

DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE LA PRESIDENCIA

LEY 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo.

El presidente de la Generalidad de Cataluña

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Cataluña ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 65 del Estatuto de autonomía de Cataluña, promulgo la siguiente

LEY

Preámbulo

El aumento considerable en la tasa de ejecuciones hipotecarias desde el inicio de la crisis financiera mundial en 2007 hace conveniente impulsar una serie de medidas que mejoren la situación de las personas consumidoras en el ámbito de los créditos o préstamos hipotecarios, especialmente cuando se trata de la adquisición de la vivienda habitual.

La reforma modifica la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, en uso de la competencia en materia de consumo que el artículo 123 del Estatuto de autonomía atribuye a la Generalidad y de acuerdo con lo establecido por los artículos 28, 34 y 49 del propio Estatuto, en el marco del artículo 51 de la Constitución, con relación a la actividad financiera de las cajas de ahorros y de las entidades de crédito a que se refieren los artículos 120.2 y 126.3 del Estatuto, respectivamente.

La presente ley sigue las orientaciones marcadas por varios proyectos comunitarios sobre esta materia, como por ejemplo la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero, sobre los contratos de crédito para los consumidores relativos a los bienes inmuebles de uso residencial.

Esta reforma, esencialmente, incrementa las garantías de la persona consumidora en la contratación de créditos o préstamos hipotecarios, lo que implica la regulación del contenido de la publicidad, la información precontractual, el deber de análisis de la solvencia de la persona consumidora y el deber, tanto de las entidades financieras y de crédito como del notario que interviene, de hacer comprensibles a la persona consumidora las implicaciones económicas y jurídicas de la transacción concreta, especialmente las consecuencias en caso de impago.

De esta forma, quiere garantizarse la protección de los consumidores que son deudores hipotecarios a lo largo del *iter* contractual, desde la publicidad de los productos hipotecarios de activo, pasando por la fase precontractual y por la oferta, hasta la elevación a escritura pública del crédito o préstamo hipotecario. En este sentido, se orienta la actuación notarial como garante de la legalidad de la operación y del derecho a la información de la persona consumidora, se especifican el contenido mínimo en la fase publicitaria y de la información precontractual, la verificación de la solvencia del deudor, y los demás aspectos documentales y de información que deben ayudar a la persona consumidora a hacer una elección racional y responsable con relación a la contratación o no del crédito o préstamo hipotecario.

La reforma también posibilita que el deudor pueda comparar siempre, incluso desde el momento de la publicidad, el crédito o préstamo hipotecario que se le ofrece con productos parecidos del mismo oferente o de un tercero, de modo que siempre pueda ser consciente del coste total y de los riesgos reales de la oferta.

Además, se introduce, en la línea de la tendencia europea, la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del deudor hipotecario consumidor hasta tal punto que, si no la llega a comprobar, no podrá concederle el crédito o préstamo en las condiciones prefijadas.

CVE-DOGC-B-14364081-2014

La reforma también incorpora medidas para evitar cláusulas abusivas en perjuicio de las personas consumidoras. En este sentido, puede destacarse la definición como abusivos de los intereses de demora superiores a tres veces el interés legal del dinero vigente en el momento de la firma del contrato.

Cabe destacar, además, que se refuerzan los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo con la finalidad de que lleguen a ser sistemas eficaces para solucionar los problemas que se susciten entre las partes y, de esta forma, evitar la judicialización de procesos, que siempre supone costes de tiempo y dinero.

Aparte de eso, con esta modificación del Código de consumo se establecen varias medidas de protección de las personas que se hallan en situación de pobreza energética, de acuerdo con la Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE, y de acuerdo con la Directiva 2009/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE, ambas de 13 de julio de 2009. La situación económica precaria en que se encuentran muchas familias en Cataluña ha comportado que muchas de estas personas no puedan asumir el pago de los suministros básicos. Por todo eso, teniendo en cuenta esta grave situación de unos colectivos muy afectados por la crisis económica, se considera que, de acuerdo con las mencionadas directivas, es preciso establecer una serie de medidas para que estas personas no sufran cortes de suministro durante determinados períodos críticos. A la vez, se crea un fondo de atención solidaria en materia de suministros básicos que debe nutrirse, entre otras aportaciones, con las que hagan las administraciones públicas competentes en esta materia y las empresas suministradoras.

En último lugar, la reforma del Código de consumo incluye aspectos como la mejora de la protección de los empresarios que estén en el régimen especial de los trabajadores autónomos, medidas en materia de información general a las personas consumidoras y de la documentación que debe proporcionárseles, con una especial mención a la información obligatoria que debe proporcionarse a los usuarios de las máquinas recreativas, medidas relativas al régimen de infracciones y sanciones, y, con el objetivo de la simplificación administrativa y la mejora de la eficacia de las administraciones públicas, la supresión del Registro de servicios públicos de consumo y su reconversión en un directorio de servicios y funciones, bajo la responsabilidad de la Agencia Catalana del Consumo, con un carácter menos formal y más ágil, pero que mantiene el objetivo originario de informar a los ciudadanos de los servicios que prestan los diversos servicios públicos de consumo.

Finalmente, la parte final de la Ley contiene la disposición adicional primera, de creación del Fondo de atención solidaria de suministros básicos, de la que se ha hecho mención anteriormente, y la disposición adicional segunda, cuya finalidad es establecer un plazo razonable para que los servicios públicos de consumo puedan cumplir con las obligaciones establecidas por la presente ley, así como la disposición derogatoria y las disposiciones finales, mediante las que se modifica el texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, aprobado por el Decreto legislativo 3/2008, de 25 de junio, y se establece la entrada en vigor de la presente ley a los tres meses de su publicación, excepto los artículos 3 y 17 y la disposición adicional primera, que entran en vigor de forma inmediata con el objeto de que los preceptos relativos a las medidas para hacer frente a la pobreza energética puedan aplicarse lo antes posible.

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto la mejora de la protección e información de las personas consumidoras con relación a la suscripción de créditos o préstamos hipotecarios, el establecimiento de medidas para hacer frente a la vulnerabilidad económica de los hogares, especialmente en cuanto a la pobreza energética, y de otras medidas relacionadas con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en sus relaciones de consumo con las empresas, y la sustitución del Registro de servicios públicos de consumo por el Directorio de servicios públicos de consumo.

Artículo 2. Adición de un apartado al artículo 111-1 de la Ley 22/2010

1. Se añade un apartado, el 2, al artículo 111-1 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, con el siguiente texto:

«2. Los derechos y las obligaciones establecidos por el presente código son de aplicación, en la medida en que sean compatibles, a:

»a) Las relaciones de prestación de servicios entre las personas físicas empresarias que estén dentro del régimen especial de trabajadores autónomos y las empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado.

CVE-DOGC-B-14364081-2014

»b) Las relaciones entre empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado y los entes que tengan la consideración de microempresas de acuerdo con la Recomendación 2003/361/CE, de 6 de mayo.»

