

DENOMINACIÓN:

PROYECTO DE LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS SOBRE LA VIVIENDA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Conforme al artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El actual Estatuto de Autonomía para Andalucía en su artículo 27 establece que se garantiza a las personas consumidoras y usuarias de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley, regulándose por ley los mecanismos de participación y el catálogo de derechos de éstas.

Asimismo, en su artículo 58.2.4º el Estatuto de Autonomía para Andalucía, establece que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

Además, el artículo 75 de nuestro Estatuto, en su apartado 2, establece que corresponde a la Comunidad Autónoma, en materia de cajas de ahorro con domicilio en Andalucía, cajas rurales y entidades cooperativas de crédito, la competencia compartida sobre la actividad financiera, de acuerdo con los principios, reglas y estándares mínimos que establezcan las bases estatales, que incluye, en todo caso, la regulación de la distribución de los excedentes y de la obra social de las cajas. Y en el apartado 5 de dicho artículo se dispone que corresponde a la Comunidad Autónoma, en el marco de las bases del Estado el desarrollo legislativo y la ejecución de la ordenación del crédito, la Banca y los seguros.

En el ejercicio de esta competencia en materia de consumo, y con objeto de hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución Española, la Comunidad Autónoma de Andalucía fue de las primeras en aprobar una ley en la materia, la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y

Usuarios en Andalucía. Posteriormente se aprobó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, actualmente en vigor, que, junto con las normas básicas del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, vienen a constituir el marco legislativo de carácter general para la protección de las personas consumidoras y usuarias andaluzas.

En las citadas leyes se regulan aspectos esenciales de la actuación administrativa en materia de consumo y vienen a proclamar, entre otros, los derechos a la protección de los legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias así como a una información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo.

Dentro del marco de protección de los intereses económicos se encuentra el sector de los servicios financieros, que demanda una regulación específica atendiendo a la complejidad de los contratos que se formalizan en dicho ámbito. Algunos contratos financieros exigen, además, por su importancia, una seguridad jurídica reforzada, como ocurre con los préstamos o créditos hipotecarios, ya que en éstos no sólo concurren los intereses particulares de las partes, sino que existe un interés público subyacente cuya tutela legítima una intervención más intensa de las Administraciones Públicas.

En esa línea se han dictado normas que vienen a regular directa o indirectamente los préstamos hipotecarios concedidos por personas físicas y jurídicas que no son entidades de crédito, como la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. Y respecto a las entidades de crédito sujetas a la supervisión del Banco de España, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, se ha dictado, al amparo de la disciplina y ordenación en ese sector, en materia de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, o la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. Otras normas estatales que regulan aspectos de esta materia son la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, o la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Sin embargo, lo cierto es que, siendo amplio el conjunto de normas que inciden sobre el préstamo hipotecario, ha de reconocerse que, sea por tratarse de regulaciones parciales en cuanto al ámbito de actuación, o por haberse abordado desde un enfoque distinto al de la protección de las personas consumidoras y usuarias, aquéllas no cubren todas las necesidades de protección de éstas, en un sector tan dinámico como el financiero, y, en concreto, en el caso del préstamo o crédito hipotecario, al que se han ido adicionando paulatinamente cláusulas o productos complementarios o accesorios que los hacen aún más complejos e inciden en el coste efectivo de los mismos.

Por otro lado, en los últimos años han tomado protagonismo en la sociedad española determinados productos financieros, entre los que se encuentra los préstamos o créditos hipotecarios y en los que, a la hora de evaluar la solvencia del deudor y conceder un determinado préstamo hipotecario, se ha producido una falta de transparencia en la información facilitada a las personas consumidoras y usuarias sobre la verdadera naturaleza y alcance de los productos suscritos que les hubiera permitido tomar una decisión más adecuada a la hora de suscribir o no un producto hipotecario. La consecuencia de dicha actuación, junto con la innegable concurrencia de una grave crisis económica, es que se están produciendo un gran número de desahucios de viviendas por impago de los préstamos hipotecarios, y que muchas personas tienen dificultades para atender sus pagos, con el consecuente riesgo de perder su vivienda habitual. Así, Andalucía fue la Comunidad Autónoma con el número más elevado de ejecuciones hipotecarias en 2013, según datos del Consejo General del Poder Judicial.

Atendiendo a dicha circunstancia, se han aprobado recientemente en nuestra Comunidad Autónoma la Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda, y a nivel estatal la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de

deuda y alquiler social.

Pero siendo necesarias dichas medidas de carácter correctivo, resulta indudable la mayor efectividad de actuaciones preventivas que incidan en una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias tanto en las fases previas del proceso de contratación del préstamo hipotecario, reforzando la posición de aquellas en este tipo de productos, regulando el deber de información y documentación de los operadores implicados durante todo el iter contractual; como en la fase posterior a la firma del contrato, mediante el ofrecimiento de soluciones extrajudiciales a las partes cuando no sea posible atender las obligaciones económicas derivadas de los contratos de préstamos hipotecarios, tendentes a la conservación de la vivienda. Por este motivo, se considera conveniente dictar la presente ley, que garantice en Andalucía la transparencia en la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos hipotecarios sobre una vivienda, ya sea ésta la habitual o no y desarrolle el arbitraje en esta materia.

Así lo ha entendido el legislador europeo, que ha aprobado la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010, a cuyo contenido se ajusta la presente ley, sin perjuicio del establecimiento de una mayor protección en todos aquellos aspectos que se ha considerado oportuno para mayor garantía de las personas consumidoras y usuarias.

Por otra parte, resulta necesario destacar que la protección prevista en esta ley se asegura sólo con medidas administrativas y, por tanto, no suponen ninguna obligación civil o mercantil, circunscribiéndose al ámbito propio de la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ejercitable por competencia propia a esta Comunidad Autónoma.

En la Ley se ha tenido en cuenta el principio de transversalidad de la igualdad de género contemplado en el artículo 5 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

II

La ley se estructura en una exposición de motivos, un título preliminar y cinco títulos, cuatro disposiciones adicionales, una transitoria y seis finales.

El título preliminar, referido a las Disposiciones Generales, concreta en su artículo primero el objeto de la ley, consistente en garantizar la protección de las personas consumidoras y usuarias regulando la transparencia y el acceso a la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos o créditos hipotecarios sobre una vivienda. Se trata de una materia que afecta no sólo a un bien de uso ordinario sino, en la mayoría de los casos, de primera necesidad como es la vivienda, siendo la suscripción de un préstamo hipotecario la vía de financiación más usual para la adquisición de este bien inmueble.

En el artículo 4 de la ley se incluye una serie de definiciones a tener en cuenta a efectos de lo previsto en la misma. Para el caso de la persona consumidora y usuaria, se toma como referencia la definición prevista en el artículo 3 a) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de tal forma que no tienen esta consideración, y, por tanto, no se encuentran incluidas en el ámbito de aplicación de esta norma, las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

En este mismo título se introduce el reconocimiento de la persona que intervenga como garante en el préstamo hipotecario como sujeto protegido por la norma. La experiencia de estos últimos años obliga a remediar el déficit de atención que la normativa que incide sobre esta materia ha mantenido con dicha figura. Si se parte de la premisa de que la persona garante puede llegar a responder del cumplimiento de las obligaciones que del préstamo hipotecario se derivan como consecuencia del incumplimiento de la persona consumidora y usuaria deudora principal, parece

razonable que se le facilite información de las condiciones de contratación al mismo nivel que a ésta, así como toda aquella específica que le incumba en razón de su posición en el contrato suscrito.

III

El título I de la ley, denominado De la Información a las Personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias, contiene el régimen de información que precede al otorgamiento de la escritura pública de préstamo hipotecario.

Se ha partido para su regulación de un respeto a los requisitos de información y documentales ya regulados para los distintos operadores por sus normas específicas, incluso a nivel de contenido, si bien se aumenta la información que éstos deben contener incluyendo aspectos que no estaban contemplados en aquellos, optándose por la creación de nuevos documentos adicionales, estableciendo de manera pormenorizada un elenco de extremos y advertencias que han de relacionarse en los documentos creados en esta norma, tanto el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC) como el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC).

