

# LA MEDIACION HIPOTECARIA: UN NUEVO FENÓMENO DE AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS EN UN ENTORNO DE CRISIS SOCIAL

## FORECLOSURE MEDIATION: A NEW PHENOMENON OF COPING WITH CONFLICTS IN AN ENVIRONMENT OF SOCIAL CRISIS

**David Ceballos Peña**

Asociación de Mediación de Cantabria  
secretaria@amecan.org

Abogado y Mediador. Coordinador de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega, del Servicio de Mediación Familiar del Ayuntamiento de Camargo y Técnico del Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria y Director de la Escuela Práctica de Mediación de la Asociación de Mediación de Cantabria. Creador del Proyecto de Implantación de la Oficina de Mediación Hipotecaria en el Ayuntamiento de Torrelavega.

**Resumen:** Se presenta en este artículo como la Crisis Económica está produciendo cambios profundos en las estructuras tradicionales que obligan a responder inevitablemente, sobre todo al objeto de servir y apoyar a la ciudadanía que sufre una transformación sin parangón, una crisis social que necesita ser abordada desde un enfoque integral, y como la Mediación puede ser un instrumento que contribuye a un afrontamiento de la crisis social de una forma pacífica, única forma está de conseguir un tránsito tranquilo hacia una nueva realidad social aún en construcción (hacia una ciudadanía libre y responsable). Se realizará una breve aproximación conceptual a la mediación hipotecaria así como al proyecto de intervención y a su modelo específico diseñado en las experiencias prácticas desarrolladas en Cantabria (España).

**Abstract:** Is presented in this article as the Economic Crisis is producing profound changes in traditional structures which oblige answer inevitably, above all in order to serve and support citizens who undergoes a transformation without parallel, a social crisis that needs to be addressed through an integrated approach, and as mediation can be an instrument that contributes to a coping with the social crisis in a peaceful, only way is to get a peaceful transition to a new social reality still under construction (towards a free and responsible citizenship). There will be a brief conceptual approach to foreclosure mediation as well as the project and your specific model designed in the practical experiences developed in Cantabria (Spain).

**Palabras Clave:** mediación hipotecaria, crisis económica, ejecución hipotecaria, entidades financieras, buenas prácticas.

**Key words:** foreclosure mediation, economic crisis, foreclosed, financial entity, good practices.

### Antecedentes y estado de la cuestión

Con motivo del estallido de la crisis económica originada en los Estados Unidos en el año 2.007 y su consiguiente contagio a España que se unió a la desaceleración económica provocada por la denominada «Burbuja Inmobiliaria» que consistió básicamente en la incapacidad de su mercado de absorber la desorbitada oferta de vivienda construida y vacía disponible, se han producido en nuestro país una serie de cambios fundamentales no sólo desde el punto de vista económico sino también, y de forma más marcada, desde el punto de vista social.

En efecto, la crisis económica española que ha sido provocada por diversos factores exógenos y endógenos, por un lado, la falta de liquidez del sistema financiero causada por la crisis de las hipotecas «subprime» en Estados Unidos nacida en agosto de 2.007, y por otro lado, por el deterioro interno de la economía española, la falta de financiación y el agotamiento del modelo económico de crecimiento imperante (basado en la construcción), al producirse una reducción dramática en los retornos de las inversiones (provocando la salida del mercado de los especuladores financieros) y contenerse el crédito a la productividad económica, con la consiguiente destrucción del tejido productivo y por ende el aumento de la macro de desempleo y el descenso vertiginoso del consumo, constituyéndose un círculo vicioso decante de difícil salida. Todo este relato de efectos consolidados ha llevado a situar la deuda de las familias españolas respecto a sus acreedores las entidades financieras en aproximadamente 900.000 millones de euros, de los que 670.000 millones de euros corresponden a la cartera de créditos hipotecarios dirigidos a la adquisición de vivienda, incrementándose la morosidad según los datos obrantes en el Banco de España en Julio de 2.013 en un 11,97%, y todo ello a pesar de las medidas implementadas por el Gobierno en el sistema financiero, como la transferencia de activos

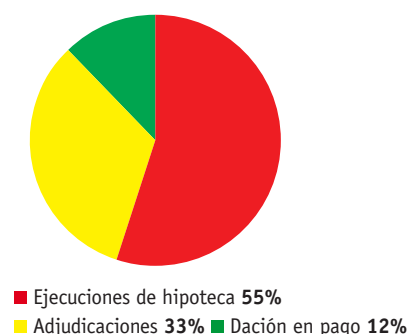
al Sareb, también conocido como Banco Malo. Asimismo, en el segundo trimestre de 2.013 la ratio de morosidad entre los préstamos hipotecarios a los hogares escaló al 4,9%, equivalente a unos 5.100 millones de euros. A este dato de la deuda de las familias hay que añadir la deuda existente para el conjunto de las Administraciones Públicas que lleva incrementándose de forma exponencial desde los inicios de la crisis hasta situarse en el año 2.012 en los 774.549 millones de euros. Todo lo cual reúne todos los requisitos para convertirse en una «tormenta perfecta» desde el punto de vista económico que estrangula cualquier posibilidad de superación del problema existente, en el que las Entidades Financieras y los Mercados Financieros, a razón de su condición de acreedores de familias, empresas y administraciones públicas, ostentan el poder de disposición sobre las medidas a operar al respecto de unos y de otros, provocándose desde el inicio un continuo avance de la destrucción taimada del estado de bienestar de países desarrollados como el caso de nuestro país, y por lo tanto, la ciudadanía está inmersa en un proceso de crisis o mejor dicho de cambio social, en el que no sólo están puestos en entredichos los sistemas tradicionales imperantes sino también se plantea un conflicto generalizado respecto a los sistemas de valores establecidos.