2. El antiguo apartado único del artículo 111-1 de la Ley 22/2010 pasa a ser el apartado 1.

Artículo 3. Adición de dos letras al artículo 111-2 de la Ley 22/2010

Se añaden dos letras, la *v* y la *w*, al artículo 111-2 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«v) *Pobreza energética*: incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y, de esta forma, garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales que concurren. Estos parámetros deben definirse por reglamento.

»w) *Personas en situación de vulnerabilidad económica*: personas consumidoras que presentan una carencia de recursos económicos, de acuerdo con los siguientes criterios:

»1º. Que el total de ingresos de los miembros de la unidad familiar o convivencial no sea en ningún caso superior, por todos los conceptos, a 1,5 veces el indicador de renta de suficiencia, incrementado por los siguientes conceptos:

»1º.a. Un 30% por cada miembro de la unidad a partir del tercero.

»1º.b. Un 10% por cada miembro de la unidad en situación de dependencia moderada.

»1º.c. Un 20% por cada miembro de la unidad en situación de dependencia severa.

»1º.d. Un 30% por cada miembro de la unidad en situación de gran dependencia.

»1º.e. Un 10% por cada miembro de la unidad de sesenta y cinco años o más.

»Para determinar si se supera este límite, deben añadirse los ingresos que los miembros de la unidad familiar reciban en concepto de percepciones o ayudas sociales.

»2º. Que se declare que no puede reducirse el gasto relativo al consumo de bienes o servicios porque se han agotado todas las medidas a tal fin.

»3º. Que se acredite que las tarifas que tienen contratadas para el servicio de suministro de agua, electricidad o gas responden a la modalidad de tarifa social establecida por la normativa aplicable.»

Artículo 4. Adición de tres letras al artículo 123-2 de la Ley 22/2010

Se añaden tres letras, la *f*, la *g* y la *h*, al artículo 123-2 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«f) Obtener una protección especial en cuanto a los contratos de prestación de servicios básicos o que afectan a derechos de las personas consumidoras.

»g) Recibir, del organismo competente en materia de consumo, información sobre los mecanismos de garantía efectiva de los derechos reconocidos en el ordenamiento vigente aplicables en materia de relaciones de consumo.

»h) Solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos o préstamos hipotecarios, puede preverse la opción de la dación en pago.»

Artículo 5. Adición de un artículo, el 123-10, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 123-10, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 123-10. Créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda

»1. Las personas consumidoras, los avalistas y los terceros hipotecantes tienen derecho a recibir información y protección efectiva de la Administración de la Generalidad en los aspectos relacionados con los contratos de crédito o préstamo hipotecario sobre la vivienda.

»2. Las personas consumidoras, los avalistas y los terceros hipotecantes relacionados con el negocio de crédito

CVE-DOGC-B-14364081-2014

o de préstamo hipotecario tienen derecho a recibir de los notarios, con una antelación de al menos cinco días hábiles y de modo que les sea comprensible, la siguiente información:

- »a) El contenido de la escritura pública del contrato de crédito o préstamo hipotecario de la vivienda y sus consecuencias jurídicas y económicas para la persona consumidora, los avalistas y los terceros hipotecantes.
 - »b) Las consecuencias de una posible ejecución por impago y de las fluctuaciones del precio de mercado de la vivienda, la posibilidad de que las entidades de crédito pidan ampliaciones de garantía en determinados supuestos y los demás derechos y obligaciones que comporta el contrato de crédito o préstamo hipotecario.
 - »c) La información relativa al arbitraje de consumo y a los demás mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos que son consecuencia de no atender las obligaciones derivadas del contrato.
- »3. Los notarios, en el marco de sus obligaciones legales, además de comprobar que, en las escrituras relativas a créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda, no se incluyen cláusulas que en otros casos hayan sido declaradas nulas judicialmente por haber estado consideradas abusivas, deben velar por el respeto de los derechos que la presente ley otorga a las personas consumidoras que son deudores hipotecarios.
- »4. Los notarios deben asegurarse de que las personas consumidoras y los avalistas comprenden correctamente toda la información obligatoria referida al contrato hipotecario antes de firmarlo.»

Artículo 6. Modificación del artículo 126-11 de la Ley 22/2010

Se modifica el artículo 126-11 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 126-11. Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña

- »1. Los servicios públicos de consumo que desarrollen sus actividades en el ámbito territorial de Cataluña deben formar parte del Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña, con finalidades informativas. Este directorio lo elabora y actualiza la Agencia Catalana del Consumo y tiene carácter público.
- »2. Los servicios públicos de consumo deben facilitar a la Agencia Catalana del Consumo los datos necesarios sobre las funciones que ejercen entre las establecidas por las letras *a*, *b*, *c*, *d* y *e* del artículo 126-10.1, y los demás datos que les sean solicitados.»

Artículo 7. Adición de un artículo, el 131-3, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 131-3, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 131-3. Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo en materia de crédito o préstamo hipotecario

- »1. En el marco de los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo derivados de contratos de crédito o préstamo hipotecario que afecten a la vivienda habitual de la persona consumidora, el organismo competente puede solicitar un informe de evaluación social que determine los riesgos sociales y económicos derivados del proceso de lanzamiento. Para redactar este informe, debe pedirse información a los servicios sociales básicos sobre la situación de la persona o unidad familiar.
- »2. El informe de evaluación social debe ir acompañado de propuestas de viabilidad o liquidación ordenada de la deuda, que las partes pueden asumir como solución pactada, con la inclusión de la dación en pago, y que deben estar redactadas por los servicios públicos de consumo de Cataluña.
- »3. Si en el procedimiento extrajudicial no se alcanza una solución pactada, el informe de evaluación social y las propuestas de viabilidad pueden ser requeridos y considerados por la autoridad judicial en casos de procedimientos judiciales por impago de cuotas hipotecarias por situaciones de sobreendeudamiento sobrenvenido, o bien pueden ser aportados por las partes en dicho procedimiento judicial.»

Artículo 8. Adición de un artículo, el 132-4, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 132-4, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 132-4. Créditos o préstamos hipotecarios

- »1. Las administraciones públicas catalanas y, especialmente, los servicios públicos de consumo deben

CVE-DOGC-B-14364081-2014

garantizar que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual como consecuencia del incumplimiento del deudor, pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución extrajudicial de conflictos previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.

»2. El procedimiento de mediación debe tener por objeto buscar acuerdos entre las partes que hagan viable que la persona consumidora conserve la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, la posibilidad de mantener su uso y disfrute. En el marco de este procedimiento, las partes o el órgano de resolución extrajudicial de conflictos pueden solicitar un informe de evaluación social con un análisis socioeconómico del deudor y las posibles vías de resolución del conflicto en los términos del artículo 133-6.