Se adopta el concepto de explicaciones adecuadas previsto en las normas sobre transparencia en la contratación hipotecaria del Estado como un mecanismo que va más allá de la mera información, tendente, por tanto, a superar la dificultad de comprensión de los documentos informativos preceptivos debido a la complejidad derivada de estos productos financieros y del lenguaje propio del sector en que se desarrollan estos productos.

En cuanto a la regulación de las comunicaciones comerciales y la publicidad, se impone la obligación de facilitar una información básica que se suministrará mediante un ejemplo representativo que tome como referencia una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años, lo que permitirá a la persona consumidora y usuaria una adecuada comparación entre los productos ofrecidos en el mercado hipotecario.

Además de los citados anteriormente, en esta ley se crea un nuevo documento, denominado Índice de Documentos de Entrega Preceptiva (IDEP), que pretende aportar claridad y transparencia ante la complejidad que supone el exceso de documentos informativos que se generan durante el proceso de información previa a la firma del contrato. Su utilidad viene dada por la necesidad de que la persona consumidora y usuaria disponga de un índice en el que se relacionen todos y cada uno de los documentos que las empresas prestamistas o servicios de intermediación han de suministrarle hasta la formalización del préstamo o crédito hipotecario. Además, se exige que un ejemplar del citado índice deba ser suministrado a modo de lista de comprobación (check list) inmediatamente después de la entrega de la oferta vinculante, quedando cumplimentado mediante la indicación en el mismo de los documentos, de entre los relacionados en su contenido, que han sido efectivamente entregados a la persona consumidora y usuaria y garante, en su caso.

En cuanto a la información precontractual, se exige que, además de la Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que deben entregar las entidades de crédito según la Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, o el folleto informativo previsto en el artículo 13 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en el caso de entidades no de crédito, se aporte un nuevo Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC), con el que se obliga a facilitar información adicional a la exigida en los documentos preexistentes, añadiéndose la obligatoriedad de incluir un ejemplo representativo tomando como referencia los parámetros de la hipoteca prevista para el caso de las comunicaciones comerciales y publicidad.

Con la presente norma también se aumenta la información personalizada a suministrar, de tal modo que se impone la entrega, además de la Ficha de Información Personalizada (FIPER) para las entidades de crédito reguladas por la Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, o el documento que incluya la información prevista en el artículo 14 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en el caso de entidades no de crédito, de un nuevo Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC), con el que se obliga a facilitar información adicional a la que hasta ahora han de facilitar estas entidades.

En cuanto a los gastos derivados de los servicios preparatorios cuyo coste sean de cuenta de la persona consumidora y usuaria, la ley, respetando la normativa aplicable, señala cuáles los componen, y determina el derecho de la persona consumidora y usuaria a elegir de común acuerdo con la empresa prestamista o servicio de intermediación a los profesionales o entidades que deban realizarlos, y a contar con su conformidad previa en el caso que de que sean las empresas prestamistas y servicios de intermediación los que directamente los presten.

Especial relevancia alcanzan los llamados servicios o productos accesorios que usualmente se ofertan conjuntamente con los préstamos o créditos hipotecarios. En la ley, partiendo de lo previsto en materia de cláusulas abusivas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se recoge de forma expresa que no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados. Mientras la Directiva 2014/17/UE se refiere y define como servicio accesorio todo servicio ofrecido al consumidor junto con el contrato de préstamo, la presente norma se refiere tanto a productos como a servicios accesorios, y hace una definición más detallada y enunciativa de los mismos, incluyendo una cláusula general que evite el carácter cerrado de dicha definición.

A los efectos de la presente ley se consideran prácticas de ventas vinculadas la oferta o venta de un préstamo hipotecario en un paquete junto con otros productos o servicios financieros cuando aquél no se ofrezca a la persona consumidora y usuaria por separado, y prácticas de ventas combinadas toda oferta o venta de un préstamo hipotecario junto con otros productos o servicios financieros cuando el préstamo se ofrezca también a la persona consumidora y usuaria por separado, aunque no necesariamente en las mismas condiciones que combinado con otros productos o servicios accesorios. De esa forma, la presente ley adopta los conceptos y respeta la regulación sobre las ventas vinculadas y combinadas que se contienen en el artículo 4.26 y 27, y 12 de la citada Directiva, pero exigiendo requisitos de información de la empresa prestamista a la persona consumidora y usuaria en cuanto a su carácter vinculado o combinado y sus correspondientes implicaciones, de modo que pueda valorar si le interesa contratar o no dichos servicios accesorios.

No se ha querido obviar la cuestión relativa a la evaluación de la solvencia de la persona consumidora y usuaria por su estrecha vinculación con la concesión responsable de préstamos hipotecarios. Tanto la Directiva comunitaria 2014/17/UE como la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, obligan a la empresa prestamista a evaluar la solvencia del potencial prestatario, sobre la base de una información suficiente, debiendo incluir tanto la facilitada por la persona solicitante como la resultante de la consulta de ficheros automatizados de datos, de acuerdo con la legislación vigente, especialmente en materia de protección de datos de carácter personal. Se establece expresamente, en beneficio de la persona consumidora y usuaria, un derecho de información y conocimiento de las fuentes, criterios y motivos que han justificado la denegación del préstamo, así como la posibilidad de revisar dicha decisión.

IV

El título II referido, al Contrato de Préstamo Hipotecario, recoge el derecho de la parte consumidora no sólo a examinar sino también a disponer de una copia del proyecto de contrato, con objeto de que pueda comprobar la adecuación de su contenido con el de la oferta vinculante.

Se recoge expresamente en la ley los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de las Notarías y Registros de la Propiedad. Como funcionarios públicos y profesionales del derecho, en el ejercicio de las funciones públicas que les atribuye su normativa específica, los Notarios deben velar por el respeto de los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias así como por el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta norma. Con esta finalidad, y al amparo del deber de colaboración entre sí y con las Administraciones Públicas, la ley prevé por un lado, la puesta en conocimiento por parte del fedatario público de las cláusulas abusivas que detecten en el ejercicio de sus funciones al órgano directivo competente en materia de Consumo de la Junta de Andalucía para que proceda a sancionar a las empresas que las incluyan en sus contratos, y por otro lado, la firma

de convenios de colaboración con las corporaciones de derecho público que representen a Notarios y Registradores de la Propiedad.

El título III recoge la obligación de la Administración de la Junta de Andalucía de promover e incentivar la adhesión de las empresas prestamistas al Sistema Arbitral de Consumo, facilitándose a las personas consumidoras y usuarias información acerca de las entidades adheridas al mismo. Se crea el Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, en el seno de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, específicamente destinado a facilitar la resolución de los conflictos en materia de contratación hipotecaria y desahucios. Se prevé igualmente la creación de órganos sectoriales de mediación en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus Consejos Provinciales.

La especial complejidad que puede generar en las personas consumidoras y usuarias la materia objeto de esta norma hace necesario no sólo un esfuerzo de información y divulgación de los derechos reconocidos en su articulado, sino una labor de formación dirigida a aquéllas en materia de contratación de préstamos hipotecarios. En ese sentido, el título IV se refiere a la información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios, para cuya tarea la Administración de la Junta de Andalucía debe fomentar la colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias. Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación de las Entidades Locales, que disponen de competencias en materia de Consumo en virtud de lo previsto en el artículo 92.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y en el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

El título V se dedica al Régimen Sancionador, para lo que se remite expresamente a lo previsto en el Título II, Capítulo IV de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

En las disposiciones adicionales se han incluido determinadas obligaciones formales que no son encuadrables en la información previa o simultánea al momento de la contratación del préstamo hipotecario, sino que son exigibles en un momento posterior a la firma de éste. Se trata del deber de las empresas prestamistas de informar a la persona consumidora y usuaria, así como a la persona garante, en su caso, de cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario, especialmente en el caso de transmisión del mismo, debiendo comunicar sin demora todos los datos necesarios para la completa identificación y localización del nuevo acreedor hipotecario. En cuanto a la persona garante, además de valorarse su derecho de información antes de la suscripción del contrato, también debe atenderse su interés en aquellos momentos de la vigencia de éste en que se produce un incumplimiento por parte del deudor principal, dado que la falta de información ante este hecho le impide cualquier posible reacción para remediar la medida traumática que supone la vía ejecutiva no sólo contra la garantía sino contra su propio patrimonio.

