

SERVICIO DE AYUDA AL SOBREINDEUDAMIENTO FAMILIAR



SOS



EL SOBREENDUDAMIENTO FAMILIAR QUE SE HA PRODUCIDO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS Y QUE TIENE SU ORIGEN EN LA NECESIDAD DE LAS FAMILIAS DE OBTENER FINANCIACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS EN UN MERCADO ALCISTA Y POR TANTO A UN PRECIO ELEVADÍSIMO, SE HA CONVERTIDO EN UN PROBLEMA DE PRIMER ORDEN NO SÓLO PARA LA CIUDADANÍA, SINO TAMBIÉN PARA LA ECONOMÍA PRODUCTIVA DEL PAÍS.

LAS MEDIDAS QUE SE HAN VENIDO ADOPTANDO HASTA EL MOMENTO PARA REDUCIR O AMORTIGUAR ESE ENDEUDAMIENTO, COMO LA PROLONGACIÓN DEL PLAZO DE AMORTIZACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS GARANTIZADOS CON HIPOTECA, LA AMPLIACIÓN O CONCESIÓN DE NUEVOS PLAZOS DE CARENIA O LA AMPLIACIÓN DE LAS POSIBILIDADES DE RESCATE DE LOS FONDOS DE PENSIONES POR CITAR ALGUNAS, NO ESTÁN OBTENIENDO EL RESULTADO DESEADO.

EL GOBIERNO VASCO QUIERE INTERVENIR ANTE ESTA SITUACIÓN CON UN PROYECTO TRANSVERSAL Y COLABORATIVO EN EL QUE PARTICIPAN VARIOS DEPARTAMENTOS SUMANDO ASÍ LA MULTIPLICIDAD DE RECURSOS POR ESTA ADMINISTRACIÓN.

ASIMISMO, NOS CONSTA LA VOLUNTAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE REALIZAR EL MISMO ESFUERZO QUE YA ESTÁ REALIZANDO EL GOBIERNO. UN ESFUERZO COLEGIADO, DADA LA CORRESPONSABILIDAD EN ESTE PROBLEMA, PARA TRATAR DE EVITAR EN LO POSIBLE QUE MUCHAS FAMILIAS CAIGAN EN LA EXCLUSIÓN SOCIAL COMO CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA DE SU VIVIENDA Y DE LA NECESIDAD DE HACER FRENTE AL PAGO DE LA DEUDA QUE HAN CONTRAÍDO CON AQUÉLLAS.

EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONSCIENTE DE LA GRAVE SITUACIÓN POR LA QUE ATRAVIESAN MUCHOS CIUDADANOS COMO CONSECUENCIA DE NO PODER HACER FRENTE AL PAGO DE SU VIVIENDA HABITUAL, PONE A DISPOSICIÓN DE ESTOS Y ENMARCADO EN LOS SERVICIOS DE COOPERACIÓN CON LA JUSTICIA, UN NUEVO SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA.



ASESORAMIENTO

De acuerdo con los objetivos en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, **Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, tiene como prioridad proporcionar un servicio eficaz a la ciudadanía y poner a su disposición todos los medios necesarios para el conocimiento de sus derechos y de las precauciones a adoptar en materia de consumo. Para ello, Kontsumobide, a través de sus **Servicios Territoriales**, realiza una importante labor asesora e informativa. Una adecuada protección de la persona consumidora en el mercado hipotecario exige que la problemática en este ámbito sea abordada desde una perspectiva global. En este sentido, Kontsumobide, a través de sus Servicios Territoriales, realiza una labor de asesoramiento que se concreta en las siguientes actuaciones:

- Evaluar la situación de la persona consumidora a la hora de contratar un préstamo hipotecario.
- Proponer pautas de actuación para que la persona usuaria tenga el debido control sobre, posiblemente, la mayor inversión de su vida al **contratar un préstamo hipotecario** dotando a las personas consumidoras de información suficiente para que puedan contratar la hipoteca que mejor se adecue a sus circunstancias.

Las consultas serán atendidas presencialmente, por teléfono, por Internet

Servicios Territoriales

KONTSUMOBIDE SERVICIO TERRITORIAL DE ÁLAVA

C/ Santiago, 11
01002 VITORIA-GASTEIZ
Teléfono 945-06 21 61
Fax 945-06 21 42
kb-araba@kontsumobide.es

KONTSUMOBIDE SERVICIO TERRITORIAL DE GIPUZKOA

C/ Easo, 10 - 5º
20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN
Teléfono 943-02 25 47
Fax 943-02 25 72
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

KONTSUMOBIDE SERVICIO TERRITORIAL DE BIZKAIA

C/ Alameda Rekalde, 39 A - bajo
48008 BILBAO
Teléfono 94-403 15 00
Fax 94-403 19 67
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Horario de atención

De lunes a jueves: mañana, de 9:00h a 13:00h, y tarde, de 15:00h a 16:00h.

Viernes: mañana, de 9:00h a 14:00h

Web: www.kontsumobide.net



MEDIACIÓN

¿Que es?

Es un Servicio de Mediación público y gratuito dependiente del Departamento de Justicia constituido por profesionales expertos, dispuestas a mediar con las Entidades financieras en los temas de sobreendeudamiento familiar.

