



GENERALITAT  
VALENCIANA

Vicepresidència Segona  
i Conselleria d'Habitatge  
i Arquitectura Bioclimàtica

TOTS  
A UNA  
*veu*



# Protocolo de actuación ante situaciones de desahucio



# A1

## Protocolo de actuación ante situaciones de desahucio

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. CONTENIDO DEL PROTOCOLO

- 2.1. Objeto
- 2.2. Ámbitos de actuación
- 2.3. Destinatarios
- 2.4. Requisitos para la aplicación del protocolo
- 2.5. Procedimiento de actuación

## 1. INTRODUCCIÓN

Como señala el Plan Hábitat 20:30 de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, desde el año 2013 se han acumulado en la Comunitat Valenciana casi 55.000 ejecuciones hipotecarias y cerca de 31.000 lanzamientos por alquiler<sup>1</sup>. Esta realidad, combinada con la reducción del parque público de vivienda, el aumento del precio de la misma, la práctica desaparición del alquiler asequible y la precariedad laboral, nos coloca en una situación de emergencia habitacional, que se ha agravado con la llegada de la COVID19. La profunda preocupación por las situaciones de vulnerabilidad habitacional y pérdida de la vivienda habitual ha sido puesta de manifiesto en numerosos y diversos informes, especialmente por el Síndic de Greuges o la Defensora del Pueblo y está en la base de la estrategia de vivienda de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, dentro de la cual se sitúa el presente protocolo.

El marco jurídico de las medidas contenidas en este protocolo se delimita por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat Valenciana por la Función Social de la Vivienda que tiene por objeto regular el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada en el territorio de la Comunitat Valenciana, incluyendo las medidas de intervención para regular las situaciones sobrevenidas a consecuencia de los desahucios. Su aprobación impuso la obligación de adaptar y coordinar el funcionamiento de los distintos organismos y entidades públicas con competencia en la materia, así como otros agentes intervinientes para permitir la garantía del derecho a la vivienda.

La Ley por la Función Social de la Vivienda integra también una serie de medidas destinadas al fomento de la mediación y de acciones destinadas a facilitar una oferta de vivienda asequible, pretendiendo dotar a la administración de un abanico de opciones para desarrollar su política de vivienda.

1. Informe sobre ejecuciones hipotecarias y lanzamientos en la Comunitat Valenciana, 2020. Observatorio de Hábitat y Segregación Urbana. Elaborado a partir de los datos estadísticos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y el Instituto Nacional de Estadística (INE)

En el marco de esta Ley y de sus objetivos, el presente protocolo de actuación integra una serie de medidas de intervención para prevenir situaciones de emergencia habitacional que desembocarían en la pérdida de la vivienda habitual por impagos de la hipoteca o de las cuotas de alquiler.

Además de esta ley, desde hace unos años los poderes públicos han adoptado diversas medidas para reducir la situación de vulnerabilidad y exclusión social en la que se encontraban numerosas familias y personas que contrataron un préstamo hipotecario para la adquisición de su vivienda habitual y que, como consecuencia de la crisis, se encontraban en dificultades para hacer frente a sus obligaciones. Todas estas medidas han ido encauzadas, principalmente, a la protección de las personas deudoras hipotecarias y se han centrado, en especial, en aquellas personas deudoras sin recursos que atravesaban situaciones de especial vulnerabilidad. Sin embargo, otros colectivos vulnerables como las personas arrendatarias de viviendas, públicas o privadas con dificultades para atender el pago del alquiler han estado sufriendo el desahucio por falta de pago.

De hecho, una mirada comparativa nos muestra cómo, a nivel estatal, los desahucios producidos en el año 2019 doblan prácticamente aquellos efectuados antes de la crisis económica (2008), lo que nos indica que las distintas medidas, incluyendo las moratorias, no han sido suficientes para la adecuada garantía del derecho a la vivienda.

Para prevenir estas situaciones que pueden desembocar en procesos judiciales de ejecución hipotecaria y desahucio por falta de pago, se pretende establecer a través de este protocolo las líneas de actuación para que desde las administraciones públicas con competencia en la materia se lleven a cabo las gestiones oportunas con el fin de canalizar las actuaciones necesarias para analizar la situación, facilitar la información de los recursos existentes y adoptar las medidas oportunas.

Debe tenerse en cuenta que, preocupados por el número de lanzamientos de vivienda familiar, el CGPJ, la Generalitat y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP) suscribieron un convenio, en fecha 14 de noviembre

de 2016, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social (publicado en el DOGV núm. 7950, de 03.01.2017).

