



## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS PROTEGIDAS**

### **CAPÍTULO I: “NORMAS” GENERALES.**

1. **Ámbito de aplicación.**
  - a. Personas físicas y jurídicas con actividad en el alquiler de viviendas protegidas.
  - b. Asimismo, entidades públicas (Ayuntamientos, Mancomunidades, Gobierno de Navarra) que gestionen directamente el arrendamiento de viviendas protegidas.
  
2. **Principios generales.**
  - a. Voluntariedad de la adhesión.
  - b. Obligatoriedad de su cumplimiento para las entidades adheridas.
  
3. **Acceso:**
  - a. Este Código de Buenas Prácticas será de adhesión voluntaria por parte de aquellos agentes definidos en el punto 1.- “Ámbito de aplicación”.
  - b. Las entidades comunicarán su adhesión a la unidad competente del Gobierno de Navarra en materia de seguimiento de este CBP mediante modelo formalizado al efecto.
    - i. El gobierno de Navarra tendrá actualizada en su página web, el listado de entidades adheridas.
  - c. Desde la adhesión, serán de obligada aplicación las previsiones del Código de Buenas Prácticas.
  - d. La adhesión de la entidad se entenderá producida por un plazo de dos años. Posteriormente, será prorrogable automáticamente por períodos anuales, salvo renuncia expresa del agente adherido comunicado con una antelación mínima de tres meses.
  - e. El contenido del Código de Buenas Prácticas resultará de aplicación exclusiva a los arrendadores adheridos respecto de los contratos de arrendamiento de vivienda protegida. No procederá, por tanto, la extensión de su aplicación, con carácter normativo o interpretativo, a ningún otro ámbito.



f. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades adheridas podrán con carácter puramente potestativo aplicar las previsiones del Código de Buenas Prácticas a arrendatarios distintos de los comprendidos en el Código de Buenas Prácticas y mejorar las previsiones contenidas en el mismo.

g. Los arrendadores adheridos al Código de Buenas Prácticas habrán de informar adecuadamente a sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código. Esta información habrá de facilitarse especialmente de forma previa a la firma del contrato de arrendamiento de vivienda protegida por escrito, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota de alquiler, manifiesten, de cualquier manera, dificultades en el pago de su cuota o ante cualquier otro conflicto que pueda surgir durante la duración del contrato de arrendamiento de vivienda protegida.

#### 4. Publicidad de la adhesión al CBP.

Creación de un listado de empresas adheridas al que se le dará publicidad para su conocimiento.

#### 5. Preferencia en adjudicaciones para arrendamiento de vivienda protegida.

La adhesión al presente Código de Buenas prácticas supondrá, para la empresa adherida, puntuación adicional en los concursos de suelo público para promoción de viviendas protegidas en alquiler, que será determinada en cada caso.

## CAPÍTULO II. COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS AL CBP.

#### 6. Compromisos generales:

- a. Entrega de las viviendas en condiciones de habitabilidad.
- b. Adhesión del arrendador a la Junta Arbitral de Consumo en cuanto a los arrendamientos de vivienda protegida.
- c. Informar a la Comisión de Control cuando se le requiera.



## 7. Información previa al contrato:

Los arrendadores adheridos, informarán con carácter previo a la formalización del contrato del contenido del mismo, de los derechos que asisten al arrendatario así como de los compromisos asumidos por el arrendador como consecuencia de su adhesión a este CBP.

Está información previa contendrá como mínimo los siguientes compromisos documentales:

- a. Utilización de modelos contractuales autorizados.
- b. Utilización de modelo de Parte de Reclamaciones a la recepción y entrega en el que se conceda al arrendatario un plazo mínimo de 15 días para comunicar las deficiencias detectadas, sean o no susceptibles de reparación, con el fin de quede reflejado el estado de la vivienda en el momento de recepción-entrega de la misma. Si las deficiencias así lo aconsejan, podrá incluir reportaje fotográfico que acredite el estado.
- c. Documento general de información:
  - i. Cálculo final del precio total a entregar por todos los conceptos. Si la Comunidad se encuentra en el primer año desde su constitución, se deberá informar al inquilino de ésta situación y de que el Gasto de Comunidad es orientativo puesto que algunos gastos corrientes pueden estar bonificados o en garantía. Los gastos de la Comunidad se deberán ir ajustando a la realidad de los mismos, justificando dicho ajuste con las cuentas de la Comunidad cada año.
  - ii. Fianza – correspondiente a 1 mes de renta.
  - iii. Aval, en su caso, según normativa vigente.
  - iv. Información sobre los costes de la Comunidad de vecinos, así como de los diferentes suministros cuando estos no sean individualizables mediante contador, así como el método de imputación o el coste cuando este se determine mediante una cuantía fija.
  - v. Forma de actualización del precio de la renta a lo largo del plazo del arrendamiento.
  - vi. Derechos y deberes del arrendador y arrendatario.
  - vii. Información de Nivel de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de la vivienda. (Informará sobre existencia o no de sistemas de elevación y del diseño del edificio conforme al Código Técnico de la Edificación –CTE- vigente)
  - viii. Eficiencia Energética de la vivienda.
- d. Subvenciones concedidas: Compromiso de entrega de copia de la subvención que corresponda al inquilino.



