SERVICIO DE AYUDA AL SOBREENDEUDAMIENTO FAMILIAR

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

GAINZORPETUTAKO FAMILIEI LAGUNTZEKO ZERBITZUA

SOS

EL SOBREENDEUDAMIENTO 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 CARENCIA 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.

SOS

AZKEN URTEOTAN, FAMILIAK GAINZORPETU EGIN DIRA, GORANTZ ZIHOAN MERKATU BATEAN ETA PREZIO OSO-OSO HANDIAN ETXEBIZITZA ESKURATZEKO FINANTZAKETA LORTU BEHARRAREKIN, ETA GAINZORPETZE HORI LEHEN MAILAKO ARAZOA BIHURTU DA, HERRITARRENTZAT EZ EZIK, BAITA HERRIALDEAREN EKONOMIA PRODUKTIBORAKO ERE.

ZOR HORI GUTXITZEKO EDO ARINTZEKO GAUR ARTE EZARRI DIREN NEURRIEK-HALA NOLA HIPOTEKADUN MAILEGUAK AMORTIZATZEKO EPEA LUZATZEA, GABEZIALDIKO EPEAK LUZATZEA EDO BERRIAK EMATEA, EDO PENTSIO-FUNTSAK BERRESKURATZEKO AUKERA, BESTEAK BESTE- EZ DUTE EMAN NAHI GENUEN EMAITZA.

EUSKO JAURLARITZAREN NAHIA DA EGOERA HONI AURRE EGITEKO ESKU HARTZEA, ETA, HORRETARAKO, ZEHARKAKO ETA LANKIDETZAZKO PROIEKTU BAT PRESTATU DU HAINBAT SAILEN ARTEAN, ADMINISTRAZIO HONEN ESKU DIREN ERA BATEKO ETA BESTEKO BALIABIDEAK BATUZ.

HALABER, BADAKIGU FINANTZA-ERAKUNDEAK AHALEGIN HORI BERORI EGITEN ARI DIRELA. ELKARREKIKO AHALEGINA DA, ARAZO HORREN ERANTZUKIZUNA ERE ELKARREKIKOA DENEZ GERO, ETA FAMILIA ASKO ETA ASKO BAZTERKERIA SOZIALEAN EZ ERORTZEA DU XEDE, HORIXE BAITA ARRISKUA, ETXEBIZITZA GALDUZ GERO ETA FINANTZA-ERAKUNDEEKIN HARTU DUTEN ZORRARI AURRE EGIN BEHARREZ.

JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILAK, HAINBAT HERRITARREK OHIKO ETXEBIZITZA EZIN ORDAINDU DUTELA-ETA JASATEN ARI DIREN EGOERA LARRIAREN JAKITUN, BITARTEKARITZA HIPOTEKARIOKO ZERBITZU BERRIA ESKAINTZEN DU, JUSTIZIAREKIKO LANKIDETZAKO ZERBITZUEN ESPARRUAN.

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

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**

AHOLKULARITZA

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsaren arlorako ezarritako helburuen arabera, **Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua**ren lehentasuna da herritarrei zerbitzu eraginkorra ematea eta haiei jakinaraztea kontsumoaren arloan zer eskubide dituzten eta arretaz jokatzeko aldez aurreko zer neurri baliatu behar duten. Horretarako, Kontsumobidek, lurralde-zerbitzuen bitartez, zeregin garrantzitsua betetzen du, aholkularitza eta informazioa emanez. Kontsumitzaileei babes egokia emango bazaie hipoteka-merkatuan, ikuspegi horretatik egin behar zaie aurre esparru horretako arazoei. Hala, Kontsumobidek, **lurralde-zerbitzuen** bitartez, honako aholkularitza-zeregin hauek gauzatzen ditu:

- Hipoteka-mailegua kontratatzera doan kontsumitzailearen egoera ebaluatzea.

- Erabiltzaileari jarraibide batzuk proposatzea, **hipoteka-mailegua kontratatzeko** orduan nola jokatu behar duen jakin dezan, ziurrenik bere bizitzako inbertsiorik handiena izango baita; kontsumitzaileei informazio nahikoa ematea beren egoeran hipotekarik egokiena kontrata de zaten.

Kontsultei aurrez aurre, telefonoz eta internet bidez erantzungo zaie.

Servicios Territoriales

KONTSUMOBIDE
ARABAKO
LURRALDE-ZERBITZUA
Santiago kalea, 11
01002 GASTEIZ
Telefonoa: 945-06 21 61
Faxa: 945-06 21 42
kb-araba@kontsumobide.es

KONTSUMOBIDE
BIZKAIKO
LURRALDE-ZERBITZUA
Recalde zumarkalea, 39 A - behea
48008 BILBO
Telefonoa: 94-403 15 00
Faxa: 94-403 19 67
kb-araba@kontsumobide.es

KONTSUMOBIDE
GIPUZKOAKO
LURRALDE-ZERBITZUA
Easo kalea, 10-5. sol.
20006 DONOSTIA
Telefonoa: 943-02 25 47
Faxa: 943-02 25 72
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

Harrera-orduak
Astelehenetik ostegunera: 9:00etatik 13:00etara eta 15:00etatik 16:00etara.
Ostirala: goizez, 9:00etatik 14:00etara.

Webgunea: **www.kontsumobide.net**

MEDIACIÓN

¿Que es?
Es un Servicio de Mediación público y gratuito dependiente del Departamento de Justicia constituído 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.

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

BITARTEKARITZA

Zer da?
Bitartekaritza-zerbitzu publiko eta doakoa da, eta Justizia Sailaren mende dago. Profesional adituek osatzen dute, eta xedea du gainzorpetutako familien eta finantza-erakundeen arteko bitartekari gisa jardutea.

