

# Guia de mediació de consum per als deutors Hipotecaris



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana**  
**del Consum**



# Recomanacions en cas de dificultats amb el pagament del préstec o crèdit hipotecari de l'habitatge habitual

L'1 d'abril de 2015 va entrar en vigor una modificació del Codi de Consum de Catalunya, que preveu la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris relacionats amb l'habitatge habitual. Amb el protocol signat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Agència Catalana del Consum, es coordinaran les reclamacions en matèria de deutes hipotecaris.

L'Agència Catalana del Consum ha reconegut el servei Ofideute com a Organisme Públic de Consum perquè dugui a terme la mediació que estableix el Codi de consum.

# Què és Ofideute? A qui s'adreça?

És un servei públic i gratuït d'informació, assessorament i mediació sobre el **deute hipotecari**. S'adreça a:

- Les persones o famílies que hagin adquirit el seu habitatge mitjançant préstec o crèdit hipotecari, que no poden atendre les quotes o preveuen que no les podran fer efectives en el futur.
- Les persones o famílies que, per l'impagament del préstec o crèdit amb garantia immobiliària, estan en risc de perdre el seu habitatge.
- Les persones avaladores de préstecs o crèdits amb garantia hipotecària que, per motiu d'impagament, també estan en risc de perdre l'habitatge habitual.

## Abans de fer una reclamació.

Adreceu-vos a la vostra entitat financera per demanar l'adaptació de les condicions del crèdit o préstec hipotecari a la vostra capacitat de pagament actual.

## Què cal fer en cas de desacord amb l'entitat financera?

En cas que no es pugui arribar a un acord amb l'entitat financera, el Codi de Consum de Catalunya estableix que les parts, abans d'interposar qualsevol reclamació administrativa o demanda judicial, poden acudir a la MEDIACIÓ o poden acordar de sotmetre's a l'ARBITRATGE.

**Adreceu-vos a Ofideute** per demanar una visita personalitzada, i expliqueu el vostre cas.

# Què és la mediació?

És un procediment **voluntari** de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i les entitats financeres promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un desacord amb la intervenció d'una **persona mediadora** que actua de manera imparcial, experta i neutral.

## Per a què serveix?

Per cercar **acords** entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge o, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi.

## Qui pot demanar la mediació de consum a Ofideute?

La persona consumidora que hagi adquirit el seu habitatge habitual mitjançant un préstec o crèdit hipotecari, avaladors i els tercers hipotecant.

Important: l'entitat financera també pot informar el seu client en el requeriment de pagament i, com a pas previ a la via judicial, que pot demanar una mediació a OFIDEUTE o a qualsevol altre organisme de resolució extrajudicial de conflictes.



Agència de l'Habitatge  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana  
del Consum

# En quins casos es pot demanar?

- En el cas que es detecti qualsevol clàusula o pràctica abusiva en el contracte de préstec o crèdit hipotecari
- En casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment del deutor.

Important: l'execució hipotecària és un procediment judicial en què l'entitat financera, davant l'impagament de més de 3 quotes hipotecàries, procedeix a reclamar la totalitat del deute pendent, i pot finalitzar amb la subhasta i l'adjudicació de l'habitatge al creditor.

## Quina durada té?

Una vegada transcorregut el termini de **3 mesos** des de la notificació de l'acord d'inici de la mediació sense haver assolit un acord satisfactori, qualsevol de les parts pot presentar la reclamació administrativa o impulsar la demanda judicial.

## On es pot sol·licitar una mediació?

A **OFIDEUTE**, servei d'assessorament sobre el deute hipotecari de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

- Informeu-vos-en trucant al 012.
- Al web de Tràmits de la Generalitat de Catalunya:  
<http://tramits.gencat.cat>
- Al web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya  
[www.agenciahabitatge.cat](http://www.agenciahabitatge.cat)



Agència de l'Habitatge  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana  
del Consum

# Què és l'arbitratge?

És un sistema extrajudicial i voluntari pel qual les parts sotmeten la resolució del conflicte a un òrgan arbitral i es comprometen a complir la solució que aquest òrgan dicti, anomenada laude.

## Per a què serveix?

Per atendre i resoldre les reclamacions de les persones consumidores, sorgides en el marc d'una relació de consum.

## Qui pot demanar l'arbitratge?

La persona consumidora.

## En quins casos es pot demanar?

En matèria de crèdits i préstecs hipotecaris que graven l'habitatge habitual s'entén que l'entitat financera accepta el conveni arbitral sempre que no hagi manifestat expressament a la persona prestatària la voluntat en contra abans de signar el contracte. Llegiu el vostre contracte de préstec hipotecari.

# On es pot sol·licitar un arbitratge?

La persona consumidora i usuària ha de presentar la sol·licitud d'arbitratge davant d'una Junta Arbitral de Consum, entitat que s'encarrega de gestionar l'arbitratge de consum.

A Catalunya, n'hi ha una d'àmbit autonòmic, la Junta Arbitral de Consum de Catalunya que gestiona l'Agència Catalana del Consum, i vuit d'àmbit municipal que depenen dels ajuntaments de Barcelona, Badalona, Lleida, l'Hospitalet de Llobregat, Mataró, Terrassa, Sabadell i Vilafranca del Penedès.



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana**  
**del Consum**

Més informació:

**012**  
**gencat.cat**

Cost de la trucada: segons operadora.

**902400012**  
**Para llamar desde fuera de Cataluña gencat.cat**

Agència Catalana del Consum:

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

Agència de l'Habitatge de Catalunya

[www.agenciahabitatge.cat](http://www.agenciahabitatge.cat)

Web de Tràmits de la Generalitat de Catalunya

<http://tramits.gencat.cat>

Altres serveis de mediació:

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (té un cost econòmic per a les parts) <http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/> Tel. 93 567 44 84

A una organització de persones consumidores (cal fer-se soci).

[http://www.consum.cat/temes\\_de\\_consum/associacions\\_de\\_consumidors/index.html](http://www.consum.cat/temes_de_consum/associacions_de_consumidors/index.html)

