Memoria

Oficinas de Vivienda

2009

FUNDACIÓN DE DERECHOS CIVILES

C/ Sagasta, 24 - 28004 Madrid. Tel.: 917 818 510. Fax: 915 776 129
fundi@civilia.es - www.civilia.es

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

La Oficina de Vivienda es un servicio integral de información y asesoramiento para jóvenes que aborda de forma global y personalizada todas las cuestiones en materia de vivienda, atendiendo los aspectos legales y de tramitación, fiscales, de financiación y técnico-constructivos. Además, la Oficina de Vivienda informa sobre las ayudas públicas existentes para el acceso a la vivienda, reuniendo toda la información y haciéndola comprensible el ciudadano.

La Oficina de Vivienda surge para dar respuesta a las dudas y a los riesgos ciertos que corren los ciudadanos, especialmente los jóvenes, en el momento de adquirir o alquilar una vivienda, debido sobre todo a la insuficiencia de información y de poder de negociación del ciudadano frente a los agentes intermediarios inmobiliarios: empresas promotoras, agencias inmobiliarias, entidades de crédito, notarios y registradores, etc.

La Oficina de Vivienda tiene además un objetivo más amplio como es constituirse en un Observatorio permanente de las prácticas de funcionamiento del mercado inmobiliario, para contribuir a su progresiva mejora y a la reflexión sobre todos aquellos aspectos que no presentan un funcionamiento adecuado tanto en el mercado inmobiliario como en la instrumentación de las políticas de ayudas.

Más allá incluso de ese proceso de reflexión, la Fundación de Derechos Civiles, trata de elaborar instrumentos concretos de actuación que complementen las políticas existentes, abriendo en algunos casos nuevas líneas de trabajo.

Especialmente importante dentro de las actuaciones que lleva a cabo la Fundación en su Programa de vivienda es la labor de gestión de programas de alquiler, mediante actuaciones de puesta en contacto de propietarios e inquilinos, y prestación de un amplio sistema de garantías para las partes que está contribuyendo al impulso del mercado del alquiler, facilitando la salida de viviendas vacías al mercado, y dando posibilidades de acceso a sectores de población con dificultades para acceder a una vivienda.

La Oficina de Vivienda comenzó su actividad en 1.999. En la actualidad se encuentran abiertas al público las siguientes oficinas: Madrid (una central de información y asesoramiento, seis oficinas de gestión de alquiler y Oficina de Rehabilitación de Edificios en el área 01-Madrid), Vitoria, Logroño, León, (Villaquilambre y León capital), Zamora, Salamanca (Peñaranda de Bracamonte, Béjar y Vitigudino y Salamanca, Burgos, Ciudad Real, Región de Murcia (en Murcia, Cartagena, Lorca y Alhama).

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

Además, desde los Servicios Centrales, se atienden consultas procedentes de toda la geografía española a través de teléfono, correo electrónico y consultas presenciales.

Para la prestación de los servicios de la Oficina de Vivienda, la Fundación de Derechos Civiles cuenta con el apoyo de diversas Administraciones Públicas: Comunidad de Madrid, Región de Murcia, y los Ayuntamientos de las ciudades antes citadas donde se encuentra en funcionamiento el programa.

Además de la labor de información y asesoramiento, en las Oficinas de Vivienda también se prestan otros servicios según los acuerdos adoptados con las diferentes administraciones.

Se llevan a cabo también tareas de apoyo y gestión de procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, participando en la elaboración de criterios de adjudicación y en el desarrollo de estudios y propuestas en materia de políticas de vivienda. También desde diferentes oficinas se participa en programas de radio sobre vivienda y en ferias y exposiciones con el fin de difundir la labor de la oficina y la información sobre todos los temas relacionados con la vivienda.

Asimismo, hay que destacar el trabajo que se está desarrollando desde la Oficina de Rehabilitación de Edificios (O.R.E -01) de la Comunidad de Madrid, prestando un servicio integral de información, asesoramiento y tramitación en todo lo relacionado con las ayudas a la rehabilitación dispersa de edificios y viviendas. En esta oficina se lleva a cabo un seguimiento individual y personalizado de cada solicitud, resolviendo y aclarando todas las cuestiones y dudas que se susciten a lo largo del proceso.

A continuación se detalla el contenido de los principales servicios que se llevan a cabo en las Oficinas de Vivienda:

- Servicio de gestión del alquiler
- Servicio de Información y asesoramiento.
- Otras actuaciones complementarias.

El número de consultas atendidas en el año 2009 se eleva a 375.924, lo que indica la gran aceptación del servicio y su necesidad.

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

EVOLUCIÓN CONSULTAS

AÑO	CONSULTAS	OFICINAS
1999	2.413	Burgos y Oviedo
2000	13.353	Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena y Lorca
2001	46.976	Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca y Vitoria
2002	93.294	Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Vitoria, Logroño, Cuidad Real y Cantabria
2003	130.294	Asturias, Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Cantabria, Madrid, Jaén y Mieres
2004	135.285	Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Cantabria, Madrid, Jaén y Mieres
2005	186.243	Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Mazarrón, Alhama, Totana, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Cantabria, Madrid y Jaén
2006	237.127	Burgos, Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Mazarrón, Alhama, Totana, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Madrid, Jaén y Valencia
2007	229.402	Burgos, Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Mazarrón, Alhama, Totana, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Madrid, Jaén y Valencia
2008	319.818	Burgos, Oviedo, León, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Mazarrón, Alhama, Totana, Vitoria, Logroño, Cuidad Real, Madrid y Villaquilambre
2009	**375.924**	León, Villaquilambre, Zamora, Salamanca, Murcia, Cartagena, Lorca, Vitoria, Logroño, Ciudad Real, Madrid, Burgos, Vitigudino, Peñaranda de Bracamonte

Total acumulado: .....1.779.079 consultas

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

SERVICIO DE GESTIÓN DE VIVIENDA EN ALQUILER

En el marco de las Oficinas de Vivienda de la Fundación de Derechos Civiles se lleva a cabo, desde su puesta en marcha, un servicio de información y gestión del alquiler con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los colectivos más necesitados: jóvenes, inmigrantes y familias monoparentales.

Los servicios de gestión de alquiler se desarrollan a través de las siguientes iniciativas:

- En colaboración con la Comunidad de Madrid, se gestionó, desde el comienzo del Programa el 2 de enero de 2008 hasta abril de 2009, el Plan Alquila, cuyo contenido, por su importancia, se desarrollará en capítulo aparte.

- En colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, se gestionó la Agencia Municipal de Alquiler, programa que recibió el premio 2006 a la mejor Política Municipal en Vivienda para Jóvenes del Salón Inmobiliario de Madrid.
- En colaboración con la Dirección General de Juventud (Consejería de Cultura, Deporte y Turismo de la Comunidad de Madrid) se gestionan las Bolsas de Vivienda Joven en Alquiler e Hipoteca Joven de la calle Braganza, Recoletos y Metro Sol, todas ellas en Madrid capital.
- En colaboración con el Ayuntamiento de Logroño se gestionó el Programa de Bolsa de Alquiler del Instituto Riojano de la Vivienda (IRVI) y, a partir de Noviembre de 2009, se puso en marcha una Bolsa Municipal de Vivienda en Alquiler.
- En colaboración con diversos Ayuntamientos y Comunidades se gestiona la Bolsa de Vivienda Joven en Alquiler del Instituto de la Juventud.

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

Agencia Municipal de Alquiler del Ayuntamiento de Madrid
y Plan Alquila de la Comunidad de Madrid

Se trata de servicios de gestión profesionalizada e integral del alquiler que facilitan al propietario todo el proceso, desde la búsqueda del inquilino y el estudio de su solvencia, hasta la gestión de conflictos o el asesoramiento jurídico-fiscal. Estos servicios de apoyo ofrecen al propietario que desea alquilar su vivienda un amplio catálogo de prestaciones para que se despreocupe de la gestión del alquiler y de los posibles problemas que se puedan presentar.

Este Programa tiene como objetivo facilitar el acceso a la vivienda. Para ello, resulta fundamental ampliar el parque de viviendas en alquiler, lo que pasa en buena medida por la implantación de mecanismos de garantía y de gestión que animen a los propietarios a poner sus viviendas en el mercado de alquiler.

Las garantías de control y el carácter altruista y no lucrativo de la Fundación de Derechos Civiles son elementos importantes en una actividad como ésta, donde se aúna el alcance económico de la información que se facilita con la exigencia de estricta neutralidad, al facilitarse desde un espacio público y actuar sobre datos sensibles de personas a menudo con déficit de información y por lo tanto muy dependientes de la información que reciban del servicio.

A través del programa de gestión de alquiler se ofrece un amplio y completo servicio de atención a oferentes y demandantes de viviendas en alquiler en los siguientes términos:

- Atención a los propietarios de vivienda. Se trata de un servicio integral, profesionalizado y de atención personalizada que ofrece al propietario todas las garantías a lo largo del proceso arrendaticio, eliminando las incertidumbres, reservas, obstáculos o problemas que pudiera implicar el alquiler de la vivienda: búsqueda de inquilino solvente, elaboración del contrato, resolución de cualquier conflicto a lo largo de la duración del contrato, garantía de los riesgos de impago o de daños en la vivienda, gratuidad de los procesos de desahucio, asesoramiento legal y fiscal, asesoramiento en la tramitación de las ayudas previstas en el Plan de choque, tramitación de las ayudas al alquiler previstas para las Áreas de Rehabilitación Integral de la zona Centro; etc.

