

Protocolo de actuación para  
a **prevención de desafiuzamentos**  
e a **atención** das persoas afectadas nos  
concellos de **Santiago de Compostela,**  
**Ames e Teo**



# 1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A Constitución Española, no seu artigo 47, proclama que o dereito a unha vivenda digna e adecuada constitúe un dos principios rectores da política social e económica e que os poderes públicos deberán promover as condicións necesarias e establecer as normas precisas para facer efectivo este dereito.

O dereito á vivenda está indisolublemente unido a outros dereitos fundamentais, como o dereito á protección do fogar ou o dereito á vida privada e familiar. Está recoñecido tamén como dereito fundamental no artigo 18 da Constitución Española e no artigo 8 do Convenio Europeo de Dereitos Humanos, ratificado por España, que no seu apartado 1 establece que “toda persoa ten dereito ao respecto da súa vida privada e familiar, do seu domicilio e da súa correspondencia”.

A conexión entre o dereito á vivenda e o dereito á vida privada e familiar foi tamén recoñecida polo Tribunal de Xustiza da Unión Europea, quen se ten pronunciado en reiteradas ocasións sobre a necesidade dunha actuación urxente dos poderes públicos, nos seus respectivos ámbitos de competencia, dirixida a salvagardar os dereitos fundamentais e estatutarios que van ligados co uso e goce da vivenda habitual (S. TJUE, de 14 de marzo de 2013. Asunto C-415-11; S. TSJUE, de 10 de setembro de 2014. Asunto C-34-13).

A Declaración de Dereitos Humanos no seu artigo 25 declara que toda persoa ten dereito a un nivel de vida adecuado que lle asegure, así como á súa familia, a saúde e o benestar e, en especial, a alimentación, o vestido, a vivenda, a asistencia médica e os servizos sociais necesarios; ten así mesmo dereito aos seguros en caso de desemprego, enfermidade, invalidez, viuvez e outros casos de perdas dos seus medios de subsistencia por circunstancias independentes da súa vontade.

A Lei Reguladora das Bases de Réxime Local establece, no artigo 25, entre as competencias propias dos municipios, ademais da promoción e a xestión da vivenda de protección pública, a “avaliación e información de situacións de necesidade social, e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social”.

Os municipios exercen as súas competencias propias no réxime de autonomía e baixo a propia responsabilidade, se ben atendendo sempre á debida coordinación na súa programación e execución coas demais Administracións Públicas.

A normativa autonómica galega, de acordo coa **Lei 13/2008 de Servizos Sociais e co artigo 84 da Lei 10/2013 de inclusión social de Galicia**, atribúe aos concellos a competencia, en cooperación coa Xunta de Galicia, de implantar e desenvolver os servizos sociais comunitarios. Complementariamente, a **Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia** atribúe ao municipio capacidade para, na xestión dos seus intereses e no ámbito das súas competencias, promover toda clase de actividades e prestar todos os servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades e as aspiracións da veciñanza e exercendo, en todo caso, de conformidade co disposto na lexislación de réxime local e sectorial de servizos sociais, competencias nas seguintes materias, entre outras:

- a) A prestación de servizos sociais comunitarios básicos e específicos; e b) A execución de programas e proxectos destinados á atención á familia.

Os concellos que asinan este protocolo, en cumprimento do mandato constitucional están dispostos a promover, no ámbito das súas competencias, as medidas que estean ao seu alcance e que contribúan a defender o dereito a unha vivenda digna e adecuada para todos os veciños e veciñas. E co propósito de prever e paliar as situacións de desafuzamento das vivendas que constitúan o domicilio habitual dos e das cidadás, especialmente de aqueles/as que se atopen nunha situación de especial vulnerabilidade, establécese este *Protocolo de*

*actuación para a prevención de desafiuzamentos e a atención das persoas afectadas.* A través do mesmo, preténdese ademais concretar, desenvolver e nalgúns casos completar as accións recollidas no Convenio de colaboración asinado no ano 2013 entre o Consello Xeral do Poder Xudicial, a Xunta de Galicia e a Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) para a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión do lanzamento de vivenda familiar e medidas de carácter social.

## **2. OBXECTO**

Este protocolo municipal ten como finalidade previr que se produzan situacións de desafiuzamento da vivenda habitual no ámbito dos seus municipios e xestionar os posibles casos que se poidan xerar neste ámbito territorial.

## 3. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN E PROCEDIMENTOS DE COORDINACIÓN



### 3.1. Promoción do dereito á vivenda e prevención de situacións de desafiuzamento

As accións enmarcadas neste primeiro ámbito buscarán facilitar información sobre os dereitos relacionados co acceso á vivenda e asesoramento sobre as precaucións que deben seguirse en materia de contratación de créditos hipotecarios e de alugueiros urbanos. Pártese da premisa de que se as persoas coñecen e comprenden ben os condicionantes dos créditos hipotecarios e/ou dos contratos de arrendamento poden evitarse futuros problemas para facer fronte ás obrigas e os conseqüentes procesos que poden culminar nun desafiuzamento/lanzamento da vivenda habitual.