Todo lo anterior ha provocado durante los últimos años, de acuerdo a una ley universal de acción-reacción, un clamor popular a través de distintos movimientos (véase el movimiento 15-M, plataforma de afectados por las Hipotecas, etc), reacción basada fundamentalmente en la falta de respuesta por parte del Derecho y de las Instituciones Legislativas, Ejecutivas y Judiciales ante la crisis social existente. Y es que las políticas de las Administraciones Públicas con el fin de paliar aquella han tendido a socializar las pérdidas económicas del sistema financiero, poniendo especial énfasis en la constitución de entes dirigidos a la reestructuración del sistema bancario como el FROB

(Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria) cuya misión ha consistido en el saneamiento de las deudas contraídas por entidades bancarias insolventes con cargo al dinero público o a la emisión de deuda pública, o como la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), vehículo público encargado de adquirir de las entidades bancarias nacionalizadas (véase BANKIA por ejemplo) los activos inmobiliarios (en gran parte dotado de viviendas obtenidas tras la ejecución hipotecaria de familias) y gestionar su transmisión posterior u obtención de rentabilidad, gestionando en la actualidad un volumen de activos valorados en nada menos que 50.781 millones de euros. Sin embargo, las medidas correctoras aplicadas a la ciudadanía en base a los «recortes sociales» han ido mermando la capacidad de aguante de una sociedad en la que según los últimos datos publicados más del 20% se encuentra dentro del umbral de exclusión social, cifra que previsiblemente aumentará hasta el 30% durante los próximos dos años.

Finalmente, hay que señalar los datos publicados por el Colegio de Registradores de la Propiedad, Bienes Muebles y Mercantiles respecto al ejercicio 2.012 en relación a las cifras de impagos hipotecarios de vivienda desde el punto de vista registral han sido de 66.000 ejecuciones hipotecarias iniciadas, de las cuáles han resultado 39.000 adjudicaciones por ejecución y algo más de 14.000 daciones en pago.

**Gráfico 1. Impagos hipotecarios de vivienda**



### **La oficina de mediación hipotecaria del Excmo. Ayuntamiento de Torrelavega: una experiencia pionera**

En un contexto socio-económico como el que se ha expuesto se convertía en imperiosa necesidad instrumentar métodos válidos para afrontar una realidad desde un punto de vista integrador y legitimador de la ciudadanía, un nuevo enfoque que contribuyese de alguna forma a la resolución de los conflictos en su vertiente económica en relación al ámbito material-objetivo de los conflictos sobre créditos hipotecarios destinados a la adquisición de vivienda.

Aquí es dónde surge el proyecto de creación e implantación de una Oficina denominada de Mediación Hipotecaria ante un requerimiento por parte del Excmo. Ayuntamiento de Torrelavega de encontrar vías alternativas a la solución del conflicto social que ya durante el 2.011 era palpable. En efecto, el germen de este proyecto presentado por la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) al Ayuntamiento de Torrelavega tuvo su origen en la petición por parte del consistorio de presentar un planteamiento novedoso capaz de hacer frente a la problemática existente en el municipio, habida cuenta de que la problemática de los «*desahucios*» en Cantabria por impagos de hipotecas había afectado ya a más de 690 familias en toda la Comunidad, estando en trámite en los Juzgados de la región un total de 2.997 expedientes de ejecución hipotecaria, lo que suponía un incremento del 251% respecto al ejercicio inmediatamente anterior, lo que hacía predecir un auténtico drama social derivado del automático discurrir de los acontecimientos. No obstante, y teniendo en cuenta la avalancha que se estaba preparando, los datos arrojaban que la Morosidad Hipotecaria en Cantabria no era tan acuciante como en otras comunidades autónomas, ya que tan sólo representaba el 0,9% de la morosidad existente en España, siendo la tercera región con menos incidencia de todo el estado.

Sin embargo, no podía bajarse la guardia ante las previsiones de incremento de la morosidad durante el año 2.012, situándose el número de familias que podrían perder su vivienda de cara al intervalo de 2.012 a 2.013 en más de 4.500 familias en Cantabria, y más de 445.000 en el resto de España.