OFICINAS DE VIVIENDA

Todo ello de forma enteramente gratuita para el usuario y con la máxima profesionalidad, además de otros servicios de alto valor añadido, como las tramitaciones de ayudas y ejecución de las obras para la puesta en uso de viviendas en alquiler, que califican este proyecto como un programa integral y de carácter eminentemente social.

Además, se pone a disposición de los propietarios un servicio, gratuito, que posibilita la realización obras de adecuación de las viviendas para su puesta en uso en alquiler. Para ello se realizan informes técnicos detallados con las necesidades de cada vivienda, así como presupuesto de obra y el seguimiento de las actuaciones de acondicionamiento contratadas. Dentro de este servicio se asesora y gestiona la posibilidad de financiación, con distintas entidades bancarias, de la reforma a cargo de las rentas del alquiler.

- Atención a los demandantes de vivienda en alquiler. Aunque el mayor obstáculo para un correcto funcionamiento del alquiler es la escasez de viviendas apropiadas a precios razonables, y que por lo tanto las actuaciones que se pongan en marcha deben ir dirigidas principalmente a aumentar la oferta, resulta también fundamental abordar otras medidas de apoyo a los demandantes. Ahí cobra especial importancia la creación de un sistema flexible de garantías que posibilite el acceso a la vivienda en alquiler al mayor número de usuarios. Es por todo ello que también se proporciona un catálogo de servicios para los demandantes de vivienda fundamentalmente centrado en servicios de búsqueda de vivienda, asesoramiento legal y prestación de garantías para facilitar el acceso a la vivienda en alquiler.

De especial interés en el marco de la prestación de servicios a propietarios y demandantes, por ser uno de los ejes principales del programa, es el establecimiento de un completo sistema de garantías. Se distinguen tres grandes grupos de situaciones que deben ser atendidas de forma particular; el cobro de la renta arrendaticia, la integridad de la finca arrendada y la resolución de conflictos entre arrendadores y arrendatarios:

Por una parte, y con el fin de garantizar el cobro de las rentas, se realizan estudios de solvencia de los potenciales inquilinos, se garantiza la contratación de seguros con coberturas del riesgo de impago de la renta arrendaticia, e incluso se puede disponer de un fondo de garantía propio, destinado a asegurar la percepción de la renta arrendaticia por el propietario aún con inquilinos de rentas bajas, corriendo además con la asistencia jurídica ante procedimientos arbitrales o ante los tribunales en el caso de

OFICINAS DE VIVIENDA

acción judicial de desahucio. Además, se contrata un seguro de accidentes que garantiza el pago de la renta en caso de fallecimiento o invalidez del arrendatario responsable del pago de la renta.

Por otra parte, la garantía de conservación de la vivienda contempla la contratación de un seguro que da cobertura al mayor número de solicitantes posibles y la posibilidad de prestar servicios adicionales de reparación, pintura y limpieza de la vivienda, para su vuelta al arrendamiento a través del programa.

Por último, y con el fin de garantizar la resolución de conflictos entre las partes de la relación arrendaticia, se propone la utilización de medios extrajudiciales: mediación a través del personal del servicio y sometimiento a arbitraje de las cuestiones litigiosas.

Para el desarrollo de las actuaciones principales del programa (atención a propietarios y demandantes), se han elaborado completos protocolos de actuación, en los que se incide especialmente en el trato profesionalizado y personalizado. En este sentido, la Fundación de Derechos Civiles cuenta con equipos de profesionales (abogados, economistas, arquitectos y captadores / gestores de bolsa de vivienda) altamente cualificados y con una amplia experiencia en el ámbito de la vivienda.

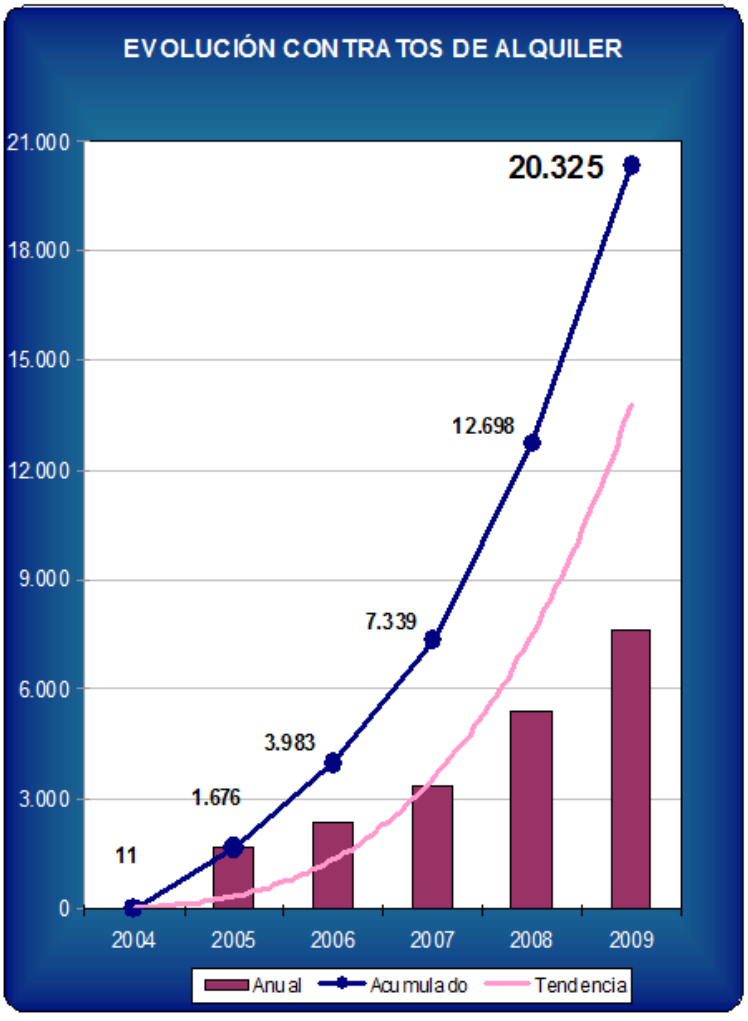
En cuanto a los recursos materiales que se utilizan en la ejecución de este programa de gestión profesionalizada del alquiler, resulta fundamental el apoyo de las nuevas tecnologías. En este sentido, se ha diseñado una base de datos específica de gestión de la oferta y demanda de viviendas en alquiler que permite además la elaboración de estadísticas e informes; asimismo, asociado a esta base de datos se emplea un sistema de información geográfica (SIG) que permite la localización de las viviendas en planos de situación.

El funcionamiento de la Agencia ha puesto de manifiesto la importancia y necesidad de contar con un asesoramiento legal especializado en la elaboración de contratos, dotando de mayor seguridad jurídica tanto a propietarios como a inquilinos evitando la inclusión de cláusulas irregulares o, por el contrario, la no inclusión de cláusulas necesarias, prácticas que se detectan de los modelos de contratos completos o cláusulas concretas que al inicio solicitan los propietarios.

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA 2009

Pero quizá una de las cuestiones más relevantes desde el punto de vista de la gestión social del alquiler, es sin duda la posibilidad que estos servicios están ofreciendo a las personas que lo deseen el acceso a la vivienda, gracias al amplio sistema de garantías establecido, que empieza a sustituir el concepto de solvencia como sinónimo de contrato indefinido por uno más amplio de estabilidad laboral o capacidad de generación de ingresos, dando cabida a personas en diferentes situaciones. Todo ello sin que el propietario se vea obligado a asumir riesgos por la mayor flexibilidad de estos conceptos. Consecuentemente, se está alojando a personas que en otros casos sería realmente complicado, como por ejemplo, jóvenes que se inician en la vida profesional, personas sin contratos indefinidos, trabajadores de la construcción o de la hostelería, etc.



La Agencia Municipal de Alquiler del Ayuntamiento de Madrid comenzó su actividad en Diciembre de 2004, alcanzando en sus cinco años de actividad las siguientes cifras:

