

# **ANTEPROYECTO DE LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA CONTRATACIÓN HIPOTECARIA 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 58.2.4º, como ya ocurriera en el artículo 18.1.6.ª del Estatuto de 1981, aprobado mediante la Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, atribuye a nuestra Comunidad Autónoma, 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, la competencia exclusiva 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.

En el ejercicio de esta competencia, 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, respecto de los que algún sector de la doctrina jurídica ha venido a calificarlos como atípicos, por no estar regulados específicamente en el ordenamiento jurídico, siéndoles de aplicación por ello el régimen de contratación general previsto en el Código Civil y en el Código de Comercio.

Algunos contratos financieros exigen, además, por su importancia, una seguridad jurídica especial, 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 que legitima para su tutela una

intervención más intensa de las Administraciones Públicas. Prueba de ello es la existencia de una profusa normativa en la materia que ha tenido como finalidad no sólo la protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, sino también otros intereses públicos como los de asegurar la estabilidad del sistema financiero, crear un marco fiable de intermediación crediticia o la de asegurar un eficiente funcionamiento del mercado único en el caso de la normativa comunitaria europea.

En esa línea se han dictado normas que vienen a regular directa o indirectamente los créditos o 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 por las entidades de crédito sujetas a la supervisión del Banco de España, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, que 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.

Todo este elenco ha venido a integrar el panorama normativo que resulta aplicable a los préstamos hipotecarios, regulando determinados aspectos de la materia, sea para incluir a entidades que operan en el mercado hipotecario sin tener la consideración de entidades de crédito o bien para recoger las peculiaridades de la contratación a distancia de servicios financieros entre los que se incluyen previsiones relativas al préstamo hipotecario.

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, no cubre todas las necesidades de protección de éstas en un sector tan dinámico como el financiero, y, en concreto, el crédito o préstamo hipotecario, al que se han ido adicionando paulatinamente cláusulas o productos complementarios o accesorios que inciden en el coste efectivo de los mismos haciéndolos aún más complejos.

Por otro lado, en los últimos años han tomado protagonismo en la sociedad española determinados productos financieros en los que, junto a un comportamiento irresponsable de las entidades prestamistas que operan en el mercado hipotecario a la hora de evaluar la solvencia del deudor y otorgar un determinado crédito hipotecario, se ha producido una ausencia de transparencia adecuada en la información otorgada 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 optar por suscribir o no un producto hipotecario. La consecuencia que se ha generado 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 riesgo de perder su vivienda habitual.

Atendiendo a dicha circunstancia, se ha aprobado recientemente en nuestra Comunidad Autónoma el Decreto-Ley 6/2013, de 9 de abril, de medidas para asegurar el cumplimiento de la Función Social de la Vivienda, como un compendio de iniciativas de actuación sobre la vivienda deshabitada, reformando y adecuando las herramientas normativas de que se dispone, para que, desde la política incentivadora y de fomento, cuya limitación a las personas físicas trae causa del alcance necesariamente limitado de los recursos disponibles para esta finalidad y para lograr su mayor eficiencia, en primer lugar y posteriormente desde medidas coercitivas y sancionadoras, se potencie el acceso a la vivienda desde el arrendamiento, dirigidas, fundamentalmente, a quienes no pueden mantener su vivienda por una situación de mayor endeudamiento sobrevenido.

Además, también se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, con objeto, según reza su exposición de motivos, de aliviar con diversas medidas administrativas la situación de los deudores hipotecarios, entre las que se incluyen, para las hipotecas constituidas sobre vivienda habitual, medidas como la limitación de los intereses de demora en tres veces el interés legal del dinero, así como otras que afectan fundamentalmente a reforzar la garantía de las personas afectadas en la fase de ejecución hipotecaria.

Pero siendo necesarias dichas medidas de carácter reactivo, resulta indudable la efectividad de las actuaciones preventivas que inciden en una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias en las fases previas del proceso de contratación del préstamo o crédito 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. 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 créditos y préstamos hipotecarios sobre la vivienda.

Así lo ha entendido el legislador europeo, que en la actualidad está tramitando una Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial, cuyo contenido ha sido tomado en consideración en la elaboración de la presente ley, sin perjuicio del establecimiento de una mayor protección en todos aquellos aspectos que se han 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.

