

Protocol de col·laboració entre l'Agència Catalana del Consum i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya relatiu a la informació, l'assessorament i la mediació en qüestions referides al deute hipotecari sobre l'habitatge habitual per a les persones consumidores

Barcelona, 28 d'abril de 2015

REUNITS

D'una part, el senyor Alfons Conesa i Badiella, en qualitat de director de l'Agència Catalana del Consum (en endavant ACC), nomenat mitjançant el Decret 288/2011, d'1 de març, publicat al DOGC número 5830, el qual actua en nom i en representació de l'organisme autònom administratiu, d'acord amb la facultat de representació que té atribuïda de conformitat amb la lletra i de l'article 9.1 de la Llei 9/2004, del 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum.

I, de l'altra, el senyor Jaume Font i Paradell, en qualitat de director de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (en endavant AHC), nomenat per Acord de Govern 44/2011, de 15 de març, el qual actua en nom i en representació de l'entitat de dret públic esmentada d'acord amb les facultats que té reconegudes segons la lletra e de l'article 7.3 de la Llei 13/2009, del 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i a l'article 2 dels Estatuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, aprovats pel Decret 157/2010, de 2 de novembre.

L'Agència Catalana del Consum i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya són considerades les parts d'aquest Protocol de col·laboració i cooperació, i ambdues es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària per atorgar aquest Protocol i, en conseqüència:

MANIFESTEN

1. Que l'ACC fou creada per la Llei 9/2004, del 24 de desembre, norma que li va atribuir personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i econòmica, i plena capacitat d'obrar per tal de complir amb els seus objectius i competències les quals, d'acord amb l'article 2.2 de la Llei esmentada, són totes les que corresponen a la Generalitat de Catalunya en matèria de consum.

En aquest àmbit material, per tal de garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i d'establir els principis i les normes que les han de regir, el Parlament de Catalunya va aprovar mitjançant la Llei 22/2010, del 20 de juliol, el Codi de consum de Catalunya.

L'ACC està adscrita, actualment, al Departament d'Empresa i Ocupació.

2. Que l'AHC és una entitat de dret públic creada mitjançant la Llei 13/2009, del 22 de juliol. La norma esmentada li va atribuir personalitat jurídica pròpia, plena capacitat d'obrar i patrimoni propi per assolir els seus objectius i exercir les funcions que te atribuïdes, entre d'altres, la d'evitar que cap persona resti exclosa d'un habitatge per motius econòmics, garantir l'estabilitat i la seguretat dels residents més vulnerables,

assegurar i garantir la protecció de les persones consumidores d'habitatges i la transparència del mercat immobiliari. Els estatuts de l'AHC han estat aprovats pel Decret 157/2010, de 2 de novembre.

Com a principi d'actuació, l'AHC pretén una gestió integrada de les actuacions públiques en matèria d'habitatge i, concretament, l'article 2.2 de la Llei 13/2009, del 22 de juliol, preveu que es pugui realitzar en règim de concertació amb ens públics i privats.

L'AHC s'adscriu, actualment, al Departament de Territori i Sostenibilitat.

3. Que mitjançant el Decret 75/2014, de 27 de maig, s'ha aprovat el Pla per al dret a l'habitatge de conformitat amb l'article 137 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i allò previst, entre altres, a l'article 67 de la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge. A la norma esmentada es defineix i s'incorpora el servei d'assessorament sobre el deute hipotecari conegut com a Ofideute el qual s'adreça a les persones propietàries d'habitatges, habituals i permanents, amb risc de perdre'ls a causa d'execucions hipotecàries per manca de pagament (article 72 del Decret). Aquest servei és gestionat directament per l'AHC o bé en coordinació i col·laboració amb entitats locals.

4. La promulgació de la Llei 20/2014, de 29 de desembre, de modificació del Codi de Consum en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, fa palesa la prioritat que aquesta qüestió té en l'àmbit competencial de la Generalitat, especialment en aquells casos en que les persones consumidores es troben en situació de vulnerabilitat econòmica i no poden fer front al deutes contrets com a conseqüència de la hipoteca sobre l'habitatge habitual.

A aquest efectes, la Llei estableix uns mecanismes de protecció de les persones consumidores com són la mediació i l'arbitratge o, fins i tot, la dació en pagament.