»3. Las partes en conflicto, antes de interponer cualquier reclamación administrativa o demanda judicial, deben acudir a la mediación o pueden acordar someterse al arbitraje. Una vez transcurrido el plazo de tres meses a contar de la notificación del acuerdo de inicio de la mediación sin haber alcanzado un acuerdo satisfactorio, cualquiera de las partes puede acudir a la reclamación administrativa o a la demanda judicial.»

Artículo 9. Modificación del artículo 133-1 de la Ley 22/2010

Se modifica el artículo 133-1 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 133-1. Procedencia del arbitraje

»1. El arbitraje procede si existe un convenio arbitral previo entre las partes. En caso contrario, la Administración debe promover la formalización del convenio arbitral para resolver el conflicto mediante el arbitraje de consumo.

»2. En materia de créditos y préstamos hipotecarios que tienen por objeto la vivienda habitual, se entiende que la empresa prestamista acepta el convenio arbitral siempre y cuando no haya manifestado expresamente al prestatario la voluntad en contra antes de la firma del contrato.»

Artículo 10. Adición de un apartado al artículo 133-4 de la Ley 22/2010

Se añade un apartado, el 5, al artículo 133-4 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«5. Las administraciones públicas catalanas y, especialmente, los servicios públicos de consumo deben fomentar y estimular que las empresas que otorgan créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda incluyan en las condiciones generales o específicas su adhesión al arbitraje de consumo.»

Artículo 11. Modificación del artículo 211-3 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 4 del artículo 211-3 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«4. Los empresarios tienen la obligación de documentar la información sustancial por escrito o en cualquier otro soporte que permita su almacenaje y que tenga una duración equivalente al menos a la vida útil o la conformidad del bien o servicio. A tales efectos, se entiende por *información sustancial* la que se refiere a las características principales, el origen comunitario o no, la utilización o el mantenimiento, la justificación de la transacción efectuada y la conformidad del bien o servicio. Esta información debe entregarse a las personas consumidoras de forma gratuita y debe estar disponible, al menos, en soporte papel.»

Artículo 12. Modificación del artículo 224-2 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 2 del artículo 224-2 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«2. La máquina debe tener un sistema que permita obtener un comprobante de la transacción efectuada, de acuerdo con lo establecido por el artículo 212-2. En el comprobante deben constar la identificación y la dirección del responsable o la responsable, el precio, la descripción del bien o servicio y la fecha. Esta obligación no es de aplicación a las máquinas recreativas y de azar. Para las máquinas dispensadoras de bienes de alimentación, se establece un plazo de adaptación de cinco años como período de obsolescencia y amortización de las máquinas.»

Artículo 13. Adición de un apartado al artículo 251-6 de la Ley 22/2010

CVE-DOGC-B-14364081-2014

Se añade un apartado, el 4, al artículo 251-6 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«4. En los contratos de créditos y préstamos hipotecarios se consideran abusivas las siguientes cláusulas:

»a) Las que incluyan un tipo de interés de demora superior a tres veces el interés legal del dinero vigente en el momento de la firma del contrato.

»b) Las que fijen un límite a la variación a la baja del tipo de interés contratado y tengan al menos una de las siguientes características:

»1ª. Que se haya fijado un límite a la bajada del tipo de interés, pero no a su subida.

»2ª. Que el límite establecido a la bajada de los tipos de interés sea superior al 50% del valor del índice de referencia aplicable en el momento de la contratación que figure en el contrato, con la única excepción de los límites que se establezcan en el 1%, supuesto en que dicha limitación porcentual del 50% no se aplica.

»3ª. Que la diferencia entre el límite fijado en el contrato para la subida y la bajada de los tipos de interés sea superior a 5 puntos.»

Artículo 14. Adición de un artículo, el 251-8, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 251-8, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 251-8. Refinanciación de créditos y deudas

»En el caso de operaciones de refinanciación de créditos o deudas, deben cumplirse los siguientes requisitos:

»a) Se deben justificar y documentar los créditos anteriores o preferentes que son objeto de refinanciación, y se debe documentar de modo fehaciente la cancelación total o parcial de los créditos refinanciados con carácter previo o simultáneo a la firma del contrato de refinanciación.

»b) El comprobante de la entrega o el pago real de las cantidades objeto de la operación de refinanciación debe constar en los documentos contractuales, públicos y privados, relativos al crédito o préstamo.»

Artículo 15. Modificación del artículo 252-3 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 5 del artículo 252-3 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«5. Los establecimientos, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación civil y mercantil y las demás normas específicas que sean de aplicación, deben mantener el depósito de los bienes durante un tiempo mínimo de seis meses desde que se comunica, de modo fehaciente, a la persona depositante la posibilidad de recoger el bien y el destino que se prevé darle si no lo recoge. Si, una vez agotado el plazo, la persona consumidora no ha objetado nada, el prestamista puede disponer del bien de la forma establecida por las leyes.»

Artículo 16. Modificación del artículo 252-4 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 3 del artículo 252-4 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«3. En los contratos y las facturas debe informarse del lugar donde los usuarios pueden tramitar las quejas o reclamaciones ante el prestador del servicio básico, del procedimiento para hacerlo y del número de teléfono gratuito a que se refiere el apartado 2. También debe informarse de si el prestador del servicio está adherido a una junta arbitral de consumo y de la posibilidad de la persona consumidora de dirigirse a estos organismos para resolver los conflictos.»

Artículo 17. Adición de cinco apartados al artículo 252-4 de la Ley 22/2010

Se añaden cinco apartados, del 6 al 10, al artículo 252-4 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«6. Las empresas prestadoras deben informar, en cualquier aviso o comunicación referente a la falta de pago del servicio, de los derechos que afectan a la pobreza energética y de los demás derechos que tienen las personas consumidoras en situación de vulnerabilidad económica de acuerdo con la normativa vigente. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias, de acuerdo con las directrices que fije la Agencia Catalana del Consumo.

CVE-DOGC-B-14364081-2014

»7. Las personas en situación de vulnerabilidad económica que cumplen los requisitos establecidos por la letra *w* del artículo 111-2, si reciben un aviso de interrupción del suministro de agua, electricidad o gas, deben presentar, en el plazo de quince días hábiles desde la recepción del aviso, un informe de los servicios sociales básicos sobre su situación personal o, si procede, una copia de la solicitud registrada en que solicitan su emisión. Si no se ha presentado el informe de los servicios sociales básicos, sino únicamente la solicitud, la empresa suministradora debe suspender la interrupción del suministro hasta que se aporte el informe o hayan transcurrido dos meses desde que se le comunicó que se había solicitado.

Las administraciones públicas responsables deben emitir este informe en el plazo de quince días a contar de la fecha en que se solicita. El informe, que debe acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la letra *w* del artículo 111-2, también puede ser emitido de oficio por los servicios sociales básicos y tiene una vigencia de seis meses a contar del día en que se emite, sin perjuicio del hecho de que pueda renovarse.