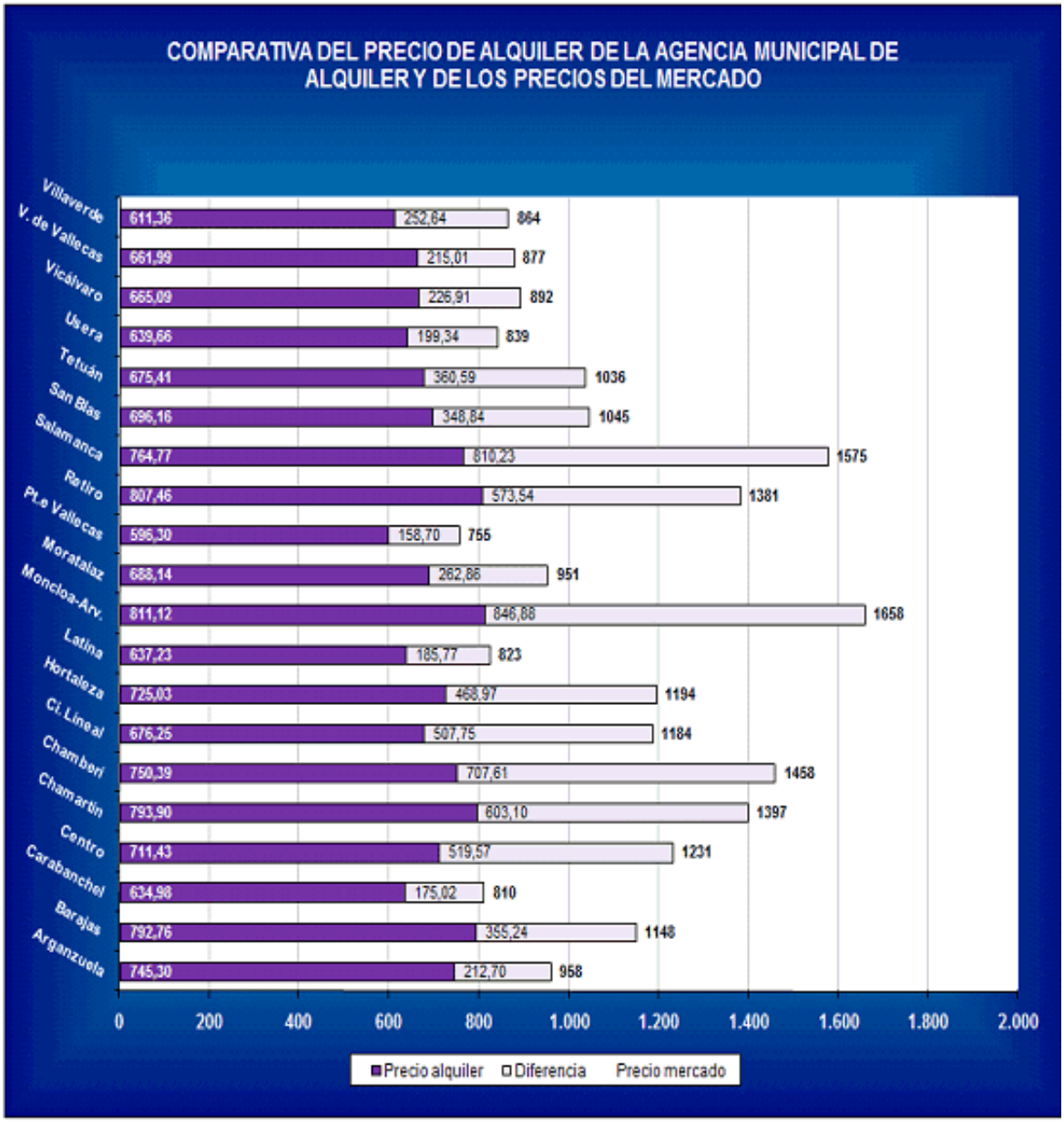
Contratos Gestionados	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Datos anuales	11	1.676	2.307	3.356	5.359	7.627
Datos acumulados	11	1.676	3.983	7.339	12.698	**20.235**

Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009



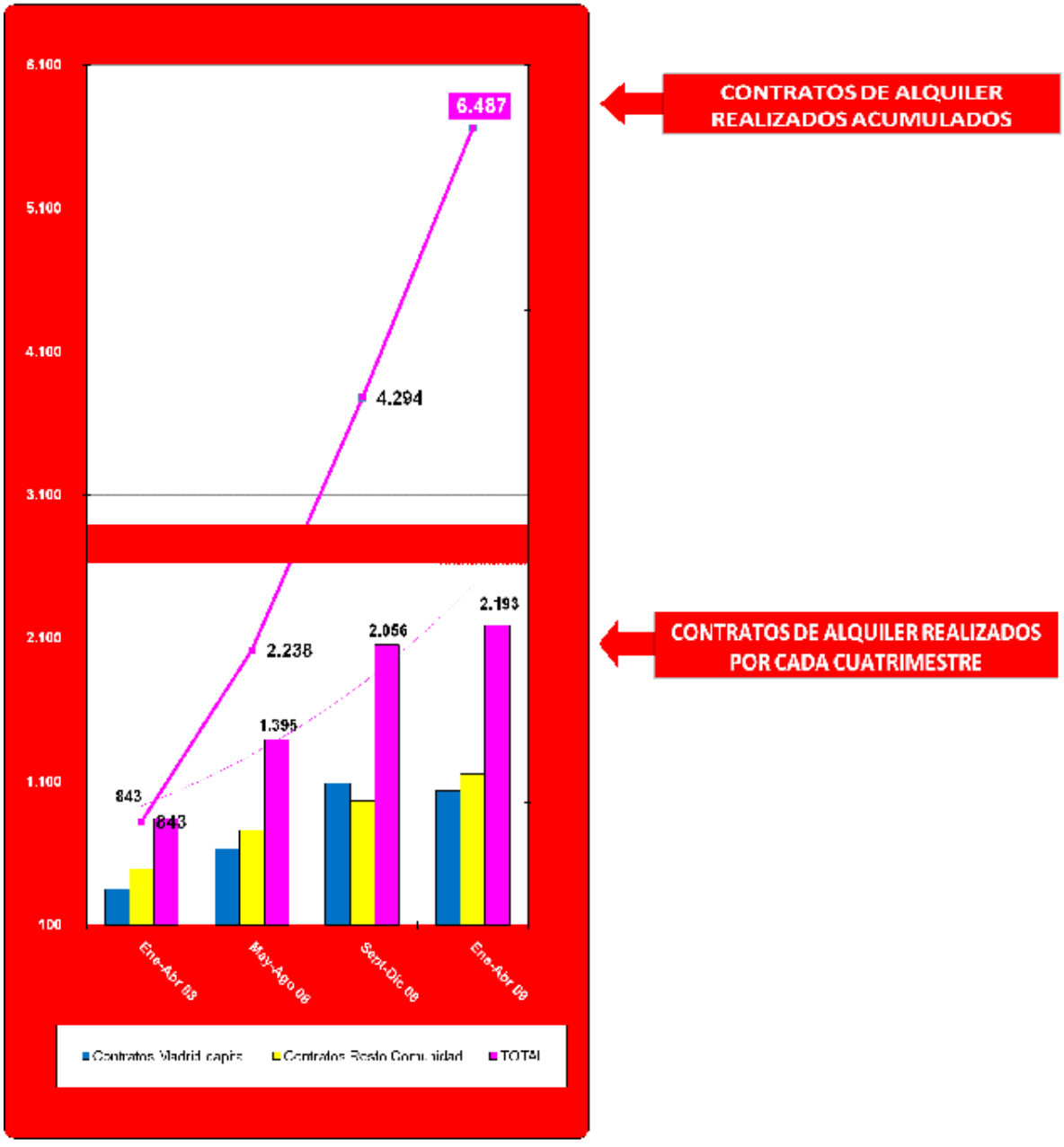
Fundación de Derechos Civiles

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

Plan Alquila de la Comunidad de Madrid:



CONTRATOS DE ALQUILER REALIZADOS ACUMULADOS

CONTRATOS DE ALQUILER REALIZADOS POR CADA CUATRIMESTRE

OFICINAS DE VIVIENDA

Bolsas de Vivienda Joven en Alquiler e Hipoteca Joven

Se gestionan las Bolsas de Vivienda Joven de la Dirección General de Juventud de la Calle Braganza, Metro Sol y Recoletos, de forma conjunta actuando la primera como coordinadora de todos los trabajos.

En estas Bolsas se realizan labores de captación, información e inscripción tanto de propietarios como de demandantes de alquiler. Se lleva a cabo también la puesta en contacto de oferentes y demandantes, se estudia la documentación aportada por las partes, se solicitan los seguros correspondientes y se redactan los contratos de arrendamiento para su posterior firma.

La Oficina de Vivienda gestiona estas Bolsas desde el segundo trimestre de 2008 y su gestión es muy positiva, ya que la media de contratos mensuales ha pasado de 35 a 50 en el último trimestre, dando lugar a incrementos muy significativos en el número de contratos firmados con respecto al mismo período del año anterior.

Además de llevar a cabo funciones propias de la Bolsa en alquiler, la Oficina de Vivienda, en las sedes mencionadas, desempeña un papel de información sobre la Hipoteca Joven de la Comunidad de Madrid, tramitando las dudas y cuestiones que llegan a las Bolsas por parte de los usuarios, trasladándolas a los responsables del producto en Caja Madrid para posteriormente poder dar respuesta a los interesados.

Asimismo, a petición de la Dirección General de Juventud, se elaboró un informe que recogía las dudas y preguntas más frecuentes sobre la Hipoteca Joven, que sirvió de complemento para el manual de información sobre este producto.

Bolsas de Vivienda en Alquiler

Los servicios de Bolsa de Vivienda Joven en Alquiler del Instituto de la Juventud se prestan complementariamente a los de información y asesoramiento en Vitoria y Región de Murcia. Este programa de Bolsa de Vivienda Joven en Alquiler, que promueve el Instituto de la Juventud (Injuve) en colaboración con otras administraciones, pretende poner en contacto a propietarios de pisos para arrendar con jóvenes demandantes de alquiler

OFICINAS DE VIVIENDA

menores de 35 años. Además la Oficina de Logroño gestiona un Programa de Bolsa de Alquiler propio del Instituto Riojano de la Vivienda (IRVI).

Sin embargo, con el fin de prestar un servicio más amplio, en las Oficinas de Vivienda antes mencionadas se desarrolla, conjuntamente con el programa de Bolsa promovido por el Injuve, una labor de puesta en contacto de oferentes y demandantes más allá de los requisitos del propio programa, facilitando con ello alojamiento a mayores de 35 años, o posibilitando el alquiler no sólo de pisos, sino también de habitaciones o subarrendamientos parciales de vivienda.

