

Los
mecanismos
ADR en la
contratación
de créditos
inmobiliarios

Iuliana Raluca Stroie

Investigadora del Centro de
Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Iuliana.Raluca@uclm.es

Estado actual:
¿Cuáles son los
mecanismos
ADR para la
contratación de
créditos
inmobiliarios?

1. Sistema general (entidad externa)

- Arbitraje
- Mediación

2. Sistema propio de la entidad

- Servicio de atención al cliente
- Defensor del cliente (vinculante para la entidad)

3. Reclamaciones al Banco de España (no vinculante)

Marco normativo general ADR:

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral (RDAC)

Ley 60/2003 de, de 23 de diciembre, Arbitraje (carácter supletorio)

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Normativa actual para el sector financiero:

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Sector financiero:

Disposición Adicional primera de la Ley 7/2107:

- ▶ Otorga mandato al Gobierno para regular el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones.
- ▶ No determina el tipo de procedimiento (carácter vinculante o no)
- ▶ Creación de una Entidad acreditada.
- ▶ Plazo de 8 meses.
- ▶ Adhesión obligatoria para las entidades financieras.
- ▶ Competencia acreditación: AECOSAN, Banco de España.

Modelo de Cataluña

NORMATIVA:

- ▶ Ley 22/2010, del Código de Consumo de Cataluña reformado por la Ley 20/2014, de 29 de diciembre, (art. 132-4)
- ▶ Ley 4/2016 de medidas de protección del derecho de la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial

Art. 132-4 Código de Consumo

Créditos o préstamos hipotecarios

- ▶ Recoge el deber de las AA.PP. catalanas y servicios de consumo de garantizar que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual se lleve a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución extrajudicial de conflictos previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.
- ▶ Finalidad del procedimiento: conservación de la propiedad de la vivienda o, del uso y disfrute.
- ▶ Posibilidad de solicitar un informe de evaluación social con un análisis socioeconómico del deudor.

Artículo 132-4.3.

- ▶ Obligación de acudir a mediación antes de cualquier reclamación administrativa o demanda judicial.
- ▶ Si en 3 meses no se consigue el acuerdo posibilidad de acudir a la reclamación administrativa o a la demanda judicial.
- ▶ Posibilidad de acudir al arbitraje (voluntariedad)..

Se declaran inconstitucionales y nulos los incisos destacados del apartado 3, por Sentencia 54/2018, de 24 de mayo.

Ley 4/2016 de medidas de protección del derecho de la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial

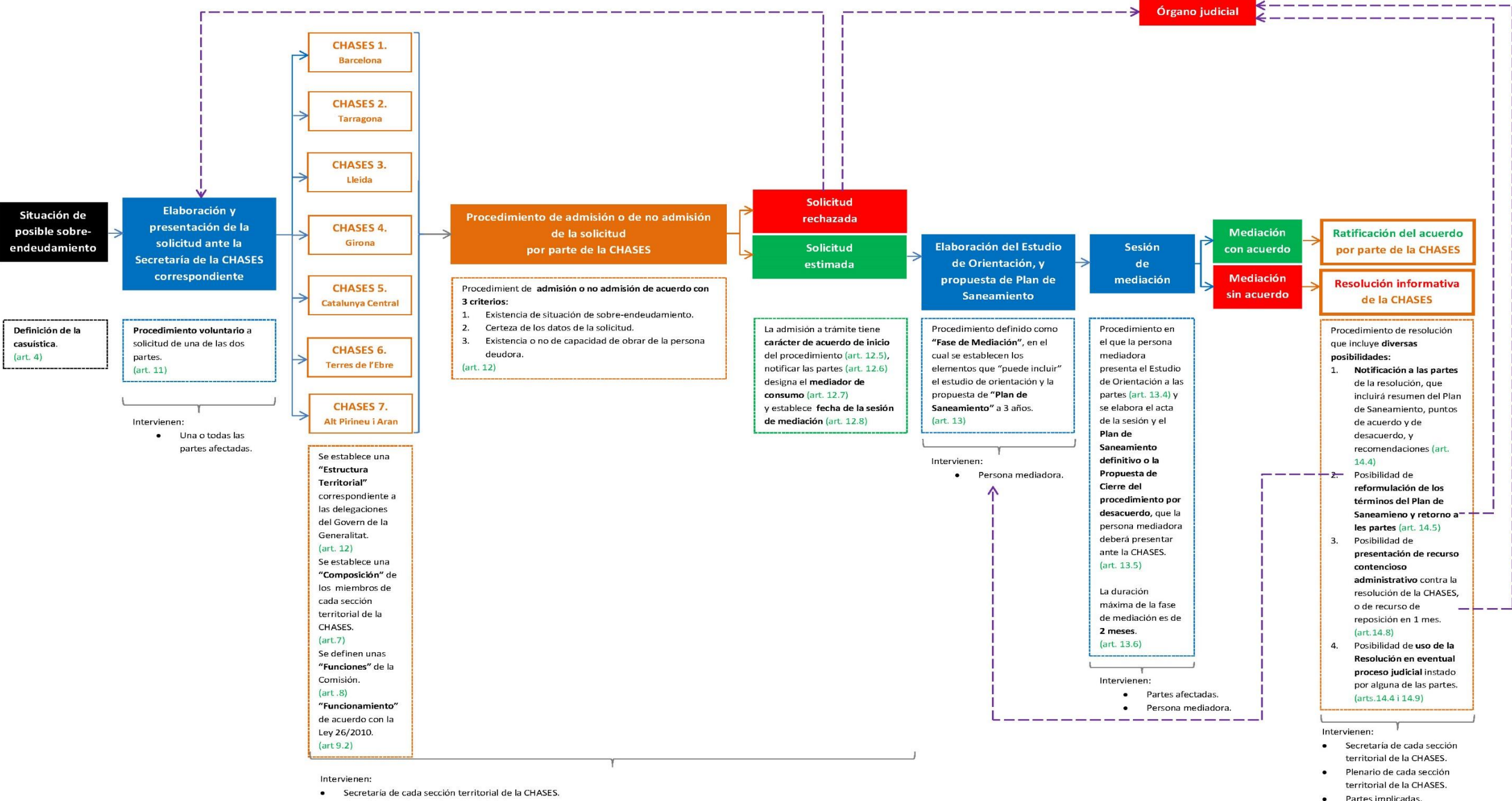
1. Se crea la Comisión de Vivienda y Asistencia para Situaciones de Emergencia Social

