

# DIARIO DE SESIONES D S P A

## DIARIO DE SESIONES



## PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

### COMISIONES

---

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

**Presidencia: Ilmo. Sr. D. Miguel Ángel García Anguita**

Sesión celebrada el viernes, 20 de noviembre de 2015

---

### ORDEN DEL DÍA

#### PROYECTOS DE LEY

10-15/PL-000005. Comparecencia de los agentes sociales y organizaciones que pudieran estar interesados en la regulación del Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.

## SUMARIO

Se abre la sesión a las nueve horas, seis minutos del día veinte de noviembre de dos mil quince.

### PROYECTOS DE LEY

10-15/PL-000005. Comparecencia de los agentes sociales y organizaciones que pudieran estar interesados en la regulación del Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (pág. 4).

Intervienen:

Dña. Nuria López Marín, secretaria de institucional y empleo de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.) (pág. 4).

D. Luis Picón Bolaños, director relaciones institucionales de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) (pág. 8).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

Dña. Olga Ruiz Legido, presidenta de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA) (pág. 14).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

D. Juan Moreno Rodríguez, presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía (UCA/UCE) (pág. 19).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

Dña. Isabel Peñalosa Vázquez, secretaria general de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa Al-Andalus (pág. 27).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

D. Francisco Utrera Cintrano, coordinador provincial del Grupo Asesoramiento Hipotecario (pág. 33).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

D. Rafael Fernández Morenas, secretario general de ADICAE Andalucía (pág. 437).

D. José Carlos Cutiño Riaño, coordinador del equipo jurídico de ADICAE Andalucía.

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

## DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

Dña. Catalina Real Calderón, representante de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) (pág. 42).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

D. Antonio Colmenar Delgado, representante de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH).

Dña. Alicia Martínez Martín, del G.P. Popular Andaluz.

Dña. Inmaculada Nieto Castro, del G.P. Izquierda Unida Los Verdes-Convocatoria por Andalucía.

Dña. Eva María Juan Tuset, vocal de vivienda del Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Trabajo Social (pág. 46).

Dña. Carmen García Sánchez, responsable del departamento jurídico de la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Andalucía (UPTA-Andalucía) (pág. 52).

D. José Ramón Castro Reina, delegado de la junta directiva del distrito de Cádiz del Colegio Notarial de Andalucía (pág. 57).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

Dña. Alicia Martínez Martín, del G.P. Popular Andaluz.

D. José Luis Lledó González, vicedecano del Colegio Notarial de Andalucía.

Dña. Inmaculada Nieto Castro, del G.P. Izquierda Unida Los Verdes-Convocatoria por Andalucía.

D. Juan José Pretel Serrano, decano del Colegio de Registradores de la Propiedad, Decanato de Andalucía Occidental (pág. 65).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

Dña. Inmaculada Nieto Castro, del G.P. Izquierda Unida Los Verdes-Convocatoria por Andalucía.

D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, Defensor del pueblo andaluz (pág. 73).

D. Juan Antonio Gil de los Santos, del G.P. Podemos Andalucía.

Dña. Alicia Martínez Martín, del G.P. Popular Andaluz.

Dña. Inmaculada Nieto Castro, del G.P. Izquierda Unida Los Verdes-Convocatoria por Andalucía.

D. Francisco José Vargas Ramos, del G.P. Socialista.

Dña. María Isabel Albás Vives, del G.P. Ciudadanos.

Se levanta la sesión a las catorce horas, cuarenta y nueve minutos del día veinte de noviembre de dos mil quince.

### **10-15/PL-000005. Comparecencia de los agentes sociales y organizaciones que pudieran estar interesados en la regulación del Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda**

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien. Muchas gracias por su presencia en esta comparecencia. Imaginamos que conocen el proyecto de ley que se está debatiendo en el Parlamento, y tienen, en nombre de Comisiones Obreras, tienen diez minutos para hacer su exposición.

Tiene la palabra.

La señora LÓPEZ MARÍN, REPRESENTANTE DE LA CONFEDERACIÓN SINDICAL DE COMISIONES OBRERAS

—Bueno, pues, buenos días a todos y a todas.

En primer lugar, presentarme, aunque el letrado ya ha tenido la amabilidad de hacerlo. Nuria López, de Comisiones Obreras, responsable de empleo institucional, del ámbito regional, y me acompaña Inés, compañera también del sindicato.

Como siempre, desde Comisiones Obreras, desde esta confederación sindical, nos gustaría agradecer la invitación que se nos cursa para poder comparecer sobre una ley que pretende poner el freno a los abusos en la contratación de préstamos hipotecarios, préstamos hipotecarios que han afectado a muchos trabajadores y a trabajadoras de Andalucía, bien directa o indirectamente.

Queremos empezar esta comparecencia recordando que hoy, entre otras cosas, 20 de noviembre, se cumplen cuatro años desde la celebración de las últimas elecciones generales. Durante este tiempo, la realidad social de Andalucía ha cambiado muchísimo, un balance de situación que deja una enorme tasa de paro, duplica la eurozona en nuestro país, una devaluación salarial y un enorme deterioro de las condiciones de trabajo, que son consecuencia de esta larga crisis, pero también de las políticas presupuestarias que nosotros entendemos equivocadas, y de una reforma del mercado de trabajo que está sembrado de paro, precariedad e inestabilidad en el empleo.

Estos elementos han dado como resultado el aumento dramático del número de desahucios, de pérdidas de viviendas y de situaciones de exclusión social y de pobreza en nuestra tierra especialmente. Por tanto, no podemos ni debemos obviar que Andalucía es la comunidad que sufre el mayor número de ejecuciones hipotecarias, entre otros por los motivos anteriormente expuestos. De las más de diecisiete mil ejecuciones registradas en el segundo trimestre del 2015 en España, más de cuatro mil seiscientas se han ejecutado en Andalucía, lo que representa un 27% de la totalidad. Lamentablemente, Andalucía lidera el ranquin nacional en esta materia.