## II

La Ley se estructura en una exposición de motivos, seis títulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria y tres finales.

El título I, referido a las Disposiciones Generales, concreta en su artículo primero el objeto de la presente ley, consistente en establecer una regulación de la protección de las personas consumidoras y usuarias garantizando la transparencia en la información que se les debe facilitar en la suscripción de créditos y préstamos hipotecarios sobre la 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 crédito o préstamo hipotecario la vía de financiación más usual para la adquisición de este bien inmueble.

En este mismo título se introduce el reconocimiento de la persona avalista 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. Se parte de la premisa de que si asume todas las obligaciones derivadas no sólo del préstamo avalado sino de la responsabilidad hipotecaria derivada 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 subsidiaria en el contrato suscrito.

### III

El título II de la Ley, denominado De la Información a las Personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias, constituye la parte esencial de la Ley, al contener el régimen de información que precede al otorgamiento del contrato o escritura pública de los préstamos hipotecarios.

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 con 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 dificultad derivada del lenguaje financiero propio del sector en que se desarrollan estos productos. En esta línea, se establece de forma expresa que con la mera acreditación de la entrega de los documentos comprensivos de la información obligatoria no se cumple con la obligación de suministrar explicaciones adecuadas, siendo necesario aclarar sus contenidos con una clara descripción de los elementos fundamentales del préstamo o crédito hipotecario suscrito, así como de las obligaciones asumidas y de las consecuencias de su incumplimiento, todo ello de una forma comprensible y adaptada las circunstancias personales, nivel de conocimientos y de experiencia en materia de crédito hipotecario de la persona consumidora y usuaria. Se delimita la información que debe abarcar esas explicaciones y se materializan los elementos objetivos que garanticen su realización.

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 25 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 entidades prestamistas o servicios de intermediación han de suministrarle hasta la formalización del 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 marcados los documentos, de entre los relacionados en su contenido, que han sido efectivamente entregados a la persona consumidora y usuaria y avalista, 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 en 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 o, en su caso, dar su conformidad al presupuesto y a los profesionales que realicen dichos servicios.

Especial relevancia alcanzan los llamados servicios o productos accesorios que usualmente se ofertan conjuntamente con los préstamos 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 y que impliquen un incremento del gasto o una alteración del coste real del préstamo hipotecario ofrecido. Por tanto, no podrá establecerse como requisito para la obtención del préstamo la suscripción de los productos o servicios que tienen tal consideración, y que, de modo enunciativo y no exhaustivo, se mencionan expresamente en el articulado de la Ley. No obstante, podrán ofertarse si implican una mejora en las condiciones del préstamo, en cuyo caso resulta necesario que la persona consumidora y usuaria sea informada no sólo del coste real o más aproximado de los mismos, sino también de las condiciones alternativas del préstamo en caso de que no se contraten. De esa forma, la persona consumidora y usuaria podrá valorar si le interesa acogerse o no a 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 denominada concesión responsable de préstamos y créditos hipotecarios. Tanto la propuesta de Directiva comunitaria como la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, obligan a la entidad 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 crédito o préstamo, así como la posibilidad de revisar dicha decisión, y se incorpora como novedad la correlativa obligación de la persona consumidora y usuaria, y la avalista, en su caso, de facilitar una información actualizada y completa sobre su situación personal y financiera.

En la presente norma la entrega de la oferta vinculante se configura como un derecho de la persona consumidora y usuaria una vez que se hayan cumplido todos los trámites previos exigidos para la contratación del préstamo hipotecario, incluido el de la solvencia en sentido favorable. La oferta vinculante ha de ser firmada por las partes contratantes y por la persona avalista, y tendrá un plazo de validez de un mes desde la fecha de entrega, ampliándose el previsto en la normativa estatal vigente en la materia para que la persona consumidora y usuaria pueda disponer de tiempo suficiente para comparar ofertas del mismo producto en el mercado.