5. Ambdues parts actuen en el camp de la protecció i la defensa de les persones consumidores i consideren necessari establir una col·laboració i cooperació específica a partir de les actuacions del servei anomenat Ofideute inspirada en la garantia de coordinació administrativa, transparència i objectivitat en les actuacions impulsada per la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, cosa que es pretén obtenir mitjançant l'establiment d'uns pactes de coordinació d'actuacions i d'intercanvi d'informació útils per al compliment de les finalitats que tenen assignades.

En virtut d'això, les parts consideren necessari subscriure aquest Protocol on es recull l'objecte i l'abast de la col·laboració, d'acord amb les següents:

CLÀUSULES

Primera. Objecte

L'objecte d'aquest Protocol és establir una relació de col·laboració i cooperació entre les parts per tal de coordinar, afavorir i integrar les actuacions desenvolupades pel servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (Ofideute) de l'AHC i les corresponents a l'ACC en matèria de la gestió de consultes i reclamacions referides als deutes hipotecaris en relació a l'habitatge habitual de les persones consumidores.

A aquests efectes, l'AHC, a través del servei d'Ofideute té la consideració de servei públic de consum i, per tant, d'organisme acreditat per realitzar mediacions d'acord amb el que preveu l'article 2.2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Segona. Règim jurídic

La col·laboració i la cooperació entre les parts se sotmet a allò previst amb caràcter general a la Llei 26/2010, del 3 d'agost, sobre règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i, amb caràcter específic, a les clàusules d'aquest Protocol i de les addendes a les quals pugui donar lloc.

Tercera. Definicions

Als efectes d'aquest Protocol de col·laboració i cooperació s'entenen per "servei públic de consum", "consulta" i "reclamació" el següent:

3.1 Servei públic de consum

D'acord amb el que estableix l'article 126-10 apartat primer de la Llei 22/2010, es considera servei públic de consum qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública depenent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament de les persones consumidores.

3.2. Consulta

Són aquelles sol·licituds de persones consumidores i usuàries, a fi que se'ls faciliti algun aclariment o se'ls resolguin dubtes en el marc de les relacions de consum i en relació als drets que ostenten com a persones consumidores.

En aquest sentit, Ofideute atén les consultes en matèria de deutes hipotecaris, mitjançant els mecanismes d'informació i assessorament a les persones consumidores.

3.3 Reclamació

Petició de la persona consumidora en virtut de la qual vol posar en coneixement tant de la persona física o jurídica que comercialitza béns o presta serveis com d'un organisme habilitat uns fets, esdeveniments o circumstàncies que han afectat el funcionament normal de la relació de consum, en la qual sol·licita obtenir la reparació d'un dany, l'anul·lació d'una prestació, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute.

Quarta. Actuacions de l'AHC

4.1 En el context de la competència atribuïda per la lletra s de l'article 3.1 de la Llei 13/2009, del 22 de juliol, l'AHC ha de vetllar per la igualtat en l'accés i l'ocupació de l'habitatge i per l'acció protectora establertes als articles 45 i 46 de la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

4.2 En garantia de la protecció de persones consumidores amb deutes hipotecaris relacionats amb l'habitatge habitual, l'AHC assessora, orienta i intercedeix a/per les

famílies afectades mitjançant el servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, conegut com a Ofideute, en funcionament a l'AHC.

Cinquena. Actuacions de l'ACC

En matèria de defensa i protecció general de les persones consumidores, l'ACC té les competències i duu a terme les funcions previstes als articles 2 i 3 de la Llei 9/2004, del 24 de desembre.

Sisena. Actuacions comunes derivades del Protocol

6.1 En matèria de consultes i reclamacions:

L'ACC es compromet a donar trasllat, al més aviat possible, de les consultes i reclamacions relacionades amb els deutes hipotecaris sobre l'habitatge habitual a l'AHC amb la finalitat que les gestionin mitjançant els procediments que s'escaiguin, especialment mitjançant la mediació de consum.

6.2 En matèria d'arbitratge:

- En aquelles reclamacions en què no s'hagi arribat a un acord mitjançant els procediments de l'apartat anterior, l'AHC es compromet a donar trasllat de la citada reclamació a l'ACC, per tal que aquesta procedeixi a la seva tramitació mitjançant el procediment arbitral de consum.