La puesta en marcha de esta iniciativa, cuyo proyecto fue aprobado por Consejo Social del Ayuntamiento en Septiembre de 2.011, se fraguó durante el mes de Noviembre del mismo año, aunque la inauguración oficial ante los medios de comunicación se llevó a cabo el día 12 de Enero de 2.012. Por lo tanto el 21 de Noviembre de 2.013 la oficina cumplirá oficiosamente 2 años de existencia, habiéndose abierto aproximadamente un total de 172 expedientes.

Durante el periodo de funcionamiento de la Oficina se ha obtenido un porcentaje de éxito en la búsqueda de soluciones satisfactorias para los usuarios de un 56%, dato que ha animado al propio Ayuntamiento y a otras instituciones públicas de la región a optar por la creación de este sistema. De esta forma, el Gobierno de Cantabria también apoyó la creación de un Servicio de Mediación Hipotecaria cuyo ámbito espacial se constituye por el de la Comunidad Autónoma, pudiendo ser beneficiario del servicio cualquier ciudadano radicado en Cantabria, servicio que gestiona la entidad AMECAN por ser el creador y referente en proyectos de esta índole. Y es que desde el inicio del funcionamiento de la Oficina en Torrelavega se produjo un aluvión de solicitudes de atención, no sólo de ciudadanos del municipio afectados por la problemática sino también de otros municipios de la región, y lo más sorprendente, las solicitudes de ayuda de muchos ciudadanos de comunidades autónomas vecinas como Asturias, País Vasco, Castilla y León e incluso de otras partes del territorio, en gran medida debido a la inexistencia de un recurso de estas características en el momento del arranque de este servicio público. Este arranque del proyecto, su

amplia difusión y repercusión mediática así como los primeros resultados de la oficina publicados en el primer informe trimestral atrajeron la atención de múltiples instituciones (ayuntamientos, entidades bancarias, gobiernos autonómicos, colegios profesionales, etc) que querían implantar proyectos de similares características. No obstante, fueron los Colegios de Abogados territoriales de diversas Comunidades Autónomas quienes comenzaron a poner en marcha servicios de intermediación hipotecaria que aunque comparten algunas de las características de la oficina original de Mediación Hipotecaria constituyen una realidad distinta que se explicará más adelante en el apartado de distinción objetiva entre la Mediación Hipotecaria y la intermediación hipotecaria.

A continuación se describen en un cuadro resumen el elenco de objetivos generales y específicos de la Oficina de Mediación Hipotecaria.

Después de exponer algunos de los objetivos marcados por el proyecto, a continuación, y de acuerdo con la experiencia vivida en la Oficina de Torrelavega, se muestran algunas de las valoraciones dadas por los usuarios de la misma a través de los cuestionarios de calidad presentados y expuestos sus resultados en los informes correspondientes y que constituyen la mejor muestra de si los objetivos han sido cumplidos. En efecto, y de forma resumida podemos concluir que el usuario de la oficina reconoce, por regla general, que aquella satisface sus expectativas respecto al servicio ofrecido, ya que esencialmente buscan de la Oficina el obtener respuestas sobre su situación financiera y sus posibilidades para poder afrontar su deuda hipotecaria conjuntamente con un asesoramiento jurídico y financiero que les refuerce o empodere a la hora de entablar acciones de negociación con la entidad (71,42% de los entrevistados). Y es que en gran parte, la causa de la solicitud de atención de la oficina reside básicamente en la desconfianza respecto a las recomendaciones, sugerencias y planteamientos que

**Tabla 1. Elenco de objetivos generales y específicos de la Oficina de Mediación Hipotecaria**

Generales	Específicos
1. Intervención preventiva y restauradora a través de la Mediación.	1) Contribuir a la expansión de la mediación, creando un espacio de diálogo y comunicación. 2) Potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de los conflictos, evitando posibles procesos contenciosos. 3) Captar, formar y gestionar al personal voluntario y laboral, que participe en el servicio de Mediación en una materia específica como es la del ámbito hipotecario. 4) Prevención de Situaciones de Conflictos Hipotecarios: Formación y orientación financiera tanto a los usuarios como a la ciudadanía en el ámbito de los Préstamos Hipotecarios así como de la administración de la Economía Doméstica.
2. Implicar a toda la comunidad en el Proceso extrajudicial de resolución de conflictos.	1) Divulgar entre la población y los diferentes colectivos sociales y responsables institucionales la existencia de la Oficina de Mediación Hipotecaria 2) Favorecer que las partes tomen decisiones consensuadas y responsables que les beneficien a ambas, procurando equilibrar en los conflictos hipotecarios las posiciones de las partes debido al desequilibrio inicial que pueda acontecer a favor de la entidad bancaria. 3) Ofrecer vías alternativas a la judicial reduciendo el coste económico y/o emocional que pueda derivar de la misma. 4) Proporcionar una respuesta social directa y eficaz a través del proceso de la Mediación a todas las personas en conflicto demandantes del servicio.
3. Dotar de Soluciones Integrales a los Afectados por los Conflictos Hipotecarios	1) Ofrecer un Diagnóstico de cada situación concreta planteada en la Oficina. 2) Ofrecer Información sobre Ayudas Sociales Locales o de la Comunidad Autónoma. 3) Asesoramiento Jurídico-Financiero. 4) Servicio de Mediación. 5) Coordinar con Servicios Sociales las actuaciones concretas a ejecutar respecto de los supuestos que requieran intervención social como ayudas de emergencia social, alquiler social, etc.

