a la EECC, en cuantas reuniones sea preciso celebrar.

1ªB Clasificación Especial Vulnerabilidad: De ser clasificado conforme al artículo 1 del RDL 27/2012 de 15 de noviembre, se procederá idénticamente. Se realizarán las propuestas procedentes ante las EECC.

1ªC Clasificación Fondo Social, Convenio Bankia o Bolsa de Alquiler del Gobierno de La Rioja: Las personas clasificadas así conforme a las condiciones de los Convenios suscritos correspondientes, se considerarán solicitantes del alquiler social que corresponda.

La adjudicación valorará las necesidades familiares de los solicitantes.

- Las mediaciones que finalicen con la formalización de un alquiler social tratarán de obtener las ayudas al alquiler que sean procedentes.
- El PPMI tutelaré el contrato de alquiler o supervisará el propuesto por el banco.

2. CLÁUSULAS SUELO

2ªA Primera visita: comprobación y valoración de la situación.

La primera visita, previa cita, concretará la condición de usuario del PPMI. Verificado:

- Se comprobará la situación del préstamo hipotecario.
- Se valorará la condición de consumidor.
- Se comprobará si existe cláusula suelo.
- Se valorará la condición abusiva de la cláusula suelo.
- Se comprobará si la cláusula suelo abusiva se ha aplicado.

En la primera visita se cumplimentará la solicitud de mediación que autorice el uso de datos y documentos a los efectos del procedimiento de Reclamación Previa por cláusulas suelo. Asimismo, se aportará la escritura de préstamo hipotecario si ha variado respecto a la aportada en su día, el último recibo de pago de la hipoteca y en su caso, la documentación acreditativa de la tramitación judicial de la demanda de ejecución hipotecaria.

Estudiada la documentación, se informará al afectado del procedimiento de Reclamación Previa previsto en la normativa, en general y en particular para su expediente.

La condición de consumidor se valorará al amparo de lo dispuesto en el artículo 3 del texto refundido de la LGDCU y leyes complementarias, conforme al R. D. Leg.1/2007, de 16/nov.

Se atenderá a los criterios fijados por STS 241/2013 y en el RDL 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, para considerar abusiva la cláusula suelo. Entre otros, los siguientes:

- La creación de la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las oscilaciones a la baja del índice de referencia, repercutirán en una disminución del precio del dinero.
- La falta de información suficiente de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato.
- La creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo.
- Su eventual ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor.
- La ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, en fase precontractual.
- La inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

Es preciso considerar que la casuística puede ser muy variada. Podemos encontrarnos supuestos de CBP, reestructuraciones de deuda hipotecaria o daciones en pago que están firmados o en tramitación y además, los préstamos judicializados pueden estar en distintas fases procesales: oposición con alegación de cláusula suelo abusiva, suspensión para solicitar reclamación previa por este motivo, revisión judicial de oficio de cláusulas abusivas, anuncio de subasta, vivienda subastada, vivienda adjudicada a la entidad o un tercero, liquidación firme de deuda pendiente tras la subasta, condonación de deuda pendiente en subasta, etc.

Por otro lado, en algunos casos las cláusulas suelo abusivas dejaron de aplicarse en mayo de 2013 en virtud de la citada Sentencia del Tribunal Supremo que no reconocía el carácter retroactivo de su pronunciamiento, cuestión ésta resuelta por Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016 que declara el carácter de nulidad radical de estas cláusulas y las tiene por no puestas, lo que permite reclamar las cantidades indebidas desde el inicio de su aplicación si fuese anterior a mayo de 2013.

2º B. Presentación de la Reclamación Previa

Una vez realizada las comprobaciones y valoraciones indicadas se procederá a presentar a la entidad financiera la Reclamación Previa de las cantidades indebidamente abonadas en nombre y representación de los prestatarios afectados.

Recibida la contestación de la entidad se le comunicará al interesado.

Si la entidad rechaza la Reclamación Previa se informará al solicitante de los motivos alegados y se le asesorará sobre la posibilidad de acudir a la vía judicial y al ICAR para solicitar abogado de oficio y justicia gratuita. Idéntica asesoría se dará si la entidad no contesta la Reclamación Previa en el plazo legal de TRES MESES.