2. Se regula el procedimiento de mediación para los casos de personas en riesgo de sobreendeudamiento

El art. 10.1 de la norma remite al procedimiento de mediación obligatoria del art. 132.4.3 pero en este momento la aplicación de este apartado está suspendida por el TC lo que significa que el procedimiento es voluntario

FLUXOGRAMA DE LA CHASES (ARTICULADO)

Fases, procedimientos, actuaciones y principales agentes implicados en el despliegue de las funciones de la Comisión de Vivienda y Asistencia ante Situaciones de Emergencia Social (CHASES)



D.A. primera del PLCCI

- Los conflictos entre el prestamista o el intermediario de crédito inmobiliario y el prestatario consumidor podrán ser sometidos, “de mutuo acuerdo o mediante adhesión de aquellos”, al Sistema Arbitral de Consumo u otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas ADR.

- ▶ Los prestatarios podrán también someter unilateralmente los conflictos a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros.

Enmiendas al PLCCI

Enmienda 58 del Grupo Parlamentario Podemos:

- ▶ Deber de solicitar un informe de evaluación social que determine los riesgos sociales y económicos derivados del proceso de lanzamiento.
- ▶ Deber de realizar propuestas de viabilidad o liquidación ordenada de la deuda.
- ▶ En caso de no llegar a acuerdo, los informes y propuestas se tengan en cuenta por el órgano jurisdiccional.

Enmienda 230 del Grupo Parlamentario Mixto:

- ▶ Propone una referencia expresa a otros sistemas ADR establecidos en la legislación de las CC.AA.
- ▶ Justificación de la propuesta en el modelo exitoso de Cataluña.



*Centro de Estudios de
Consumo*

¡Muchas gracias por su atención!



Novedades CESCO

III Premio Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha para trabajos de fin de grado en Derecho privado

El Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha en colaboración con el Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha convoca el Premio Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha a los mejores trabajos de fin de grado en Derecho privado.

La expropiación del uso de vivienda mediante Ley autonómica. Navarra frente al Tribunal Constitucional

Iuliana Raluca Stroe

Junio 2018

Resumen: La STC 16/2018 resuelve el recurso de inconstitucionalidad planteado por el Presidente del Gobierno contra los artículos 42 bis –apartados segundo, cuarto, quinto y sexto–, 42 ter, 43 quater, 43 quinquies, 42 sexies, 52.2 a), 66.1, 72.2 y la disposición adicional décima –apartados primero y segundo– de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, todos ellos en redacción dada por la Ley Foral 24/2013, de 2 de julio, de medidas urgentes para garantizar el derecho a la vivienda en Navarra.

Tabla ilustrativa de los últimos pronunciamientos de las AA.PP. en relación con la cláusula de gastos

Alicia Agüero Ortiz

Junio 2018

Resumen: Tabla sobre los pronunciamientos de Audiencias Provinciales posteriores a las SSTs de 15 de marzo de 2018, en la que se recogen sus posturas respecto a los gastos de notaría, registro, IAJD, gestoría, tasación, intereses y costas.

Mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE: propuesta de Directiva al respecto

Ángel García Vidal

Junio 2018

Resumen: La Comisión Europea ha elaborado una Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de