Los captadores-informadores responsables de la Bolsa de Vivienda Joven en Alquiler han realizado una importante labor, dada la complejidad y esfuerzo que ha requerido este servicio. Destaca el gran número de actuaciones desarrolladas para la consecución del mayor número de colocaciones (ofertas y demandas resueltas).

Por otra parte, desde la Oficina de Logroño se lleva a cabo un programa profesional de gestión de la Bolsa de Alquiler de la oficina Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Logroño en estrecha colaboración y coordinación con el Instituto Riojano de la Vivienda (IRVI) estableciendo nuevas medidas y garantías. En noviembre de 2009, con el objeto de flexibilizar los requisitos de acceso para los arrendatarios, se puso en marcha una nueva Bolsa de Vivienda de Alquiler, de ámbito municipal.

Destaca asimismo la positiva evolución de estos servicios desde su puesta en marcha y el esfuerzo realizado por establecer un trato personalizado con los propietarios y los demandantes de vivienda.

Año	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Atención a demandantes	1.711	10921	16662	22388	21608	13935	28912	32544	45.064	51127	244.872
Atención a propietarios	950	4127	9761	12728	9540	10432	19104	20492	33589	47429	168152
Pisos alquilados	25	257	617	699	427	518	638	737	824	1.012	5.754
Jóvenes alojados	62	529	531	563	575	874	1080	1468	3472	3796	12950
Precio medio de alquiler	310	384,33	398	429,25	441	416	496,69	520,23	498,35	496.27	433

OFICINAS DE VIVIENDA

Información sobre alquiler a propietarios y arrendatarios

Las oficinas de información y asesoramiento sobre vivienda han atendido desde su puesta en marcha más de 341.723 consultas sobre arrendamiento realizadas tanto por propietarios como por inquilinos.

El contenido de las consultas versa sobre los siguientes aspectos:

• Contenido de los contratos de arrendamiento: Identificación de las partes contratantes, identificación de la finca, duración, renta inicial, gastos, fianza, etc.
• Información y asesoramiento sobre el contenido y las modalidades de contratos de arrendamiento; contrato de arrendamiento de vivienda completa, contrato de arrendamiento parcial, contrato de subarrendamiento, contrato de temporada, etc.
• Liquidación del impuesto de ITP y AJD en los contratos de arrendamientos.
• Duración del contrato de arrendamiento, excepción a la prórroga del contrato, prorroga tácita y duración en contratos superiores a 5 años.
• Explicación del concepto de fianza, organismo oficial en el que se deposita hasta la extinción del contrato, otras garantías adicionales que se pueden pactar como aval personal, aval bancario, seguros.
• Concepto de renta como precio que libremente acuerdan las partes, pagadera los días del mes que se acuerden y la obligatoriedad de la entrega de recibo que justifique el pago.
• Explicación sobre la forma de actualización de la renta durante los 5 primeros años (conforme al Índice de Precios al Consumo interanual) y a partir del 6º año (la actualización será pactada por las partes).
• Mejoras que pueden elevar la renta.
• Gastos generales que pactan las partes y que han de constar por escrito e incremento anual de los mismos.
• Gastos por servicios que serán por cuenta del arrendatario y se individualizan mediante contadores individuales acreditándose mediante recibo.
• Obras de conservación que el arrendador está obligado a realizar.
• Obras de mejora de la vivienda arrendada.
• Revisión del contrato, explicando la modificación de posibles cláusulas abusivas e irregularidades del mismo.
• Obras del arrendatario que necesitan de consentimiento escrito del arrendador.
• Desistimiento por parte del arrendatario en contratos de duración superior a cinco años.

OFICINAS DE VIVIENDA

• Suspensión del contrato de arrendamiento por obras de conservación u obras que hacen inhabitable la vivienda y que son ordenadas por la autoridad competente, hasta la finalización de las obras.
• Resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones.
• Enajenación de la vivienda alquilada. Subrogación en los derechos y obligaciones del arrendador.
• Cesión del contrato de arrendamiento en viviendas compartidas: requisitos para su validez.
• Subarriendo de viviendas: requisitos formales para su validez.
• Trascendencia fiscal del alquiler de vivienda, especialmente compleja por el sistema de deducciones autonómicas que opera actualmente; información sobre las deducciones fiscales a inquilinos, cálculo de rendimientos inmobiliarios en caso de arrendadores.
• Información sobre las ayudas al alquiler de carácter municipal, autonómico y estatal existentes en cada momento.
• Información sobre contratos de arrendamiento de vivienda celebrados con anterioridad al 9 de mayo de 1985, denominados contratos de “renta antigua”: régimen normativo aplicable, extinción y subrogación, derechos del arrendador, actualización de la renta, etc.
• Revisión de contratos celebrados a partir del 9 de mayo de 1985 y con anterioridad a la Ley 29/1994 de arrendamientos urbanos: régimen aplicable, derechos y obligaciones de las partes.

Considerando que algunas de las localidades donde presta sus servicios la Oficina de Vivienda son ciudades universitarias y que ello produce una continua rotación de población joven de recursos económicos limitados, hemos tratado con especial atención los arrendamientos en los que intervienen estos jóvenes, muchos de ellos en régimen precario al no formalizarse contratos escritos (aspecto en el que hemos insistido para mayor seguridad de las partes) o en caso de formulación expresa de estos contratos asegurándonos que sus cláusulas no perjudicaran a este sector de población que por falta de información pudiera incurrir en una situación de mayor indefensión.

También por otra parte la población inmigrante está especialmente necesitada de un asesoramiento especial debido por una parte al desconocimiento del idioma y al hecho de que sufren en ocasiones situaciones de indefensión.

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

La labor de la Oficina de Vivienda en lo que se refiere a las tareas de información y asesoramiento se lleva a cabo a través de un servicio de información general y de ayudas para el acceso a la vivienda, así como de tres servicios especializados: técnico constructivo, jurídico y financiero-fiscal.

Servicio de información general

Los servicios de información general de la Oficina de Vivienda atendieron consultas relacionadas con aspectos generales de la compra de vivienda, ayudas a la compra, información sobre alquiler y ayudas para alquiler, ayudas para la rehabilitación y otras ayudas, y sobre los propios servicios ofrecidos por la oficina. También se atendieron consultas sobre comunidades de propietarios, sobre cooperativas y sobre aspectos generales de hipotecas y fiscalidad.

De especial importancia es la labor de información que se realiza sobre todo lo relacionado con las **ayudas públicas** existentes para el acceso a la vivienda. Estas ayudas comprenden el **26%** de la totalidad de las consultas realizadas en nuestras oficinas. En concreto se informa sobre todas las ayudas existentes a nivel estatal, en la Comunidad Autónoma y en el ámbito municipal para el acceso a la vivienda, traduciendo a un lenguaje comprensible la compleja normativa que las regula y estudiando caso por caso su aplicabilidad a partir del análisis de los siguientes datos: superficie de la vivienda, precio por metro cuadrado de la misma, zona donde se sitúa, ingresos del comprador, etc. Con el estudio de estos datos se informa de las ayudas a las que pueden tener acceso.

De gran importancia también la labor realizada por los informadores de las Oficinas de Vitoria y Logroño, donde a las tareas de información se unen las de gestión de procesos de selección de compradores para viviendas de protección pública.

Igualmente este servicio atiende la primera demanda de información de los usuarios cuando éstos se hallan en situación de búsqueda de vivienda que mejor se pueda ajustar a sus condiciones: si pueden acceder a

viviendas de protección pública, si alcanzan los supuestos de financiación cualificada, qué viviendas se están construyendo en la ciudad con algún tipo de protección, si el supuesto contemplado debería ser objeto de estudio por otros servicios como por ejemplo el de Servicios de Bienestar Social, etc.

Servicio jurídico

Se trata de uno de los servicios más demandados de la Oficina de Información de Vivienda. Este servicio atendió cerca de **60.000 consultas**, lo que da idea de su altísima demanda.

En cuanto al **acceso a la propiedad de viviendas de nueva construcción** o en promoción, la mayoría de consultas versan sobre la revisión de los contratos de compraventa que se firman en este tipo de adquisición. Es frecuente observar como se repiten determinadas cláusulas que pueden resultar abusivas (obligación de subrogación en el préstamo al promotor, posibilidad de modificaciones sin revisión de precio, distribución de gastos, etc). También se observa que en frecuentes ocasiones no se le suministra al comprador la información y documentación a la que legalmente tiene derecho. Todo ello con una redacción que carece de la claridad y sencillez que exige la normativa en materia de defensa de los derechos del consumidor.

En este sentido, es importante destacar la labor que se está realizando desde la Oficina, acompañando a los compradores en las primeras fases, revisando los contratos antes de su firma, proponiendo modificaciones y revisando de nuevo los contratos que, tras la negociación con los promotores, son modificados. Con ello se está logrando uno de los objetivos principales de este servicio, en lo que se refiere a la defensa de los derechos de los ciudadanos. Principalmente y de forma paulatina se ha conseguido que las promotoras comiencen a hacer entrega a sus clientes documentos como los planos oficiales de la construcción, memoria de calidades e incluso los materiales suministrados para la finalización o remate de la edificación.

En cuanto a la **adquisición de viviendas de segunda mano**, las consultas giraron en torno a las comprobaciones previas a la compra, la revisión de los contratos de señal o compraventa, la distribución de gastos de la operación, los impuestos que lleva asociados o los trámites a seguir ante Notarías y Registro de la Propiedad.