#### IV

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

Se dedica un precepto a la figura de las Notarías y Registros de la Propiedad en el proceso de otorgamiento de escritura pública y de la posterior inscripción en el Registro de la Propiedad del contrato de préstamo hipotecario. Ambos cuentan con regulación específica que les impone el deber de asesorar, aconsejar y asistir a las personas consumidoras y usuarias en la suscripción de los préstamos hipotecarios. En la presente Ley se prevé el derecho de éstas a que velen por el respeto a sus derechos básicos establecidos en la normativa vigente y por el cumplimiento de los requisitos de información previstos en la misma, vigilando también que el contrato no incluya cláusulas abusivas, todo ello en cumplimiento del ejercicio profesional de sus funciones públicas.

El título IV recoge la obligación de la Administración de la Junta de Andalucía de promover e incentivar la adhesión de las entidades prestamistas al Sistema Arbitral de Consumo, facilitándose a las personas consumidoras y usuarias información acerca de las entidades adheridas a dicho sistema. 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 un esfuerzo no sólo de información y divulgación de los derechos reconocidos en su articulado, sino de una labor de formación dirigida hacia las mismas en materia de contratación hipotecaria. En ese sentido, el título V se refiere a la información y formación en materia hipotecaria, 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 y las Entidades Locales.

El título VI 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 entidades prestamistas de informar a la persona consumidora y usuaria con carácter previo del cobro de intereses de demora así como a la persona avalista de cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario. En cuanto a la persona avalista, además de valorarse su derecho de información antes de la suscripción del contrato, también debe atenderse su interés en aquellos momentos de vigencia del contrato 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 hipotecario de confianza, que la Consejería competente en materia de consumo promoverá junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y empresariales más representativas.

Por otra parte, se establece que las entidades prestamistas y los servicios de intermediación deberán conservar la documentación a que se refiere esta Ley durante la vigencia del contrato y los 4 años siguientes a la finalización del mismo, y, en caso de no formalizarse, durante un plazo de 4 años.

Finalmente, se modifica el régimen sancionador previsto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, aumentando la cuantía de las sanciones, y estableciendo que el destino de lo recaudado como consecuencia de las sanciones impuestas será el fomento de las políticas de consumo. Asimismo, se introducen nuevos tipos sancionadores y se modifican 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.

## **TÍTULO I 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 créditos y préstamos hipotecarios sobre la vivienda.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación y régimen jurídico.**

1. El ámbito de aplicación de esta Ley se circunscribe a los contratos de créditos y préstamos garantizados mediante hipoteca 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 entidades prestamistas previstas en el artículo 4.

2. La protección contemplada en esta norma se extenderá también a las personas avalistas que intervengan en la operación de préstamo hipotecario.

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 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 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las 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.

4. En caso de conflicto entre normas, será de aplicación la que contenga un régimen más preciso de control o suponga una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias.

### **Artículo 3. Irrenunciabilidad de derechos.**

Los derechos reconocidos en esta Ley a las personas consumidoras y usuarias son irrenunciables, siendo nula tanto la renuncia a tales derechos como los actos realizados en fraude de Ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

### **Artículo 4. Definiciones.**

A los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

a) Persona consumidora y usuaria: toda persona física que, siendo destinataria final en los términos del artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, contrate un préstamo o crédito hipotecario para la adquisición de una vivienda.

b) Personas avalistas: cualquier persona que garantiza la operación de préstamo hipotecario. Se entenderá que incluye a las personas fiadoras, a las hipotecantes no deudoras y otras que puedan constituirse como garantes.

c) Entidades prestamistas:

- Cualquiera de las entidades de crédito enumeradas en el artículo 1.2 del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del derecho vigente en materia de Entidades de Crédito al de las Comunidades Europeas.



- Toda persona física o jurídica que, no siendo entidad de crédito, realice, de manera profesional, una actividad consistente en la concesión de créditos o 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. Carga de la prueba.**

La carga de la prueba del cumplimiento de las respectivas obligaciones reguladas en esta norma corresponderá a las entidades prestamistas y a los servicios de intermediación.