Desde Comisiones Obreras saludamos, por tanto, esta propuesta legislativa, pero, a su vez, también instamos al Gobierno de la Junta de Andalucía y, por qué no, también a las nuevas corporaciones locales que surgieron de las últimas elecciones a que intensifiquen su trabajo y elaboren los planes de vivienda en sus

respectivos ámbitos, y den cumplimiento a los mandatos que la ley andaluza del derecho a la vivienda recoge en su cuerpo normativo. El cumplimiento de la ley y la vertebración de una política integral en nuestra comunidad son clave para abordar los problemas de la vivienda en Andalucía, que son, como bien saben ustedes, uno de los principales problemas que sufren los trabajadores y las trabajadoras de nuestra tierra.

Por tanto, desde Comisiones Obreras valoramos esta ley porque tiene por objeto garantizar la protección de las personas consumidoras y usuarias, regulando la transparencia y el acceso a la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos o créditos hipotecarios sobre una vivienda, y, además, por ser una ley no sólo oportuna, sino también necesaria.

A juicio de esta organización sindical de clase, están suficientemente justificadas las razones y los motivos que impulsan al Gobierno a proponer al Parlamento una norma como la que nos ocupa. Todo ello viene expuesto y razonado en la exposición de motivos que acompaña al texto articulado de la proposición de ley.

En los últimos años, de burbuja inmobiliaria, muchas han sido las familias andaluzas que firmaron contratos hipotecarios para acceder a una vivienda. El número de hipotecas constituidas sobre viviendas en Andalucía en el año 2009, según los datos del Instituto Nacional de Estadística, alcanza la cifra de más de ciento diez mil hipotecas, un 18% del total de las constituidas en España, donde se alcanzaron más de seiscientos cincuenta mil. Muchos de estos contratos se firmaron bajo un desconocimiento, en muchos casos ignorancia, del significado de la terminología del lenguaje financiero usado, muchas veces de manera premeditada, y casi siempre, y en la mayoría de los casos, por un imperativo de las patronales de las entidades financieras.

Al respecto de las cláusulas suelo, es decir, de aquellos acuerdos suscritos entre el banco y los clientes por el que se establece un límite a la bajada de los tipos e impide a los hipotecados aprovechar la rebaja del euríbor, tipo al que suelen estar referenciadas la mayoría de las hipotecas, hay una larga tradición jurisprudencial que las consideran abusivas. El 13 de marzo del 2013, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea falló contra las cláusulas abusivas permitidas por la Ley Hipotecaria española; en 2014 volvió a condenar a España por la desigualdad de los deudores frente a los bancos, y esto obligó al Gobierno de nuestro país a reboñar. Para ello emprendió doce modificaciones legislativas, siempre modificaciones parciales e insuficientes a nuestro entender. El 13 de mayo pasado, el abogado general del tribunal volvió a dictaminar contra la normativa española por no informar bien al desahuciado de su capacidad de recurrir.

Por su parte, cabe señalar que las sentencias del Tribunal Supremo de España, pronunciándose sobre el carácter abusivo de las cláusulas suelo, y, consecuentemente, sobre la anulación de las mismas por la falta de transparencia a la hora de informar a los clientes sobre la presencia de dichas cláusulas en sus hipotecas, pero también la denuncia social y las numerosas sentencias de los tribunales ante el abuso que representan estas cláusulas, ha tenido sus efectos, logrando que algunas entidades financieras, a nuestro entender, y lamentablemente muy pocas, hayan acordado la eliminación de estas cláusulas en los contratos hipotecarios.

Por ello creemos que Andalucía debe posicionarse en la vanguardia de aquellas iniciativas que ayudan al reequilibrio de las relaciones entre los representantes del capital financiero y las personas consumidoras. Y por ello consideramos que esta ley, que regula los derechos de las personas consumidoras en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, podría ir un poco más allá en este objetivo, garantizando un mejor, mayor, justo equilibrio entre las partes contratantes y requiriendo a estas entidades presta-

mistas la firma de un código ético para la supresión de todas las cláusulas de esta naturaleza, así como la adhesión al sistema arbitral de consumo con carácter preferente para la resolución de los conflictos que pueda generar el préstamo hipotecario para la adquisición de la vivienda.

En opinión de Comisiones Obreras, y en la vía de la cooperación iniciada con las entidades bancarias por el Gobierno de Andalucía, consideramos que ha de apelarse a la responsabilidad y al compromiso social de estas entidades con la ciudadanía andaluza y con el territorio donde desarrollan su actividad, requiriéndolas e instándolas a la eliminación de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas y la adopción de cuantas medidas vayan destinadas a alcanzar este objetivo.

La Directiva 93/13 del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores prevé la creación de mecanismos que garanticen el cese de aplicación de las cláusulas abusivas, definiendo el concepto de cláusula abusiva como «las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si pese a la exigencia de la buena fe causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes que se derivan del contrato. Así se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada, previamente, y el consumidor no haya podido influir en su contenido, en particular, en el caso de los contratos de adhesión».

Por otra parte, la directiva adopta criterios interpretativos en lo que se refiere a la exigencia de la buena fe, en la que hay que prestar especial atención a las fuerzas de las respectivas posiciones de negociación de las partes.

Entrando en el contenido de la ley, viene a recordar que el proyecto..., hay que recordar que el proyecto había sido remitido al Parlamento el pasado mes de enero, pero no llegó a tramitarse debido a la disolución del mismo y a la convocatoria de elecciones.