El informe tiene efectos vinculantes con relación a la interrupción de los cortes de suministro, de acuerdo con lo establecido por el apartado 8.

»8. Las unidades familiares a que se refiere la letra *v* del artículo 111-2 están protegidas de los cortes de suministro a que se refiere el apartado 7, especialmente durante los períodos críticos. Mediante una orden deben establecerse anualmente los meses comprendidos en estos períodos.

La deuda que se acumule con las empresas suministradoras debe aplazarse con las condiciones que ambas partes acuerden o bien mediante los mecanismos de mediación y arbitraje que las partes acepten. Sin perjuicio de los acuerdos o del resultado de la mediación o arbitraje, la persona consumidora tiene, en cualquier caso, el derecho a satisfacer la deuda pendiente de forma íntegra o fraccionada en los meses siguientes al período declarado crítico.

»9. Las unidades familiares que no pueden cumplir los compromisos de pago de acuerdo con lo establecido por el presente artículo, una vez agotados los mecanismos de resolución de conflictos, deben disponer de los instrumentos de apoyo económico necesarios.

»10. Las empresas suministradoras, de acuerdo con las administraciones públicas, deben habilitar los mecanismos de información necesarios para poner en conocimiento de los servicios sociales básicos y de las personas usuarias la información actualizada sobre las tarifas sociales y las demás ayudas y medidas previstas para hacer frente a la pobreza energética. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias, de acuerdo con las directrices que fije la Agencia Catalana del Consumo. Además, deben habilitarse mecanismos de diálogo, prevención e información entre las empresas suministradoras y los servicios sociales básicos sobre los impagos del servicio por parte de las personas consumidoras.»

Artículo 18. Modificación del artículo 252-5 de la Ley 22/2010

1. Se modifica el apartado 2 del artículo 252-5 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«2. En el momento de la contratación de un servicio de trato continuado, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, las penalizaciones o los pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio. Si el servicio tiene la consideración de servicio básico, debe informarse del número de teléfono gratuito a que se refiere el artículo 252-4.2 en cada uno de los recibos o facturas emitidos.»

2. Se modifica el apartado 6 del artículo 252-5 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«6. Para interrumpir el servicio de trato continuado, es preciso que existan, como mínimo, dos recibos o facturas impagados sobre los que no exista ninguna reclamación pendiente de resolución, siempre que no hayan sido objeto de reclamación por la persona consumidora, que se le hayan comunicado de modo fehaciente las consecuencias de este impago y que se le haya dado un plazo no inferior a diez días hábiles para pagarlos.»

3. Se añaden dos apartados, el 7 y el 8, al artículo 252-5 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«7. Para incluir a las personas consumidoras en ficheros de impagados, es preciso que exista previamente una deuda cierta, vencida y exigible. Se cumplen estos requisitos si no existe ninguna reclamación pendiente de resolución.

»8. Si alguna de las cláusulas de un contrato de prestación de servicios de trato continuado es declarada abusiva, la empresa prestadora debe informar de ello a los clientes con contratos vigentes que la incluyan y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la resolución o

CVE-DOGC-B-14364081-2014

sentencia judicial. Esta comunicación debe hacerse constar, al menos, en la factura o liquidación inmediatamente posterior a la declaración de abusividad.»

Artículo 19. Adición de un artículo, el 252-9, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 252-9, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 252-9. Servicios financieros y de inversión de carácter minorista

»1. Se entiende por *servicios de carácter minorista*, los servicios financieros y los productos de inversión destinados a las personas consumidoras o que pueden ser adquiridos por las personas consumidoras. No son servicios de carácter minorista los productos o servicios destinados a profesionales de quienes se presume la experiencia, los conocimientos y las calificaciones necesarias para tomar decisiones de inversión y valorar correctamente los riesgos que asumen.

»2. Las empresas, sin perjuicio de la protección que las normativas específicas en materia financiera y de inversión otorgan a las personas consumidoras de estos servicios, están obligadas a:

»a) Entregar la información y la documentación de acuerdo con lo establecido por la presente ley.

»b) Dejar constancia por escrito de la voluntad de las personas consumidoras de contratar. En ningún caso puede llevarse a cabo la contratación si el test de idoneidad, conveniencia, solvencia o cualquier otro equivalente tienen un resultado negativo con relación al perfil de la persona consumidora.

»c) Informar a la persona consumidora de las condiciones generales y particulares que le afectan y poner a su disposición el modelo de estas condiciones como mínimo cinco días hábiles antes de la formalización del contrato.

»d) Entregar un documento informativo sobre los gastos, tanto fijos como variables, que pueden derivar de la relación contractual y sobre los riesgos financieros que supone la operación.»

Artículo 20. Adición de un título al libro segundo de la Ley 22/2010

Se añade un título, el VI, al libro segundo de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Título VI. Relaciones de consumo en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas

»Capítulo I. Disposiciones generales

»Artículo 261-1. Definiciones

»A los efectos del presente título, se entiende por:

»a) *Rehabilitación*: conjunto de obras de carácter general que mejora la calidad en cuanto a las condiciones de seguridad, funcionalidad, accesibilidad y eficiencia energética.

»b) *Prestamista*: cualquier persona física o jurídica que, de modo profesional, concede o se compromete a conceder créditos o préstamos hipotecarios, incluidas las entidades financieras y de crédito.

»c) *Intermediario de crédito*: persona física o jurídica que no actúa como prestamista ni como fedatario público, ni tampoco se limita a poner en contacto, directa o indirectamente, una persona consumidora con un prestamista o intermediario de crédito y que, en el decurso del ejercicio de su actividad comercial o profesional y a cambio de una remuneración, que puede ser de carácter económico o en forma de cualquier otra ventaja económica convenida, lleva a cabo alguna de las siguientes actividades:

»1ª. Presenta u ofrece contratos de crédito a las personas consumidoras.

»2ª. Asiste a las personas consumidoras en los trámites previos o en cualquier otra gestión precontractual de contratos de crédito diferentes a los mencionados en la actividad 1ª.

»3ª. Suscribe contratos de crédito con personas consumidoras en nombre del prestamista.

»d) *Servicio accesorio*: servicio ofrecido a la persona consumidora por el prestamista o por el intermediario de crédito junto al contrato de crédito o préstamo.

»e) *Evaluación de la solvencia*: evaluación de la capacidad de la persona consumidora para hacer frente a sus obligaciones de deuda.

CVE-DOGC-B-14364081-2014

»f) *Servicio de asesoramiento*: prestación de asesoramiento personalizado a una persona consumidora con relación a una o más operaciones de contratos de crédito, si se trata de una actividad diferente de la concesión del crédito y de las actividades de intermediación a que se refiere la letra c.

»g) *Prácticas de venta vinculada*: oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de crédito y otros productos o servicios financieros diferenciados si el contrato de crédito no se ofrece a la persona consumidora por separado.