En dicho convenio se recogen una serie de obligaciones por parte del CGPJ, la FVMP y los actuales órganos y entidades de la Generalitat:

- Vicepresidencia primera y Conselleria de Igualdad y Políticas.
- Vicepresidencia segunda y Conselleria de Vivienda y Políticas Inclusivas.
- Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.
- Entitat Valenciana de Sòl i Habitatge (EVha)

El presente protocolo queda supeditado al desarrollo del Convenio señalado así como a lo que resulte de la aprobación, en su caso, del proyecto de Decreto del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Mediación de la Comunitat Valenciana, actualmente en tramitación por parte de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

Por otra parte, este protocolo debe ser interpretado a la luz de las modificaciones normativas, en especial aquellas relativas a los plazos, dispuesta, en el Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública, en el Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impago económico y social del COVID-19, y posterior normativa de aplicación y en el Real Decreto Ley 11/2020 por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

Su objeto requerirá de la necesaria implementación normativa, así como de la dotación de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las actuaciones contempladas en el mismo.

## 2. CONTENIDO DEL PROTOCOLO

Este protocolo es un documento técnico, un proyecto básico, que establece las reglas y pautas para el diseño y correcto funcionamiento de las actuaciones de la administración ante las situaciones sobrevenidas de impago de aquellas personas que han sufrido las consecuencias de una economía precaria con un alto nivel de endeudamiento, que ha conllevado a la disminución de su capacidad económica para hacer frente al pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios o rentas de alquiler.

### 2.1. Objeto

El objeto del presente protocolo es la búsqueda de soluciones para las personas y familias que presentan una situación de precariedad económica por el sobreendeudamiento alcanzado que les supone poner en riesgo el mantenimiento de su vivienda y, por tanto, encontrarse en situación de exclusión social.

En aquellos casos en que sea de aplicación este protocolo se activarán los mecanismos necesarios para buscar una solución habitacional, dependiendo del tipo de problemática que presente el ciudadano o unidad de convivencia, que derivará:

- a) en una negociación con la entidad bancaria titular del préstamo hipotecario que grava su vivienda habitual para intentar conseguir la permanencia de la familia en su vivienda,
- b) o bien, facilitando una mediación con la persona propietaria de la vivienda para alcanzar un acuerdo de permanencia en la vivienda de la persona o familia arrendataria,
- c) o por último, en otros casos, facilitando la gestión y tramitación de una vivienda pública en régimen de alquiler social conforme la disponibilidad, facilitando, en su caso, la tramitación y concesión de ayudas económicas.

## 2.2. Ámbitos de actuación

El objeto del presente protocolo abarcará los siguientes ámbitos de actuación:

- a) **Establecer los canales de atención, recepción y derivación de las personas que acudan a través de los distintos puntos de gestión que se establezcan**

Para ello, en cada uno de los puntos de atención de la Dirección General competente en materia de emergencia habitacional (Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana), Servicios Territoriales de Vivienda y de los ayuntamientos adheridos a la Xarxa d'Oficines d'Habitatge XALOC se procederá a designar una persona funcionaria o personal asignado para la atención de aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía y que sean objeto del presente protocolo de actuación.

El personal designado a tal efecto, recabará la información necesaria de las personas solicitantes así como, en su caso, la documentación que justifique su situación, y cumplimentará una solicitud de intervención que deberá ser firmada por la persona interesada.

Para ello, se establecerá un canal de asistencia en cada uno de los puntos de atención donde se atenderán las llamadas de la ciudadanía y se le dará cita previa para atender presencialmente su solicitud. Así mismo, se cumplimentará el formulario o solicitud de iniciación de actuación por la persona interesada en el que se harán constar los datos personales, económicos y familiares, el motivo de la solicitud por el que se requiere intervención y la petición o propuesta a realizar (se cumplimentarán los modelo I "Solicitud de mediación en ámbito hipotecario" o modelo II "Solicitud de mediación de arrendamiento de vivienda habitual" que se adjuntan en el anexo, en función del tipo de intervención solicitada o necesaria).



- b) Coordinar los distintos servicios y puntos de atención de la Dirección General, los Servicios Territoriales, la Entidad Valenciana D'Habitatge y Sòl (EVHA) y las oficinas de la Xarxa XALOC, con el fin de gestionar y ofrecer la mejor prestación del servicio.