En las transmisiones de este tipo se ha tratado también algún caso de mayor complejidad legal, como ha sido

OFICINAS DE VIVIENDA

la adquisición o transmisión de bienes hereditarios las consecuencias patrimoniales de una ruptura conyugal y el régimen que debe seguir la adjudicación de los bienes entre ambos cónyuges. En los supuestos de ruptura conyugal suele producirse una situación de incertidumbre acerca de la vivienda que los cónyuges tiene en común; nuestra labor consiste en ayudar a clarificar cómo se resuelve la situación ante el Registro de la Propiedad, ante la entidad bancaria en caso de existir hipoteca que grave el bien e incluso ante los propios interesados que deben concertar las oportunas operaciones para desvincular la vivienda del régimen anterior.

Cabe destacar las consultas sobre el acceso a través de cooperativas y comunidades. Se trata de operaciones que destacan por la desinformación de los ciudadanos implicados sobre las consecuencias jurídicas de su pertenencia a una cooperativa o comunidad de bienes y por las prácticas irregulares que desarrollan en algunas ocasiones las empresas gestoras. Desinformación sobre todo acerca de la figura de la Cooperativa o Comunidad de Bienes y todo el entramado legal que esto conlleva. Así mismo, se aprecia desconocimiento de los derechos y deberes de las partes, de los organismos de la cooperativa o comunidad de bienes, visión errónea de la compra de una vivienda a través de una cooperativa al comparar esta figura con la de un promotor, cuando esta figura se equipara a una autopromoción.

Considerando que algunas de las localidades donde presta sus servicios la Oficina de Vivienda son ciudades universitarias y que ello produce una continua rotación de población joven de recursos económicos limitados, hemos tratado con especial atención los arrendamientos en los que intervienen estos jóvenes, muchos de ellos en régimen precario al no formalizarse contratos escritos (aspecto en el que hemos insistido para mayor seguridad de las partes) o en caso de formulación expresa de estos contratos asegurándonos que sus cláusulas no perjudicaran a este sector de población que por falta de información pudiera incurrir en una situación de mayor indefensión.

En materia de Propiedad Horizontal, se observa preocupación por lo que respecta a la organización de las Comunidades y las obligaciones de los propietarios así como al reparto de los gastos de la comunidad y por los criterios para la determinación de la cuota de participación. Por otra parte, desde la Oficina de Vivienda, destacamos la importancia del Título Constitutivo y de los Estatutos de la Comunidad y la nece-

OFICINAS DE VIVIENDA

sidad de solicitar una copia de los mismos. También se han recibido algunas cuestiones en torno al seguro que tiene suscrito la Comunidad (diferencias entre continente y contenido, coberturas, primas…).

A juicio de muchos consultantes han merecido especial atención cuestiones como la obligatoriedad o no de reparaciones necesarias para la conservación de los inmuebles y su repercusión en las cuotas, especialmente en Comunidades constituidas con anterioridad a 1.999, momento en que entra en vigor la nueva Ley de Propiedad Horizontal. Ante estas situaciones hemos orientado sobre la forma de ajustarse a esta nueva normativa sin perjuicio de aquellas normas de régimen anterior que se hubieran adoptado y que resultaran de la conveniencia de los propietarios.

En algunas ocasiones los casos de Propiedad Horizontal concurren con ordenanzas o normativa municipales, como en los supuestos de actividades molestas, ordenanzas medioambientales o disciplina urbanística siendo necesario conjugar la norma civil con estas otras de rango administrativo.

Otra conducta, en cierto modo irregular, que hemos apreciado, es la que en ocasiones desarrollan las empresas promotoras en cuanto a la división y la constitución en régimen de propiedad horizontal de los pisos vendidos. Es frecuente que el promotor proponga para la constitución y primera Junta de Propietarios a una entidad o persona física como administradores de la finca; los cuales en ocasiones neutralizan las posibles reclamaciones por defectos de los propietarios y no exigen al promotor o constructor la subsanación de los defectos que afectan a los edificios En algunas ocasiones ha sido necesario recomendar la revocación de estos nombramientos.

Se han apreciado también numerosas consultas sobre eliminación de barreras arquitectónicas para mejorar la accesibilidad en los edificios, ya sean consultas realizadas por el Presidente de la Comunidad así como por el o los propietarios.

Otros de los casos frecuentes que llegan a nuestras oficinas son de personas interesadas en la compra de un local para luego realizar su conversión en vivienda. Nos solicitan información sobre los pasos que tienen que

dar, entre ellos el acuerdo que necesitan de la Comunidad de Propietarios para la conversión del local en vivienda, así como los trámites que esto requiere: unanimidad de la comunidad de propietarios, cambio del Título constitutivo, licencias necesarias, tramitación en el catastro para cambiar la calificación de la finca de local a vivienda.

Servicio financiero-fiscal

El servicio especializado en **cuestiones económicas, hipotecarias y fiscales de la Oficina de Vivienda** ha realizado una importante labor de asesoramiento en los siguientes temas.

En lo que se refiere a los aspectos financieros, se ha informado sobre todo lo referente a **la solicitud, tramitación y concesión de un crédito hipotecario**, así como acerca de los distintos tipos de préstamos que ofertan las entidades de crédito, realizando estudios sobre la adecuación de cada préstamo a la situación económica del interesado, a través del cálculo de sus posibilidades de endeudamiento, capacidad de pago y garantías a aportar.

La actual coyuntura por la que atraviesa el mercado inmobiliario impone la aparición de nuevas consultas de carácter económico-fiscal. Por todo ello, se une, a la habitual complejidad y desconocimiento que para la mayoría de los usuarios encierra los trámites económico-fiscales vinculados tanto a la compra como al alquiler, otras consultas de nuevo corte, que hasta este año no pasaban de tener el carácter de "*excepcional*".

A este respecto, podríamos citar las siguientes:

Dificultades para financiar operaciones de adquisición de vivienda con contratos ya firmados: llas dificultades en el mercado inmobiliario en general, e hipotecario en particular, han provocado la necesidad de redoblar esfuerzos en las labores desempeñadas por esta área. En concreto en lo referente tanto a la revisión de las condiciones ofrecidas por las entidades de crédito, así como al análisis y asesoramiento de la capacidad de pago y endeudamiento de los usuarios. En este sentido son frecuentes los supuestos planteados en que se manifiesta por el usuario, que a la firma del contrato se contaba con el compromiso favorable del banco a la

concesión de préstamo hipotecario, y sin embargo llegado el momento de proceder a la entrega de la vivienda, éste préstamo, o no es concedido o se ven endurecidas sensiblemente las condiciones inicialmente propuestas, sin que el prestatario hubiera variado en absoluto sus condiciones económicas. Otro ejemplo, que incide en estas dificultades, y sobre el que se realizaron una pluralidad importante de consultas, es la imposibilidad de vender la vivienda actual en el precio inicialmente estimado, ahorro personal con el que se contaba para financiar la compra de otra vivienda, cuya entrega se encuentra próxima en el tiempo.

Asesoramiento individualizado para personas con especiales dificultades para hacer frente al pago de las cuotas de los préstamos hipotecarios: en relación a este punto, se informa y asesora sobre las obligaciones que asumen con la constitución de un préstamo hipotecario, así como las graves consecuencias derivadas de no estar al corriente en los pagos de las cuotas. A este respecto, dadas las condiciones de vulnerabilidad económica que frecuentemente presenta este colectivo, cabe destacar el incremento de consultas relativas a impagos de cuota. En estos supuestos, la labor de asesoramiento se centra en transmitirles la necesidad de entablar procesos de negociación con la entidad financiera, o bien, ya en función de cada caso concreto, las posibilidades que podrían arbitrarse, tales como:

- Ampliar el plazo del préstamo hipotecario (sin coste en determinados supuestos desde mayo de 2008)
- Establecer períodos de carencia.
- Aplazar una parte del capital al final de la vida del préstamo.
- Dación en pago de la deuda generada
- Posibilidad de cambio a otra entidad y su coste económico.

Cálculo de intereses en las devoluciones de cantidades por parte de las promotoras. Se ha procedido asimismo por personal especializado de la Oficina de Vivienda al cálculo de intereses que en caso de resolución de contrato correspondería devolver por la promotora, pues en algunos casos la promotora solo devuelve las cantidades entregadas a cuenta y en otros el cálculo de intereses no es correcto.

Destacan asimismo los **informes personalizados realizados sobre los gastos** que llevan asociados las

OFICINAS DE VIVIENDA

operaciones de compra, hipoteca, subrogación o novación. Ello permite a los usuarios de la Oficina conocer aquí mismo los aranceles notariales y registrales, los gastos de tasación que deben asumir, los suplidos y demás obligaciones que deben liquidar; así mismo se les ofrece la posibilidad, si así se considerara necesario, de formular reclamación frente a los gastos indebidamente aplicados.

De gran importancia son las consultas sobre los **aspectos fiscales e impositivos**: deducciones en el IRPF, deducciones que cada año están en cambio y su relación con el préstamo para adquisición de vivienda, repercusiones del cambio de vivienda habitual sobre las deducciones, reinversión de cantidades obtenidas en la venta de la primera vivienda y cuenta de ahorro vivienda (plazos, requisitos, etc.).

Asimismo se les facilita a los jóvenes información sobre el cálculo de la imposición aplicable en cada momento, adecuada a la Comunidad Autónoma correspondiente: Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, etc.