Se prevé también la elaboración de un contrato de préstamo hipotecario de confianza, que la Consejería competente en materia de Consumo promoverá junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, y el Colegio Notarial de Andalucía, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la ley.

Por otra parte, se establece que las empresas prestamistas y los servicios de intermediación deberán conservar la documentación a que se refiere esta ley durante la vigencia del contrato y los cuatro años siguientes a la finalización del mismo, y, en caso de no formalizarse, durante un plazo de cuatro años.

Mediante la Disposición final segunda, se modifica el régimen sancionador previsto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, aumentando la cuantía de las sanciones, introduciendo nuevos tipos sancionadores y modificando algunos de los existentes actualmente, incorporando la figura de las multas coercitivas y eliminando la de la condonación, junto con algunas modificaciones en aspectos referidos a la toma de muestras y a la actuación inspectora.

Finalmente, mediante la Disposición final tercera, se modifica la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del Derecho

a la Vivienda en Andalucía, para crear el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios que, en el ámbito de las actuaciones tendentes a la protección de las personas en riesgo de pérdida de su vivienda habitual y permanente, quiere ser un instrumento a disposición de la ciudadanía para la información y el asesoramiento relacionado con el derecho a una vivienda digna, con especial atención a aquellas personas que carecen de los medios adecuados para la defensa de sus intereses.

En la tramitación de esta norma se ha cumplimentado el trámite de audiencia preceptiva al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, de acuerdo con el artículo 10.1.a) del Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El objeto de la presente ley es garantizar la protección de las personas consumidoras y usuarias regulando la transparencia y el acceso a la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos o créditos hipotecarios (en adelante préstamos hipotecarios) sobre una vivienda.

Artículo 2. Ámbito de aplicación y régimen jurídico.

1. El ámbito de aplicación de esta ley se circunscribe a los contratos de préstamos hipotecarios sobre una vivienda que vayan a formalizarse o se celebren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, entre personas consumidoras y usuarias y las empresas prestamistas previstas en el artículo 4.

2. La protección contemplada en esta norma se extenderá también a las personas que como garantes intervengan en la operación de préstamo hipotecario suscrito por una persona consumidora o usuaria.

3. Lo establecido en esta ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en particular en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, así como cualquier otra que pudiera dictarse en la materia.

Artículo 3. Irrenunciabilidad de derechos.

La renuncia previa a los derechos reconocidos en esta ley a las personas consumidoras y usuarias es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Artículo 4. Definiciones.

A los efectos de la ley, se entenderá por:

- a) Persona consumidora y usuaria: toda persona física o jurídica que, siendo destinataria final en los términos del artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, contrate un préstamo hipotecario sobre una vivienda.
- b) Personas garantes: cualquier persona que garantiza la operación de préstamo hipotecario suscrito por una persona consumidora o usuaria. Se entenderá que incluye a las personas fiadoras, avalistas, hipotecantes no deudoras y otras que puedan prestar garantía, siempre que intervengan al margen de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.
- c) Empresas prestamistas:
- Cualquiera de las entidades de crédito enumeradas en el artículo 1.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
 - Toda persona física o jurídica que, no siendo entidad de crédito, realice, de manera profesional, una actividad consistente en la concesión de préstamos hipotecarios sobre una vivienda, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 a) de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.
- d) Servicios de intermediación: toda persona física o jurídica que, no siendo entidad de crédito, realice, de manera profesional, una actividad de intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito hipotecario, a una persona consumidora y usuaria, mediante la presentación, propuesta o realización de trabajos preparatorios para la celebración de los mencionados contratos, incluida, en su caso, la puesta a disposición de tales contratos a las personas consumidoras y usuarias para su suscripción, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 b) de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

Artículo 5. Criterios de actuación de las empresas prestamistas y los servicios de intermediación.

1. En el proceso de contratación de préstamos hipotecarios, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de actuar de buena fe, con objetividad, imparcialidad, honesta y profesionalmente, facilitando información de forma correcta, completa, veraz, objetiva y adaptada a las circunstancias de las personas consumidoras y usuarias y garantes, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.1.
2. Las empresas prestamistas llevarán a cabo prácticas para la concesión responsable de préstamos hipotecarios a las personas consumidoras y usuarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
3. La accesibilidad de las personas con discapacidad a la información prevista en esta norma deberá garantizarse en los términos exigidos en el Real Decreto-legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

TÍTULO I

De la información a las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias

Artículo 6. Explicaciones adecuadas.

1. Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación facilitarán explicaciones adecuadas a las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, a las garantes, en la información sobre la concesión de préstamos hipotecarios y acerca de los servicios accesorios que de ellos se deriven para que puedan comparar y valorar otras ofertas y adoptar una decisión informada y formada sobre la operación a concertar.

2. Las explicaciones comprenderán la aclaración del contenido y los términos de la información precontractual, de la personalizada, de la oferta vinculante, y de toda aquella que sea suministrada hasta el otorgamiento de la escritura pública con arreglo a lo previsto en esta ley, en especial sobre el modo de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas y de las consecuencias que tanto la celebración del contrato como su incumplimiento puedan tener.

3. Las explicaciones adecuadas deberán ser comprensibles y se adaptarán a las circunstancias personales y económicas de la persona a las que van dirigidas, atendiendo a su nivel de conocimientos y de experiencia en materia de préstamo hipotecario, así como a las de la situación y medio en que se ofrece y a las de la complejidad del préstamo ofrecido.

4. Las personas empleadas de la empresa prestamista que faciliten estas explicaciones adecuadas, con independencia del medio empleado, deberán identificarse ante las personas destinatarias de las mismas. En todo caso, quedará constancia por escrito de esta identificación cuando se suministre la información personalizada y la que se facilite sobre la oferta vinculante, de acuerdo con los artículos 10 y 14.

5. Si la información se pone a disposición a través de un medio no presencial o a distancia deberá indicarse de forma visible un número de teléfono gratuito en el que la persona consumidora y usuaria y, en su caso, la garante pueda obtener las explicaciones adecuadas a que se refiere el presente artículo.

6. La mera entrega de los documentos comprensivos de la información precontractual, personalizada y de la oferta vinculante no exime de facilitar las correspondientes explicaciones adecuadas.

Artículo 7. Comunicaciones comerciales y publicidad.

1. Las comunicaciones comerciales y publicidad que realicen las empresas prestamistas y los servicios de intermediación acerca de los préstamos hipotecarios que oferten no deberán generar falsas expectativas sobre su disponibilidad o coste ni ser constitutivas de prácticas comerciales desleales hacia la persona consumidora y usuaria. La información que figure en las mismas debe ser clara, legible, concisa y no engañosa.

2. Si en las comunicaciones comerciales y publicidad se indicase un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del préstamo, para que la persona consumidora y usuaria pueda conocer sus elementos esenciales y compararla con el resto de ofertas existentes en el mercado, será necesario especificar, mediante un ejemplo representativo, la siguiente información básica:

a) La identidad de la empresa prestamista o del servicio de intermediación.

b) La indicación de que el producto publicitado es un préstamo hipotecario sobre la vivienda.

c) El tipo de interés, si éste es fijo, variable o referenciado, cualquier cifra relacionada con el coste del préstamo, así como, en su caso, la existencia de cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés, tales como las cláusulas “suelo” y “techo”.

d) El importe total del préstamo, la tasa anual equivalente, la duración del contrato, el importe y número de las cuotas, y el importe total que habrá de abonar la persona consumidora y usuaria.

e) La indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso deberá indicarse una relación de los productos o servicios

accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de créditos u otros similares).

f) El desglose de comisiones y gastos preparatorios en que se incurra, con la indicación de su importe.

g) La advertencia de que, en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de préstamo garantizado con hipoteca, existe el riesgo de pérdida de la vivienda.

h) La indicación expresa de si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 del Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y al artículo 1911 del Código Civil.

i) El plazo de vigencia de las condiciones señaladas.

j) La advertencia sobre el hecho de que las posibles fluctuaciones del tipo de cambio podrían afectar al importe adeudado, cuando proceda.

3. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, el ejemplo representativo tomará como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años.

4. La información básica prevista en el apartado 2 de este artículo será exigible en las comunicaciones comerciales y publicidad que efectúen las empresas prestamistas y los servicios de intermediación a través de cualquier medio de comunicación o en su propia página Web y en los anuncios y ofertas exhibidas en sus establecimientos abiertos al público en las que oferten préstamos hipotecarios, debiendo ser fácilmente legible o claramente audible, según sea el caso, en función del medio utilizado para la publicidad y comercialización.

5. La información básica se presentará de forma destacada y al mismo tamaño. El resto de información que figure en la comunicación comercial y publicidad no podrá presentarse con un tamaño mayor que el de dicha información básica.

6. Toda información complementaria que contenga la comunicación comercial o publicidad que venga a desvirtuar, contradecir o condicionar la información básica prevista en el apartado segundo deberá presentarse de forma destacada.

7. En el supuesto de que en la oferta publicitaria de una promoción de viviendas se incluya como forma de financiación la subrogación de las personas consumidoras y usuarias en un préstamo no concertado por éstas, se deberá facilitar la información básica a que se refiere el apartado 2, junto con la indicación de que no tienen la obligación de subrogarse en la hipoteca constituida.

Artículo 8. Índice de Documentación de Entrega Preceptiva y cartel informativo.

1. Las personas consumidoras y usuarias que deseen concertar un préstamo hipotecario tienen derecho a que se les entregue un Índice de Documentación de Entrega Preceptiva (IDEP), de acuerdo con el modelo que figura en el anexo I, en el que se relacionarán todos los documentos que, conforme al artículo 9, 10 y 14, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización, y que son los siguientes:

a) La Ficha de Información Precontractual (FIPRE) o folleto informativo, en su caso, y el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).

b) La Ficha de Información Personalizada (FIPER) o documento con información previa al contrato, en su caso,

y el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC), así como los siguientes documentos, en el caso de que procedan:

- El Anexo sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.
- El Anexo sobre cláusulas suelo y techo.
- El documento de información adicional a la FIPER.

c) La oferta vinculante, y, en su caso, el documento con aquellos otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes.

2. Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación que oferten préstamos hipotecarios deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias dicho Índice en sus establecimientos abiertos al público y en el apartado correspondiente de sus páginas Web, debiendo entregarse a toda persona consumidora y usuaria que solicite información sobre los préstamos hipotecarios que ofertan.

3. Asimismo, deberán exhibir en estas oficinas, de forma perfectamente visible, un cartel informativo en el que se indique que “La persona consumidora y usuaria que desee concertar un préstamo hipotecario sobre una vivienda tiene derecho a que se le entregue un Índice de Documentación de Entrega Preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización”, haciendo referencia expresa inmediatamente debajo de esta leyenda a la presente ley, de acuerdo con el modelo que figura en el anexo II. Esta advertencia deberá estar perfectamente visible en sus páginas Web.

Artículo 9. Información precontractual.

1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 7 sobre comunicaciones comerciales y publicidad, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de facilitar una información precontractual de carácter general, que sea clara y suficiente, sobre los préstamos hipotecarios que ofertan, de forma que permita a la persona consumidora y usuaria valorar la posible suscripción del contrato.

Esta información, que se suministrará en todo caso en formato papel, y, además, en cualquier soporte duradero que posibilite una adecuada conservación, reproducción y acceso a ésta, será gratuita y se facilitará mediante la entrega de los documentos que conforman la información precontractual establecidos por la normativa estatal vigente, a los que se acompañará el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC) regulado en este precepto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.1 a).

2. La información regulada en este artículo estará accesible a las personas consumidoras y usuarias sin necesidad de que sea solicitada por éstas, ya se trate a través de su página Web o de sus oficinas.

3. En el Documento de Información Precontractual Complementaria las empresas prestamistas y los servicios de intermediación deberán informar, mediante un ejemplo representativo, como mínimo de los siguientes extremos:

a) La indicación expresa de si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y en el artículo 1911 del Código Civil.

b) La indicación de la existencia de varios modelos de amortización, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado, en cuanto a la aplicación de las cuotas al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo.

c) Una tabla de las oscilaciones en la cuantía total del préstamo para la persona consumidora y usuaria tomando como referencia el préstamo hipotecario del apartado 4 de este artículo, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del periodo previsto de

amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinte años. Si el préstamo incorporase una cláusula suelo/techo, en la tabla se reflejarán las oscilaciones con referencia al tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima. Para ello, se informará de forma resaltada de las cuotas que resultan afectadas por dichas cláusulas mediante una doble expresión de la que resultaría de la aplicación, por un lado, del tipo de interés pactado, y por otro, de la cláusula suelo/techo. Con independencia de lo anterior, en la cabecera de esta tabla se reflejará de forma destacada el importe de la cuota correspondiente a la cláusula suelo/techo.

d) En el caso de que el préstamo se comercialice vinculado con un producto o instrumento para cubrir el riesgo de subidas de los tipos de interés (swaps, clips o instrumento análogos), se advertirá expresamente de ello, así como de que implica riesgos especiales para la persona consumidora y usuaria, incluyendo una tabla de oscilaciones de modo análogo a la de la letra anterior.

e) Conforme al artículo 12 de esta ley, la indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de créditos u otros similares), y, si se exige la contratación de una póliza de seguro, que la empresa prestamista tiene la obligación de aceptar la de cualquier proveedor distinto del ofrecido por ésta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente.

f) El tipo de interés de demora aplicable y su forma de cálculo.

g) La referencia a la documentación que ha de presentar la persona consumidora y usuaria a la empresa prestamista para llevar a cabo la evaluación de la solvencia y el plazo en que se tiene que facilitar.

h) La indicación del derecho de la persona consumidora y usuaria de aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación.

i) La mención de que no existe obligación legal para la persona consumidora y usuaria de constituir ningún seguro, sin perjuicio de que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora del mercado hipotecario, se pacte contractualmente la formalización de un seguro de daños por incendio y elementos naturales en la vivienda (continente), que podrá ser suscrito con cualquier entidad.

j) El derecho a solicitar la entrega de una oferta vinculante, con indicación de sus condiciones y de su plazo de validez.

k) La referencia a la posible existencia de desgravaciones fiscales o ayudas públicas para la adquisición de viviendas por la persona consumidora o usuaria.

l) La indicación de si la empresa prestamista o el servicio de intermediación está adherido a algún código de conducta y/o al Sistema Arbitral de Consumo.

m) El derecho de la persona consumidora y usuaria a la libre elección de notario, de acuerdo con la normativa estatal vigente sobre régimen y organización del Notariado.

n) El derecho a examinar el proyecto de escritura pública en el despacho del notario autorizante, y disponer de

una copia del mismo al menos durante tres días hábiles anteriores a su formalización ante el mismo.

ñ) Las implicaciones correspondientes para la persona consumidora y usuaria, mediante las siguientes advertencias, si ha lugar:

- “Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que si sus ingresos disminuyen aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias (periodicidad)”.
- “Puede usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente”.
- “Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su periodo de vigencia”.
- “Debe tener en cuenta que este contrato está afectado por una cláusula suelo, de forma que el tipo de interés de este préstamo, a pesar de ser variable, nunca se beneficiará de descensos del tipo de interés de referencia por debajo del (límite mínimo del tipo de interés variable limitado)”.
- “El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de (moneda del préstamo/euro)”.
- “Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que durante su vigencia deberá reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento”.
- “Tendrá que pagar otros tributos y gastos, p. ej. gastos notariales”.
- U otras que se consideren oportunas.

4. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, el ejemplo representativo tomará como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años.

Artículo 10. Información personalizada.

1. Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación, con carácter previo a la entrega de la oferta vinculante, deberán suministrar a la persona consumidora y usuaria, de manera clara, completa y concisa, la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato.

2. Esta información, que se suministrará en todo caso en formato papel, y, además, en cualquier soporte duradero que posibilite una adecuada conservación, reproducción y acceso a ésta, será gratuita y se facilitará mediante la entrega de los documentos que conforman la información personalizada establecidos por la normativa estatal vigente.

A esta documentación se adjuntará el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC) regulado en el apartado 3 de este artículo, así como los Anexos previstos en los apartados 4 y 5 del mismo, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.1.b).

3. En el Documento de Información Personalizada Complementaria las entidades prestamistas y los servicios de intermediación deberán informar, mediante un ejemplo representativo, como mínimo sobre los siguientes extremos:

a) Los recogidos en el artículo 9.3 a), f), i), j), k), l), m) y n).

b) En su caso, referencia a la necesidad de que exista alguna persona garante en la operación de préstamo hipotecario, debiendo informarle de las obligaciones específicas y de las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal.

c) La referencia al modelo de amortización aplicado, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado por la empresa prestamista, en cuanto a la aplicación de las cuotas al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo.

d) Conforme al artículo 12 de esta ley, la indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de créditos u otros similares), y, si se exige la contratación de una póliza de seguro, que la empresa prestamista tiene la obligación de aceptar la de cualquier proveedor distinto del ofrecido por ésta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente.

e) En caso de que aún no se hubiese tasado el bien inmueble, la indicación del derecho de la persona consumidora de aportar una tasación sobre el mismo, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación.

4. En el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a las variaciones del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, deberá adjuntarse un Anexo con el contenido previsto en la normativa estatal vigente, que además deberá incluir una tabla de las oscilaciones en la cuantía total del préstamo para la persona consumidora y usuaria, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período previsto de amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinte años. Si el préstamo incorporase una cláusula suelo/techo, en la tabla se reflejarán las oscilaciones con referencia al tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima. Para ello, se informará de forma resaltada de las cuotas que resultan afectadas por dichas cláusulas mediante una doble expresión de la que resultaría de la aplicación, por un lado, del tipo de interés pactado, y por otro, de la cláusula suelo/techo. Con independencia de lo anterior, en la cabecera de esta tabla se reflejará de forma destacada el importe de la cuota correspondiente a la cláusula suelo/techo.

5. En el caso de préstamos que se comercialicen vinculados con un producto o instrumento para cubrir el riesgo de subidas de los tipos de interés (swaps, clips o instrumento análogos), deberá adjuntarse un Anexo con el contenido previsto en la normativa estatal vigente, en el que además se advierta expresamente de ello, así como de que implica riesgos especiales para la persona consumidora y usuaria, incluyendo una tabla de oscilaciones de modo análogo a la del apartado anterior.

6. Todos los documentos informativos citados en los apartados anteriores serán fechados, quedando constancia de la identificación y firma tanto por la persona consumidora y usuaria como por la empleada de la empresa prestamista que facilite la información y la que ofrezca las correspondientes explicaciones adecuadas, en el caso de que sean diferentes, debiendo la empresa conservarlos en su poder.

7. En el supuesto de que, tras la evaluación de la solvencia, en el préstamo se contemple la necesidad de que exista alguna persona garante de la operación, ésta recibirá la misma información personalizada establecida para la persona consumidora y usuaria, debiendo firmarla, con indicación de las obligaciones específicas y de las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal. Además, en el caso de que se exija persona avalista o fiadora, se advertirá expresamente de su carácter solidario o no, así como de las consecuencias de la renuncia, en su caso, al beneficio de excusión y división.

8. De conformidad con la normativa estatal vigente, los constructores o promotores que hayan ofrecido como forma de financiación la subrogación de las personas consumidoras y usuarias en un préstamo hipotecario ya existente están obligados a entregarles la información personalizada en los términos previstos en este artículo. En cualquier caso, las empresas prestamistas deben suministrar esta información a los constructores y promotores y asegurarse, antes de aceptar la aludida subrogación, de que las personas consumidoras y usuarias la han recibido, debiéndola facilitar en caso de no haberse proporcionado.

9. Toda información adicional que la empresa prestamista, o, en su caso, el servicio de intermediación, facilite a la persona consumidora y usuaria, y a la persona garante, en su caso, figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la documentación comprensiva de la información personalizada, debiendo ser fechada y firmada por todas las partes.

10. Junto con la documentación sobre la información personalizada, las empresas prestamistas entregarán a las personas consumidoras, sin que tengan que afrontar ningún coste ni asumir ningún compromiso para su recepción, las condiciones generales de la contratación que utilicen en un soporte duradero que permita su conservación y consulta en ausencia de la empresa prestamista.

Artículo 11. *Gastos preparatorios del préstamo hipotecario.*

1. Se considerarán gastos preparatorios del préstamo hipotecario los correspondientes a la comprobación de la situación registral del inmueble, los de gestión administrativa de la operación, los que sean consecuencia de la tasación u otros que sean a cargo de la persona consumidora y usuaria aun cuando la operación no llegue a formalizarse.

2. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a concertar las operaciones de las que derivan estos gastos preparatorios con las entidades que elijan de común acuerdo con la empresa prestamista o servicio de intermediación. Y ello sin perjuicio del derecho de la persona consumidora de aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente.

3. Cuando las empresas prestamistas y servicios de intermediación concierten o efectúen directamente la prestación de servicios preparatorios de la operación cuyos gastos sean por cuenta de la persona consumidora y usuaria deberán contar con su aceptación previa y expresa, indicándole la identidad de los profesionales o entidades seleccionadas a este efecto y las tarifas de los honorarios aplicables. En dicho caso, las empresas prestamistas y servicios de intermediación facilitarán información detallada y desglosada sobre el coste de cada uno de ellos, y entregarán a la persona consumidora y usuaria factura del pago de los mismos.

4. Las empresas prestamistas y servicios de intermediación han de entregar a la persona consumidora y usuaria una copia de estos documentos si la operación se llega a formalizar, o los originales, en caso contrario.

5. En la información precontractual y en la personalizada, en su caso, se deberá indicar a la persona consumidora y usuaria su derecho a aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación.

Artículo 12 . *Productos o servicios accesorios.*

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados. Se entenderán como productos y servicios accesorios la formalización de contratos de seguros como pueden ser los de vida, hogar o amortización del préstamo, otros como la contratación de tarjetas de crédito o débito, planes de pensiones, apertura de cuentas corrientes con domiciliación de nómina y recibos, y cualquier producto o servicio que no guarde relación directa y necesaria con la contratación del préstamo hipotecario.

2. Si, de acuerdo con la normativa comunitaria y estatal vigente, se produce la venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para mejorar las condiciones del préstamo hipotecario, deberá hacerse constar, en la información a suministrar el claro beneficio que conllevan para la persona consumidora y usuaria, teniendo en

cuenta la disponibilidad y precios de dichos productos en el mercado, la relación de los mismos, su carácter no opcional, así como la ausencia de condiciones alternativas en caso de su no suscripción. Para ello, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

En el caso de venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para ofrecer una seguridad adicional, acumular capital para garantizar el reembolso del préstamo o el pago de sus intereses o bien agrupar recursos para obtener el préstamo, deberá constar expresamente y de manera justificada esta finalidad, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5 de este artículo.

3. En el caso de venta combinada de productos o servicios accesorios, deberá reflejarse la relación de los mismos, su carácter opcional y no preceptivo, las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y la posibilidad de que se contrate cada uno de ellos de forma separada. Así mismo, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

4. Respecto a las pólizas de seguro que la empresa prestamista pueda exigir en relación con el préstamo hipotecario, deberá informarse expresamente y por escrito a la persona consumidora y usuaria de que tiene derecho a que la empresa prestamista acepte la póliza de seguros de cualquier proveedor distinto del ofrecido por ésta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente.

