



Resolución 2019S-2025-17 del Ararteko de 9 de enero de 2019 por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que reconsidere una actuación relativa a la reclamación por daños en una vivienda cedida al Programa de Intermediación en el Mercado de Alquiler de Vivienda Libre "Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa".

Antecedentes

1. Un ciudadano solicita la intervención del Ararteko con motivo de su disconformidad con la falta de actuación del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ante las diferentes reclamaciones por los daños producidos y los desperfectos encontrados en su vivienda cedida al Programa de Intermediación en el Mercado de Alquiler de Vivienda Libre "Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa" (en adelante, ASAP).
2. El 9 de septiembre de 2013, el promotor de la queja formalizó un contrato de mandato con exclusiva con el agente colaborador homologado, la sociedad pública de urbanismo y vivienda Bidebi Basauri S.L.

El 31 de mayo de 2017 resolvió el contrato y fueron entregadas las llaves del inmueble. En este momento, el reclamante puso en conocimiento del agente colaborador, Bidebi Basauri S.L., la existencia de diversos daños en el inmueble.

Finalmente, la entidad aseguradora contratada por el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco tasó los desperfectos en 1.585 €.

No obstante, el departamento trasladó al reclamante que la entidad aseguradora abonaría la cantidad de 1.000 € al entender que la póliza suscrita preveía una franquicia general de 600 €.

3. Ante la disconformidad con la cuantía de la indemnización abonada el reclamante discrepó formalmente y trasladó su desconcierto al conocer que el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco había licitado un procedimiento de contratación en el que recogía en sus pliegos una franquicia que le era totalmente desconocida.

No en vano, reiteró que cuando suscribió inicialmente el contrato de mandato comprobó que la póliza de seguros fue suscrita con otra empresa aseguradora, distinta a la actual, y que ésta no incluía franquicia alguna. Precisamente, según trasladó en su escrito, esta condición fue determinante a la hora de incluir su vivienda en el programa ASAP.





Por último, indicó que nadie se puso en contacto con él para informarle de los cambios en la póliza de seguros.

4. A la vista de los hechos anteriormente expuestos, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

En su escrito el Ararteko trasladó las consideraciones del promotor de la queja y solicitó el envío de un informe en el que se justificaran las razones técnicas y jurídicas por las que el departamento no se había pronunciado favorablemente sobre las cuestiones planteadas.

Además, requirió de forma expresa que explicara los motivos concretos por los que el departamento había resuelto no comunicar los cambios en la póliza de seguros al titular del inmueble.

Finalmente, solicitó información sobre las condiciones suscritas en la nueva póliza de seguros.

5. En respuesta a la petición de colaboración, tuvo entrada en el registro de esta institución un informe del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno en el que se expusieron los argumentos para desestimar las pretensiones relativas a la indemnización íntegra de los desperfectos detectados por la empresa aseguradora.

Sin embargo, el informe remitido nada expuso sobre los motivos por los que no se informó al promotor de la queja del cambio de la póliza en la que se establecía una franquicia.

6. Por último, la información remitida por del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco fue remitida al promotor de la queja con el fin de que pudiera hacer llegar al Ararteko cuantas consideraciones estimara oportunas.
7. Entendiendo, por tanto, que se disponen de los hechos y fundamentos de Derecho suficientes, se procede a la emisión de las siguientes:

Consideraciones

1. El Programa de Intermediación en el Mercado de Alquiler de Vivienda Libre ASAP, tiene por objeto facilitar que las viviendas de titularidad privada se incorporen al mercado del arrendamiento a un precio asequible para las personas arrendatarias.

Para este fin, el propio Gobierno Vasco creó una red de agentes colaboradores en la intermediación con el fin de facilitar la captación de la vivienda en el mercado privado.



2. El programa se caracteriza, de conformidad con el artículo 2 del Decreto 43/2012, por el que se crea el Programa de Intermediación en el Mercado de Alquiler de Vivienda Libre ASAP (en adelante, Decreto 43/2012), entre otros aspectos, porque el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco debe garantizar a las personas arrendadoras:

- *"... el cobro de las rentas, la defensa jurídica y la reparación de desperfectos mediante la contratación de las pólizas de seguro necesarias para cubrir estas contingencias."*

En este concreto sentido, el apartado 2 y 4 del artículo 30 del Decreto 43/2012, establece que:

- *"También les garantizará la reparación de los desperfectos que causen los arrendatarios en las viviendas y en el mobiliario arrendado, dentro de los límites establecidos en los párrafos 3, 4 y 5 de este artículo.*

- a) *continente: 50.000 euros a primer riesgo.*
- b) *contenido: 10.000 euros.*
- c) *responsabilidad civil: 180.000 euros."*

3. El Ararteko ha comprobado, tras la tramitación del presente expediente de queja, que el reclamante no dispuso durante la vigencia del contrato de mandato de toda la información necesaria para decidir de forma adecuada su continuación en el programa.

4. El Ararteko valora que, desde la perspectiva de servicio a la ciudadanía y buena administración, la modificación de las condiciones sustanciales de un contrato de mandato requiere una mayor implicación del departamento. Todo ello, con el fin de trasladar esta nueva información a las personas titulares de los inmuebles que se encuentran inscritos en los diferentes programas de captación de vivienda privada.

Las consideraciones previas adquieren mayor sentido jurídico en el marco de los principios de buena fe y confianza legítima que las Administraciones Públicas deben observar de conformidad con el artículo 3.1 e) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

5. El departamento no ha acreditado que se enviara información relativa a la modificación de la póliza de seguros suscrita una vez estaba vigente el contrato de mandato. Asimismo, el Ararteko no aprecia que dicha información esté disponible ni en la publicidad institucional, ni en la web. A mayor abundamiento, tampoco el Decreto 43/2012 establece precepto alguno en relación con las eventualidades de suscribir una póliza con la inclusión de una franquicia.

6. En definitiva, en opinión del Ararteko, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco debió informar al propietario



de la vivienda del cambio de póliza, bien de forma directa, o bien a través del agente colaborador tal y como se establece en el artículo 16 f) del Decreto 43/2012.

No en vano, el promotor de la queja incorporó su vivienda al programa con la vigencia de unas condiciones concretas que posteriormente se vieron alteradas sin que en ningún momento tuviera conocimiento de estos cambios.

7. Ante las dificultades, cada vez mayores, de acceso a una vivienda digna y adecuada, el Ararteko estima necesario que en programas en los que participe el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, se lleven a cabo los esfuerzos precisos para que las personas interesadas obtengan toda la información necesaria y que ésta se actualice con el fin de crear la confianza debida y dotar así al sistema de la seguridad jurídica necesaria.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko remite la siguiente:

SUGERENCIA

Que a tenor de lo expuesto, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco reconsidere su actuación y revise la cantidad abonada al promotor de la queja en concepto de indemnización por los daños producidos y los desperfectos encontrados en la vivienda cedida.

En todo caso, el Ararteko insiste en la necesidad de que el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Medio Ambiente del Gobierno Vasco mantenga debidamente informadas a las personas que se benefician de sus programas de captación de vivienda privada.