As accións concretas que se levarán a cabo serán:

- **Detección precoz das familias ou persoas usuarias de servizos sociais que non poden facer fronte aos préstamos hipotecarios ou ás rendas de aluguer.**
- **Asesoramento municipal en materia de alugueiros urbanos:** ofrecerase información ás persoas que desexan alugar ou que teñen xa alugada unha vivenda sobre os seus dereitos e as precaucións a adoptar para a formalización dun contrato de aluguer. Tamén se revisará a procedencia ou

improcedencia das subas de renda ou repercusións de obras e outros conceptos que poden incrementar o importe da renda, reclamacións de cantidade, requirimentos previos á vía xudicial, reclamacións e en xeral calquera incidencia relacionada co alugueiro da vivenda habitual.

- **Información sobre as asociacións de persoas afectadas por desafiuzamentos ou que están mobilizadas ao redor desta problemática no ámbito municipal.**
- **Información sobre as asociacións de consumidores/as.**
- **Promoción de formación básica financeira e sobre consumo e compra responsables.**
- **Información directa da existencia deste protocolo e difusión** tamén nos medios de comunicación e nas redes sociais.

As actuacións preventivas serán levada a cabo polo persoal –avogados/as, psicólogos/as, educadores/as, traballadores/as sociais, técnicos/as de vivenda, etc.– dos concellos e/ou das entidades que teñen asinado un convenio cos concellos para tal fin, e adoptarase unha perspectiva integral, transversal e de coordinación constante.



## 3.2. Mediación e acompañamento

As intervencións que se establecen neste apartado están destinadas a atender aquelas persoas que como consecuencia dun empobrecemento ou dunha insolvencia sobrevida:

- Non poidan facer fronte ás contías dun préstamo hipotecario para a adquisición da súa vivenda habitual e xa fosen requiridas xudicial ou extraxudicialmente.
- Non poidan sufragar as rendas previstas no contrato de arrendamento da súa vivenda habitual, as cales xa fosen requiridas xudicialmente de pago tras a interposición dunha demanda de desafiuzamento.

**1.** As concellarías responsables de servizos sociais **analizarán de forma individual e integral o caso de cada unha das persoas afectadas por un desafiuzamento**, levando a cabo as seguintes actuacións:

- Estudiarase a situación sociofamiliar e económica: nivel de ingresos, situación familiar –menores a cargo, dependentes ou maiores, persoas enfermas ou con diversidade funcional–, redes sociais e apoios familiares.
- Analizarase en profundidade cada caso e ofrecerase a cada persoa afectada asesoramento legal sobre a súa situación e as diferentes vías de actuación.
- Informarase sobre as axudas sociais existentes ás que poden acceder e procederase á súa tramitación o máis urxentemente posible.
- En caso de considerarse necesario, ofrecerase ás persoas afectadas apoio psicolóxico durante todo o proceso.

## **2. Intermediación profesional coas diferentes institucións que poden estar implicadas:**

os concellos, tanto a nivel técnico como político, involucraranse nas diferentes vías de solución que poden darse para unha situación de desafiuzamento.

Concretamente, ofreceranse os seguintes recursos:

1. Informarase á persoa afectada sobre as posibilidades existentes para solicitar un avogado ou avogada de oficio e no seu caso tramitarase a solicitude do/a mesmo/a a través do Colexio Oficial de Avogacía.
2. Apoiarase e acompañarase a persoa afectada durante todo o proceso, elaborando os informes sociais precisos e levando a cabo as tramitacións e xestións pertinentes –sempre en coordinación co avogado ou avogada de oficio ou con quen a represente e, no seu caso, coa entidade financeira, propietarios/as das vivendas, etc.– para conseguir unha reestruturación do préstamo ou da débeda, a dación en pago ou unha quita da débeda.
3. O concello tamén poderá exercer como mediador entre a persoa afectada e a entidade financeira, propietario/a ou representante legal. O obxectivo de dita mediación, en coordinación sempre co avogado ou avogada de oficio ou con quen a represente e os servizos xurídicos municipais, será a consecución dun acordo entre ambas partes que permita, segundo os casos, suspender ou prorrogar a data sinalada para o lanzamento e un fraccionamento, aprazamento ou incluso a quita da débeda.
4. Nos supostos de arrendamento, a proposición de suspensión do lanzamento será polo tempo necesario para que a persoa afectada poida trasladarse a unha vivenda cunha renda máis acorde ás súas posibilidades económicas –proceso no cal tamén será apoiada polo Concello– ou namentres se tramita a obtención de axudas públicas municipais e/ou autonómicas, destinadas a sufragar o aluguer da vivenda na que se atopa, no caso de cumprir os requisitos para ser beneficiaria das mesmas.