2ºC Mediación para el Acuerdo Reparatorio y su formalización.

Si la entidad acepta la Reclamación Previa se informará al solicitante sobre la cuantía ofrecida por la entidad. IRVI, S. A. realizará un estudio de contraste y a resultados del mismo asesorará al interesado sobre la posibilidad de presentar al banco una contrapropuesta por discrepancia en el importe de cantidades ofrecidas. Además, se le informará sobre la conveniencia de recabar de la Administración competente los posibles efectos fiscales de la devolución de cantidades antes de aceptar el acuerdo propuesto por la entidad o de ofrecer a ésta una medida compensatoria alternativa que pudiera resultarle más conveniente.

IRVI, S. A. mediará entre las partes para alcanzar un acuerdo satisfactorio y en su caso asistirá y gestionará su formalización privada o pública, tanto si se ha pactado la devolución de cantidades en metálico como si se han acordado otras medidas alternativas.

La gestión se implementará, si fuera el caso, con las medidas complementarias que pudieran aprobarse en desarrollo del Real Decreto-ley 1/2017 de 20 de enero.

IV. ESTRUCTURA INTERNA PARA LA GESTION DEL PROGRAMA

DIRECTOR GERENTE DE IRVI			
Representa al IRVI en las Comisiones de Seguimiento y control del PPMI. Dirección ejecutiva del programa, pudiendo participar en la gestión mediadora.			
MEDIADORA/COORDINADORA			
Realiza las clasificaciones de los casos re direccionándolos cuando sea necesario. Realiza las propuestas disyuntivas para las EECC y la Reclamación Previa por cláusulas suelo abusivas. Dirige el proceso de mediación completamente.			
PERSONAL HIPOTECA	PERSONAL DE REGISTRO VPO	JEFA BOLSA ALQUILER	ASESORA JURÍDICA
- Estudios previstos en el CBP para la Reclamación Previa por cláusulas suelo: - Medidas previas y complementarias - Gestión citas en 48 horas y atención telefónica.	- Criterios para adjudicación del Fondo Social. - Estudio de las solicitudes para adjudicación de viviendas del Fondo Social y Convenio Bankia.	- Estudio y tramitación casos de alquiler para Bolsas de Alquiler.	- Apoyo en la elaboración de los documentos. - Informes jurídicos.

Además, de ser considerado preciso, se podrá incorporar a este nuevo programa algún administrativo de apoyo de los de otras áreas del Instituto, con reestructuración de competencias a propuesta de la Coordinadora de Programas y autorizado por Gerencia.

Se contempla un escenario de trabajo en equipo en el que, tanto su coordinación *ad intra*, como la labor mediadora ente usuario y bancos *ad extra*, las canalice y dirija la COORDINADORA de programas de IRVI, S. A.

V. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

1 representante de IRVI que será el Gerente o persona en quien delegue.

1 representante del Ayuntamiento de Logroño.

1 representante de la plataforma de Afectados por la Hipoteca.

1 representante del resto de municipios riojanos, a propuesta de la Federación de Riojana de Municipios.

Actuará como Secretaria de las sesiones la Mediadora/Coordinadora con voz pero sin voto quien al inicio de cada sesión dará cuenta de las actuaciones realizadas y levantará acta somera con los resultados. Hará llegar a cada asistente copia de la misma.

Periodicidad ordinaria para sus reuniones:

- Una vez por año.
- O por convocatoria de su Presidente.
- O por solicitud expresa de dos de sus miembros.

VI. ACTUACIONES PRIORITARIAS

1. La aplicación del Programa con la nueva redacción propuesta que incluye la atención a los usuarios del mismo afectados por las cláusulas suelo al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, en sede del Instituto de La Vivienda de La Rioja, S. A. desde el día de la fecha.
2. Dar cuenta al Consejo de Administración de IRVI en su próxima sesión ordinaria de la nueva redacción del PPMI conforme antecede.

Logroño, a 9 de febrero de 2017

EL GERENTE DE IRVI, S.A.

Fdo. Carlos Alonso Ledesma.