No obstante, el texto normativo mantiene el contenido inicial e incorpora dos novedades que consideramos importantes: la creación de un tribunal específico de arbitraje para facilitar la resolución extrajudicial de conflictos y el diseño de un sistema integral de información y asesoramiento a las personas perjudicadas.

Respecto a la creación del Tribunal Arbitral Andalúz para las Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios nos parece muy acertado, atendiendo a una práctica social impulsada desde algunos años por las plataformas y las organizaciones sociales y de lucha contra los desahucios.

Consideramos que es un avance la mediación extraprocésal en la búsqueda de soluciones y acuerdos entre las personas consumidoras y las empresas prestamistas que posibilitan la tenencia del uso y disfrute de la vivienda. Sin embargo, para darle efectividad y evitar que se quede en un mero enunciado creando falsas expectativas, desde Comisiones proponemos una mayor concreción respecto al funcionamiento, a las funciones, a las competencias del tribunal, así como fijar el plazo en el que habrá de estar constituido este y los demás órganos arbitrales de mediación en los distintos ámbitos.

Otro aspecto que consideramos fundamental que la ley regule es el referido a los medios y a los recursos disponibles para su puesta en marcha. A fin de promocionar el sistema arbitral para la búsqueda de soluciones ante los conflictos derivados del contrato hipotecario, desde esta confederación sindical opinamos que la Administración de la Junta de Andalucía debe desarrollar campañas informativas de promoción y difusión del sistema y, en particular, del tribunal arbitral para las ejecuciones hipotecarias, destacando las ventajas que ofrece la resolución extrajudicial de los conflictos y, sobre todo y especialmente, muy importante, dar a conocer las entidades prestamistas que se adhieren al sistema.

Consideramos que las entidades bancarias y financieras que se adhieren al sistema deben ser conocidas por el conjunto de la ciudadanía, por ello proponemos en el título IV, dedicado a la información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios, que se regulen expresamente campañas informativas con el fin de acercar estos instrumentos a la clase trabajadora y a la ciudadanía, en general y, por supuesto, que haya dotación suficiente para poder realizarlas.

Por otra parte, queremos destacar el diseño del sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios, que se propone en una nueva disposición adicional VII de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Valoramos positivamente el servicio que va a prestar este sistema, que consistirá en información y asesoramiento a las personas incursas en procedimientos de desahucios por ejecución hipotecaria de su vivienda habitual y permanente, así como ante los supuestos de incapacidad para poder hacer frente al pago de las rentas por arrendamiento de su vivienda habitual y permanente.

Igualmente, valoramos la apuesta que se hace a favor de las personas más vulnerables social y económicamente, como destinatarias prioritarias de este sistema. Sin embargo, debemos hacer una crítica al no haberse informado previamente de esta iniciativa en el Observatorio Andaluz de la Vivienda, órgano colegiado de carácter consultivo y de participación social.

Por último, y a modo de conclusión, valoramos en términos globales de manera positiva esta norma, cuyo principal objeto es acabar con los abusos en las operaciones financieras, asegurando y garantizando en todo momento la transparencia y la información veraz que debe facilitarse a las personas consumidoras en la suscripción de préstamos hipotecarios sobre una vivienda, así como de otros productos financieros accesorios y vinculados a estos créditos hipotecarios.

Sin embargo, desde Comisiones Obreras de Andalucía somos conscientes que con esta ley no se solucionan los graves problemas y las deficiencias de una legislación hipotecaria que ha quedado obsoleta y necesitada de una imperiosa y urgente reforma integral en la línea jurisprudencial del Tribunal Europeo y del Alto Tribunal Español.

Por ello concluimos nuestra comparecencia solicitando al Gobierno de la Junta de Andalucía que inste al futuro Gobierno que salga de las urnas el próximo 20 de diciembre a emprender, sin demora, una reforma de la legislación hipotecaria y civil que refuerce la protección de las personas deudoras hipotecarias, en general, y, particularmente, en los procedimientos ejecutivos hipotecarios para mejorar los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

Muchas gracias y quedo a su disposición.

### El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien, muchas gracias, señora López.

¿Algún portavoz quiere hacer alguna pregunta? ¿Ha quedado claro?

Pues, muchísimas gracias, agradecemos su presencia.

Muchas gracias.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Señor Picón Bolaños, siéntese.

Como tiene usted experiencia en comparecencias, sabe usted que tiene 10 minutos para hacer su exposición y después algún portavoz que lo desee le pueda hacer alguna aclaración.

Tiene 10 minutos.

Muchas gracias.

El señor PICÓN BOLAÑOS, REPRESENTANTE DE LA CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA

—Muy buenos días.

Y ante todo muchísimas gracias, una vez más, en nombre de la Confederación de Empresarios de Andalucía, por tener la amabilidad de tenernos de consideración a la hora de comparecer a un nuevo proyecto normativo y expresar nuestra opinión sobre un proyecto de ley que, en esta ocasión, viene a dar respuesta a una legítima demanda social, como es la protección del consumidor en el proceso de contratación hipotecaria, si bien hemos de advertir que ha aprovechado el legislador para también abordar otros temas, como son la propia legislación de los consumidores y usuarios de Andalucía, y con una menor incidencia, aunque de forma muy limitada, se modifica también la legislación en materia del derecho de la vivienda.

Por tanto, nuestra opinión, por así decirlo, la suscribimos a tres ámbitos, aunque esté en la misma norma, son tres ámbitos normativos distintos, dos de ellos que consideramos necesarios y que dan respuesta a una demanda social relacionada con la vivienda, pero uno de ellos, la modificación de la legislación general sobre consumidores y usuarios, que consideramos no responde a una circunstancia excepcional alguna y que lo que viene a hacer, fundamentalmente, es incrementar desproporcionadamente el régimen sancionador, cuando, precisamente, el espíritu de los procesos de inspección que se vienen desarrollando en todos los ámbitos de Administración pública es relativo a la prevención, la divulgación y la información antes que la sanción.