8. Los arrendadores adheridos, cuando sean entidades que alquilan en bloques de vivienda, establecerán los mecanismos de participación vecinal.

Dicho mecanismo podrá incluir la designación de un portavoz de los arrendatarios, por cada comunidad o grupo de comunidades.

Los arrendadores adheridos tratarán con el portavoz elegido de entre los arrendatarios, tanto las sugerencias e ideas, como las reclamaciones, y/o quejas que aquéllos consideraran oportuno realizar.

Sin perjuicio de que el arrendador establezca el mecanismo que considere oportuno para la designación del portavoz, en cualquier caso:

- El Portavoz será designado, entre todos los arrendatario, mediante turno rotatorio, por un plazo improrrogable de un año. El nombramiento será obligatorio, si bien el inquilino designado podrá solicitar su relevo, invocando las razones que le asistan para ello.
- La designación del Portavoz se efectuará entre todos los inquilinos que se encuentren al corriente de sus obligaciones como arrendatarios.
- La designación del Portavoz ha de recaer necesariamente sobre uno de los inquilinos con contrato vigente, no cabiendo la posibilidad de nombrar a un tercero ajeno que no sea arrendatario ni pudiendo hacerlo un sustituto.
- La designación del Inquilino Portavoz podrá realizarse en una reunión convocada al efecto o mediante comunicación escrita a todos los arrendatarios que se encuentren al corriente de sus obligaciones.

9. Compromisos respecto a gastos y/o costes a imputar al inquilino.

- a. Cobro al inquilino únicamente de aquellos gastos de suministros generados a partir de la fecha en la que entra en vigor el contrato de arrendamiento.
- b. Individualización del cobro de gastos de servicios o suministros.

El cálculo de los gastos de servicios a abonar por el inquilino se realizará según sus consumos individuales.

No se cobrará gastos de servicios si no se producen consumos, salvo en el caso de existencia de costes fijos en el suministro de algún servicio prestado al inquilino por el arrendador o por terceras personas, se utilicen o no por parte del inquilino.



Estos costes fijos deberán ser indicados expresamente en el contrato de alquiler o documento anexo al mismo. Durante el primer año de existencia de la Comunidad o alquiler de la vivienda, este coste fijo será orientativo y se deberá ajustar a la realidad del mismo a partir del 2º ejercicio.

c. Gastos generales del edificio: Obligación de informar con anterioridad a la firma del contrato del reparto de los gastos generales establecida en la Declaración de Obra Nueva del Edificio, concretando tanto qué partidas componen dicho gasto y como la forma de repartir el mismo.

d. No transmisión a inquilinos de gastos propios de la propiedad de la vivienda

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arrendamientos Urbanos y su jurisprudencia se considerarán

Gastos repercutibles al inquilino:

Las pequeñas reparaciones derivadas del desgaste que genera el uso ordinario y continuado de la vivienda.

Los gastos derivados de reparaciones causadas por un deterioro consecuencia de un mal uso por su parte.

En todo caso, de reparaciones que no sean indispensables para que la vivienda siga cumpliendo su condición de habitabilidad; pero necesarias para devolver la vivienda como se recibió, con el lógico deterioro del uso ordinario.

Se considerarán gastos de imposible repercusión al inquilino:

Todas las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en las condiciones de habitabilidad para servir al uso convenido, salvo cuando el deterioro de cuya reparación se trate sea imputable a un mal uso por parte del arrendatario. Para ello, es indispensable que el inquilino dé parte lo antes posible de los daños que sufra la casa.

En lo que respecta a las obras de mejora, el inquilino deberá solicitar autorización para realizar hacer reformas no necesarias para la conservación del piso, como cambiar suelos, puertas o pintar paredes. Si decide realizarlas sin consentimiento, estará obligado a reponer el estado anterior de la vivienda antes de abandonarla.