»h) *Prácticas de venta combinada*: oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de crédito y otros productos o servicios financieros diferenciados si el contrato de crédito se ofrece también a la persona consumidora por separado, pese a que no se haga necesariamente en los mismos términos y condiciones que combinado con otros servicios auxiliares.

»i) *Intermediario de crédito vinculado*: intermediario de crédito que actúa en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de un solo prestamista, de un solo grupo o de un número de prestamistas o grupos que no representa la mayoría del mercado.

»Artículo 261-2. Ámbito de aplicación

»1. Los preceptos del presente título se aplican a las relaciones de consumo en materia de créditos y préstamos garantizados con una hipoteca sobre la vivienda, tanto si son destinados a su adquisición como a su rehabilitación o a la rehabilitación del inmueble del que forma parte.

»2. Los preceptos del presente título relativos a las personas consumidoras en contratos de crédito o préstamo hipotecario se aplican también a los avalistas de la operación de crédito o préstamo y, si procede, a los propietarios hipotecantes.

»3. Los preceptos del presente título se entienden sin perjuicio de las obligaciones establecidas por las demás normas que regulan esta materia, siempre y cuando sean más beneficiosas para las personas consumidoras, y por la legislación básica del Estado.

»Capítulo II. Obligaciones de información previa

»Artículo 262-1. Transparencia con relación a los contratos

»1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito deben actuar honestamente, profesionalmente y en el mejor interés de las personas consumidoras cuando les conceden créditos o préstamos hipotecarios o cuando les prestan servicios de intermediación o asesoramiento y, si procede, servicios accesorios.

»2. Los prestamistas que formalizan créditos o préstamos hipotecarios deben entregar a las personas consumidoras las condiciones generales de la contratación en un formato que pueda ser consultado en ausencia del prestamista, en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su almacenaje y reproducción posteriores. Las personas consumidoras no deben afrontar ningún gasto ni asumir ningún compromiso para recibirlos. Esta información debe ser accesible desde la web de los prestamistas, si tienen, y en los establecimientos abiertos al público o las oficinas donde prestan sus servicios, y debe adaptarse a los requerimientos de los contenidos de la ficha europea de información normalizada (FEIN).

»3. La Agencia Catalana del Consumo debe velar por que en la documentación contractual no se incluyan cláusulas declaradas abusivas judicialmente, por lo que debe realizar controles periódicos de la documentación contractual. Si detecta cláusulas o prácticas abusivas o desleales, la Agencia Catalana del Consumo, de oficio, puede iniciar un expediente sancionador a la entidad financiera.

»4. La Agencia Catalana del Consumo debe proporcionar información a las personas consumidoras y protección durante la vigencia del contrato.

»Artículo 262-2. Transparencia con relación a los precios

»1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito deben informar de las tarifas de comisiones o compensaciones y de los gastos repercutibles y, si procede, de la periodicidad con la que son aplicables. Esta información debe recogerse en un documento, que debe entregarse antes de formalizar el contrato y que debe redactarse de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para las personas consumidoras. Los prestamistas y los intermediarios de crédito vinculado no pueden incluir en ningún caso el concepto de asesoramiento.

»2. La información a que se refiere el apartado 1 debe estar disponible de forma gratuita para la persona consumidora en los tabloneros de anuncios de los establecimientos de los prestamistas y los intermediarios de crédito, en sus webs y en un documento que ha de ser entregado a la persona consumidora en cualquier caso y siempre con cinco días hábiles de antelación a la formalización de cualquier contrato, documento de

CVE-DOGC-B-14364081-2014

compromiso, de opción o similar que suponga el establecimiento de relaciones obligacionales o reales de cualquier tipo que afecten a la persona consumidora.

»3. Las comisiones o compensaciones y los gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos que se hayan soportado. En ningún caso pueden cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por la persona consumidora.

»Artículo 262-3. Comunicaciones comerciales y publicidad

»1. Las comunicaciones comerciales y publicitarias de los créditos y préstamos hipotecarios deben ser claras, no engañosas, legibles y, si procede, audibles. En ningún caso pueden generar en la persona consumidora falsas expectativas sobre la disponibilidad o el coste de un crédito o préstamo, y deben serle suministradas de una forma comprensible y transparente, de modo que pueda conocer los elementos esenciales para poder comparar las diferentes ofertas.

»2. En la publicidad y las comunicaciones comerciales de las empresas y en los anuncios y ofertas exhibidos en sus establecimientos abiertos al público en que se ofrezcan créditos o préstamos hipotecarios, debe informarse al menos, de forma clara, concisa y destacada, de los siguientes aspectos:

»a) La identidad del prestamista o el intermediario de crédito.

»b) El hecho de que el producto publicitado es un crédito o préstamo garantizado por una hipoteca sobre una vivienda.

»c) El tipo de interés, el carácter fijo, variable o referenciado de este, la existencia de cláusulas suelo o techo, cualquier cifra relacionada con el coste del crédito o préstamo, y la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo que contenga el importe total del crédito, la duración del contrato, el importe de las cuotas y el importe total que deberá pagar la persona consumidora.

»d) El hecho de que la perfección de un contrato relativo a servicios accesorios sea obligatoria para obtener el crédito o préstamo o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, si el coste de este servicio no puede determinarse antes. Esta obligación debe mencionarse clara y destacadamente, junto a la tasa anual equivalente. En todo caso, debe informarse claramente de cuáles de estos productos son voluntarios y cuáles obligatorios para la persona consumidora, del coste total y de la tasa anual equivalente del crédito o préstamo sin ningún producto accesorio o voluntario.

»e) El riesgo de perder la vivienda y, si procede, otros bienes del patrimonio en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de crédito. Debe informarse de ello con advertencias claras, que deben referirse a los riesgos para las personas consumidoras y, si procede, para los avalistas o los terceros hipotecantes.

»Artículo 262-4. Información previa al contrato de crédito o préstamo hipotecario

»1. El prestamista o el intermediario de crédito, con una antelación mínima de catorce días naturales a la formalización del contrato y antes de que la persona consumidora asuma cualquiera obligación derivada de la oferta o del contrato de crédito o préstamo hipotecario, debe suministrarle, de forma gratuita, clara, completa y comprensible, como mínimo la siguiente información:

»a) La identidad y el domicilio del prestamista y la identificación de la persona responsable del préstamo.

»b) La finalidad para la que podrá utilizarse el crédito o préstamo.

»c) El derecho de la persona consumidora a escoger notario, que solo puede ser escogido por el prestamista si la persona consumidora no lo hace.

»d) El derecho de la persona consumidora a aportar una tasación del bien inmueble, que debe ser aceptada e incluida en el registro de la entidad de crédito, de acuerdo con la legislación vigente.

