

La Defensora del Pueblo formuló a la Administración cerca de 600 recomendaciones y sugerencias en 2012

- *La crisis económica ha protagonizado la mayor parte de los escritos de los ciudadanos*
- *Las quejas han aumentado considerablemente con respecto a 2011*

Madrid. 02/01/2013. En un año marcado por la crisis económica, la oficina del Defensor del Pueblo, que dirige Soledad Becerril, ha incrementado sus actuaciones de oficio y sus resoluciones (recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) para intentar paliar los efectos de la crisis en los ciudadanos.

La Defensora del Pueblo ha emitido cerca de 600 resoluciones y ha iniciado unas 400 investigaciones de oficio, además de gestionar el considerable aumento de los expedientes de queja que solo en lo que se refiere a las quejas individuales se ha incrementado en cerca de un 20 por ciento.

Por otra parte, en 2012 la Institución ha presentado los monográficos: “Crisis económica y deudores hipotecarios”, “La realidad catastral en España” y “La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles”. También ha publicado su informe correspondiente al año 2011 y el relativo a su actividad como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura durante el pasado año.

Los temas económicos son los que más siguen preocupando a los españoles: hipotecas, desahucios, participaciones preferentes, el paro y el cobro de las prestaciones sociales lideran las quejas

10 ACTUACIONES QUE HAN MARCADO 2012

1. Recomendaciones para evitar los desahucios

A la Defensora del Pueblo le preocupa especialmente la situación que viven muchas personas que como consecuencia de la crisis económica, el desplome de los precios inmobiliarios y el desempleo, no pueden afrontar el pago de sus hipotecas. Por este motivo, a primeros de año la Institución presentó el informe monográfico “Crisis Económica y Deudores Hipotecarios” en el que se recogen una serie de

recomendaciones destinadas a luchar contra los desahucios. Durante su intervención ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo que tuvo lugar en el Senado el pasado 6 de noviembre, Soledad Becerril reiteró las recomendaciones del citado informe y expuso nuevas propuestas como la reforma del RDL 6/2012 para que tenga un ámbito de aplicación más amplio; la importancia de elaborar un concepto jurídico del “deudor de buena fe”; o la necesidad de regular un procedimiento de insolvencia de las personas físicas, en la que se establezcan plazos y prórrogas que hagan el pago más flexible.

Por otra parte, la Defensora propuso que se establezca un acto previo de conciliación entre las partes, dotando al juez de la facultad de imponer un acuerdo razonable. También pidió limitar los intereses de demora y los gastos de ejecución, y propuso la dación en pago en determinadas circunstancias.

El RDL 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios ya que contiene varias de las recomendaciones formuladas por la Defensora. No obstante, Soledad Becerril considera que es un paso en la buena dirección, aunque hay que seguir avanzando.

2. Viviendas de protección pública

En las últimas semanas de 2012 la Defensora del Pueblo ha anunciado que está preparando un informe sobre las Viviendas de Protección Pública vacías que existen en España, tras detectar a través de diversas investigaciones numerosos casos de personas pertenecientes a colectivos vulnerables que pasan mucho tiempo a la espera de que se les adjudique una.

Este informe, que previsiblemente será presentado a las Cortes Generales en los primeros meses de 2013, pretende seguir aportando propuestas que ayuden a paliar la situación que viven muchas personas, que como consecuencia de la crisis, han perdido sus hogares. En opinión de la Institución, muchas de las VPP vacías podrían, mediante distintas fórmulas con las administraciones, ser utilizadas por familias que en estos momentos carecen de ellas.

3. Productos bancarios de riesgo

A finales de 2012 la Institución celebró que el Banco de España aceptara su propuesta de crear un semáforo que alerte sobre el riesgo financiero. El Banco de España obligará

a bancos y a cajas a advertir a sus clientes del grado de riesgo de los productos que van a contratar.

En opinión de la Institución, la libertad de creación de productos financieros y el acceso del público a los mercados crea el riesgo de adquirir productos no adecuados y refuerza la necesidad de proteger al cliente y consumidor.

La práctica ha demostrado que los deseables parámetros de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entre las entidades y sus clientes no siempre se dan. De hecho, ha habido casos de distribución abusiva de productos complejos de alto riesgo.

4. Preferentes

Soledad Becerril ha recibido numerosas quejas de pequeños ahorradores que denunciaban que bancos y cajas les habían vendido participaciones preferentes y deuda subordinada sin la suficiente información. Por este motivo, inició una investigación de oficio sobre este tema y dirigió dos recomendaciones al Ministerio de Economía y Competitividad y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para reforzar la protección de los clientes de productos financieros y para que se cree un mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo y en sede administrativa. El Gobierno ya ha anunciado algunas actuaciones para resarcir a estos ciudadanos en la línea de las propuestas realizadas por la Institución.

La Defensora del Pueblo tiene previsto presentar un informe monográfico sobre este asunto en los primeros meses de 2012.