5. Intermediación co Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) para iniciar os pasos necesarios para incluír a persoa afectada nos programas de vivenda que xestiona dito organismo.



### 3.3. Protección

As actuacións que se recollen neste apartado están destinadas a atender aquelas persoas que, como consecuencia dun procedemento xudicial iniciado pola falta de pago das contías dun crédito hipotecario contraído para a adquisición da súa vivenda ou pola falta de pago das rendas de aluguer, se ven obrigadas a abandonar a súa vivenda habitual por terse ditado unha orde xudicial de lanzamento.

1. O procedemento poderá **iniciarse** das seguintes maneiras:

- **Cando o xulgado, en cumprimento do *Convenio de Colaboración asinado polo Consello Xeral do Poder Xudicial, a Xunta de Galicia e a FEGAMP sobre a detección de supostos de vulnerabilidade en situacións de lanzamento de vivenda familiar*, remita unha orde de lanzamento aos servizos xurídicos e sociais dos respectivos concellos incluídos neste protocolo.** Xunto coa orde, o xulgado enviará, no seu caso, o documento de consentimento da familia para que este facilite os seus datos persoais para poñerse en contacto con ela. A concellaría responsable en cada concello poñerase en contacto nun prazo inferior a 48 horas coa persoa ou persoas afectadas coa finalidade de ofrecer a intervención do concello e informar de que existen recursos

municipais específicos á súa disposición. Se a persoa en situación de desafiuzamento declina o ofrecemento, a concellaría responsable emitirá un informe disto e dará por finalizado o procedemento. Se a persoa desafiuzada acepta o ofrecemento, a concellaría responsable acordará de forma urxente unha entrevista presencial para valorar o caso.

- **Cando unha persoa en situación de desafiuzamento/ lanzamento requira directamente a intervención do concello.**

Neste caso, a persoa solicitará unha entrevista co persoal responsable desta temática na concellaría competente en servizos sociais, alegando que se atopa na situación obxecto de atención nesta fase. A entrevista deberá celebrarse no prazo máximo de dous días hábiles a contar desde o día seguinte da solicitude da mesma.

**2.** Desde as concellarías con competencia en servizos sociais analizarase de forma integral cada un dos casos e, cando menos, ofreceranse as seguintes xestións:

- Mediación coa entidade financeira ou co propietario/a da vivenda, para buscar algunha alternativa que evite o desafiuzamento.
- Xestión da xustiza gratuíta e no seu caso a defensa xudicial, nos termos previstos neste protocolo e en colaboración co Colexio Oficial de Avogacía.
- Acompañamento en todos os trámites non cubertos pola xustiza gratuíta e na procura dunha alternativa habitacional.
- Apoio psicosocial durante todo o proceso.
- Comunicación á Xunta de Galicia da situación de desafiuzamento, coa fin de tramitar de forma urxente as axudas sociais autonómicas que lles poidan corresponder as persoas afectadas.
- Tramitación da solicitude dunha vivenda social á Comisión Provincial do Instituto Galego de Vivenda (IGVS).

- Tramitación das axudas municipais destinadas ao acceso a unha vivenda de aluguer, así como calquera outra que lle poida corresponder.

No caso de producirse o lanzamento da vivenda habitual, os/as axentes da policía local que estean presentes na vivenda no momento do lanzamento proporcionarán á persoa desafiuzada o modelo escrito de aprazamento do lanzamento (conforme ao previsto no artigo 704 da Lei 1/2000, de 7 de xaneiro, de Enxuízamento Civil) e información sobre a necesidade de solicitar o beneficio da xustiza gratuíta.

Así mesmo, a policía local ofrecerá á persoa afectada a intervención do concello, e no caso de ser aceptado dito ofrecemento procederá a poñela en contacto directo coa concellaría responsable. Se a persoa desafiuzada declina dito ofrecemento, a policía local emitirá un informe e incorporarao ao seu expediente, sen máis trámite.

Se o lanzamento se fai efectivo e as persoas afectadas deben abandonar a vivenda habitual, sen posibilidade de prorrogar o desaloxo, os ou as axentes da policía local que estean presentes dirixiranas á concellaría responsable, onde se lles atenderá con urxencia e se valorará a situación, derivándoas no seu caso cara aos servizos e recursos públicos que correspondan.

Edición financiada polo Concello de Santiago de Compostela a través da Concellaría da Área de Política Social, Diversidade e Saúde.