### **Artículo 6. Criterios de actuación de las entidades prestamistas y los servicios de intermediación.**

1. En el proceso de contratación de préstamos o créditos hipotecarios, las entidades prestamistas y los servicios de intermediación han de actuar de buena fe, con objetividad con imparcialidad, honesta y profesionalmente, facilitando información de forma correcta, completa, veraz, objetiva y adaptada a las circunstancias de las personas consumidoras y usuarias y avalistas, en su caso.
2. Las entidades prestamistas velarán en su actuación por la concesión responsable de préstamos y créditos 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 la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

## **TÍTULO II DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS**

### **Artículo 7. Explicaciones adecuadas.**

1. Las entidades prestamistas y los servicios de intermediación facilitarán explicaciones adecuadas a las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, a las avalistas, en la información sobre la concesión de créditos o 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 por la persona consumidora y usuaria y de las consecuencias que tanto la celebración del contrato como su incumplimiento puedan tener para ésta.

3. Las explicaciones adecuadas deberán ser comprensibles y se adaptarán a las circunstancias personales y económicas de la persona consumidora y usuaria, atendiendo a su nivel de conocimientos y de experiencia en materia de crédito hipotecario.

4. Las personas empleadas de la entidad prestamista que faciliten estas explicaciones adecuadas deberán identificarse ante las personas consumidoras y usuarias destinatarias de las mismas. En todo caso, quedará constancia de esta identificación cuando se suministre la información personalizada y la que se facilite sobre la oferta vinculante, de acuerdo con los artículos 11 y 15 de esta Ley.

5. A estos efectos, cada oficina o sucursal donde se facilite la información prevista en esta Ley designará a una persona responsable de suministrar las oportunas explicaciones adecuadas sobre el contenido de ésta. 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 pueda obtener las explicaciones adecuadas a que se refiere el presente artículo.

6. No se considerarán efectuadas dichas explicaciones con la mera acreditación de la entrega de los documentos comprensivos de la información precontractual, personalizada y de la oferta vinculante.

### **Artículo 8. Comunicaciones comerciales y publicidad.**

1. Las comunicaciones comerciales y publicidad que transmitan las entidades prestamistas y los servicios de intermediación acerca de los créditos y 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 y concisa.

2. Si en las comunicaciones comerciales y publicidad se indicase un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, 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 entidad prestamista o del servicio de intermediación.
- b) La indicación de que el producto publicitado es un crédito o préstamo hipotecario sobre la vivienda.
- c) El tipo de interés, si éste es fijo, variable o referenciado, cualquier cifra relacionada con el coste del crédito o 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 crédito, la tasa anual equivalente, la duración del contrato, el importe de las cuotas, y el importe total que habrá de abonar la persona consumidora y usuaria.

- e) La indicación de si las condiciones ofertadas del préstamo publicitado dependen de la contratación de productos o servicios accesorios, la relación de los mismos (seguros, planes de pensiones, tarjetas de créditos u otros similares), referencia a su carácter opcional y no preceptivo, así como a las condiciones económicas alternativas en caso de su no suscripción. A tal fin, deberán consignarse los costes reales o estimativos 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.
- 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 crédito o 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 de la Ley Hipotecaria.
- i) El plazo de vigencia de las condiciones señaladas.

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 25 años.

4. La información básica prevista en el apartado 2 de este artículo será exigible en las comunicaciones comerciales y publicidad que efectúen las entidades 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 y créditos 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 9. 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), en el que se

relacionarán todos los documentos que las entidades 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 entidades prestamistas y los servicios de intermediación que oferten préstamos y créditos 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.

3. Así mismo, 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 la 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. Esta advertencia deberá estar perfectamente visible en sus páginas Web.

## **Artículo 10. Información precontractual.**

1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 8 sobre comunicaciones comerciales y publicidad, las entidades 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 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, adicionalmente, 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 9.1 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 entidades 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.
- b) La indicación de la existencia de varios modelos de amortización, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado por la entidad prestamista, 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 o crédito 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 período previsto de amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos 10 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) Si el préstamo o crédito se comercializa 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) La indicación de si las condiciones del préstamo ofertado dependen de la contratación de productos o servicios accesorios, la relación de los mismos (seguros, planes de pensiones, tarjetas de créditos u otros similares), referencia a su carácter opcional y no preceptivo, así como a las condiciones económicas alternativas en caso de su no suscripción. A tal fin, deberán consignarse los costes reales o estimativos 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.
- 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 entidad 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 entidad prestamista, siempre que sea

certificada por un tasador homologado y no esté caducada, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación, de conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

- 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 obtener una oferta vinculante, con indicación de sus condiciones y de que tendrá un plazo de validez no inferior a 1 mes desde su fecha de entrega.
- 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 entidad prestamista está adherida a algún código de conducta y/o al Sistema Arbitral de Consumo.
- m) El derecho de la persona consumidora y usuaria a escoger notario.
- n) El derecho a examinar el proyecto de documento contractual o escritura pública en el despacho del notario autorizante, y disponer gratuitamente de una copia del mismo con una antelación de 3 días hábiles a su formalización ante el mismo.
- o) 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".