su entidad bancaria, con la que tradicionalmente mantenía una relación cordial y de confianza en tiempos no muy lejanos, le plantea para solventar los problemas para afrontar su crédito hipotecario. Asimismo, también resulta significativo que el aspecto que más valore el usuario respecto a la aportación que le realiza la Oficina sea la tranquilidad personal (52%), y respecto a la valoración de los técnicos que allí trabajen destaquen el trato personal, la implicación y comprensión de la situación frente a otros aspectos como el conocimiento de la materia, claridad de las explicaciones y gestión de su caso. Estos datos pueden revelar que el usuario, por lo general, un ciudadano que quiere pagar sus deudas y que se siente culpable de no poder afrontarlas como es debido, acuciado

además por la falta de ingresos económicos y por la nefasta situación económica general, sufre un estrés emocional y una desmotivación general que necesita paliar de alguna forma, sirviéndole la Oficina como medio de desahogo de sus problemas, y como punto de partida para tomar conciencia de su situación, e iniciar el camino a las soluciones en su vida personal desde todos los puntos de vista, tanto económicos, como laborales, familiares...

Al respecto de las valoraciones indicadas, y a pesar de que el objeto de la Oficina no es la terapia psicológica, los técnicos de la misma han realizado una labor de carácter social, al centrar parte de su atención en el análisis del caso por caso no sólo desde el punto de vista jurídico-financiero, sino también res-

pecto a recomendaciones para la administración de la economía doméstica, y destacando siempre un refuerzo positivo para el usuario. En efecto, una de las recetas que se viene aplicando en la Oficina desde un inicio, es utilizar la fase de entrevista personalizada (1 hora de duración aproximada), como una forma no sólo de analizar la situación jurídica-financiera, sino también como un punto de partida para el desbloqueo emocional del usuario. Esta receta consiste básicamente en colocar al usuario frente al problema existente, así como ayudar a éste a que reconozca el mismo como un problema relativo, como un cambio en su vida que debe convertirse en un reto, iniciándose así el camino para la resolución del problema, asumiendo el usuario el control del mismo con la ayuda de

la Oficina, quien pone a su disposición los medios para que gestione el conflicto, convirtiéndose desde un momento inicial en responsable de su conflicto.

Aunque lo relatado anteriormente poco o nada tiene que ver con la institución de Mediación, hay que tener en cuenta que un proyecto de estas características que se va construyendo con el devenir práctico del día a día así como imbuido en gran medida por el desarrollo de los acontecimientos socio-políticos externos, hace que la adaptación y flexibilidad sean claves para su buen éxito, constituyendo la Mediación uno de sus instrumentos pero no siendo un fin en sí mismo, habida cuenta de que además nos encontramos con una situación de desigualdad manifiesta entre la Entidad Bancaria y el usuario solicitante, circunstancia esta que desvirtúa totalmente un proceso de mediación *«strictu sensu»*, no sólo respecto al equilibrio de poderes en la negociación sino también en el rol del propio mediador ya que es importante tener presente la cita de Desmond Mpilo Tutu: *«Si eres neutral en situaciones de injusticia has elegido el lado del opresor»*. Estos elementos distorsionadores del Proceso de Mediación es preciso analizarlos mediante un estudio más profundo que sobrepasaría en mucho el objeto del presente artículo.

### Concepto de mediación hipotecaria

Encuadrada dentro de los ámbitos más genuinos de la mediación (familiar, mercantil, comunitaria, escolar, etc), la subespecie que se ha venido a denominarse *«hipotecaria»* constituye una novedad nacida al albur de los acontecimientos que se han descrito de forma somera en el primer apartado del presente artículo. Por lo tanto, esta *«nova species»* que podríamos intentar integrar dentro de las especies más asentadas como la Mediación en Consumo, adquiere una significación propia, ya que su ámbito objetivo y subjetivo está investido de una personalidad independiente del resto. Dejando de lado una discusión teó-

rica sobre la incardinación de esta especie o tipo dentro de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, y por lo tanto sujeta a las prescripciones de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles así como a su normativa de desarrollo y/o concordante, o si por el contrario es conveniente integrarlo dentro de la denominada Mediación en Consumo, tipología excluida del ámbito de aplicación del citado texto legal en virtud de la expresa exclusión prevista en su artículo 2.2, conviene precisar o delimitar conceptualmente a fin de asentar un aproximación teórica de la institución.