5. Catastro

En el informe “La realidad catastral en España, desde la perspectiva del Defensor del Pueblo”, presentado en marzo, la Institución formuló 42 recomendaciones, dirigidas a la Dirección General del Catastro y a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, con la pretensión de que el Catastro mejore su servicio y lo haga más accesible a los ciudadanos. Entre otras propuestas, la Defensoría abogaba por que se vuelquen los esfuerzos de la inspección en la investigación de fincas que actualmente no tienen titular (726.156 en 2010), pues esto significa que no tributan.

6. Despilfarro

Para seguir luchando contra el despilfarro, la Defensora ha reiterado la recomendación de que el despilfarro sea tipificado como delito en el Código Penal y ha pedido que sea obligatorio incluir en el presupuesto de cada proyecto de infraestructura pública todas las partidas previstas hasta su conclusión. Además, considera imprescindible que antes de realizar una nueva infraestructura se evalúe su uso social.

7. Víctimas del terrorismo

Soledad Becerril también ha recomendado un tratamiento específico para las víctimas del terrorismo en el futuro Estatuto de la Víctima. Así, la Defensora ha formulado una serie de recomendaciones entre las que propone que se establezca un “sistema permanente” de comunicación con todas las víctimas del terrorismo de modo que éstas conozcan las decisiones en materia antiterrorista y tengan voz ante las Administraciones con respecto a las cuestiones que les afectan.

También plantea que los autores de los delitos asuman no solo las responsabilidades penales, sino también las civiles. Y aboga porque se adopten las medidas necesarias para evitar la impunidad y, en la medida de lo posible, la prescripción de estos delitos, sobre todo, teniendo en cuenta el alto número de asesinatos en los que no se han depurado responsabilidades. Asimismo, destaca la solicitud de que las víctimas del terrorismo sean informadas con mayor antelación de la celebración de los juicios penales que les afecten y que se evite que las víctimas y sus familiares tengan que compartir espacios en los edificios judiciales con los autores de los delitos y las personas de su entorno. Algunas de estas recomendaciones ya han sido aceptadas por el Ministerio de Justicia.

8. Urgencias hospitalarias

En aras de colaborar con los defensores autonómicos de toda España, Soledad Becerril coordinará un informe sobre el estado de las urgencias hospitalarias de todo el territorio. Ésta es la primera vez que la Institución del Defensor del Pueblo se coordina con los defensores autonómicos para llevar a cabo una investigación conjunta. A lo largo de los próximos meses cada Defensor del Pueblo autonómico investigará el estado y el funcionamiento de las urgencias hospitalarias de sus respectivas comunidades

autónomas. El resultado de estas investigaciones se dará a conocer en un informe cuya coordinación correrá a cargo de la Defensora del Pueblo.

9. Trata de seres humanos

En el mes de septiembre, la Defensora presentó el informe “La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles”. En este monográfico se recoge el resultado de 61 investigaciones de oficio y 32 expedientes de queja, así como entrevistas con 59 víctimas. Además, se detallan varios casos reales sobre los que ha tenido conocimiento la Institución.

El trabajo, para el que se ha contado con la participación de distintas administraciones, organizaciones internacionales, sindicatos y entidades que forman parte de la Red Española de Lucha contra la Trata, es una radiografía de la situación de este delito.

10. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

En el informe del MNP relativo a de 2011, se recogió el resultado de las 77 visitas a centros de privación de libertad realizadas. Si en 2010 las 231 visitas realizadas permitieron obtener un panorama global sobre la privación de libertad en España, en 2011 los criterios fueron dar voz a las personas privadas de libertad y conocer con mayor profundidad su régimen de vida.

Otra de las novedades fue la incorporación a los equipos de visita del MNP de médicos especialistas en medicina legal y forense, psiquiatras y psicólogos. Con ello, se ha pretendido llevar a cabo una evaluación integral y multidisciplinar de los centros y lugares de privación de libertad que, una vez más, se inspeccionaron mediante visitas no anunciadas en cualquier momento del día o de la noche. De hecho, varias de las visitas se hicieron de madrugada o en días festivos. En total, se realizaron 9 visitas multidisciplinarias. Además, se han realizado fotografías de todos los centros visitados (algunas de ellas se publican en el Informe).

De las 51 visitas realizadas en 2012 se dará cuenta en el informe del MNP que se presentará en los primeros meses de 2013.

Más con menos

Estas son algunas de las actuaciones más destacadas de la Institución en 2012. Actuaciones que se han realizado con una bajada del presupuesto de un 12,19% en el periodo 2009-2013, periodo en el que la Institución ha asumido nuevas competencias como la de convertirse en Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) o las de asumir las quejas que hasta ahora tramitaban organismos de reciente desaparición, como el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha o el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.

Para 2013 el presupuesto de la oficina del Defensor del Pueblo descenderá un 3,2%, según acordaron las Cortes Generales. Además, en el mes de agosto de 2012 la Defensoría redujo su presupuesto en un 2,7% tras reducir el número de coches oficiales, dietas y gastos de viaje y presupuestos de protocolo.