5. El coste de la contratación de estos productos o servicios accesorios con la empresa prestamista no será superior al existente para el mismo producto o servicio en el mercado.

Artículo 13. Evaluación de la solvencia.

1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 18 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, y 16.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, para garantizar la concesión responsable de préstamos, con carácter previo a la celebración del contrato, las empresas prestamistas han de evaluar en profundidad la solvencia de la persona consumidora y usuaria, teniendo en cuenta como elementos, entre otros, los ingresos presentes y los previsibles durante la vida del préstamo, los ahorros, las deudas y los compromisos financieros, a través de la información suministrada por la persona consumidora y usuaria y de las fuentes internas o externas que resulten pertinentes, todo ello sin perjuicio de lo previsto en la normativa estatal y europea vigente.

2. Las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, la avalista o fiadora, deberán facilitar a las empresas prestamistas y, en su caso, a los servicios de intermediación, información actualizada, completa y correcta sobre su situación financiera y sus circunstancias personales, en el contexto del proceso de solicitud del préstamo hipotecario. Esta información deberá venir acompañada de la entrega de la documentación recogida en el artículo 9.3 g).

3. Cuando la persona consumidora y usuaria, y avalista o fiadora, en su caso, decida no facilitar la información necesaria para la evaluación de su solvencia, siendo éste el único medio posible o pertinente para poder evaluar su respectiva solvencia, la empresa prestamista o el servicio de intermediación les advertirán de la imposibilidad de realizar dicha evaluación y, en consecuencia, de otorgar el préstamo.

4. La empresa prestamista y el servicio de intermediación deberá informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, con antelación, de su intención de consultar un fichero de datos, de acuerdo con lo previsto en la normativa comunitaria y estatal que resulte de aplicación.

5. La empresa prestamista y el servicio de intermediación deberá informar por escrito a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su derecho a consultar el fichero al que se ha accedido para enjuiciar su solvencia económica, de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

6. Los datos que las empresas prestamistas y servicios de intermediación recojan para evaluar la solvencia de la persona consumidora y usuaria y avalista o fiadora, en su caso, deberán ser adecuados, proporcionados y ajustados al ámbito y finalidad para los que se hayan solicitado.

7. Una vez evaluada la solvencia, la empresa prestamista y el servicio de intermediación deberán informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su respectivo resultado, de forma gratuita y por escrito en un plazo de 5 días hábiles desde que tenga conocimiento del mismo, advirtiéndole, motivadamente, de las razones para conceder o no el préstamo hipotecario con las condiciones analizadas, y acompañando una copia del resultado del estudio donde se identifiquen las fuentes y los criterios aplicados en su análisis. Si se apreciase algún error, se podrá solicitar que se revise la evaluación.

En caso de que la denegación fuese a causa de la información obtenida de un fichero de datos, o de la ausencia de información en el mismo, la empresa prestamista y el servicio de intermediación deberán comunicar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de forma inmediata y gratuita, el nombre de dicho fichero y del responsable del mismo, así como del derecho que le asiste de acceder y rectificar, en su caso, los datos contenidos en él.

Cuando la denegación se base en el resultado de un proceso automatizado de evaluación, la empresa prestamista y el servicio de intermediación deberán informar, de forma inmediata y gratuita, a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su funcionamiento, ofreciéndole la posibilidad de revisar la decisión por otro procedimiento no automático.

8. Si el resultado de la evaluación de la solvencia de la persona consumidora y usuaria fuese favorable, se dará oportuna información sobre el mismo a la persona garante de la operación, para que tenga conocimiento de ello.

Artículo 14. Oferta vinculante.

1. Tras obtener la tasación del inmueble, efectuar las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y evaluar la solvencia y capacidad financiera de la persona consumidora y usuaria, y de la avalista o fiadora, en su caso, si la misma fuese favorable, la persona consumidora y usuaria podrá solicitar la entrega de una oferta vinculante del préstamo hipotecario, en los términos establecidos en la normativa estatal de aplicación.

2. La oferta vinculante comprenderá el contenido de los documentos que conforman la información personalizada establecidos por la normativa estatal vigente y el del Documento de Información Personalizada Complementaria, y deberá indicar expresamente que se trata de una oferta vinculante y su plazo de vigencia.

Así mismo, se acompañarán a ésta los anexos sobre cobertura de riesgo de tipos de interés y sobre cláusulas suelo y techo a que se refieren los apartados 4 y 5 del artículo 10 de esta ley, los documentos comprensivos de la información adicional que se haya podido facilitar de acuerdo con lo previsto en el artículo 10.9, y la que pueda haberse proporcionado antes de la oferta vinculante.-

En la misma se incluirán también otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, así como copia del proyecto de contrato de préstamo hipotecario.

3. La oferta vinculante ha de ser fechada y firmada por un representante de la empresa prestamista, cuya identificación deberá constar en la misma, por la persona consumidora y usuaria, y por la persona garante, en su

caso, a la que se le entregará una copia de la misma. La oferta vinculante tendrá el plazo de validez establecido por la normativa estatal de aplicación.

4. En el documento que contenga la oferta vinculante se ha de hacer constar obligatoriamente y de manera destacada el derecho que tiene la persona consumidora y usuaria de examinar el proyecto de escritura pública en los términos establecidos en el artículo 15.1.

5. Tras la entrega de la oferta vinculante, se facilitará un Índice de Documentación de Entrega Preceptiva, que deberá ser fechado y firmado por ambas partes, en el que se marcarán los documentos que han sido suministrados.

6. La acreditación de la entrega del Índice de Documentación de Entrega Preceptiva no presupondrá en modo alguno el suministro de la documentación obligatoria prevista en esta ley, que deberá probarse en cada caso y para cada documento por los medios de prueba previstos en nuestro ordenamiento jurídico.

TÍTULO II

Contrato de préstamo hipotecario

Artículo 15. Proyecto de escritura pública del préstamo hipotecario y contenido del documento contractual.

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a examinar y disponer de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la Notaría elegida por éstas, conforme con lo dispuesto en la normativa estatal de aplicación, al menos durante los tres días hábiles anteriores a su formalización. A estos efectos, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación les comunicarán la puesta a disposición de dicho documento.

2. En todo caso, el contenido de la escritura pública se ajustará a lo reflejado en la oferta vinculante, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14.2 de esta ley. Si en el examen de la documentación el Notario o la persona consumidora y usuaria detectasen alguna discrepancia entre el contenido de la oferta vinculante y el proyecto de escritura hipotecaria, se deberá proceder a subsanarla con suficiente antelación a la fecha prevista para la formalización de la escritura pública. De no ser subsanada, la persona consumidora y usuaria podrá desistir de la operación, sin perjuicio de las acciones que en vía judicial le puedan corresponder para el resarcimiento de los gastos en que haya podido incurrir.

3. Los contratos con personas consumidoras y usuarias que incorporen condiciones generales de la contratación estarán sometidos, además, a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales para la Contratación.

4. En los contratos con personas consumidoras y usuarias en los que se utilicen cláusulas no negociadas individualmente regirá la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que supone la exclusión de la utilización por parte del predisponente de cláusulas abusivas, las cuales, en caso de existir, se considerarán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 83.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Las condiciones contractuales se redactarán con concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, debiendo resultar comprensibles y legibles para las personas consumidoras y usuarias, evitando resaltar o utilizar tecnicismos que les generen confusión o la omisión de información esencial y determinante para la toma de una decisión informada y formada sobre la contratación.

5. En el contrato deberán reflejarse de manera destacada las cláusulas sobre la amortización, los intereses, los intereses de demora, las condiciones de subrogación, las cláusulas suelo e instrumentos de cobertura riesgo de interés.

Artículo 16. Derechos de las personas consumidoras y usuarias en Notarías y Registros de la Propiedad y el deber de colaboración con las Administraciones Públicas.

1. Conforme a la normativa estatal vigente sobre régimen y organización del Notariado, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los Notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, les aconsejen, asesoren con imparcialidad, presten asistencia especial e informen de forma gratuita y comprensible en la suscripción de préstamos hipotecarios, en particular sobre aquellas cuestiones que puedan generarles perjuicios personales y económicos, velando por el respeto de sus derechos básicos, comprobando, en concreto, el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta ley.