»e) Una descripción de las principales características del contrato de crédito o préstamo, que debe incluir la duración; la descripción comparativa de los tipos de crédito disponibles con una breve exposición de las características de los productos a tipo fijo, referenciado y variable; las implicaciones para la persona consumidora; las opciones para reembolsar el crédito al prestamista, con la indicación del número, la periodicidad y el importe de las cuotas; la posibilidad, si procede, de reembolso anticipado, su repercusión en el precio del crédito o préstamo hipotecario y, si procede, las condiciones a que está sujeto dicho reembolso. En todo caso, debe entregarse a la persona consumidora un cuadro que refleje la evolución, durante los doce meses anteriores, de los diversos tipos de referencia oficiales.

»f) El precio total que debe pagar la persona consumidora, incluido el desglose de todas las comisiones, cargas y gastos que sean precisas para la formalización del préstamo, así como todos los impuestos y la tasa anual

CVE-DOGC-B-14364081-2014

equivalente, expresada con un ejemplo representativo, que debe incluir, al menos, los gastos desglosados de impuestos y tasas, los gastos de tramitación, tasación de la finca, comisión por cancelación de hipotecas por amortizaciones anticipadas parciales o totales y los demás que puedan presentarse por la contratación del préstamo hipotecario. También deben hacerse constar, si existen, los gastos en caso de impago. Los prestamistas y los intermediarios de crédito vinculado no pueden incluir en ningún caso el concepto de asesoramiento.

»g) Las siguientes advertencias:

»1ª. Una advertencia que indique que el crédito o préstamo ofrecido está relacionado con incrementos del tipo de interés o del precio del crédito o préstamo hipotecario o con otros instrumentos u operaciones que implican riesgos especiales para la persona consumidora.

»2ª. Una advertencia sobre el riesgo que asume la persona consumidora de perder la vivienda en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de crédito y del hecho de que la responsabilidad no está limitada a la finca, y la advertencia de que también podría perder otros bienes de su patrimonio hasta el importe debido. En todo caso, la persona consumidora, con esta advertencia, debe obtener un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a la financiación de estas operaciones, con una referencia especial al riesgo de tipo de interés asumido.

»3ª. Una advertencia sobre los contratos de seguros o de apertura de cuentas corrientes y los demás servicios accesorios, con la indicación de si son obligatorios u opcionales para la persona consumidora, del coste real para esta y de las implicaciones que para ella puedan tener, incluidas las derivadas de no cumplir los compromisos. También debe añadirse la información sobre la posibilidad que tiene el consumidor de contratarlos a un proveedor acreditado distinto al prestamista.

»4ª. Una advertencia sobre las cláusulas contractuales que generen más riesgo para la persona consumidora.

»5ª. Una advertencia sobre el derecho de la empresa prestamista a declarar vencida toda la deuda por impago de tres cuotas mensuales o un número de estas equivalente a tres meses.

»h) Las modalidades de pago y de ejecución.

»i) La divisa en la que pueden contratarse los créditos o préstamos, con la explicación de las implicaciones para la persona consumidora de hacerlo en una moneda que no es de curso legal en Cataluña.

»j) La naturaleza y el alcance de la garantía o garantías del crédito o préstamo.

»k) El derecho a obtener una oferta vinculante, la duración y las condiciones.

»l) La información relativa a cualquier derecho que tengan las partes para resolver el contrato anticipadamente, de acuerdo con la legislación aplicable y las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que incluya el contrato.

»m) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, los índices de referencia aplicables al tipo deudor inicial, los recargos aplicables y las condiciones en que pueden modificarse. También debe especificarse el tipo de interés de demora.

»n) Un estudio de sensibilidad de las oscilaciones en el importe total del préstamo para la persona consumidora en los créditos o préstamos hipotecarios a tipos de referencia, con la comunicación del importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período de amortización previsto, en base a la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinte años.

»o) Las cláusulas suelo y techo y demás cláusulas o contratos accesorios que pueden alterar el tipo de interés o el precio del crédito o préstamo hipotecario, las implicaciones de estas cláusulas o estos contratos accesorios para la persona consumidora, y la comparativa de la onerosidad del crédito o préstamo con estas cláusulas o estos contratos y sin ellos.

»p) Indicaciones sobre como puede afectar el préstamo hipotecario a las obligaciones fiscales y sobre las ayudas públicas, teniendo en cuenta las cualidades del prestatario consumidor.

»q) Los medios de reclamación y los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que tiene derecho a acceder la persona consumidora.

»r) El sistema de fijación de la deuda o de la determinación de las cantidades debidas.

»s) El derecho de la persona consumidora a negociar individualmente las cláusulas del contrato.

»t) La obligación que, en los supuestos establecidos legalmente por la escritura de los préstamos hipotecarios,

CVE-DOGC-B-14364081-2014

debe añadirse, además de la firma del cliente, una expresión manuscrita en que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato.

»u) La posibilidad de consultar la *Guía de acceso al préstamo hipotecario*, del Banco de España, y la indicación de dónde puede consultarse.

»2. La información a que se refiere el presente artículo debe entregarse por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita a la persona consumidora comparar fácilmente el producto ofrecido con otros y que recoja la constancia de la fecha de la recepción por el destinatario, a la vez que haga posibles una conservación, una reproducción y un acceso a la información adecuados.

»3. Se entiende que el prestamista o el intermediario de crédito cumple las obligaciones de información a que se refiere el apartado 1 si entrega a la persona consumidora debidamente rellenado un modelo de información que se haya establecido legal o reglamentariamente a tal efecto.

»Artículo 262-5. Tasación del bien y otros servicios accesorios

»1. El prestamista, si concierta o efectúa directamente la prestación de los servicios preparatorios de la operación y el gasto corre a cargo de la persona consumidora, debe indicarle la identidad de los profesionales o entidades seleccionados a tal efecto y las tarifas de los honorarios aplicables, y debe entregarle el servicio contratado por la empresa o prestado por esta, si el crédito o préstamo hipotecario no llega a formalizarse, o una copia en caso contrario.

»2. El prestamista debe entregar a la persona consumidora una copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse, o el original del informe en caso contrario.

»Artículo 262-6. Oferta vinculante

»1. Una vez obtenida la tasación del inmueble, efectuadas, si procede, las comprobaciones pertinentes sobre la situación registral de la finca y evaluada la solvencia del prestatario, los prestamistas deben entregar por escrito una oferta vinculante de crédito o préstamo a la persona consumidora con la información a que se refiere el artículo 262-4 y cualquier otra información que consideren relevante, o bien deben notificarle la denegación del crédito o préstamo. Se entiende cumplida la obligación establecida por el presente apartado si el prestamista entrega a la persona consumidora, debidamente rellenado, un formulario normalizado aprobado mediante una disposición legal o reglamentaria.

»2. La oferta debe ser firmada por un representante del prestamista y, salvo que existan circunstancias extraordinarias o no imputables a este último, tiene un plazo de validez no inferior a catorce días naturales desde la fecha de entrega.