Pero comenzando por el ámbito vinculado singularmente a las cuestiones relativas a vivienda, creemos y compartimos que es necesaria una eficaz protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como una mayor seguridad jurídica para los operadores económicos que participan en esas transacciones.

Esta necesidad se encuentra fundamentada en la complejidad, como ustedes conocen, de los contratos que se formalizan en dicho marco, en la trascendencia que, posteriormente, tiene para las personas y para la sociedad, su ejecución, y, por tanto, la trascendencia que, como ya hemos dicho, adquiere una seguridad jurídica reforzada, que ampare los intereses, tanto de los particulares como de las empresas. En tal sentido, consideramos acertado poner el énfasis en la necesidad de adoptar conductas preventivas que incidan en una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias, tanto en las fases previas del proceso de contratación del préstamo hipotecario, como en la fase posterior a la firma de ese contrato. A tal fin, resulta, sin ninguna duda, de interés que se haya profundizado en ciertas cuestiones relevantes, tales como la identificación de la figura de la persona garante de un préstamo hipotecario, como sujeto dotado de una protección específica, o que se favorezca y promueva el acceso a procedimientos extrajudiciales de resolución de



conflictos como alternativa legítima, fomentándose la adhesión voluntaria al sistema arbitral de consumo de la Junta, creando el tribunal administrativo específico y articulando órganos sectoriales, a través del Consejo Andaluz de Consumo, en el que además ya contamos —la confederación participa de dicho consejo—..., contamos, como decía, con una interesante experiencia en otros ámbitos sectoriales, como la alimentación, la energía o las telecomunicaciones, que aconsejan profundizar precisamente en ese mecanismo de trabajo y de colaboración. No obstante, creemos que resulta esencial que, de forma paralela al establecimiento de ese marco de actuación normalizado, y así..., y que así viene diseñado por la norma, se fomente también, mediante campañas informativas y formativas, una actuación responsable por parte de los consumidores y usuarios, incidiendo en que ajusten su consumo a sus necesidades reales, a fin de potenciar unas relaciones de consumo óptimas en las que prime una cultura de consumo responsable, de calidad y transparencia.

Del mismo modo —y entrando ya en algunas consideraciones más específicas sobre el proyecto de ley—, creemos que en el mismo se realiza una regulación excesivamente prolija, que se aparta de los criterios de simplicidad y transparencia que, precisamente, debe regir en estas cuestiones. Estamos en un texto que, en muchas ocasiones, recuerda más a un reglamento que a una materia de naturaleza legal, ¿no?

Consideramos que más que una amplísima, y no suficientemente bien diseñada entrega de documentación, quien, en ningún caso, va a cubrir las posibles lagunas de conocimiento de los posibles compradores, debido a la indudable complejidad en los temas, lo importante es apostar por una asistencia profesional individualizada en el proceso, que no se puede suplir ni con las explicaciones de otros intervinientes ni con la abundante recepción documental que se establece; recepción documental que, además, podría no estar bien expuesta en el proyecto de ley. Pues, por ejemplo, en el artículo 14.5 se establece que «la entrega se facilitará» —dice el texto— «del índice de documentación de entrega preceptiva», el denominado IDEP, «se hará» —según este artículo—, «tras la presentación de la oferta vinculante». Sin embargo, en el contenido de este documento, del IDEP, aparecen documentos que necesariamente se han tenido que entregar antes de llegar a la oferta vinculante, como es el caso, lógicamente, de la información precontractual.

Por tanto, o el IDEP lo tienen que entregar dos veces o está mal diseñado el íter legal, que, ya le digo, casi con carácter reglamentario está estableciendo la norma. Pero es que, además, y creemos que, en tal sentido, es necesaria una adecuada corrección del texto, consideramos que no puede darse el mismo tratamiento obligatorio respecto al consumidor que va a comprar definitivamente una vivienda, que va a ejecutar el contrato, que al que simplemente está demandando información.

Consideramos que resulta demasiado profusa la documentación que la presente norma obliga a entregar a alguien que solo es un potencial consumidor. Debería haber una mayor diferenciación entre ambas circunstancias, además de profusa, en algún caso resulta casi materialmente imposible. Es el caso, por ejemplo, de los mensajes publicitarios. Hay que recordar que ya existe una legislación general sobre publicidad que garantiza suficientemente los derechos de los consumidores.

Considerar que en un soporte publicitario se pueda incluir toda la información que se cita en el artículo 7.2 supone desconocer el lenguaje publicitario, y la efectividad del mismo, privando al consumidor de su derecho a recibir información, de forma accesible y comprensible, desde el punto de vista publicitario.

Por otra parte, hay que destacar que este notable incremento de soporte documental que, en todo caso, siempre se considera debe entregarse a título gratuito, y en papel, supone una notable diferenciación con el

coste que la actividad comercial desarrollada tiene sobre la misma actividad ejercida en otras comunidades autónomas; incluso por los mismos prestatarios de los servicios. Con lo cual, se estará creando, indudablemente, en Andalucía, unas condiciones económicas de contratación distintas respecto a las que se ofrecen en otros territorios..., en otros territorios, incluso limítrofes, de la comunidad autónoma.

Al respecto, no podemos dejar de citar un ejemplo muy claro: lo dispuesto en el artículo 6.5, en el que se exige que 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. Sin entrar en el debate sobre si la propia Administración siempre dispone de números gratuitos —Salud Responde o atención al ciudadano es un 902—, entendemos que lo que el legislador de verdad lo que quiere decir es prohibir que se usen números de tarificación adicional, que su mera llamada pueda suponer un lucro para la empresa receptora.