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 25 años.

### **Artículo 11. 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, adicionalmente, 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 9.1 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 10.3 a), e), f), i), j), k), l), m) y n).
- b) En su caso, referencia a la necesidad de que exista alguna persona avalista 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 entidad 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) 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 entidad prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado y no esté caducada, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación, de conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

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 10 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 entidad prestamista que facilite la información y la que ofrezca las correspondientes explicaciones adecuadas, en el caso de que sean diferentes, debiendo la entidad conservarlos en su poder.

7. En el supuesto de que en el préstamo o crédito se contemple la necesidad de que exista alguna persona avalista, ésta recibirá la misma información personalizada establecida para la persona consumidora y usuaria, debiendo firmarla, informándole también de las obligaciones específicas y de las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal, con la advertencia expresa de si la persona avalista es o no solidaria respecto a éste, 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 entidades prestamistas deben asegurarse, antes de aceptar la aludida subrogación, de que aquellas la han recibido, debiéndola facilitar en caso de no haberse proporcionado.

9. Toda información adicional que la entidad prestamista, o, en su caso, el servicio de intermediación, facilite a la persona consumidora y usuaria, y a la persona avalista, 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 entidades 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 entidad prestamista.

## **Artículo 12. 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, o bien llevarlas a cabo por sí mismas, en su caso.
3. Cuando las entidades 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 entidades prestamistas 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 entidades 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 entidad prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado y no esté caducada, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que éstas realicen sobre dicha tasación, de conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

### **Artículo 13. 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 y que impliquen un incremento del gasto o una alteración del coste real del préstamo hipotecario ofrecido. Se entenderán como tales 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. No obstante lo anterior, si la contratación de dichos productos o servicios accesorios se ofrece para mejorar las condiciones del préstamo hipotecario, se deberá reflejar la relación de los mismos, su carácter opcional y no preceptivo, así como las 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.

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

#### **Artículo 14. Evaluación de la solvencia.**

1. Para garantizar la concesión responsable de préstamos, con carácter previo a la celebración del contrato, las entidades 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 futuros, 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 vigente.

2. Las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, la avalista, deberán facilitar a las entidades 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 de crédito. Esta información deberá venir acompañada, si fuera necesario, de pruebas documentales que acrediten la misma.

3. Cuando la persona consumidora y usuaria, y avalista, en su caso, decida no facilitar la información necesaria para la evaluación de su solvencia, la entidad prestamista o el servicio de intermediación le advertirán de la imposibilidad de realizar dicha evaluación y, en consecuencia, de otorgar el crédito.

4. La entidad prestamista y el servicio de intermediación deberá informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista, en su caso, con antelación, de su intención de consultar un fichero de datos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Los datos de carácter personal que las entidades prestamistas y servicios de intermediación recojan para evaluar la solvencia de la persona consumidora y usuaria y avalista, en su caso, deberán ser adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

6. Una vez evaluada la solvencia, la entidad prestamista y el servicio de intermediación deberán informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista, 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 crédito 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 entidad prestamista y el servicio de intermediación deberán

comunicar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista, 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 entidad prestamista y el servicio de intermediación deberán informar, de forma inmediata y gratuita, a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista, en su caso, de su funcionamiento, ofreciéndole la posibilidad de revisar la decisión por otro procedimiento no automático.

7. 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 avalista de la operación.

### **Artículo 15. 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, si la misma fuese favorable, las entidades prestamistas deberán en todo caso entregarle por escrito una oferta vinculante del préstamo hipotecario en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.

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 11 de esta Ley, los documentos comprensivos de la información adicional que se haya podido facilitar de acuerdo con lo previsto en el artículo 11.9, 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.