»3. El documento que contiene la oferta vinculante debe ir acompañado del proyecto de documento contractual. En este documento debe constar el derecho de la persona consumidora a examinar la escritura pública en el despacho del notario autorizante con una antelación mínima a la fecha de la firma de cinco días hábiles.

»Artículo 262-7. Accesibilidad a la información y a los documentos preceptivos

»La información y los documentos que el prestamista debe dar a la persona consumidora para llevar a cabo el proceso de contratación deben ser accesibles para las personas con discapacidad mediante el sistema o medio de soporte más adecuado a tal efecto.

»Artículo 262-8. Servicios de asesoramiento

»1. Los prestamistas, los intermediarios de crédito o sus representantes deben informar, de forma expresa, a las personas consumidoras de si están prestándose o pueden prestarse servicios de asesoramiento con relación a una determinada operación.

»2. Si se prestan servicios de asesoramiento, antes de que sean contratados debe entregarse a la persona consumidora, en papel o en otro soporte duradero, la siguiente información:

»a) El conjunto de productos que se tomarán en consideración, de modo que la persona consumidora pueda entender si las recomendaciones que se le hacen se fundamentan solo en los productos propios del prestamista o el intermediario o bien en un conjunto más amplio.

»b) Los gastos que se cobran a la persona consumidora por este servicio de asesoramiento o el método que se utiliza para su cálculo.

»3. Los prestamistas, los intermediarios de crédito vinculados o sus representantes no pueden usar en ningún caso los términos *asesoramiento*, *asesor* u otros parecidos en sus comunicaciones comerciales y en la

publicidad.

»4. Los empresarios que actúen como asesores deben cumplir los siguientes requisitos:

»a) Solicitar la información necesaria sobre la situación personal y financiera de la persona consumidora, sus preferencias y sus objetivos, de modo que el asesor pueda recomendar a la persona consumidora contratos de crédito adecuados.

»b) Tener en cuenta las hipótesis razonables sobre los riesgos existentes durante la vigencia del contrato de crédito propuesto.

»c) Tomar en consideración un número suficientemente grande de contratos disponibles en el mercado y recomendar a la persona consumidora aquellos que se adecuen a sus necesidades, situación financiera y circunstancias personales.

»d) Actuar en el mejor interés de la persona consumidora y recomendarle el contrato que más se adecue a sus características.

»e) Facilitar a la persona consumidora una copia de las recomendaciones en papel o en otro soporte duradero.

»Artículo 262-9. Prácticas vinculadas y combinadas

»1. Se autorizan las prácticas combinadas, pero no las prácticas vinculadas, excepto en los siguientes supuestos:

»a) Que se abra o se mantenga una cuenta de pago o de ahorro, siempre y cuando esta cuenta tenga como única finalidad acumular capital para efectuar reembolsos de crédito, pagar sus intereses o agrupar recursos para obtener el crédito, o bien ofrecer una seguridad adicional para el prestamista en caso de impago.

»b) Que se abra o se mantenga un producto de inversión o un producto de pensión privada, si estos productos, que ofrecen fundamentalmente al inversor unos ingresos después de jubilarse, sirven también para ofrecer una seguridad adicional al prestamista en caso de impago o para acumular capital para efectuar reembolsos de crédito, pagar sus intereses o agrupar recursos para obtener el crédito.

»c) Que los prestamistas puedan demostrar que las prácticas vinculadas presentan beneficios claros a las personas consumidoras, teniendo en cuenta la disponibilidad y los precios de los productos similares ofrecidos en el mercado.

»2. Puede exigirse a la persona consumidora la suscripción de una póliza de seguros con relación al contrato de crédito. Sin embargo, deben aceptarse las pólizas de seguros con garantías equivalentes suscritas directamente por la persona consumidora con proveedores distintos al prestamista.

»Artículo 262-10. Protección adicional de determinados colectivos

»1. Los colectivos especialmente protegidos definidos por la letra c del artículo 111-2 gozan de una mayor protección, con las características y los requisitos que se determinen por reglamento.

»2. Los servicios de atención deben ser diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal.

»Capítulo III. Otras obligaciones

»Artículo 263-1. Explicaciones adecuadas

»1. Los prestamistas y, si procede, los intermediarios de crédito deben facilitar a la persona consumidora, antes de formular la oferta vinculante, explicaciones adecuadas y comprensibles sobre los créditos o préstamos, los posibles servicios accesorios que se ofrezcan, los importes desglosados de los servicios y sus condicionantes al efecto del otorgamiento de la operación de crédito, así como sobre si son obligatorios, opcionales o complementarios, con la finalidad de que la persona consumidora pueda valorar si dichos créditos o préstamos se adaptan a sus necesidades y a su situación financiera, comparar los créditos disponibles en el mercado, tomar una decisión fundamentada sobre la conveniencia o no de suscribir el contrato de crédito, y decidir de forma suficientemente informada si acepta o no la prestación de los servicios complementarios y sobre el importe que debe pagar. La aceptación expresa de los servicios complementarios por parte de la persona consumidora debe constar en un escrito en que deben desglosarse los conceptos, los importes, los plazos y las condiciones de pago.

»2. Las explicaciones deben incluir información personalizada sobre las características de los créditos ofrecidos y los términos de la información precontractual que deben facilitarse de acuerdo con lo establecido por el presente título, así como de las consecuencias que la suscripción del contrato puede tener para la persona

CVE-DOGC-B-14364081-2014

consumidora, sin formular recomendación alguna. Esta información debe entregarse sin retrasos injustificados desde el momento en que el consumidor ha entregado la información necesaria y con suficiente antelación respecto a la entrega de la oferta vinculante.

»Artículo 263-2. Evaluación de la solvencia de la persona consumidora

»1. El prestamista o el intermediario de crédito, antes de conceder el crédito o préstamo hipotecario, debe evaluar la solvencia de la persona consumidora teniendo en cuenta, entre otros criterios, los ingresos presentes y futuros, los ahorros, las deudas y los compromisos financieros de la persona consumidora, de acuerdo con la información suministrada por esta. Esta evaluación no puede fundamentarse, de forma exclusiva, en el valor del bien inmueble sujeto a la hipoteca.

»2. Si, después de la celebración del contrato de crédito o préstamo hipotecario, se prevé un aumento significativo del importe total del crédito otorgado, debe actualizarse la información financiera sobre la persona consumidora y debe volverse a realizar la evaluación de su solvencia, de la forma establecida por el apartado 1.

»3. El prestamista debe comunicar a la persona consumidora el resultado de la evaluación de forma inmediata y sin coste para esta.

»4. El prestamista no puede conceder el crédito o préstamo hipotecario si el resultado de la evaluación de solvencia de la persona consumidora es negativo. En este caso, el prestamista debe advertir por escrito a la persona consumidora de la imposibilidad de concederle el crédito.»