En efecto, la delimitación conceptual de la Mediación Hipotecaria pasa irremediablemente por construirla de acuerdo a los dos términos elegidos para nominarla, por lo que puede deducirse que se trata de un proceso extrajudicial de resolución de conflictos de manera pacífica, cuyo objetivo primordial es solventar conflictos entre dos o más partes, con la ayuda de un tercero imparcial que es el Mediador y presidida por los principios que a continuación se enumeran y que le son comunes a la Mediación en asuntos civiles y mercantiles (de acuerdo con lo establecido en los artículos 6,7,8 y 9 de la Ley 5/2012 de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles):

- Voluntariedad y libre disposición.
- Igualdad de las partes e imparcialidad de los Mediadores.
- Neutralidad.
- Confidencialidad.

Asimismo, la Comunicación y el diálogo se convierten también en este tipo de mediación, en las herramientas fundamentales para facilitar los procesos de interrelación entre las partes.

Por su parte la denominación de Hipotecaria hace referencia al ámbito objetivo de la propia Mediación, a la tipología de Conflictos que encajan dentro de la misma y que se entienden coincidentes con el ámbito objetivo de los denominados Procesos Judiciales de Ejecución Hipotecaria recogido en el artículo 682

perteneciente al Capítulo V de la Ley 1/2000, de 7 de Enero, de Enjuiciamiento Civil, por lo tanto, deberán de tratarse de conflictos surgidos en virtud de una relación jurídica de préstamo entre acreedor y deudor, préstamo que habrá de estar garantizado por prenda o hipoteca.

En el caso del ámbito objetivo del Proyecto de Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega se atiende supuestos en los que el préstamo otorgado por la Entidad Bancaria es garantizado con una Hipoteca sobre la vivienda adquirida por el deudor. De esta forma, los sujetos implicados en la Mediación Hipotecaria dentro del Proyecto son, por un lado, las entidades bancarias u otras entidades dedicadas a la financiación de operaciones de consumo (excluyéndose los supuestos de préstamos hipotecarios otorgados entre particulares) y por otro, los deudores del préstamo que deberán de haber suscrito el mismo al objeto de adquirir su vivienda habitual. Se excluye por lo tanto el Préstamo Hipotecario sobre Establecimiento Mercantil u otro tipo de operaciones de financiación que no tengan el carácter finalista indicado, lo que conlleva también a excluir del ámbito subjetivo a las Personas Jurídicas.

### Metodología de la mediación hipotecaria

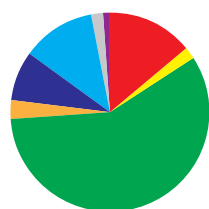
El proceso de mediación propiamente dicho de la Mediación Hipotecaria se integra como uno de los elementos constitutivos de un protocolo de funcionamiento más amplio que caracteriza al Modelo propuesto por la Oficina de Mediación Hipotecaria iniciado en el Ayuntamiento de Torrelavega y continuado en otros Servicios de la Comunidad Autónoma de Cantabria. De esta forma podemos decir que el instrumento de la mediación entra en escena cuando se considera por parte del Técnico encargado del expediente que se haya abierto, que la Mediación puede aportar un valor añadido, e incluso puede complementar el comienzo del proceso de mediación con otras medidas o planteamientos complementarios.

A continuación pasaremos a describir el protocolo de funcionamiento de la oficina a fin de ilustrar sobre la forma de actuar de los técnicos así como algunas estadísticas en relación a aspectos de relevancia significativa:

### 1. Solicitud de Atención por el Usuario

En primer lugar, aquellas personas físicas interesadas en beneficiarse de los servicios de la Oficina presentan una solicitud formal de atención en base a un formulario estándar diseñado a tal efecto, dónde se harán constar tanto los datos personales de contacto, se firmará la cláusula oportuna de Protección de Datos Personales y se acompañará a la misma con una serie de documentos que acrediten encontrarse dentro del ámbito de actuación de la oficina (escritura de compraventa de la vivienda, escritura de Préstamo Hipotecario, certificado de empadronamiento, etc) así como también conocer la situación jurídico-económica del solicitante (certificado del estado de la deuda emitido por la entidad bancaria y certificados de ingresos de los miembros de la unidad familiar, certificados de percepción de rentas sociales, subsidios, prestaciones, etc). En este punto es importante señalar los canales a través de los cuáles los usuarios conocen este servicio. Para ello se acompaña el presente gráfico ilustrativo:

Gráfico 2



■ Serv. Sociales 14% ■ Profesionales 2%  
 ■ Prensa 58% ■ ONGS 3% ■ Ayuntamiento 8%  
 ■ Familiares-amigos 12% ■ Internet 2%  
 ■ Ns/Nc 1%

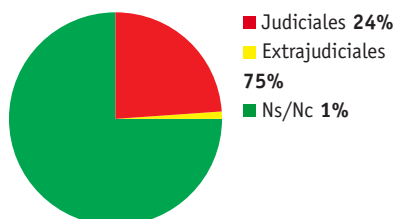
Del total de los usuarios atendidos en las distintas oficinas gestionadas por la Asociación de Mediación de Cantabria

(AMECAN), el 58% de aquellos acuden o solicitan el servicio al conocer su existencia a través de las publicaciones en prensa, representando otro 14% del total las derivaciones efectuadas por los Servicios Sociales.