Creemos, por tanto, que es indispensable dar una nueva redacción a este precepto, eliminando esa obligación de gratuidad y adaptándose a esa circunstancia de, bueno, pues prohibir que ello genere un lucro, pero no que se genere una carga para la entidad prestadora. Del mismo modo, también nos gustaría proponer una modificación, con carácter general, en la definición del concepto de empresa prestamista.

Creemos que se debería sustituir, en el artículo 4, el concepto de persona prestamista..., perdón, el concepto de «empresa prestamista» por el de «persona prestamista», pues se incluye así, como prevé la norma, tanto a las empresas en todas sus formas jurídicas, a otras posibles entidades —léase fundaciones, que son también personas jurídicas— y a las personas físicas que, profesionalmente, se dedican a esta actividad, tal y como se reconoce en el mismo [...], a la definición del artículo 4 c). Por tanto, nuestra pretensión es que se sustituya en todo el texto legal el concepto de «empresa prestamista» por el de «persona prestamista».

Finalmente, nos gustaría llamar su atención sobre la prodigalidad de la exposición de motivos. Sin entrar en el debate sobre la consideración o alcance legal de su contenido, la realidad es que expresa cuestiones que, precisamente, creemos y consideramos que van en contra del principio general de la norma, que es crear seguridad y confianza en las personas usuarias. Así, en el apartado 4 de esta exposición se dice textualmente: «Que la puesta en conocimiento del fedatario público de las cláusulas abusivas que detecten ejercicios o fusiones al órgano directivo competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía para que proceda a sancionar a las empresas que las incluyan en sus contratos». Esta taxativa afirmación que se hace en la exposición de motivos no se corresponde luego con lo que dice el artículo 16.2 de la norma, que dice que «el fedatario lo pondrá en conocimiento a efectos de la posible incoación de posibles expedientes sancionadores», es decir, el fedatario público informa, pero ni genera un expediente administrativo, y menos aún mandata que se produzca una sanción a las empresas, tal y como aparece desprenderse del literal que se recoge en la exposición de motivos. Pero es que igual sucede unos párrafos después, cuando textualmente se dice «que se prevé también la elaboración de un contrato de préstamo hipotecario de confianza». Si nos vamos al texto normativo, a su disposición adicional sexta, lo que dice es que «se promoverá un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza, cuyo uso será voluntario para las partes», es decir, bastante distinto de lo que se expresa en la exposición de motivos y además bastante distinto, además, de lo que realmente tiene capacidad y competencia para hacer el legislador autonómico, que no puede establecer modelos de contratos.

Finalmente, también consideramos que en la exposición de motivos existe una expresión que puede ser discutida, en tanto en cuanto viene a manifestar que la norma objeto de desarrollo se asegura solo con medidas administrativas y, por tanto, no suponen una obligación civil o mercantil.

Si nos vamos, por poner un ejemplo, al artículo 15.5, en el que se establecen las cláusulas del contrato que deben destacarse obligatoriamente, y otro ejemplo que puede encontrarse en la norma, creemos que al menos se genera unas ciertas dudas jurídicas, si se están invadiendo o no competencias de las legislaciones civil o mercantil.

No obstante lo anterior, y todo lo que les he expresado, entendemos que la tramitación y posterior aprobación, en su caso, de esta ley, es una buena noticia para todos, en cuanto aporta seguridad, genera un mejor clima social y facilita el pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

Consideración bien distinta, por otra parte, es la que nos merece la modificación introducida en materia de reforma de la Ley de los Derechos de Consumidores y Usuarios. No compartimos la filosofía de incrementar el grado sancionador de la misma. Creemos que en este y en otros ámbitos, que no se precisa más derecho sancionador sino más prevención y colaboración, como bien se apunta en el propio texto que antes hemos visto.

Al respecto, habría que llamar la atención sobre esta cierta incoherencia interna del texto que se nos propone en su conjunto: por una parte, creamos una nueva regulación legal, cuya base es la prevención y el incremento de la información y de la seguridad jurídica. Pero, por otra parte, se aprovecha para modificar la ley e incluir nuevos elementos incrementando notablemente el grado de las sanciones. Asimismo, tampoco compartimos por qué se elimina el procedimiento que estaba regulado sobre condonación de sanciones. Creemos que si se daban las circunstancias objetivas que preveía la norma legal —con rango de ley— para proceder a esa condonación, se estaba facilitando así, por ejemplo, que determinadas actividades empresariales pudiesen continuar su actividad, incluso cambiando la titularidad, lo preveía la norma, manteniéndose así el empleo y la propia actividad. Si el mero pago de una sanción va a abocar al cierre de una actividad, ¿qué va a ganar la sociedad con ello? Debemos recordar que la condonación se permite siempre según un proceso perfectamente regulado y que aparece en la ley vigente y en el que, por ejemplo, se permitía que las corporaciones locales ejercieran esa competencia, entidades que son las más cercanas a los ciudadanos y que conocen la realidad. Nos llama la atención que, precisamente ahora que se cuestionen competencias de esas corporaciones locales por este Parlamento, se vaya a limitar una competencia que puede tener un impacto positivo en su entorno.

No compartimos tampoco respecto al proyecto de ley el desmesurado incremento de las sanciones, que pasan en su límite superior de 400.000 a un millón de euros, con posibilidad aún de incrementarse más en función de determinadas realidades.

No compartimos tampoco la creación e imposición de las denominadas multas coercitivas, pues suponen una doble imposición cuando se determina en un proceso sancionador.

En la misma línea, creemos que las circunstancias agravantes deben quedar limitadas a los casos en que se haya producido un importante beneficio económico mediante dolo o intención directa de cometer la infracción. Creemos que se ha de suprimir la posibilidad de que se consideren agravantes circunstancias indirectas que puedan resultar ajenas al presunto infractor.