-L'ACC oferirà la seva estructura i mitjans humans i materials per a la resolució de les reclamacions a través de l'arbitratge de consum.

6.3 L'AHC es compromet a gestionar, mitjançant el servei Ofideute, les consultes i les mediacions que preveu l'article 132.4.3 de la Llei 22/2010, segons la redacció de la Llei 20/2014, per la qual es modifica el Codi de Consum, en matèria d'execucions i deutes hipotecaris sobre l'habitatge habitual.

6.4 Ambdós organismes es comprometen a intercanviar-se informació rellevant als efectes d'assolir els objectius previstos en aquest Protocol de col·laboració.

6.5 Les dues parts es comprometen a donar-se suport mutu, tant tècnic com jurídic i administratiu, en relació amb les actuacions que s'hagin de dur a terme d'acord amb els apartats anteriors.

Setena. Finançament

Aquest Protocol no té contingut econòmic en no comportar cap nova despesa pressupostària que hagin d'afrontar les parts.

Vuitena. Comissió de seguiment i control

8.1 Per al seguiment del Protocol, el control de les obligacions assumides i la interpretació de les seves clàusules es constitueix una Comissió de seguiment i control, formada per almenys un representant de cadascuna de les parts.

8.2 Supletòriament, el funcionament de la comissió s'ha d'ajustar al previst al capítol II del títol I de la Llei 26/2010, del 3 d'agost de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. En qualsevol cas, els acords que adopti es plasmaran en una acta que ha d'estar a disposició dels representants de les parts.

8.3 Les parts han d'acordar en el marc de la Comissió de seguiment i control la forma de coordinar les actuacions comunes entre els diferents òrgans i oficines que en disposen.

Novena. Protecció de dades

9.1 La confidencialitat de les dades lliurades i el tractament d'aquesta informació estan protegits, quan es tracti de dades que afectin persones físiques, per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i per les normes aprovades en el seu desenvolupament.

9.2 Les dades han de ser tractades d'acord amb les instruccions aprovades pel responsable del tractament, i les parts no les aplicaran ni utilitzaran amb finalitats diferents de les que recull aquest Protocol, ni les han de comunicar a altres persones, ni tan sols per a la seva conservació.

9.3 Les parts es comprometen a adoptar, segons el nivell de protecció, les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals per tal d'evitar l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzat, atesos l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades.

Desena. Vigència, pròrroga i resolució

10.1 Aquest Protocol produeix efectes des de l'endemà de la signatura fins al 31 de desembre de 2015, i es considera prorrogat per períodes anuals llevat de resolució anticipada per voluntat d'alguna de les parts.

10.2 Són causes de resolució anticipada les següents:

- a) El mutu acord de les parts signants, manifestat per escrit.
- b) La manifestació de qualsevol de les dues parts de la voluntat de resoldre o de no prorrogar el Protocol, amb un preavís de dos mesos, sense que això afecti les accions ja començades i pendents d'acabar.
- c) L'incompliment reiterat d'obligacions per alguna de les parts. Aquesta situació requereix del previ avís de resolució a la part que deixa de complir i del posterior transcurs de trenta dies sense actuacions de rectificació.
- d) L'extinció de qualsevol de les parts o la pèrdua o modificació substancial de les competències d'aquestes que faci inviable el sosteniment del Protocol.
- e) Les altres causes generals establertes a la legislació vigent.

Onzena. Transparència

El Protocol no suposa cap alteració de l'exercici de les competències de les parts i la seva publicació al DOGC es portarà a terme per l'ACC.

Dotzena. Resolució de conflictes

Les qüestions o diferències litigioses de caire administratiu que es puguin plantejar entre les parts i que no puguin ser resoltes de comú acord i que hagin de ser resoltes en via judicial seran sotmeses davant l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu mitjançant els tribunals de Barcelona.

Les parts accepten les clàusules precedents i, en prova de conformitat i acceptació, signen aquest Protocol, per duplicat i a un sol efecte, a la ciutat i en la data indicades a l'encapçalament.

Alfons Conesa i Badiella
Director
Agència Catalana del Consum

Jaume Font i Paradell
Director
Agència de l'Habitatge de Catalunya