Artículo 21. Modificación del artículo 321-1 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 1 del artículo 321-1 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«1. La Administración de la Generalidad y las administraciones locales, en el ámbito de sus competencias respectivas y de acuerdo con las funciones que recoge el Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña, deben llevar a cabo las actuaciones de inspección y control necesarias para garantizar que las empresas y los establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, incluso los servicios de la sociedad de la información, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la normativa de los distintos sectores de actividad económica, cuyo incumplimiento puede lesionar los intereses generales de la persona consumidora protegidos por la presente ley.»

Artículo 22. Adición de tres letras al artículo 331-4 de la Ley 22/2010

Se añaden tres letras, la *r*, la *s* y la *t*, al artículo 331-4 de la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«r) Incumplir las obligaciones respecto a las explicaciones adecuadas en materia de créditos o préstamos establecidas por el artículo 263-1.

»s) Incumplir las obligaciones de evaluar la solvencia de la persona consumidora en materia de créditos o préstamos establecidas por el artículo 263-2.

»t) Imponer a las personas consumidoras la contratación de seguros y otros servicios accesorios con determinadas empresas o entidades.»

Artículo 23. Modificación del artículo 332-3 de la Ley 22/2010

Se modifica la letra *c* del apartado 1 del artículo 332-3 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«c) Los apartados *a* y *s* del artículo 331-4.»

Artículo 24. Adición de un artículo, el 333-10, a la Ley 22/2010

Se añade un artículo, el 333-10, a la Ley 22/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 333-10. Medidas complementarias en cláusulas y prácticas abusivas y desleales

»1. El órgano al que corresponde resolver el expediente puede, como medida complementaria, requerir al

CVE-DOGC-B-14364081-2014

infractor la eliminación y el cese de la incorporación de cláusulas o de prácticas que sean consideradas abusivas o desleales.

»2. En el supuesto de créditos y préstamos hipotecarios, el órgano al que corresponde resolver el expediente puede acordar la dación en pago u otras medidas complementarias, siempre y cuando exista una relación directa entre la cláusula o la práctica abusiva o desleal y la medida adoptada.»

Artículo 25. Modificación del artículo 335-1 de la Ley 22/2010

Se modifica el apartado 3 del artículo 335-1 de la Ley 22/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«3. Las actuaciones judiciales penales, los procedimientos de mediación y arbitraje y la tramitación de otros procedimientos administrativos interrumpen el plazo de prescripción de las infracciones. El plazo se reanuda en el momento en que la Agencia Catalana del Consumo tiene conocimiento, mediante la recepción de la comunicación correspondiente, de la finalización del procedimiento que había provocado la interrupción.»

Disposiciones adicionales

Primera. Creación del Fondo de atención solidaria de suministros básicos

1. Se crea el Fondo de atención solidaria de suministros básicos para que las unidades familiares que no pueden cumplir los compromisos de pago de los servicios de suministro de agua, electricidad o gas a que se refiere el artículo 252-4.9 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, tengan los instrumentos de apoyo económico necesarios.

2. El Fondo de atención solidaria de suministros básicos debe desarrollarse por reglamento y debe nutrirse, entre otras aportaciones, de las que efectúen las empresas suministradoras y las administraciones públicas competentes en esta materia.

Segunda. Comunicación de las funciones de los servicios públicos de consumo a la Agencia Catalana del Consumo

A los efectos de lo establecido por el artículo 126-11 de la Ley 22/2010, los servicios públicos de consumo deben facilitar a la Agencia Catalana del Consumo, en el plazo de seis meses a contar de la entrada en vigor de la presente ley, todos los datos sobre las funciones que ejercen.

Disposición derogatoria

1. Se derogan las siguientes disposiciones:

a) La letra *d* de la disposición final segunda de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

b) El Decreto ley 6/2013, de 23 de diciembre, por el que se modifica la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

2. Se derogan las disposiciones que se opongan a lo establecido por la presente ley o que la contradigan.

Disposiciones finales

Primera. Adición de un capítulo al título VII *bis* del texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la

CVE-DOGC-B-14364081-2014

Generalidad de Cataluña

Se añade un capítulo, el II, al título VII *bis* del texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, aprobado por el Decreto legislativo 3/2008, de 25 de junio, con el siguiente texto:

«Capítulo II. Tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos

»Artículo 7 *bis*.2-1. Hecho imponible

»1. Constituye el hecho imponible de la tasa la prestación de servicios y la realización de actuaciones administrativas de inspección a las empresas prestadoras de servicios básicos, de acuerdo con la definición dada por el artículo 251-2 de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, con relación a las reclamaciones recibidas en la Agencia Catalana del Consumo. Se excluyen las reclamaciones que no hayan sido presentadas previamente por la persona consumidora ante la empresa prestadora de servicios básicos.

»2. La actividad inspectora consiste en la verificación, el control y la supervisión de la actividad realizada por la empresa prestadora de servicios básicos en la gestión de las reclamaciones formuladas por las personas consumidoras con relación a la observancia de las obligaciones de atención establecidas por la normativa vigente en materia de consumo. Cuando la Agencia Catalana del Consumo haya recibido al menos cien reclamaciones de una misma empresa de servicios, debe hacerle una inspección.

»Artículo 7 *bis*.2-2. Sujeto pasivo

»Son sujetos pasivos de la tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos las personas jurídicas prestadoras de servicios básicos, de acuerdo con la definición dada por el artículo 251-2 de la Ley 22/2010, respecto a las que las personas consumidoras han formulado reclamaciones ante la Agencia Catalana del Consumo.

»Artículo 7 *bis*.2-3. Justificación

»La tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos se justifica con la prestación del servicio constitutivo del hecho imponible.

»Artículo 7 *bis*.2-4. Cuota

»La cuota de la tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos es de 50 euros por cada reclamación que haya dado pie a la inspección.

»Artículo 7 *bis*.2-5. Afectación

»Los ingresos que se obtienen como consecuencia de la aplicación de la tasa por la prestación de servicios y la realización de actividades administrativas de inspección de consumo a las empresas prestadoras de servicios básicos tienen la consideración de recursos económicos de la Agencia Catalana del Consumo, en los términos del artículo 15 de la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia Catalana del Consumo. Los importes obtenidos deben destinarse íntegramente a actuaciones en materia de defensa de las personas consumidoras.»

Segunda. Entrada en vigor

La presente ley entra en vigor a los tres meses de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, excepto los artículos 3 y 17 y la disposición adicional primera, que entran en vigor al día siguiente a dicha publicación.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley cooperen en su cumplimiento y que los tribunales y autoridades a los que corresponda la hagan cumplir.

Palacio de la Generalidad, 29 de diciembre de 2014

CVE-DOGC-B-14364081-2014

Artur Mas i Gavarró

Presidente de la Generalidad de Cataluña

Felip Puig i Godes

Consejero de Empresa y Empleo

(14.364.081)