Para ello, es necesario que se proceda a la designación o nombramiento de una persona responsable o coordinadora en cada uno de los distintos puntos de atención antes mencionados, para poder canalizar de forma adecuada la información, documentación y solicitud previamente obtenida de la persona afectada y encauzar las actuaciones necesarias.

En aquellos casos en que la intervención del ciudadano sea iniciada por presentar una problemática de pérdida de vivienda habitual por impago del préstamo hipotecario o desahucio por impago de la renta de alquiler se le informará de la necesidad de proceder a su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda y los trámites a seguir.

En aquellos supuestos de inminente desahucio sin posibilidad de suspensión del mismo, el responsable o coordinador correspondiente pondrá en conocimiento del EVHA la iniciación de un expediente de urgencia con el fin de que se proceda por dicha entidad a valorar la situación familiar y social del solicitante, solicitar el correspondiente Informe de servicios sociales sobre necesidad de vivienda e iniciar los trámites correspondientes de búsqueda y/o adjudicación de una vivienda de conformidad con los criterios que establezcan

de alquiler se le informará de la necesidad de proceder a su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda y los trámites a seguir.

En aquellos supuestos de inminente desahucio sin posibilidad de suspensión del mismo, el responsable o coordinador correspondiente pondrá en conocimiento del EVHA la iniciación de un expediente de urgencia con el fin de que se proceda por dicha entidad a valorar la situación familiar y social del solicitante, solicitar el correspondiente Informe de servicios sociales sobre necesidad de vivienda e iniciar los trámites correspondientes de búsqueda y/o adjudicación de una vivienda de conformidad con los criterios que establezcan.

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DEL EVHA .

Los criterios de adjudicación serán los vigentes en cada momento.

### c) Inscripción de las personas solicitantes de vivienda en los distintos registros de demandantes de vivienda vigentes.

Aquellas personas solicitantes de alquiler social de viviendas inscritas en las oficinas del EVHA con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda, deberán solicitar su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda de protección pública o con fines sociales, gestionado por la Generalitat, para responder a criterios de transparencia y eficacia, teniendo por objeto el conocimiento de las personas demandantes inscritas para conciliar la oferta con la demanda de vivienda atendiendo a sus características y debiendo guardar pleno respeto a la protección de los datos personales y a los principios de igualdad y no discriminación. Con ocasión de dicha inscripción se autorizará a la administración a la consulta de los datos personales necesarios de acuerdo con la normativa de protección de datos de carácter personal.

### d) Apertura de canales de interlocución y comunicación con las entidades bancarias acreedoras, con el fin de facilitar la negociación y adopción de medidas establecidas en la Ley 1/2013, de 14 de mayo y posteriores modificaciones.

Con el fin de facilitar las negociaciones y optimizar el servicio, por parte de la persona responsable o coordinadora designada por la Dirección General y los Servicios Territoriales, de forma previa al inicio del servicio, se contactará con las personas responsables de las entidades bancarias más destacadas, con la finalidad de establecer un circuito o protocolo de colaboración ágil y eficaz para abordar los casos y para que la entidad designe a las personas o a los departamentos, con los que van a contactar y con los que llevarán a cabo la negociación de cada caso concreto.

e) **Actuaciones de intermediación en materia hipotecaria y de arrendamientos.**

Se llevarán a cabo por el personal designado a tal efecto las actuaciones de intermediación entre aquellas personas o familias que no pueden pagar los préstamos hipotecarios que contrajeron para financiar la adquisición de su vivienda habitual, porque se encuentran en situación de exclusión social y los bancos y entidades acreedoras de estos préstamos, con el fin de facilitar la aplicación de las medidas reguladas en el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de los deudores hipotecarios sin recursos, en el Código de Buenas Prácticas anexo al citado Real Decreto, y en la Ley 1/2013, de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, con las consiguientes modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y de otras medidas de orden social, y Real Decreto Ley 5/2017, de 17 de marzo, de conformidad a lo establecido en el presente protocolo.