10. Compromisos frente a incumplimientos en el pago de cuotas por parte del inquilino.

a. Las entidades adheridas se comprometen a no iniciar el desahucio hasta que se haya producido un impago de 3 cuotas de alquiler.

Las entidades adheridas podrán requerir de las distintas Administraciones con competencias en la materia o en los hechos de los que ha podido derivar el impago, su intervención activa a fin de tratar de encontrar una solución satisfactoria para en el plazo máximo de un mes.

b. Cualquiera de las partes intervinientes en el contrato podrá en cualquier momento, podrá solicitar someterse al Servicio de Mediación del Servicio de Consumo del Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra.

c. El Servicio de Consumo mediará durante el plazo de 1 mes .

d. Durante este plazo, las partes se comprometen a no demandar judicialmente a la otra parte por incumplimiento del contrato.

11. Compromisos de “transparencia”:

a. Creación de una especie de tablón de anuncios donde se cuelgue la información relevante o entrega de esta al portavoz designado entre los vecinos como su representante.

b. Derecho a consulta de contadores. La manera de hacer efectivo este derecho se determinará, en su caso, en común acuerdo entre el portavoz de los vecinos y el Administrador de la Comunidad.

c. Facilitar copia de las facturas de suministros a todos aquellos vecinos que así lo soliciten o posibilidad de que éstas puedan ser consultadas y vistas por cualquier inquilino en las oficinas del Administrador de la Comunidad. Entrega a cada vecino de copia de la factura que correspondiera a su vivienda

d. Posibilidad de consultar las facturas propias a los elementos comunes de la vivienda que se encontrarán en poder del Administrador de la Comunidad a aquellos vecinos que así lo soliciten o posibilidad de que éstas puedan ser consultadas y vistas por cualquier inquilino cuando quiera en las oficinas del Administrador de la Comunidad.

e. Posibilidad de que los vecinos dejen información en el “tablón de anuncios de la Comunidad (citación a reuniones de vecinos, información sobre temas a tratar en esas reuniones, copia estatutos, etc...)



12. Sistema de reclamaciones/ quejas.

- a. Sistema interno obligatorio. Si la reclamación/queja se ha formalizado por escrito, la respuesta deberá entregarse necesariamente por escrito.
- b. El plazo para emitir tal respuesta será de 1 mes, a contar desde la recepción de la reclamación. La empresa tendrá obligación de sellar la recepción de la reclamación para hacer constar fecha. La contestación podrá excepcionalmente superar el plazo de 1 mes por causas técnicamente justificadas (ej. recepción de informes externos, etc.).
- c. En caso de que no se resuelva en plazo o no se resuelva satisfactoriamente para el inquilino, este se resolvería desde la Junta Arbitral de Consumo.

### CAPÍTULO III. CONTROL DE CUMPLIMIENTO CBP

13. Se constituye la Comisión de Control para el seguimiento del Código de Buenas Prácticas. Estará formada por 6 miembros:

- a. 2 designados por el Departamento de Fomento uno de los cuales ostentará la condición de Presidente.
- b. 2 designados por el Departamento de Política Social.
- c. 2 representantes de las entidades arrendadoras adheridas.

14. La comisión de control determinará sus normas de funcionamiento y se reunirá cada vez que sea convocada por su Presidente, por propia iniciativa o a instancia de 2 de sus miembros. Estará, asimismo, facultada para establecer su propio régimen de convocatorias.

15. Para la válida constitución de la comisión a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de decisiones, será necesaria la asistencia de, al menos, 4 de sus miembros, siempre que entre ellos figure el Presidente. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros.

A las reuniones de la Comisión podrán ser convocados, en calidad de asesores de la misma, aquellos técnicos o expertos que designe el Presidente por sí o a propuesta de algún miembro de la Comisión, cuando el objeto del orden del día así lo aconseje y dicha presencia de asesores sea aceptada por la totalidad de los miembros asistentes a la Comisión.



La comisión de control elaborará semestralmente un informe en el que evalúe el grado de cumplimiento del Código. Este informe deberá remitirse al Gobierno de Navarra y al Parlamento de Navarra. Para ello, podrá requerir de las entidades adheridas y de los arrendatarios aquella información necesaria al efecto.

16. La Comisión podrá analizar y elevar al Gobierno propuestas relativas a la normativa que le afecta.

#### CAPITULO V. REGIMEN SANCIONADOR:

17. Las Competencias sancionadoras por incumplimiento corresponderán al Servicio de Consumo y Arbitraje de acuerdo con la normativa vigente.