Por su parte, los Registradores de la Propiedad informarán a las personas consumidoras y usuarias de acuerdo con la normativa estatal en la materia.

2. Atendiendo a su deber de colaboración con las Administraciones Públicas, cuando el fedatario público detecte incumplimientos de lo previsto en esta ley, o cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con el artículo 84 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, lo pondrá en conocimiento del órgano directivo competente en materia de Consumo de la Junta de Andalucía, a efectos de la posible incoación de posibles expedientes sancionadores.

3. Para impulsar dicha colaboración, la Administración de la Junta de Andalucía podrá firmar convenios de colaboración con las corporaciones de derecho público que ordenen el ejercicio profesional de notarios y registradores y los representen.

TÍTULO III **Arbitraje, mediación y acciones de cesación.**

Artículo 17. Arbitraje, mediación y acciones de cesación.

1. Se crea, con la denominación de Tribunal Arbitral Andalúz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, la Sección de Arbitraje para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios en el ámbito de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. La Administración de la Junta de Andalucía promoverá que las empresas prestamistas que otorguen préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda incluyan en las condiciones generales o específicas de contratación la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Así mismo facilitará a las personas consumidoras y usuarias información sobre las empresas prestamistas que están adheridas a dicho Sistema.

3. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará la mediación extraprocésal entre las empresas prestamistas y las personas consumidoras y usuarias, previa o simultáneamente con cualquier otro procedimiento de ejecución judicial o notarial, al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada hacia la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de ésta.

A tal objeto, se crearán órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andalúz de Consumo y sus Consejos Provinciales.

4. En materia de acciones de cesación, se estará a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, y los artículos 53 a 56 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

TÍTULO IV

Información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios

Artículo 18. Promoción y difusión de los derechos reconocidos en esta ley.

La Administración de la Junta de Andalucía realizará campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras y usuarias reconocidos en esta ley en materia de contratación de préstamos hipotecarios, fomentando e incentivando la colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias y con las empresariales.

Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación con las Entidades Locales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Artículo 19. Derecho a la formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios.

La Administración de la Junta de Andalucía organizará, promoverá e incentivará programas de formación de las personas consumidoras y usuarias en materia de contratación de préstamos hipotecarios, dirigidos principalmente a los colectivos sociales más desfavorecidos, en colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias.

Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación con las Entidades Locales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

TÍTULO V

Régimen sancionador

Artículo 20. Infracciones y sanciones.

La contravención de las normas previstas en esta ley se sancionará conforme a lo previsto en el Título II, Capítulo IV de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Disposición adicional primera. Modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza.

La Consejería competente en materia de Consumo, en el plazo de 3 meses desde la entrada en vigor de esta norma, promoverá la elaboración, junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, y el Colegio Notarial de Andalucía, de un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza, cuyo uso será voluntario para las partes.

La Consejería competente en materia de consumo dará adecuada publicidad del modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y de las entidades que lo adopten.

Disposición adicional segunda. Conservación de la documentación.

Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación conservarán toda la documentación regulada en esta ley durante la vigencia del contrato y los cuatro años siguientes a la finalización del mismo. Si no se formalizase el préstamo hipotecario, deberán conservarla durante un plazo de 4 años desde la entrega de la información personalizada contemplada en el artículo 10.

Disposición adicional tercera. Información durante la vigencia del préstamo hipotecario.

1. Cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario que se produzca tras la firma del mismo deberá ser notificada de forma expresa y fehaciente a la persona garante de la operación por las empresas prestamistas.
2. En el caso de transmisión del préstamo hipotecario por parte de la empresa prestamista, ésta deberá comunicar en el plazo de diez días hábiles a la persona consumidora y usuaria y garante, en su caso, el nombre, dirección y todos los datos necesarios para la completa identificación del nuevo acreedor hipotecario.
3. Asimismo, cualquier requerimiento o comunicación que con carácter previo a la ejecución del préstamo hipotecario realizare la empresa prestamista ante un eventual incumplimiento de la obligación de pago por parte de la persona consumidora y usuaria, ha de ser notificado de forma expresa y fehaciente a la persona garante de la operación.
4. En el caso de que tenga lugar la dación en pago, las empresas prestamistas deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias el proyecto de documento en el que se formalice la misma con una antelación de tres días hábiles a su firma.

Disposición adicional cuarta. Información sobre el cobro de intereses de demora.

Simultáneamente al cobro de los intereses de demora, la empresa prestamista deberá notificar a la persona consumidora y usuaria de forma expresa y fehaciente, el importe cobrado, su fórmula de cálculo y el porcentaje aplicado.

Además, anualmente se deberá comunicar a la persona consumidora y usuaria, mediante un ejemplo aplicado a las condiciones pactadas en la escritura, el importe que correspondería cobrar en caso de impago de una cuota, así como la fórmula y el porcentaje aplicado para el cálculo de los intereses de demora.

Disposición transitoria única. Procesos de contratación en tramitación.

Las empresas prestamistas y servicios de intermediación tendrán que facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información prevista en esta ley en aquellos procesos de contratación de préstamos hipotecarios en los que, a la fecha de entrada en vigor de esta norma, no se haya formalizado la escritura pública.

Disposición final primera. Vigilancia y control en materia de contratación de préstamos hipotecarios.

Para vigilar el cumplimiento de los deberes de información y del resto de obligaciones de las empresas prestamistas y servicios de intermediación previstos en la presente norma, la Consejería competente en materia de Consumo reforzará la vigilancia, control e inspección en materia de contratación de préstamos hipotecarios..

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 13 queda con la siguiente redacción:

“Artículo 13. Reparación de daños.

Sin perjuicio de las sanciones que procedan, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades

indebidamente percibidas, y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente. Una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial”.

Dos. El apartado 2 del artículo 47 queda con la siguiente redacción:

“2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores de Consumo deberán identificarse previamente en su condición, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación. Cuando resulte necesario, la actuación inspectora podrá continuar sin la identificación previa hasta que, en su caso, se detecten las infracciones que se persiguen”.

Tres. El apartado 3 del artículo 48 queda con la siguiente redacción:

“3. La Administración pagará el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras al establecimiento que lo comercializa, excepto si presenta irregularidades o si se carece de factura acreditativa de la compra, en cuyo caso no habrá de abonarse importe alguno. A tales efectos, el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras vendrá establecido conforme al precio que conste en la factura de adquisición del producto por parte del establecimiento que los suministra.

Cuando los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que lo soliciten”.

Cuatro. Se introduce un nuevo apartado 5 en el artículo 53:

“5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa en caso de que presenten irregularidades, y por la Administración, en caso contrario”.

Cinco. El artículo 68 queda con la siguiente redacción:

“Artículo 68. Medidas provisionales.

1. En el procedimiento que se siga para adoptar las medidas definitivas que permite este capítulo, se podrán tomar medidas provisionales para que durante su tramitación no se produzcan los daños que se trata de evitar.

Las medidas que permite este artículo son las de cierre temporal de establecimientos, inmovilización de productos y suspensión de actividades, ventas, ofertas o promociones y las necesarias para garantizar la salud, la seguridad y los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores mientras se adopta la decisión final o, en su caso, las absolutamente imprescindibles para evitar la lesión de los demás intereses protegidos de los consumidores.

Estas medidas provisionales podrán tomarse en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción por el órgano competente para resolver.

2. Antes de la iniciación del procedimiento se podrán adoptar las referidas medidas incluso por los servicios de inspección, que, asimismo, podrán ponerlas inmediatamente en ejecución, si hay urgencia y se trata de proteger la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores ante un riesgo o peligro inminente, todo ello de conformidad con el apartado 2 del artículo 72 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con la duración máxima y régimen previsto en ese apartado.