### 2. Examen Previo de las Solicitudes de Atención de los Usuarios

Recibida la solicitud y la documentación los técnicos evaluarán si el caso entra dentro de los requisitos de acceso al servicio, dándose prioridad a aquellos casos que cumpliendo los requisitos, se encuentren inmersos dentro de un proceso judicial de ejecución hipotecaria. Se acompaña estadística a través del presente gráfico sobre el porcentaje de expedientes afectados por un procedimiento judicial o que por el contrario se encuentran en una fase extrajudicial, y que han tenido entrada en las oficinas gestionadas en Cantabria:

Gráfico 3



### 3. Entrevista de Acogida al Solicitante

Una vez aceptada la solicitud se abre expediente al usuario convocándole para la celebración de una entrevista de acogida y asignándole un técnico para que se encargue tanto de estudiar su caso y gestionarle aquellas tramitaciones que se consideren a su juicio oportunas. En esta entrevista el técnico explicará detenidamente el funcionamiento habitual de la Oficina así como examina el caso propuesto desde un punto de vista jurídico-financiero a fin de conocer entre otros extremos los ratios de endeuda-

miento de la unidad familiar, situación laboral de los miembros de la familia, perspectivas y viabilidad del préstamo, partiendo desde este punto para analizar la búsqueda de las soluciones más apropiadas para cada supuesto de hecho concreto. A continuación se describen en sendos gráficos algunas estadísticas sobre algunas de las circunstancias personales y económicas que afectan a los usuarios atendidos y que son tenidos en cuenta como parámetros de evaluación de la viabilidad económica del préstamo hipotecario y de cualquier medida de solución a plantear:

Gráfico 4. Situación laboral

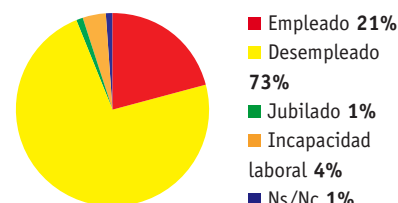
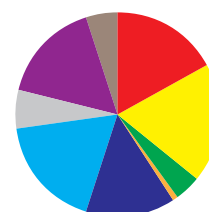
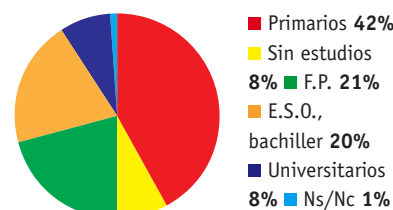


Gráfico 5. Renta de los usuarios



■ Prest. desempleo 17% ■ Renta social básica 19% ■ Subsidios desempleo 4% ■ Pensión jubilación 1% ■ Retribución salarial 14% ■ Familia 18% ■ Pensión incapacidad 6% ■ Sin ingresos 16% ■ Ns/Nc 5%

Gráfico 6. Nivel de estudios



#### 4. Elaboración y Propuesta del Plan de Intervención Individualizado

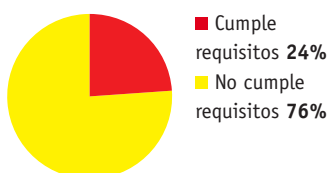
Estudiado el caso el Técnico encargado del expediente diseñará un plan de intervención específico, contemplándose entre las medidas posibles de intervención (pudiendo ser estas complementarias y acumulativas las unas respecto a las otras) algunas de las siguientes:

- *Derivación al Servicio de Orientación Jurídica*: Derivación efectuada en el caso de encontrarse el usuario dentro de un proceso de ejecución hipotecaria sin representación ni defensa.
- *Elaboración de Escritos de Solicitud de Aplicación de Medidas sobre el Préstamo*: en los casos en que se entienda procedente se elaborarán escritos de solicitud de aplicación de medidas sobre el préstamo, medidas que podrán ser de diversa índole.
- *Elaboración de Escritos de Solicitud de Acogimiento al Código de Buenas Prácticas (CBP) Bancarias*: en los supuestos en los que el usuario cumpla con los requisitos establecidos en el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de Marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, se elaborarán los escritos pertinentes y se le asistirá tanto en la recopilación de la documentación acreditativa como en la tramitación de la misma con la entidad bancaria. Se acompaña un gráfico representativo de los porcentajes correspondientes al cumplimiento o no de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación por los usuarios atendidos:
- *Derivación a Servicios Sociales u otros Organismos competentes*: cuando se considere procedente de acuerdo a las circunstancias personales del usuario se procederá a la derivación a los Servicios Sociales correspondientes u otros organismos competentes a fin de que puedan gestionar aquellas prestaciones, subsidios, rentas sociales, rentas de emergencia, bancos de alimentos, comedores sociales, etc que puedan ayudar a mejorar la situación económica y social por la que atraviesa el usuario.
- *Elaboración de Escritos de Reclamaciones u Alegaciones*: cuando se considere procedente en virtud de las circunstancias del caso se elaboran escritos de reclamaciones a servicios de atención al cliente de las entidades bancarias, al Banco de España o se presentan alegaciones de suspensión del proceso judicial, anulación del mismo, o paralización de lanzamientos judiciales, en este último caso de acuerdo con la normativa de aplicación del Real Decreto-Ley 27/2012, de 15 de Noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios y la citada Ley 1/2013, de 14 de Mayo.
- *Labores de Intermediación*: El técnico encargado realiza directamente la negociación con la Entidad Bancaria a fin de buscar las soluciones previamente consensuadas y explicadas al usuario.
- *Inicio de un Proceso de Mediación Hipotecaria*: en el supuesto de entender oportuno para la resolución del conflicto la utilización del método de la Mediación se iniciaría un proceso de mediación «*strictu sensu*», comenzándose el mismo con la designación de un Mediador Neutral e Imparcial especialista en la materia de Mediación Hipotecaria, que será quien se encargue de dirigir dicho proceso. El técnico encargado del expediente notificará al Mediador su designación adjuntándole la propuesta formal de intervención dónde se re-