3. La oferta vinculante ha de ser fechada y firmada por un representante de la entidad prestamista, cuya identificación deberá constar en la misma, por la persona consumidora y usuaria, y por la persona avalista, en su caso, a la que se le entregará una copia de la misma. La oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a 1 mes desde la fecha de entrega.

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 documento contractual o escritura pública en los términos establecidos en el artículo 16.1.

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.

## **TITULO III**

## **CONTRATO DE CRÉDITO O PRÉSTAMO HIPOTECARIO**

### **Artículo 16. Proyecto de escritura pública del contrato de crédito o préstamo hipotecario y contenido del documento contractual.**

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a examinar y disponer gratuitamente de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la Notaría elegida por éstas, con la antelación de 3 días hábiles a su formalización. A estos efectos, las entidades prestamistas y los servicios de intermediación les comunicarán la puesta a disposición de dicho documento.

2. En todo caso, el contenido del contrato otorgado en escritura pública se ajustará a lo reflejado en la oferta vinculante, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.2 de esta Ley. Si existiese alguna discrepancia entre el contenido de la oferta vinculante y el proyecto de escritura hipotecaria, la entidad prestamista deberá 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, siendo los gastos preparatorios generados hasta la fecha por cuenta de la entidad prestamista.

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 y sin efectos 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, 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, y la información que debe facilitarse a la persona avalista con carácter previo a la ejecución del contrato, de acuerdo con lo previsto en la Disposición Adicional 4ª.

### **Artículo 17. Derechos de información respecto de Notarías y Registros de la Propiedad.**

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los Notarios y Registradores de la Propiedad, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, les aconsejen, asesoren con imparcialidad, presten asistencia especial e informen de forma gratuita y comprensible en la suscripción de préstamos o créditos con garantía hipotecaria, en particular sobre aquellas cuestiones que puedan generarles perjuicios personales y económicos.

Así mismo, tendrán derecho a que los Notarios y Registradores velen por el respeto de sus derechos básicos, comprobando, en concreto, el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta Ley, pudiendo, en su caso, denegar la autorización o inscripción de las escrituras públicas cuando se incumpla la normativa vigente.

2. El fedatario público comprobará que la escritura hipotecaria no contiene condiciones generales declaradas nulas por sentencia firme e inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación regulado en el artículo 11 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, y que no incluye cláusulas abusivas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. En los casos en que los Notarios y Registradores de la Propiedad detecten la inclusión de cláusulas abusivas en las hipotecas, o incumplimientos de lo previsto en esta Ley, sin perjuicio de lo contemplado en el primer apartado, lo pondrán en conocimiento de la persona consumidora y usuaria y del centro directivo competente en materia de Consumo de la Junta de Andalucía, a efectos de la incoación de posibles expedientes sancionadores.

#### **TÍTULO IV ARBITRAJE, MEDIACIÓN Y ACCIONES DE CESACIÓN.**

##### **Artículo 18. Arbitraje, mediación y acciones de cesación.**

1. La Administración de la Junta de Andalucía promoverá que las entidades prestamistas que otorguen créditos o 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 entidades prestamistas que están adheridas a dicho Sistema.

3. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará la mediación extraprocésal entre las entidades 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 Andaluz 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 V INFORMACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA HIPOTECARIA**

##### **Artículo 19. 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 hipotecaria, fomentando e incentivando la colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias y las Entidades Locales.

#### **Artículo 20. Derecho a la formación en materia hipotecaria.**

La Administración de la Junta de Andalucía organizará, promoverá e incentivará programas de formación de las personas consumidoras y usuarias en materia de contratación hipotecaria, 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 y las Entidades Locales.

### **TÍTULO VI RÉGIMEN SANCIONADOR**

#### **Artículo 21. 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. Campañas de inspección en materia de contratación hipotecaria.**

La Consejería competente en materia de Consumo realizará Campañas de inspección en materia de contratación hipotecaria para vigilar el cumplimiento de los deberes de información y del resto de obligaciones de las entidades prestamistas y servicios de intermediación previstos en la presente norma.

#### **Disposición adicional segunda. Modelo de contrato hipotecario de confianza.**

La Consejería competente en materia de Consumo promoverá la elaboración, junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y empresariales más representativas, de un modelo de contrato hipotecario de confianza.