3. Para tomar las medidas provisionales a que se refieren los dos apartados anteriores bastará que haya indicios suficientes del riesgo para la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores y que resulten imprescindibles para evitar ese riesgo”.

Seis. El número 1.^a del apartado 4 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 14.^a:

“1.^a No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, o justificación documental de los contratos formalizados, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición”.

“14.^a El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos”.

Siete. El apartado 5 del artículo 71 queda con la siguiente redacción:

“5. Serán infracciones en materia de prácticas comerciales desleales con los consumidores cualquier acto de competencia desleal, de conformidad con la legislación estatal vigente en la materia”.

Ocho. Los números 2.^a y 3.^a del apartado 6 del artículo 71 quedan con la siguiente redacción:

“2.^a Introducir cláusulas abusivas en los contratos, en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación”.

“3.^a Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de los consumidores”.

Nueve. El número 3.^a del apartado 7 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 5.^a:

“3.^a No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración”.

“5.^a La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por la Administración para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a las que hace referencia esta ley; así como suministrar información inexacta o documentación falsa”.

Diez. Se introducen los números 10.^a, 11.^a y 12.^a en el apartado 8 del artículo 71:

“10.^a El incumplimiento del acuerdo al que se haya llegado con el consumidor mediante el proceso de mediación, así como del laudo arbitral en el plazo establecido al efecto, salvo acuerdo expreso de las partes”.

“11.^a La negativa a someterse al sistema arbitral de consumo para la resolución de los conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico”.

“12.^a La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario que estén dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador, conforme a la normativa que resulte de aplicación”.

Once. El apartado 1 y 3 letra c) del artículo 72 quedan con la siguiente redacción:

“1. Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo anterior tendrán la calificación de infracciones leves a excepción de la infracciones 1.^a, cuando afecte a la contratación de préstamos hipotecarios y productos financieros, 5.^a y 13.^a, del apartado 2, infracciones 2.^a y 3.^a del apartado 3, infracción 12.^a del apartado 4, infracción 1.^a y 2.^a del apartado 6, infracciones 1.^a, 2.^a, 3.^a, si no fuese atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4.^a y 5.^a del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves”.

“c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas, así como originar tal situación, o bien recaer sobre bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado”.

Doce. El artículo 74 queda con la siguiente redacción:

“Artículo 74. Cuantía de las multas.

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones muy graves: entre 60.001 y 1.000.000 euros.[]

b) Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.

b) Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.[]

2. Para las infracciones graves y muy graves, estas cantidades pueden sobrepasarse hasta alcanzar el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios”.

Trece. Se introducen dos nuevas letras, f) y g), en el apartado 2 del artículo 79, y se da nueva redacción a la letra c) del apartado 2 y al apartado 3:

“f) El haber obtenido un importante beneficio económico como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción”.

“g) Afectar a un producto o servicio que esté dirigido al público infantil o a otros destinatarios particularmente indefensos”.

“c) El haber originado un grave perjuicio a los consumidores y usuarios”.

“3. Son circunstancias atenuantes:

Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, como la compensación, satisfacción o reparación efectiva de los daños y perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora”.

Catorce. El artículo 87 queda con la siguiente redacción:

“Artículo 87. Prescripción de las infracciones y caducidad del procedimiento.

1. Las infracciones previstas en esta ley prescriben a los cuatro años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido. A estos efectos, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquélla.

c) En el caso de la infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada. Se entenderá que la infracción persiste en tanto los productos y servicios continúen ofreciéndose o prestándose con la misma irregularidad determinante de la infracción.

d) Excepcionalmente, en el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde que estos se manifiesten. Salvo en este caso, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa de los procedimientos sancionadores por las infracciones establecidas en la presente ley será de diez meses, a contar desde la fecha de su inicio.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano competente hubiera incoado el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista

toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas una vez se tenga conocimiento del resultado del análisis inicial. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimientes que fueren necesarios interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen”.

Quince. El artículo 92.1 queda con la siguiente redacción:

“1. Los órganos de defensa del consumidor, cuando lo consideren conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de los consumidores o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras firmes en vía administrativa, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión, que en ningún caso podrá realizarse con carácter sancionador, procederá especialmente cuando, por la actitud del responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para los consumidores”.

Dieciséis. Se sustituye el contenido del artículo 93, Condonación de sanciones, por el siguiente:

“Artículo 93. Multas coercitivas.

1. Con sujeción a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos competentes en materia de consumo, conforme a lo establecido en la presente norma, podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido por la presente ley y demás disposiciones relativas a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.

2. El requerimiento deberá efectuarse mediante comunicación escrita, debiéndose advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento.

3. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros, o del 10% del importe de la obligación, si ésta fuere cuantificable.

4. Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas con sujeción a lo establecido en los párrafos anteriores, por periodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.

5. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas”.

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.*

Se añade una nueva disposición adicional séptima a la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, con la siguiente redacción:

“Disposición adicional séptima. Sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios.

1. Se crea el Sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios.
2. El Sistema estará integrado por los medios necesarios para proporcionar la información y asesoramiento en favor de personas incursas en procedimientos de desahucio por ejecución hipotecaria de su vivienda habitual y permanente. Igualmente podrá proporcionar, entre otros, información o asesoramiento por incapacidad para hacer frente al pago de las rentas por arrendamiento de su vivienda habitual y permanente, en los términos y con los medios que reglamentariamente se establezcan. La Consejería competente en materia de vivienda pondrá en funcionamiento y gestionará este Sistema.

3. En el marco del Plan de vivienda previsto en el artículo 12 de la presente Ley, el Sistema Andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios atenderá, de forma prioritaria y singularizada, a aquellas personas que se encuentren en especial situación de debilidad o emergencia social y económica, mediante:
 - a) La información y el asesoramiento a personas que, por ser objeto de violencia de género, no puedan habitar su vivienda habitual y permanente.
 - b) La información y el asesoramiento a personas que, por causas sobrevenidas, no puedan hacer frente al pago de la cuota hipotecaria de su vivienda habitual y permanente o afrontar el pago de la renta del contrato de arrendamiento de su vivienda habitual y permanente.
 - c) La información y el asesoramiento a personas con dificultades para el acceso a la vivienda por motivos de exclusión social.”

Disposición final cuarta. *Lenguaje no sexista.*

De acuerdo con el artículo 4.10 y 9 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, el título y las menciones contenidas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y en la normativa de rango reglamentario en materia de consumo dictada por la Comunidad Autónoma, referidas a “consumidores y usuarios” se entenderán efectuadas a “personas consumidoras y usuarias”.

También se entenderán efectuados y se adaptarán al lenguaje no sexista el resto de términos que figuren en dichas normas cuyas referencias sean susceptibles de dicha adaptación.

Disposición final quinta. *Habilitación normativa.*

1. El desarrollo reglamentario de esta ley se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 112 y 119.3 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y en el artículo 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
2. Periódicamente se revisará y adecuará el importe y duración de la hipoteca a que hacen referencia los artículos 7 y 9, de acuerdo con los datos oficiales sobre estadísticas de hipotecas.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO I**ÍNDICE DE DOCUMENTACIÓN DE ENTREGA PRECEPTIVA (IDEP)**

Las personas consumidoras y usuarias que deseen concertar un préstamo hipotecario tienen derecho a que se les entreguen todos los documentos que las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización, y que son los siguientes:

- Ficha de Información Precontractual (FIPRE) o Folleto Informativo en su caso.
- Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).
- Ficha de Información Personalizada (FIPER) o documento con información previa al contrato, en su caso.
- Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC).
- Anexo sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, si procede.
- Anexo sobre cláusulas suelo y techo, si procede.
- Documento de información adicional a la FIPER, si procede.
- Oferta vinculante.
- Documento que recoja otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, si procede.

ANEXO II**CARTEL INFORMATIVO****Cartel informativo del IDEP**

La persona consumidora y usuaria que desee concertar un préstamo hipotecario sobre una vivienda tiene derecho a que se le entregue un Índice de Documentación de Entrega Preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización.

Ley X/2014, de X de XXX, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (BOJA de XX de XXXX)