Asimismo, creemos indispensable, y les ruego procedan a una profunda revisión del tema, el apartado 11 de la Disposición Final Segunda, en el que se dice que determinadas conductas tendrán inicialmente la calificación de graves. Me ahorro leerles el artículo, pues resulta bastante ininteligible, pero creo que se contienen varios errores materiales de hecho, que son especialmente preocupantes cuando estamos hablando del ámbito sancionador. También nos genera una cierta duda, en este caso jurídica, el artículo 2 de esta Disposición Final Segunda, relativa a la actuación de los inspectores de consumo. La afirmación de que la actuación inspectora podrá continuar sin la identificación previa del inspector hasta que, en su caso, se detecten las infracciones que se persiguen, tiene unas connotaciones inquisitivas y ajenas a los derechos de la ciudadanía, que quizás requieren de una reflexión jurídica más profunda sobre su procedencia o no.

Sin más, les agradezco su amabilidad. Nos reafirmamos en la importancia y trascendencia económica y social de las normas sobre los derechos de los consumidores y usuarios de la contratación de crédito hipotecario, y nos reafirmamos también en la crítica que nos merece la modificación del apartado sancionador de la legislación autonómica en materia de consumidores.

Muchísimas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señor Picón.

¿Algún portavoz quiere hacerle alguna pregunta o alguna aclaración?

El portavoz de Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Hola, buenos días. Muchas gracias por su exposición. Soy Juan Antonio Gil, de Podemos.

Ha habido un asunto que me ha resultado interesante, que es sobre cómo considera que se podría mejorar el Consejo Andaluz de Consumo.

### El señor PICÓN BOLAÑOS, REPRESENTANTE DE LA CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA

—Bueno, más que mejorar, lo que establece la norma es la creación de una sección específica que se dedique al tema del crédito hipotecario.

Nosotros tenemos una experiencia en el Consejo Andaluz de Consumo, que hay..., existen grupos de trabajo, los hay de alimentación, los hay de telefonía, de telecomunicaciones, en los que están las organizaciones de consumidores, y está la organización empresarial, la CEA, acompañada de sus organizaciones sectoriales, y ahí es donde se analizan los problemas, se hacen recomendaciones. En ese caso... En ese ámbito de diálogo, de colaboración, de participación social y de diálogo se puede incluir perfectamente el tema de créditos hipotecarios, y ahí se podrá ir avanzando mucho porque se ve la experiencia práctica que tiene el día a día, tanto del consumidor con la empresa..., si usted quiere, con la mediación o el arbitraje de la propia Función Pública, de la propia Administración que está presente en ese órgano.

## DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

---

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Pues muy bien, muchas gracias. Le agradecemos su comparecencia, como siempre.

Muchas gracias.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Doña Olga Ruiz, ¿no?

Bien. Conocen el tema, ¿no? Saben más o menos como son..., tienen diez minutos para explicarnos sus apreciaciones sobre el proyecto de ley.

Tiene la palabra.

La señora RUIZ LEGIDO, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA

—Buenos días.

En primer lugar, agradecerles al conjunto de los grupos parlamentarios el que nos hayan invitado hoy a estar en esta comparecencia. Intentaré adaptarme a los diez minutos que nos han concedido.

Nosotros hacemos una valoración global de la norma positiva. Entendemos además que era una norma necesaria y consideramos que Andalucía ha desarrollado sus competencias propias en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias para intentar reforzar la información y la protección de los consumidores y usuarios en nuestra comunidad autónoma en relación con la contratación de créditos y préstamos hipotecarios.

Consideramos además que es una norma necesaria porque hay que situarla en su contexto social e histórico. Desde el comienzo de la crisis en nuestro país llevamos más de 500.000 ejecuciones hipotecarias, eso no son solamente números, sino que son verdaderos dramas de supervivencia y de exclusión social. Y buena parte, además, de estas situaciones o bien se han producido directamente o bien se han visto recrudecidas precisamente por prácticas abusivas en la contratación y en la ejecución de las hipotecas cuyas condiciones han venido impuestas por las propias entidades bancarias.

Desde las propias instituciones de la Unión Europea se han hecho también eco de este problema, de la situación de España y dentro de España de nuestra comunidad. Varias sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea así lo corroboran, estableciendo claramente que la normativa española no garantizaba de manera suficiente a los consumidores y usuarios en el marco de la contratación hipotecaria, relacionada además con las cláusulas abusivas que venían incorporadas en buena parte de los contratos.

En el año 2014, además, el propio Parlamento Europeo y el Consejo aprueban una directiva precisamente sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, y es una norma comunitaria que precisamente ahonda en esta cuestión y en la necesidad de avanzar en la protección de los consumidores y usuarios, promoviendo la concesión responsable de créditos y de préstamos hipotecarios por parte de las entidades financieras.

Por tanto, como señalo, hay que situar la norma en todo este contexto. Consideramos que esta norma camina en esa línea, precisamente en proporcionar una mayor garantía para las personas consumidoras y usuarias en el acceso a la información y en la contratación de préstamos hipotecarios.