#### **Disposición adicional tercera. Conservación de la documentación.**

Las entidades prestamistas y los servicios de intermediación conservarán toda la documentación regulada en esta Ley durante la vigencia del contrato y los 4 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 11.

#### **Disposición adicional cuarta. Información a la persona avalista durante la vigencia del préstamo hipotecario.**

Cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario que se produzca tras la firma del mismo deberá ser notificada de forma expresa a la persona avalista por las entidades prestamistas.

Asimismo, cualquier requerimiento o comunicación que con carácter previo a la ejecución del préstamo hipotecario realizare la entidad prestamista ante un eventual incumplimiento de la obligación de pago por parte de la persona deudora principal, ha de ser notificado de forma expresa a la persona avalista.

#### **Disposición adicional quinta. Información sobre el cobro de intereses de demora.**

En caso de retraso en el pago, la entidad prestamista deberá notificar a la persona consumidora y usuaria de forma expresa, y con una antelación de 5 días hábiles a la fecha prevista del cobro de los intereses de demora, la fecha efectiva del cobro, el importe adeudado y su fórmula de cálculo.

#### **Disposición transitoria única. Procesos de contratación en tramitación.**

Las entidades 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. 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 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”.

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.

Quando 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 4 en el artículo 48:

“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, salvo que los resultados de la dirimente rectifiquen los del análisis inicial, caso en que los dos serán sufragados por la Administración”.

Cinco. El número 1.<sup>a</sup> del apartado 4 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 14.<sup>a</sup>:

“1.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos”.

Seis. 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”.

Siete. Los números 2.<sup>a</sup> y 3.<sup>a</sup> del apartado 6 del artículo 71 quedan con la siguiente redacción:

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

“3.<sup>a</sup> 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”.

Ocho. El número 3.<sup>a</sup> del apartado 7 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 5.<sup>a</sup>:

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

“5.<sup>a</sup> 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”.

Nueve. Se introducen los números 10.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 12.<sup>a</sup>. en el apartado 8 del artículo 71:

“10.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> La negativa injustificada a satisfacer la demandas del consumidor o usuario, que estén dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador”.

Diez. 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 5<sup>a</sup> y 13<sup>a</sup>, del apartado 2, infracciones 2<sup>a</sup> y 3<sup>a</sup> del apartado 3, infracción 12<sup>a</sup> del apartado 4, infracción 2<sup>a</sup> del apartado 6, infracciones 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup>, si no fuese atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4<sup>a</sup> y 5<sup>a</sup> 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”.

Once. 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 40.001 y 600.000 euros.

b) Infracciones graves: entre 6.501 y 40.000 euros.

c) Infracciones leves: entre 250 y 6.500 euros.

2. Para las infracciones graves y muy graves, estas cantidades pueden sobrepasarse hasta alcanzar el quintuplo 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”.

Doce. Se introduce un nuevo artículo, el artículo 75 bis, Destino de las multas, con la siguiente redacción:

“Artículo 75 bis. Destino de las multas.

Las cantidades que se exijan como consecuencia de las multas impuestas con carácter sancionador se de destinarán, con carácter finalista, a la financiación de políticas públicas que fomenten la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios”.

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”.

Quince. Se introduce un nuevo artículo, el artículo 91 bis, Multas coercitivas, con la siguiente redacción:

“Artículo 91.bis. Multas coercitivas.

1. Con sujeción a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones 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”.

Dieciséis. Se elimina el artículo 93. Condonación de las sanciones.

### **Disposición final segunda. Habilitación normativa.**

1. Se habilita a la Consejería competente en materia de Consumo para adaptar el contenido de las comunicaciones comerciales y publicidad, información precontractual e información personalizada regulada en esta Ley a la normativa comunitaria europea que se dicte en la materia.
2. Así mismo revisará y adecuará el importe y duración de la hipoteca a que hacen referencia los artículos 8 y 10, de acuerdo con los datos oficiales sobre estadísticas de hipotecas publicados por el Instituto Nacional de Estadística o por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

### **Disposición final tercera. Entrada en vigor.**

La presente Ley entrará en vigor a los 3 meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.