Hartzaileak
Ohiko etxebizitza erostearen ondorioz gainzorpetu diren partikularrei eskaintzen zaie zerbitzua, betiere hipoteka-maileguak ez baditu 350.000 euro gainditzen, etxebizitzaren balioa kontuan izanda, eta prozesu judiziala abian izan ala ez.

Xedea
Familien gainzorpetzearen arazoa jorratzea, eta bitartekaritzaren bidez bermatzea zorra kitatzeko ahalik eta baldintzarik onenak izango dituztela.

Zer eskaintzen du?
- Gaitasun ekonomikoari buruzko azterlana
- Finantza-erakundearekiko bitartekaritza
- Gizarte-arreta

Nola erabili zerbitzua?
Hitzordua eskatu, telefonoz, 9:00etatik 14:00etarako ordutegian:
Araban: 945 25 02 09 **Gipuzkoa:** 943 01 14 96 **Bizkaia:** 946 61 32 10
(Abuztuan 945 01 90 91 telefonora deitu beharko da)
Aurrez aurreko arreta, aldez aurretik hitzordua eginda, honako egoitza hauetan emango da:
Araban: Ekonomisten Euskal Elkargoa, San Vicente de Paul 3-behea. 01001. Vitoria-Gasteiz.
Gipuzkoa: Ekonomisten Euskal Elkargoa, Federico Garcia Lorca 9-behea. 20014. Donostia.
Bizkaia: Zinpeko kontu-zentsoreen institutua, Recalde zumarkalea 32 - Nag. ezk. 48009, Bilbo.

Aurkeztu beharreko agiriak
- Titularraren NAN/AIZ
- Erosketa-eskritura
- Maileguaren eskritura
- Maileguaren egoera eguneratua adierazten duen dokumentua, finantza-erakundeak jaulkia
- Erroldatze-ziurtagiria
- Familia-unitateko kide guztien eta maileguaren titularren sarreren ziurtagiria edo errenta-aitorpena
- Auzitegiko jakinarazpenak, jaso badituzte
- Bestelako zorren ziurtagiriak

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.

ETXEA UTZARAZTEA

Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak **lehenbailehen eskainiko die babestutako alokairuko etxebizitza bat hipoteka-exekuzioaren ondorioz ohiko bizilekua galdu eta baztertuta geratzeko arrisku larrian dauden pertsonei eta familiei,** dela bazterketa-arriskua jatorrizko kausengatik (etxebizitzaren prezioa, ordaintzeko ezintasuna eragin duten kausak...), dela baldintza sozioekonomiko eta ondarezkoengatik edo bizikidetza-unitatearen ezaugarriengatik (kide-kopurua, lan egoera, eta abar).

Zerbitzu sozialek egiaztatuko dute, txosten bidez, bizikidetza-unitate bat "gizartetik baztertuta geratzeko arriskuan" dagoela. Jaurlaritzak eskainiko duen etxebizitza haren eremu funtzionalekoa izango da. **Bizikidetza-unitateko kideek beren errentaren arabera ordainduko dute, arauetan ezarritakoari jarraituz.**

Gainerako kasuetarako, hau da, gizartetik baztertuta geratzeko arrisku larria ez dagoenean, ondorengo mekanismo hau ezarriko da: Etxebizitza Sailak alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko ezarriko dituen irizpideen artean, etxebizitza lortzeko premia berezia duten kolektiboetakoa izatea eskatuko da. Horrela, gerora agertutako ordaindu ezina dela-eta ohiko bizilekuaren jabetza galdu duten pertsonei edo familiei puntuak emango zaizkie.

Finantza-hitzarmenaren babesean eskuratutako babes ofizialeko etxebizitzen kasuan, Eusko Jaurlaritzak etxebizitzak erosiko ditu, eta zorra ordaintzetik askatuko du etxebizitzaren jabea.

ETXEBIZITZA BABESTUA

Langabeziak, ezgaitasun iraunkor osoak, lan autonomoa galtzeak eta abarrek eraginda etxebizitza galtzea dakarten berankortasun-arazoak gertatuz gero, Eusko Jaurlaritzak, etxebizitza babestuaren kasuetan, kreditu-entitateekin sinatutako finantza-hitzarmenaren babesean eta baldintzetan emandako etxebizitzak erosiko ditu.

Kasu horietan, Jaurlaritzak etxebizitza erosiko du, zorra kitatuko du eta zorraren gaineko edozein obligaziotik askatuko du jabea, eta, horrez gain, etxebizitzaren prezioaren eta indarrean dagoen zorraren arteko aldea ordainduko dio, horrelakorik balego.

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.

Hipoteka-zorretik askatzen diren pertsonek lehentasuna izango dute Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-alokairuko programetan sartzeko.
Jaurlaritzak bide horretatik eskuratzen dituen etxebizitzak saldu edo alokatu egingo dira, gai horren gainean arautukoaren arabera.

Horretarako, Jaurlaritzak aldatu egin du finantza-erakundeekin sinatuta zeukan etxebizitzaren eta lurzoruaren arloko finantza-lankidetzako hitzarmena, hartara etxebizitza horiek berrerosteko prozedura indartu, orokortu eta hedatzeko.

Hala, prozedura hedatu egin da, eta kredituaren bizitza baliagarri osoa hartuko du bere baitan; Jaurlaritzak berrerosi egingo du edozein etxebizitza, edozein dela ere erakundeak finantzatutako zenbatekoa eta kreditua eman zen urtea.

Laburbilduz, Eusko Jaurlaritzak bere gain hartuko du zuzen-zuzenean hipoteka-merkatuko berankortasunaren arriskua, errazagoa izan dadin finantza-erakundeek babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko kredituak ematea, arriskua beren gain hartu behar ez dutenez gero.