flejará un resumen sucinto del caso así como el estado de situación actual y las medidas que han sido aplicada. El mediador nombrado se encargará de convocar a las partes, deudor y acreedor, para la celebración de una sesión informativa. En el caso de que ambas partes acepten acudir al encuentro y estén conformes con el inicio del procedimiento suscribirán el acta constitutiva y se continuará la mediación de acuerdo a las fases que le son propias a cualquier proceso de mediación (narrativa, redefinición del conflicto, búsqueda de soluciones, acuerdo, seguimiento). Además de los problemas advertidos en relación al principio de igualdad de partes y el papel del propio mediador en relación a su neutralidad e imparcialidad podemos añadir el inconveniente de la legitimación de la parte acreedora que acude a la mediación, ya que normalmente se trata de representantes de la entidad con escasas facultades de disposición, y siempre supeditados a la decisión de una instancia superior (ejemplos: directores de sucursales bancarias, ejecutivos de cuentas y delegados de zona, servicios jurídicos, etc). Circunstancias éstas que desvirtúan en gran medida un proceso de mediación de acuerdo a los estándares comúnmente aceptados por la doctrina.

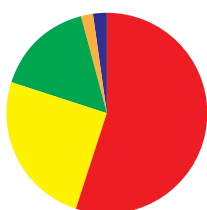
- *Derivación a los Servicios de Mediación Familiares*: en ocasiones, se entienda conveniente aplicar esta medida como complementaria de algunas de las anteriores enumeradas al considerarse necesario abordar un conflicto conexo relevante que puede aportar soluciones al supuesto de hecho planteado (ejemplo: deudores hipotecarios separados de facto, o divorciados legalmente pero en los que existe incumplimientos respecto a lo establecido en el Convenio Regulador en relación con las materias económicas). Y es qué uno de los causantes en gran parte de los casos que se han estudiado es la entrada en proceso de separa-

Gráfico 7. Código de buenas prácticas



ción o divorcio, esto es, la ruptura de la pareja y con ella el fin de la economía de escala inherente a la misma. A continuación se presenta un gráfico representativo en relación al estado civil de los usuarios:

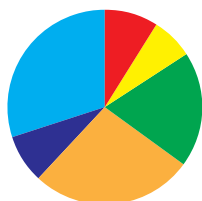
**Gráfico 8. Estado civil**



### 5. Ejecución de las Medidas Propuestas en el Plan de Intervención

Cualquiera que sea el contenido del Plan de Intervención y sus Medidas correlativas, el técnico encargado del expediente ejecutará tales medidas y supervisará en todo momento el buen fin de las tramitaciones realizadas a fin de que el usuario consiga soluciones adaptadas a su caso concreto. En el caso de que la Medida iniciada sea la Mediación, será el encargado de velar porque el acuerdo alcanzado en el proceso satisfaga los intereses del usuario así como le asistirá en la formalización del mismo, en su caso. A continuación se muestra un cuadro explicativo del porcentaje representativo de las medidas contempladas en los Planes de Intervención.

**Gráfico 9. Medidas aplicadas**



■ Elaboración de escritos solicitud de medidas 9% ■ Derivación a otros servicios 7% ■ Elaboración escritos acogimiento CBP 19% ■ Mediación 27% ■ Alegaciones y reclamaciones 8% ■ Intermediación 30%

### 6. Finalización y Cierre del Expediente de Atención al Usuario

En el caso de encontrarse soluciones satisfactorias para el usuario a través de las medidas aplicadas, o en el supuesto de haberse comprobado ineficaces las mismas para dicho fin, se procede al cierre del expediente. Únicamente en los casos que han sido solventados a través de un acuerdo dentro de un proceso de mediación, se realizarán las labores de seguimiento que le son propias a dicha institución.

Como se desprende de lo anterior la Metodología utilizada en las Oficinas gestionadas por la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) goza de entidad propia, contemplándose una visión o enfoque de resolución integral de la situación planteada por el usuario, no circunscribiéndose únicamente a una mera labor de información, orientación y asesoramiento, ni tampoco exclusivamente a una labor de intermediación. No obstante, existen algunas peculiaridades adicionales que no pueden ser objeto de desarrollo en el presente artículo al sobrepasar su objeto.