El servicio financiero de la Oficina ha sido de gran ayuda para los consultantes en todo lo relacionado con la **financiación protegida mediante ayudas públicas**. En particular en lo que hace referencia a la solicitud de ayudas tanto en los conceptos de préstamo cualificado, como subsidiación de cuotas o subvenciones directas a la adquisición ajustando todas las condiciones de la adquisición de vivienda a las máximas ayudas que según la legislación reguladora se pueden obtener.

Servicio técnico-constructivo

Refiriéndonos a las consultas especializadas debemos resaltar la labor compleja y de gran especialización del **Arquitecto de la Oficina de vivienda**. Las consultas más frecuentes han sido las que hacen referencia a la revisión y explicación de **planos y de memorias de calidades**.

Constatamos que en algunas ocasiones los planos que se entregan en la compra de vivienda nueva en construcción no cumplen los requisitos legalmente exigibles, por no estar a escala, venir sin acotar, sin delimitar, con indicación confusa de superficies, ser insuficientes, faltar la documentación de instalaciones, la de espacios comunes, etc.

OFICINAS DE VIVIENDA

Asimismo se observa en algunos casos una inadecuada e insuficiente descripción de la memoria de calidades, lo que genera muchas quejas posteriores, por cuanto los silencios o las ambigüedades en las calidades siempre se resuelven con los materiales más baratos.

Se ha asesorado sobre cuestiones relacionadas con la **distribución y aprovechamiento de espacios**, sobre modificaciones parciales realizadas en la vivienda con respecto a lo estipulado en el contrato, sobre los costes reales de las mejoras solicitadas con respecto a los materiales utilizados e igualmente se han procurado soluciones de distribución de huecos, de mejora de las instalaciones y servicios e incluso de reformas que contribuyen a una mejor calidad en la habitabilidad de la vivienda.

Otras consultas generadas atendieron a las **patologías de los edificios**: fisuras, hundimiento de soleras, saneamiento, etc., haciendo una valoración de las causas que las produjeron y una estimación de las posibles

INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PROCESOS DE ASIGNACIÓN DE VIVIENDAS DE PROMOCIÓN PÚBLICA

Ayuntamiento de Vitoria

En el marco de las actividades que se llevan a cabo en las Oficinas de Vivienda se ha desarrollado una línea de actuación específica que consiste en la gestión de los procesos de asignación de viviendas de promoción pública.

Esta línea de actuación se puso en marcha en 2001 en Vitoria, ciudad en la que la promoción pública y concertada de viviendas cobra una grandísima importancia, al igual que en el resto del País Vasco, y es necesaria la gestión de un elevado número de solicitudes de ciudadanos interesados en la adjudicación de una vivienda.

En concreto las actuaciones que se llevan a cabo son las siguientes:

- Información para el acceso a los procesos de selección: requisitos necesarios, puesta a disposición de

impresos de solicitud y cumplimentación de los mismos, plazos de presentación de solicitudes, etc.

- Información sobre las promociones pendientes de asignar y sus características, localización, y calendarios previstos de asignación y entrega.
- Recepción de los impresos de solicitud, con la comprobación de datos y requisitos para la corrección de errores.
- Información sobre los procesos de asignación, calendario de sorteos.
- Información sobre resultados de los sorteos y procesos de elección de las viviendas a los adjudicatarios.

Ayuntamiento de Logroño

En la ciudad de Logroño esta línea de actuación se ha concretado en la continuación de la gestión directa del Plan Municipal de Vivienda, en su quinta fase.

Este Plan Municipal tiene entre sus objetivos principales, además de facilitar vivienda protegida a los ciudadanos de Logroño, la adecuada selección de los compradores, impidiendo posibles irregularidades en la venta de las viviendas de protección pública construidas sobre parcelas del patrimonio municipal, procurando además asegurar las posibilidades de acceso a todos aquellos que cumplen requisitos y ponderando esas posibilidades de acceso en función de diversas circunstancias personales, familiares, económicas y de necesidad de vivienda.

La labor desarrollada por el Ayuntamiento de Logroño y, en concreto el Plan Municipal de Vivienda, fue distinguida con el Premio a la Mejor Política de Vivienda para Jóvenes del Salón Inmobiliario de Madrid de 2005.

Para llevar a cabo este proceso, la Oficina de Vivienda ha desarrollado las siguientes tareas:

- Continuación de la gestión de la quinta fase del Plan Municipal de Vivienda, desarrollándose las siguientes actuaciones:

OFICINAS DE VIVIENDA

Elaboración, junto con los técnicos del Ayuntamiento, de las Bases para el procedimiento de selección de adquirientes de viviendas en parcelas adscritas al patrimonio municipal del suelo. En concreto se colaboró en los siguientes aspectos:

- Seguimiento del proceso.
- Tratamiento informático de los datos.
- Elaboración de informes estadísticos.
- Estudio de los expedientes para su admisión o no.
- Elaboración de los listados.
- Proceso de citación, consulta y elección de vivienda para todos los seleccionados

Mediación en la modificación del proyecto constructivo y en el proceso de asignación de viviendas.

• Gestión integral del proceso de asignación y selección de arrendatarios en promociones de viviendas adscritas al patrimonio municipal del suelo.

• Convocatorias correspondientes a 2008 de ayudas al alquiler y de las Ayudas Municipales dirigidas a los jóvenes adjudicatarios de viviendas protegidas adscritas al patrimonio municipal del suelo.

• Gestión del Registro de solicitantes de vivienda protegida de la Comunidad Autónoma de la Rioja.

OFICINAS DE VIVIENDA

GESTIÓN DE LA OFICINA DE REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS

El área de actividad de la Oficina de Rehabilitación de Edificios responde al siguiente esquema:

1. *Función de Información, asesoramiento y tramitación de los expedientes en materia de ayudas públicas a la rehabilitación:*

Se proporciona información detallada sobre el régimen de las ayudas que las diferentes Administraciones Públicas destinan a facilitar la rehabilitación de edificios y viviendas, adecuando la información a la situación personal, familiar y económica de cada usuario y facilitando la información precisa y concreta sobre el tipo y cuantía de las ayudas a las que pueden acceder por reunir los requisitos establecidos en los siguientes planes de vivienda:

a. Medidas financieras para la rehabilitación de edificios y viviendas previstas en el Plan estatal de Vivienda y Suelo 2009-2012.

b. Medidas financieras para la rehabilitación de edificios y viviendas previstas en el Plan Regional de Vivienda y Suelo 2009-2012 de la Comunidad Autónoma de Madrid.

c. Ayudas económicas para instalación de ascensores previstas en la Orden 679/2007, de 2 de marzo, de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Para ello desde la Oficina de Rehabilitación de Edificios no sólo se les entrega los impresos y documentos necesarios, sino que además se les ayuda en la cumplimentación.

La información se completa con la realización de las gestiones complementarias que sean necesarias para ayudar a las Comunidades de vecinos y a los usuarios en el proceso de acceso a las ayudas previstas en la normativa.

2. *Funciones de Asesoramiento Jurídico en materia de Rehabilitación:*

- Implicaciones de la rehabilitación en relación con las comunidades de propietarios y legislación aplicable.
- Asesoramiento jurídico especializado en propiedad horizontal: requisitos de convocatoria de la junta de propietarios, adopción de acuerdos de rehabilitación, documentación de los acuerdos, distribución de los gastos, etc.
- Asesoramiento jurídico en materia de eliminación de barreras arquitectónicas.
- Aspectos urbanísticos de la rehabilitación.
- Explicación de los requisitos establecidos en la normativa para el acceso a las ayudas previstas.
- Explicación de los trámites jurídicos necesarios para acordar la rehabilitación de edificios.
- Asesoramiento jurídico en materia de contratos: derechos y obligaciones de las partes, etc.
- Explicación del régimen jurídico de la Inspección Técnica de Edificios.

3. *Funciones de Asesoramiento Económico Financiero y Fiscal en materia de Rehabilitación*

Los aspectos económicos, financieros y fiscales relacionados con las operaciones de reforma y rehabilitación de bienes inmuebles son de especial relevancia y son atendidos de forma específica por los profesionales que prestan el servicio.

En este sentido, se tratan en particular cuestiones relacionadas con la viabilidad de la solicitud de las ayudas económicas:

- Cálculo personalizado del importe de las ayudas a rehabilitación susceptibles de obtener por el usuario.
- Estudio de compatibilidad de las distintas ayudas existentes.

- Cálculo del importe del cheque vivienda rehabilitación.
- Explicación de los requisitos exigidos por la normativa para la solicitud de las ayudas.
- Explicación, comprobación y establecimiento del presupuesto protegido.
- Cálculo de la renta máxima anual en caso de que la vivienda se destine a arrendamiento.
- Cálculo de los gastos asociados a la operación.
- Información y explicación de los requisitos necesarios para proceder a la desgravación en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la rehabilitación de vivienda.
- Información y explicación de la tributación de los rendimientos de capital inmobiliario en el IRPF.
- Información sobre el cálculo de la imposición aplicable en todas las operaciones relacionadas con los bienes inmuebles: Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, IVA, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, etc.