Debemos reconocer también que es una norma, a diferencia de muchas otras, que viene precedida de un amplio proceso de participación, y, por tanto, en ese camino y en ese proceso se han ido incorporando tam-

bién mejoras y elementos que han profundizado en esa mayor garantía, pero eso no es obstáculo para que nosotros señalemos aquí hoy determinadas cuestiones que aun consideramos necesitan ser mejoradas en la norma, si de verdad queremos que sea una norma garantista y que proteja con eficacia los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En relación con la exposición de motivos, que para nosotros no es baladí, pensamos además que debería ponerse en valor las exposiciones de motivos de las normas, porque tienen y cumplen un criterio de hermenéutica, de interpretación de lo que el legislador quiere y pretende con esa norma, consideramos además que en esa exposición de motivos debería, y es verdad que es profusa, que es amplia, nosotros entendemos que además es muy pedagógica, pero que también debería incorporar alusiones, citas concretas a la realidad que ha vivido también, este país y nuestra comunidad autónoma, en cuanto a cláusulas que han sido declaradas abusivas ya por distintas sentencias. Y, por tanto, también debería hacerse eco de esa realidad en el propio preámbulo o exposición de motivos de la norma. Son muchísimas las sentencias falladas en España relativas a prácticas y cláusulas abusivas en la contratación hipotecaria, referidas no solamente a la famosa cláusula suelo sino intereses de demora usurarios, cláusulas de vencimiento anticipado del crédito, cláusulas abusivas de extensión de responsabilidad a los avalistas, que esta norma además refuerza la información en relación al tema de los avalistas, cláusulas abusivas en relación al tema de productos complejos que también recoge luego la norma en su articulado, como los swap y otros seguros vinculados a los créditos hipotecarios. Y, por tanto, consideramos que el incorporar ciertas referencias ligadas a estas sentencias que declaran abusivas determinadas cláusulas de uso frecuente en la banca podría reforzar ese elemento pedagógico, ese elemento de instrumento hermenéutico que incorporan las exposiciones de motivos en cualquier norma.

Queremos señalar también que hay como consideración general a la norma, que hay un elemento, para nosotros, clave y fundamental, y es que cualquier norma si no va unida al control de las administraciones y de los órganos reguladores y de control se convierte en papel mojado. Nosotros lamentamos que esta norma no venga precedida o acompañada de una memoria económica. Crea mecanismos que pueden ser de mucha utilidad, tales como los propios tribunales de consumo, pero específicos, tribunales arbitrales específicos en materia de ejecuciones hipotecarias y desahucios. Crea específicamente órganos sectoriales en materia de la que aborda la norma en el marco del Consejo Andaluz de Consumo. Se pronuncia expresamente sobre la necesidad y, por tanto, lanza un mandato a los poderes públicos y al Ejecutivo andaluz de que es necesario reforzar el control sobre las entidades bancarias para que velen por el cumplimiento de la norma. Sin embargo, como digo, no viene acompañado ni de una memoria económica ni en paralelo la ley de presupuestos que se está tramitando de cara al 2016, y nosotros además así lo señalamos en la comparecencia parlamentaria de los presupuestos, no contiene ninguna previsión de partida presupuestaria que permita dotar de recursos económicos suficientes el que esta norma luego se haga efectiva.

Eso nos parece clave. Y, por tanto, si solamente la norma se convierte en una declaración de intenciones, pero no se la dota de los instrumentos para su efectividad, lamentablemente podremos seguir viviendo las situaciones que hemos vivido en estos años de abuso.

Yo les recuerdo a sus señorías que las preferentes estaban perfectamente reguladas, el problema ha sido de descontrol de la actividad de las entidades bancarias cuando ofertaban y comercializaban esos produc-

tos donde no incorporaban la información que legalmente decía el texto de la norma que se debía incorporar y que se debía facilitar. Por tanto, para nosotros es un elemento clave el control. He dicho al principio que hacemos una valoración en general positiva en cuanto a la necesidad, lo que recoge va más allá de la propia normativa nacional y, por tanto, refuerza la información a los consumidores, pero tenemos propuestas concretas al articulado que entendemos que lo mejorarían, porque algunas además son incluso de contradicciones del propio texto.

Nosotros, por ejemplo, les hacemos la propuesta de que revisen el artículo 7 del proyecto normativo en relación con las comunicaciones comerciales y la publicidad. Este artículo solamente exige un contenido mínimo informativo cuando la publicidad comercial del préstamo hipotecario hace referencia al coste de la operación, hace referencia al interés o hace referencia al TAE, pero solo en esos casos y no en cualquier supuesto de publicidad comercial donde se omitiera el coste efectivo de la operación.

Por tanto, si una entidad bancaria realiza una publicidad comercial de un crédito o préstamo hipotecario, pero no hace referencia al interés, no se ve obligada a facilitar ningún contenido mínimo obligatorio en esa publicidad. Nos parece que es un déficit de la norma y que al menos sí se debe regular un contenido mínimo que convierta la publicidad no solo en anzuelo para el consumidor sino también en una publicidad informativa en relación a un producto como son los créditos y los préstamos hipotecarios sobre vivienda que tienen tanta trascendencia, luego, en la vida de los consumidores.

En relación al artículo 9, información precontractual, también consideramos que pueden ser mejorados distintos apartados de dicho artículo. Esta norma tanto en el artículo 9 como en otros artículos parece dar carta de naturaleza a determinadas cláusulas, por ejemplo, da carta de naturaleza a la cláusula suelo. Nosotros discrepamos de que la cláusula suelo no sea una cláusula abusiva en sí misma, consideramos que por sí ya, con independencia de la información que se le facilite al consumidor la cláusula suelo es una cláusula abusiva *per se*. Consideramos además que los préstamos hipotecarios no deberían ir ligados a productos complejos como los swap, los clip o instrumentos análogos, sobre todo cuando ese préstamo, crédito hipotecario va ligado a la adquisición de una vivienda y va destinado al consumidor final, son productos complejos que, incluso con mucha información al consumidor, ¿no?, es muy difícil y muy complicado que lleguen a entender el alcance de esos productos que la propia jurisprudencia ha calificado como tóxicos, son productos tóxicos. Por tanto, nosotros sí entendemos que la norma no debería dar carta de naturaleza, admitir que ese tipo de cláusulas incorporadas al contrato, pues, tengan validez y puedan ir, como digo, integradas en el mismo.