Asimismo, se llevarán a cabo actuaciones de intermediación entre las personas arrendatarias de viviendas que se encuentra en situación de exclusión social y las personas propietarias de las mismas para la negociación de medidas tendentes a evitar el desahucio por falta de pago de la renta o aplazamiento del lanzamiento de la vivienda. Igualmente, cualquier otra actuación de asesoramiento, intermediación, mediación y negociación con las entidades financieras o las personas arrendadoras.

f) **Informar y asesorar a la ciudadanía sobre las medidas que pueden ser de aplicación para solicitar las ayudas recogidas en la Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la Función Social de la Vivienda.**

Ello sin perjuicio del resto de ayudas y prestaciones correspondientes al ámbito de competencias de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

- g) Llevar a cabo actuaciones de intermediación y negociación con entidades y fondos de inversión para facilitar alquileres sociales a familias y personas en situación de exclusión social y especialmente vulnerables.
  
- h) Establecer las líneas básicas del contenido de las solicitudes para que sean cumplimentadas por las personas usuarias del servicio con el fin de canalizar las actuaciones pertinentes. A tal fin se acompañan como anexo al presente protocolo las solicitudes básicas diseñadas para establecer las líneas de actuación de cada caso concreto en función de las necesidades de la persona usuaria.
  
- i) Gestionar el Registro de Demandantes de Vivienda, con objeto de tener conocimiento de las personas inscritas, para conciliar la oferta con la demanda, diferenciando entre las personas solicitantes interesadas en comprar y las de alquiler y, en su caso, coordinar la información del Registro de Demandantes de la Generalitat con los Registros de Demandantes que dispongan los distintos municipios.

### 2.3. Personas destinatarias

Las medidas establecidas en el presente protocolo serán de aplicación a las personas que a continuación se enumeran, sin perjuicio de que se puedan ampliar los supuestos del ámbito de aplicación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 2 y 12 de la Ley 2/2017 y resto de normativa de aplicación.

1. Personas deudoras hipotecarias que se encuentran imposibilitadas para atender al pago del préstamo/crédito hipotecario o que prevén que no podrán atenderlo en el futuro.
2. Personas deudoras hipotecarias que han perdido su vivienda habitual, como consecuencia del proceso de ejecución hipotecaria u otro proceso judicial que ha derivado en la pérdida de la misma.
3. Personas deudoras hipotecarias que están incurso en procesos de ejecución hipotecaria sobre su vivienda habitual, o cualquier otro procedimiento judicial de reclamación del importe del préstamo hipotecario o cuotas impagadas y que pueden verse en la necesidad de buscar una alternativa habitacional dada la inminente pérdida de su vivienda.
4. Avalistas de personas deudoras hipotecarias cuyo préstamo hubiera sido solicitado para adquisición que también hayan perdido su vivienda habitual al haber avalado a una tercera persona.
5. Personas arrendatarias que se encuentran imposibilitadas para atender al pago de la renta de alquiler o que prevén que no podrán atenderlo en el futuro.
6. Personas arrendatarias de viviendas que se encuentren en una grave situación de necesidad por impago de las cuotas del alquiler.
7. Ocupantes de viviendas que carecen de título válido para permanecer en las mismas, declarado por la autoridad judicial competente.
8. Otras personas que por encontrarse en situación de exclusión social y cumplir los requisitos establecidos en el presente protocolo, puedan ser destinatarias de las ayudas establecidas en la Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la Función Social de la Vivienda.

## **2.4. Criterios para iniciar el proceso de intermediación**

Para la aplicación del presente protocolo se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

### **A. Motivos de arraigo:**

1. Personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año.

### **B. Condiciones del domicilio habitual:**

1. Que la vivienda objeto de la actuación prevista en el presente protocolo, constituya el domicilio habitual de la persona o de la unidad de convivencia.
2. Que la vivienda objeto de las medidas previstas en este protocolo se encuentre ubicada dentro del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

### **C. Condiciones económicas y patrimoniales de la persona o unidad de convivencia:**

1. Que la persona o unidad de convivencia carezca de otros bienes inmuebles o derechos reales que les permita disponer del pleno uso de una vivienda estable y habitable.
2. Que la persona o unidad de convivencia se encuentre en alguno de los supuestos de los artículos 2 y 12 de la Ley 2/2017 y resto de normativa de aplicación.

## **2.4. Procedimiento de actuación**

1. Atención a la persona afectada.
2. Análisis del caso.
3. Requerimiento y estudio de la documentación.
4. Análisis de las posibles medidas de intervención.
5. Contacto y negociación con la entidad bancaria o persona arrendadora.
6. Derivación a la asistencia específica en caso de procedimiento judicial.



Versión: julio 2020

[www.five.es/descargas/archivos/GVA/GIA-protocolo.pdf](http://www.five.es/descargas/archivos/GVA/GIA-protocolo.pdf)