4 Funciones de Asesoramiento Técnico-Constructivo:

La función de asesoramiento técnico y constructivo que se presta desde el Servicio es una información de gran valor para todos los usuarios de la Oficina que cuentan con el asesoramiento directo y personalizado de arquitectos y aparejadores para consultar todas aquellas cuestiones relacionadas con el proceso de rehabilitación, facilitando a los usuarios una información técnica comprensible que les oriente sobre los procesos de rehabilitación

Las funciones que realizan los arquitectos son las siguientes:

- **Supervisión de la documentación técnica** necesaria para solicitar las ayudas económicas destinadas a la rehabilitación de edificios de viviendas y viviendas de particulares en expedientes tramitados por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid con el objetivo que los mismo contengan la información correcta para respecto a las actuaciones de rehabilitación que van a ser protegidas públicamente, cumpliendo las exigencias mínimas que a este respecto marca la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación:

    - Proyectos completos que cumplan la Ley 2/1999 de 17de marzo, de Medidas para la Calidad de la Edificación de la Comunidad de Madrid.

OFICINAS DE VIVIENDA

- Licencias municipales preceptivas para las obras que se van a proteger y justificantes de pagos de tasas e impuestos correspondientes.
- Presupuestos desglosados, con mediciones, precios unitarios, NIF/CIF del contratista y tipo de IVA que va a aplicarse posteriormente en factura.
- Contratos o facturas de honorarios técnicos cuyos servicios fueran necesarios en la actuación.
- Informes técnicos necesarios para justificar intervenciones urgentes.

- **Realización de inspecciones** para verificar el estado inicial y final de los edificios y viviendas para cuya rehabilitación se solicitan ayudas económicas, de manera que pueda garantizarse:

Con anterioridad a la Calificación Provisional de la actuación:

- La necesidad de las actuaciones.
- Que las obras propuestas por los promotores de las mismas sean al menos suficientes para dotar al edificio/vivienda de la adecuación funcional y estructural exigida por la Comunidad de Madrid en materia de rehabilitación.

Para proceder a la Calificación Definitiva de la actuación:

- Que las obras protegidas hayan sido efectuadas.
- Que tras su rehabilitación el edificio/vivienda cuente con la adecuación funcional y estructural exigida por la Comunidad de Madrid en materia de rehabilitación.

- **Asesoramiento a los promotores individuales y las comunidades de propietarios** respecto a las actuaciones que son necesarias para poder optar a las ayudas económicas y en todo lo relativo a la subsanación de deficiencias en la documentación apartada en el expediente de solicitud de ayudas, posibilitando una mayor eficacia en la tramitación de los expedientes.

Datos de la Oficina de Rehabilitación

El número usuario que han acudido a la oficina para recibir información y aportar la documentación necesaria durante el año 2008 asciende a un total de **6.259 usuarios**. Aparte de las consultas presenciales, en la oficina se atienden al día una media de 50 llamadas telefónicas.

ATENCIÓN DE STANDS EN FERIAS Y EXPOSICIONES

En el marco de las labores para la difusión de la actividad de la Oficina de Vivienda, se participa en exposiciones y ferias, con stands informativos

La mayoría de las personas que acuden a los stands de este tipo de eventos lo hacen con el objetivo de interesarse por las medidas concretas que desde las diferentes Administraciones Públicas se están llevando a cabo para favorecer el acceso a una vivienda en régimen tanto de compra como de alquiler. Desde estos stands se les informa de los distintos tipos de Ayudas (ayudas a la compra como el préstamo cualificado, la subsidiación, la ayuda directa a la entrada, etc. y las ayudas al alquiler en forma de subvenciones o programas concretos de gestión) requisitos, plazos, lugar de presentación de las solicitudes, etc.

Importante es también el número de personas que demandan información en torno a las condiciones que deben de reunirse para resultar adjudicatario de una vivienda de Protección Oficial de Promoción Pública así como sobre las Promociones concretas existentes. En relación con este tema se observa un desconocimiento generalizado por lo que respecta a las diferencias entre VPO de Promoción Pública y Privada y especialmente en cuanto a los trámites para su solicitud y los requisitos generales. Las preguntas más habituales en torno a este tema son: ¿tengo que estar casado para solicitarlas?, ¿qué ingresos mínimos tengo que acreditar?, ¿es necesario llevar empadronado un cierto número de años?, ¿cómo puntúa el hecho de estar viviendo en alquiler?, ¿de qué bonificaciones fiscales me puede beneficiar si resulto adjudicatario de una VPO?, ¿cuál es el precio máximo por metro cuadrado de estas viviendas?, ¿cabe la descalificación de las mismas?, preguntas que encuentran en todo momento respuesta a través del asesoramiento prestado desde el stand de la Oficinas de Vivienda.

Además de las cuestiones sobre ayudas se resuelven consultas sobre contratos de compra y alquiler, sobre préstamos hipotecarios y deducciones fiscales, y sobre memorias de calidades y planos. En resumen, desde

OFICINAS DE VIVIENDA

estos stands se desarrolla la misma labor que se lleva a cabo en el día a día de una Oficina de Vivienda, en la que se presta un servicio integral de información y asesoramiento.

Desde su puesta en marcha, la Oficina de Vivienda de la Fundación de Derechos Civiles ha estado presente en más de 30 ferias y exposiciones en diferentes ciudades de España. En el siguiente cuadro, se detallan aquellas celebradas durante año 2009, tales como SIMA Madrid, Salón Inmobiliario de Salamanca, Salón inmobiliario de Burgos, Zona Joven de Murcia, etc.

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

REALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE RADIO Y COLABORACIONES EN REVISTAS Y PERIÓDICOS

Las Oficinas de Vivienda a lo largo de estos años han colaborado colaborando en la realización de programas de radio en diversas localidades en los que los abogados, economistas y arquitectos de las Oficinas de Vivienda han resuleto aquellas dudas que por la asiduidad con la que se plantean en las oficinas, o por el desconocimiento que ponen de manifiesto en cuanto a los derechos del consumidor, resultan especialmente interesantes para compartir con el mayor número de ciudadanos a través de la radio

En el año 2009 esta colaboración se ha concretado en varios programas de radio, y televisión en los que se abordan diversos temas de interés relacionados con la vivienda. Como ejemplo de ello, como Callejeros, de Cuatro, Programa “Callejeros”, CUATRO. Información sobre el PLAN ALQUILA.
Marzo 2009, “La Brújula”, Onda Cero, cadena COPE…

Asimismo, se colabora esporádicamente con los suplementos de vivienda de El País, El Mundo y ABC, así como en periódicos de ámbito provincial.

OFICINAS DE VIVIENDA

MEMORIA

2009

SEMINARIOS Y CONFERENCIAS

Una de las líneas de actuación que cobra cada año más importancia en el marco de las Oficinas de Vivienda es la que se refiere a la impartición de cursos y conferencias, la elaboración de ponencias y la participación en grupos de trabajo, mesas redondas y debates.

Estos cursos, seminarios y ponencias tienen un contenido diferente dependiendo del público al que se dirigen. Se pueden distinguir diferentes áreas de formación:

• Área técnica: aspectos prácticos de la compra, alquiler, préstamos, ayudas, etc. Se imparte tanto en cursos de formación a informadores y técnicos como en jornadas informativas dirigidas a ciudadanos en general.

• Área de análisis y propuestas: estudios y análisis del mercado inmobiliario. Propuestas de actuación.

Por otra parte, en el marco de las actividades que se desarrollan para la correcta prestación de los servicios de la Oficina de Vivienda, se lleva a cabo un plan de formación, evaluación y seguimiento, de acuerdo con los siguientes instrumentos:

• Cursos de formación para nuevos informadores y asesores de oficinas de nueva apertura. Los cursos teóricos se complementan con la estancia de los nuevos informadores y asesores en oficinas en funcionamiento.

• Jornadas de evaluación de los servicios, en los que se profundiza en casos de especial complejidad y vías de solución y se analizan los mecanismos de atención.

• Formación continua de informadores y asesores, a través de la resolución de casos complejos por parte

de los servicios centrales y a través de la elaboración y distribución de compendios de casos, recopilados entre todas las oficinas, para su puesta a disposición del resto de los informadores y asesores. Cabe destacar además una nueva herramienta de formación interna denominada FORO ESPECIALIZADO VIRTUAL, a través del cual todos los asesores de las oficinas envían semanalmente un caso resuelto, un artículo o una sentencia, para su revisión por los servicios centrales y su reenvío a todos para su conocimiento y comentario.

• Participación de informadores, asesores y responsables de dirección de la oficina de Vivienda en diversos cursos y seminarios impartidos por Universidades y Colegios Profesionales, tanto de contenidos técnicos como sobre políticas de vivienda. con el fin de asegurar el máximo nivel de conocimientos y actualización en estas materias.

PÁGINA WEB SOBRE VIVIENDA Y EDICIÓN DE FOLLETOS INFORMATIVOS

Con el fin de acercar el servicio de la Oficina de Vivienda a los ciudadanos, la Fundación de Derechos Civiles mantiene una página web con los siguientes contenidos:

- *¿Qué es la Oficina de Vivienda?:* folleto explicativo de los servicios que se prestan en esta Oficina.
- *Dodecálogo: consejos para quien quiere comprar o alquilar una vivienda.*
- *Compra de vivienda nueva:* recoge todas las obligaciones del promotor inmobiliario y los derechos del comprador.
- *Compra de vivienda entre particulares*: revisa todos los trámites que conlleva la compra de una vivienda y los gastos asociados.
- *Alquiler de vivienda:* recoge las obligaciones y derechos del arrendador y del arrendatario: plazos, fianza, obras, renta, etc.
- *Préstamos hipotecarios:* explica la tramitación de los préstamos, las obligaciones de la entidad financiera y los gastos asociados a este tipo de operaciones.