Destinatarios-as

El Servicio se ofrece a aquellos particulares que se encuentran en una situación de sobreendeudamiento como consecuencia de la adquisición de su vivienda habitual, siempre que el préstamo hipotecario no supere la cantidad de 350.000€, atendiendo al valor de la vivienda y con independencia de que exista o no proceso judicial en curso. Solo tras haber sido imposible llegar a un acuerdo primero con la entidad financiera, las personas afectadas podrán solicitar los servicios de mediación.

Finalidad

Abordar el problema del sobreendeudamiento familiar, garantizando a través de la mediación las mejores condiciones posibles para la liquidación de la deuda contraída por los afectados

¿Que ofrece?

- Estudio sobre su capacidad económica
- Mediación con la Entidad financiera
- Atención social

¿Cómo se accede al servicio?

Solicitando una cita previa en horario de 9.00 a 14.00 horas, a través de los teléfonos

Araba: 945 25 02 09 **Gipuzkoa:** 943 01 14 96 **Bizkaia:** 946 61 32 10

(En el mes de agosto la atención telefónica en el 945 01 90 91)

La atención presencial, una vez obtenida la cita previa se realizará en:

Araba: Colegio Vasco de Economistas, c/ San Vicente de Paúl, 3-bajo, 01001. Vitoria-Gasteiz. **Gipuzkoa:** Colegio Vasco de Economistas, c/ Federico García Lorca, 9-bajo. 20014. Donostia. **Bizkaia:** Instituto de Censores Jurados de Cuentas, c/Alameda de Recalde, 32 -Ppal Izda. 48009 Bilbao.

Documentacion a presentar

- D.N.I./N.I.E. del titular
- Escritura de compra
- Escritura del préstamo
- Documento actualizado de la Entidad financiera sobre el estado del préstamo
- Certificado de empadronamiento
- Certificado de ingresos o declaración de la renta de todos los miembros de la unidad familiar y de los titulares del préstamo
- En su caso, notificaciones del Juzgado recibidas
- Certificado de otras deudas





DESAHUCIOS

El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes **facilitará cuanto antes una vivienda de alquiler protegido a aquellas personas y familias a las que la pérdida de su domicilio habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria sitúe en grave riesgo de exclusión social** debido al origen de la situación (valor de adquisición de la vivienda, causas que han motivado la incapacidad de pago..), a sus condiciones socioeconómicas y patrimoniales o a las características de la unidad convivencial (número de miembros, situación laboral, etc).

Para considerar una unidad convivencial “en riesgo de exclusión” se tendrán en cuenta los informes elaborados por los servicios sociales. La vivienda facilitada por el Gobierno se encontrará en su ámbito funcional. **Las personas integrantes de la citada unidad pagarán lo establecido normativamente en función de su renta.**

Para el resto de los casos donde no exista grave riesgo de exclusión social, el mecanismo establecido será el siguiente: entre los criterios de baremación que va a establecer el Departamento de Vivienda para acceder a una vivienda de alquiler, se va a introducir el de pertenencia a colectivos con especial necesidad de vivienda. Así, se otorgará puntos a las personas o familias que hayan perdido la propiedad de su vivienda habitual por incapacidad de pago sobrevenida.

En las viviendas VPO concedidas al amparo del convenio financiero, el Gobierno Vasco comprará las viviendas y liberará al propietario de la deuda.

VIVIENDA PROTEGIDA

En los casos de vivienda protegida, el Gobierno Vasco comprará las viviendas que concedidas al amparo y en las condiciones del Convenio Financiero suscrito con las Entidades de Crédito, presenten situaciones de morosidad sobrevenida por causas como desempleo, incapacidad permanente total, cese de actividad en el trabajo autónomo, etc que lleven a la pérdida de la vivienda.

El Gobierno en estos casos comprará la vivienda, cancelará la deuda y liberará al propietario de cualquier obligación sobre la deuda y abonará al propietario, en su caso, la diferencia entre el precio de la vivienda y la deuda contraída viva.



Las personas que resulten así liberadas de su deuda hipotecaria podrán acceder de forma preferente a los programas de vivienda en alquiler del Gobierno vasco.

Las viviendas adquiridas por el Gobierno por este conducto serán vendidas o alquiladas en los términos regulados en esta materia.

Para ello, el Gobierno ha modificado el convenio de colaboración financiera suscrito con las entidades de crédito en materia de vivienda y suelo para reforzar, generalizar y ampliar el procedimiento de recompra de esas viviendas

Así, se ha extendido el procedimiento a toda la vida útil del crédito y por tanto, el Gobierno recomprará cualquier vivienda independientemente del importe financiado por la entidad y del año del crédito.

En suma, el Gobierno Vasco asumirá directamente el riesgo de morosidad del mercado hipotecario con el fin de facilitar que las Entidades Financieras concedan créditos para la compra de una VPO al no tener que asumir ellas ese riesgo.

Información en las oficinas de ZUZENEAN, servicio de atención ciudadana:

Bilbao

Gran Vía, 85
48011 Bilbao

Donostia-San Sebastian

Andia, 13
20004 Donostia-S. Sebastián

Vitoria-Gasteiz

Ramiro de Maeztu, 10 bajo
01008 Vitoria-Gasteiz

De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas*
* excepto agosto, hasta las 14:30

Teléfono 012