Sin embargo, antes de finalizar es preciso distinguir no sólo el Modelo específico de Mediación Hipotecaria ejecutado en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria respecto a otros Proyectos denominados de «Intermediación Hipotecaria» (los más extendidos hasta la fecha de la mano del Consejo General de la Abogacía y sus Colegios Territoriales), sino también de los Proyectos ejecutados en otras Comunidades Autónomas y que se denominan de «Mediación Hipotecaria». En efecto, los últimos en la mayoría de las ocasiones toman dicha denominación debido a la confusión terminológica de Mediación-Intermediación, por lo que resulta preciso escindir no sólo ambos términos o conceptos sino también el verdadero objeto del Servicio y su Protocolo de Funcionamiento, que como se ha podido ver a lo largo de la exposición, en el caso del Modelo propuesto difiere en

gran medida de proyectos basados en la realización de labores de intermediación en la que los técnicos encargados de la misma desarrollan una labor de asesoramiento u orientación y/o (dependiendo del concreto proyecto) una labor de representación del usuario a la hora de realizar la encomienda de negociaciones en nombre de aquél con la entidad bancaria. De tal forma que al dilema que se ha venido planteando hasta la fecha de si se puede considerar la Mediación Hipotecaria realmente como mediación o si por el contrario nos encontramos ante un tipo de intermediación o asesoramiento, tendremos que contestar que al tratarse de una especie de nueva creación que se moldea con el tiempo y que depende en gran medida del proyecto experimental de ejecución, la «Mediación Hipotecaria» será realmente Mediación cuando esta institución se utilice dentro del proyecto o centro como un instrumento o herramienta más para la resolución del conflicto, debiendo cumplirse los caracteres que le son inherentes de acuerdo a la aproximación conceptual presentada en este artículo, sin perjuicio de que puedan utilizarse otras formas de resolución de conflictos como la Negociación, la intermediación o el asesoramiento u orientación, fórmulas todas ellas válidas a fin de conseguir un resultado óptimo para las partes en conflicto.

### Bibliografía

Informe 2012-2013 de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Excmo. Ayuntamiento de Torrelavega.  
Informe sobre la Regulación de la Reestructuración de Deudas Hipotecarias. Defensor del Pueblo de la Generalitat de Catalunya. Julio 2.012.  
Velasco, S.: Ponencia: «La Anomia Inmobiliaria y sus efectos sobre los hogares españoles». Congreso Andaluz de Mediación. Marzo 2.012.  
Proyecto de Implantación de una Oficina de Mediación Hipotecaria en el Excmo. Ayuntamiento de Torrelavega. 2.011.



# Instituto Motivacional Estratégico **imotiva**

Es una asociación independiente, interdisciplinar, compuesta por profesionales del ámbito psicológico, jurídico y social de larga trayectoria y probada experiencia.

**IMOTIVA** presta servicios profesionales de calidad e integrales de atención a las personas y a las organizaciones.

## **MISIÓN**

Profundizar en nuestros ámbitos de intervención desde una visión integradora, humanista, creativa e innovadora.

## **FINES**

- Fomentar la integración de conocimientos y experiencias.
- Impulsar buenas prácticas y de calidad.
- Fomentar el intercambio de experiencias desde un enfoque interdisciplinar.
- Propiciar la mejora profesional y la formación continua.
- Crear espacios de reflexión e innovación profesional.
- Difundir nuestra visión, misión, valores y actuaciones por los distintos medios, tanto a nivel nacional como internacional.

## **ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

- Psicología, Psicoterapia y Salud Mental
- Mediación, Gestión y Resolución de Conflictos
- Asesoramiento y Asistencia Jurídica
- Coaching
- Intervención Motivacional Estratégica
- Trabajo Social y gestión de Servicios Sociales
- Educación y Orientación Escolar
- Formación a profesionales
- Publicaciones especializadas
- Traducción e Interpretación especializada en intervención social

## **CURSOS 2013-14 – PRÓXIMAMENTE EN WWW.IMOTIVA.ES**

- CURSO DE MANEJO DE ESTRATEGIAS DE ENTREVISTA EN EL MARCO CLÍNICO COGNITIVO-CONDUCTUAL INTEGRADOR
- CURSO DE INTRODUCCIÓN Y APLICACIÓN DE TÉRAPIAS DE TERCERA GENERACIÓN
- CURSO DE MEDIACIÓN MOTIVACIONAL ESTRATÉGICA
- CURSO DE TERAPIA DE PAREJA DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA INFANTIL DESDE VISIÓN INTEGRADORA: COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO MONOGRÁFICO DE TRASTORNO POR DÉFICIT DE ATENCIÓN E HIPERACTIVIDAD (TDAH)
- CURSO MONOGRÁFICO DE ACOSO ESCOLAR
- CURSO MONOGRÁFICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO. VISIÓN INTEGRAL DE INTERVENCIÓN. ATENCIÓN A LOS MENORES.

Más información en: [www.imotiva.es](http://www.imotiva.es)