OFICINAS DE VIVIENDA

- *La vivienda en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas*: explica las deducciones fiscales por compra o rehabilitación de vivienda, la cuenta vivienda y la exención por reinversión.
- *Comunidades de propietarios*: recoge las cuestiones más importantes de la Ley de Propiedad Horizontal (cuotas de participación, mayorías necesarias para las distintas decisiones, obligación de obras y reformas...).
- *Notarios:* informa sobre las obligaciones de los notarios en relación con las operaciones de compra e hipoteca de vivienda.
- *Registro de la Propiedad:* recoge las competencias del Registro de la Propiedad y las obligaciones de los Registradores.

También se han editado folletos informativos, con el fin de mejorar y apoyar la labor de la Oficina de Vivienda y difundir la información más allá de las ciudades donde se cuenta con Oficinas abiertas al público.

Entre estos folletos destacan los que se elaboran sobre las **ayudas a la compra** y **al alquiler de vivienda** en cada una de las Comunidades Autónomas, que contemplan la legislación estatal y la correspondiente adaptación a la legislación autonómica. También destacar por su importancia en determinadas Comunidades Autónomas los folletos de recomendaciones sobre Cooperativas y Comunidades de Propietarios.

DOSSIERES, INFORMAES, ESTUDIOS Y PROPUESTAS

Estudios

Observatorio de Vivienda. Destaca en el apartado de Estudios la puesta en marcha en 2007 de un Observatorio de Vivienda para el análisis de todas las variables sociales, demográficas y económicas que tienen relación directa o indirecta con el mercado inmobiliario: cifras de población y hogares, emancipación, cifras de inmigración, construcción, vivienda protegida, parque de viviendas, hipotecas, tipos de interés, accesibilidad, etc

Durante este año se han realizado las siguientes actividades:

- Identificación de fuentes y recopilación de datos.
- Tratamiento y explotación de datos para el análisis de las posibles correlaciones entre variables.
- Tratamiento gráfico de las variables y correlaciones.

Otros estudio elaborados a lo largo de estos años son los siguientes:

- **Estudio: Jóvenes y vivienda: Dificultades de acceso. Nuevas políticas.** Estudio realizado para el Injuve con amplios contenidos sobre mercado inmobiliario, agentes intervinientes, políticas de vivienda y nuevas propuestas de actuación.

- **Estudios sobre el mercado inmobiliario**
  Como continuación a los estudios elaborados en 2002, en los años posteriores se ha procedido a actualizar y mejorar los datos sobre modelos de acceso, construcción, precios, esfuerzo financiero y políticas de vivienda.

- **Estudio sobre irregularidades en el mercado inmobiliario**
  Estudio de las prácticas que habitualmente se dan en el mercado inmobiliario por parte de los diferentes

agentes que intervienen en el mismo: empresas promotoras, entidades de crédito, agentes de la propiedad inmobiliaria, notarios y registradores, etc. Análisis de las sentencias judiciales sobre estas cuestiones.

- **Estudio sobre la aplicación de la normativa de Condiciones Generales de la Contratación a la compraventa de vivienda nueva**
  Análisis de las normas referentes a las Condiciones Generales de la Contratación y su posible aplicación al mercado inmobiliario, en concreto a la compra de vivienda por parte de un particular a una promotora.

- **Estudio sobre la aplicación del arbitraje en el contrato de arrendamiento** Con el fin de llevar a cabo una aplicación en la práctica del arbitraje en la gestión del alquiler que se lleva a cabo en la Agencia Municipal de Alquiler del Ayuntamiento de Madrid, se elaboró un profundo estudio en este campo.
- **Plan de viviendas 2008-2011 del Ayuntamiento de Burgos.** Desde el análisis de la situación actual del mercado inmobiliario en la ciudad de Burgos, se plantearon propuestas de actuación que solucionen los problemas relacionados con la dificultad de acceso de amplios sectores de la población a una vivienda digna.

Dossier de prensa

A lo largo de 2008, se ha elaborado un dossier de prensa semanal con noticias a nivel estatal y de cada una de las Comunidades Autónomas. Esta labor resulta de especial interés por dos motivos: por una parte, permite a todos los coordinadores, asesores e informadores de las Oficinas de vivienda permanecer informados permanentemente, mejorando así la información que transmiten a los usuarios, y por otra parte, facilita la complejísima labor de actualización de legislación y documentación en materia de vivienda, que sufre continuas modificaciones especialmente en el ámbito fiscal y de ayudas al acceso a la vivienda.

Informes sobre casos de incidencia generalizada para el análisis de la situación y propuestas de solución

Desde su puesta en marcha, se ha detectado a través de las diferentes Oficinas de Vivienda campos concretos en los que existe una problemática específica que afecta a gran número de ciudadanos. Ello ha obligado a trabajar especialmente en estos temas, para dar una solución homogénea a cada tipo de situación. Por esta razón, se han realizado informes que precisan de una actualización permanente sobre los siguientes aspectos:

- **Compra a través de cooperativa y comunidad**

  Se han elaborado informes sobre la problemática que conlleva la compra a través de las figuras de cooperativa y comunidad de bienes, dada la gran cantidad de ciudadanos que se han acercado a nuestras oficinas, especialmente en algunas comunidades, con consultas sobre estos procesos.

  Además del asesoramiento individualizado para cada caso, se ha procedido a elaborar unos folletos de recomendaciones, con el fin de evitar que otros ciudadanos sufran determinadas prácticas irregulares detectadas.

- **Minutas de notarios y registradores en las operaciones de compraventa de viviendas protegidas en primera transmisión**

  A lo largo del año 2007 se ha continuado con el seguimiento de casos en los que los aranceles de notaría y Registro por compra y subrogación del préstamo hipotecario de Viviendas Protegidas se liquidan incorrectamente, no aplicándose los aranceles únicos que para este tipo de viviendas establece la normativa. Se ha continuado con la elaboración de recursos ante los organismos correspondientes en cada caso para la recuperación de las cantidades liquidadas incorrectamente.

- **El Impuesto de Actos Jurídicos Documentados en las viviendas protegidas**

  También se ha continuado la labor comenzada en años anteriores en relación con la liquidación del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados correspondiente a la escritura de constitución de hipoteca en compras de viviendas protegidas.

Propuestas sobre políticas de vivienda

La Fundación de Derechos Civiles, empleando la amplia experiencia que proporciona el contacto directo con los ciudadanos y sus problemas a la hora de acceder a una vivienda, ha comenzado a desarrollar diversas propuestas en el ámbito de las políticas de vivienda. En este sentido, destacan las siguientes propuestas:

- **Viviendas de titularidad compartida o cotitularidad**. Este instrumento pretende responder a la realidad

OFICINAS DE VIVIENDA

actual por la que atraviesa la figura de la Vivienda Protegida y la demostrada ineficacia de la figura del alquiler de promoción pública. Se trata de una nueva figura, entre la compra y el alquiler, en el que el comprador únicamente adquiere un porcentaje de la vivienda, quedando el resto en propiedad de la Administración (normalmente el porcentaje que corresponde a la cesión del suelo). El usufructo es del comprador, y en caso de venta de su porcentaje, la Administración tiene derecho de tanteo y retracto, impidiendo con ello la especulación con este tipo de viviendas y posibilitando la recuperación de fondos por parte de la Administración.

- **Avales para la compra**: se trata de un instrumento dirigido a garantizar el 20% del importe del préstamo para compra de vivienda, adicional al 80% garantizado por hipoteca. Esta figura posibilitaría a gran cantidad de jóvenes el acceso a la vivienda, ya que si bien muchos cuentan con capacidad de pago para afrontar las cuotas del préstamo, su reciente incorporación al mercado laboral les impide contar con un nivel de ahorro suficiente para el pago de la entrada de la vivienda. Esta figura supone además la posibilidad de alcanzar a un importante segmento de población con un presupuesto limitado.

A lo largo de 2008 se ha trabajado en la mejora y profundización en estas propuestas. Además, a partir de la puesta en marcha en 2004 de la Agencia Municipal de Alquiler, que supuso la concreción de una de las propuestas trabajadas desde el año 1999 por la Fundación, se ha continuado trabajando en nuevas actuaciones para la mejora de este modelo de gestión del alquiler. Así, como medidas complementarias al servicio de gestión profesionalizada del alquiler de viviendas, se contemplan una serie de iniciativas encaminadas a crear nuevos instrumentos para la puesta en el mercado de alquiler no sólo de viviendas vacías, sino también de otro tipo de inmuebles actualmente mal aprovechados. Destaca en este sentido, la **propuesta de actuación para la transformación de oficinas del centro de la ciudad** y su puesta en uso como viviendas, ya que en muchos casos eran viviendas que por su tipología, localización y tamaño son difíciles de habitar como viviendas, siendo destinadas de forma irregular a oficinas.

También como línea de trabajo se aborda especialmente la posibilidad de poner en marcha un **programa de apoyo a ancianos** que viven solos y en casas poco adecuadas a sus necesidades, posibilitando su transformación o su traslado a pisos con servicios centrales de apoyo, y alquilando las viviendas así operadas, permitiendo la financiación de las estancias de estos ancianos propietarios en una parte de su antigua vivienda, en pisos más adecuados o residencias con diferentes grados de asistencia, preferentemente en su propio barrio.