Consideramos también que la norma establece en el artículo 9, y en relación con la información precontractual, que se informe al consumidor que dispone de un plazo de tres días en la notaría para revisar si, efectivamente, se dan todos los requisitos de información que la norma establece y exige. Veníamos proponiendo en todo el proceso previo de participación en esta norma que nos parece que tres días es un tiempo escaso y que, si bien es cierto que es el tiempo mínimo que la normativa a nivel nacional establece, no habría ningún problema porque Andalucía, en las competencias que tiene en materia de protección de los consumidores, podría ampliar ese plazo a disposición de los consumidores en las notarías, de los documentos, para poderlos examinar, sobre todo porque el consumidor en muchos de estos casos necesita el apoyo o recurre a organizaciones como las nuestras para asesorarse, y, por tanto, tres días es un plazo muy escaso.



Consideramos también que la norma debería revisarse en relación al tema de los servicios complementarios o accesorios al préstamo hipotecario, y que debería revisarse porque entendemos que hay artículos, y tenemos la intervención por escrito y ahí lo explicamos mejor y de manera más detenida, creemos que el proyecto normativo incorpora artículos que se puedan contradecir, mientras que, en el artículo que estamos viendo, en el artículo 9 permite y admite la posibilidad de que, a la hora de contratar un préstamo hipotecario, se pueda vincular necesariamente a la contratación de otros servicios accesorios y complementarios al mismo: tarjetas de crédito, seguros, planes de pensiones, etcétera. Sin embargo, en artículos posteriores, habla, y cita expresamente el Real Decreto Legislativo 1/2007, que es el que regula toda la protección de los consumidores y es el que establece que es abusivo el vincular y el obligar al consumidor a que acepte por fuerza determinados servicios accesorios que nada tienen que ver con el objeto principal que está contratando.

Por tanto, se produce, entendemos nosotros, una contradicción en el articulado: puede haber servicios accesorios que mejoren las condiciones del préstamo, pero puede haber servicios accesorios y complementarios que no mejoran las condiciones del préstamo y que se le están imponiendo al consumidor, y que eso la norma lo permitiría, pero estaría en contradicción con el real decreto legislativo de protección de los consumidores y usuarios. Tiene que revisarse porque la norma, como digo, no puede incorporar este tipo de contradicciones que, además, luego han sido objeto no solamente de pronunciamientos del Banco de España, sino también de sentencias y de jurisprudencia.

También proponemos que se mejore la información respecto de gastos aparejados a la contratación del préstamo. La norma habla en general, ¿no?, y de manera muy amplia, de otros tributos y gastos, pero debería poner como ejemplo qué tributos y qué gastos, ¿no? Creemos que, además, eso está perfectamente delimitado, se conocen y que si lo que persigue es, precisamente, reforzar la información del consumidor, podría, a modo de ejemplo, igual que hace en otros apartados con otros temas, pues, citar qué gastos lleva aparejados y qué impuestos y tributos puede llevar aparejado la contratación del préstamo hipotecario.

Se están produciendo muchísimos abusos, además, en relación con los gastos de gestión administrativa, y, por tanto, también es un elemento que proponemos que se refuerce, vía enmienda, en este texto. Los gastos de gestión administrativa, que son los gastos de gestoría donde, normalmente, la entidad bancaria te impone la gestoría que tiene que tramitar todo lo que es el pago de impuestos y la inscripción en el registro, son lógicamente voluntarios para el consumidor, no son obligatorios. Sin embargo, es una práctica habitual que la entidad bancaria te impone la gestoría con la cual tenga que trabajar el usuario, lógicamente, con unos precios, pues, más caros que si acudiera al mercado y comparara.

Por tanto, nosotros proponemos que la norma expresamente cite que esos gastos de gestión no son obligatorios y que el consumidor tiene libre elección de los mismos. No es una cuestión que no solamente planteamos nosotros, sino que el propio informe del Consejo Económico y Social de Andalucía, que también informó la norma, hace hincapié.

También entendemos que debería mejorarse en el artículo 10 sobre la información personalizada...

**El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Señora Ruiz, le quedan quince minutos.

### La señora RUIZ LEGIDO, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA

—Perdón, abrevio ya.

También debería mejorarse todo lo relativo a las tasaciones y a los requisitos que se establecen de certificación y de caducidad de las tasaciones.

Y aunque hay otros aspectos, pero como el tiempo manda, sí quiero insistir en que es necesario, por tanto, que la norma venga acompañada de la dotación económica suficiente para hacerla efectiva. Sí consideramos y valoramos positivamente que se haya también revisado todo el régimen sancionador de la ley de protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, si bien también hacemos propuestas concretas de revisión de lo que incorpora la norma en relación con el régimen sancionador. Las sanciones siguen siendo insuficientes, no están actualizadas y también es muy precaria, digamos, la clasificación de las sanciones, que sigue manteniendo como leves conductas que claramente son infracciones graves, a nuestro modo de ver.

Y yo disculpen que me haya excedido del tiempo, pero es una norma importante para los consumidores. Y, de todas maneras, lo tienen por escrito.

Gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien, muchas gracias.

¿Algún portavoz quiere intervenir?

Señor Gil, de Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Buenos días.

Muchas gracias por la exposición. Si he entendido bien, lo que están pidiendo desde FACUA es la nulidad en origen de la cláusula suelo, no la anulabilidad de una fecha concreta.

Y, después, en lo referente a otros tributos y gastos, si nos pueden facilitar esa relación al gabinete jurídico de la Cámara, se lo agradecería.

Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien, muchas gracias.

Le agradecemos su presencia y su esfuerzo y su información. Muchas gracias.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Buenos días, siéntense.

[Intervenciones no registradas.]

¿Consumidores? ¿El señor Moreno quién es?

Muy bien. Siéntese.

Como conocen ya el tema de otras veces, saben que tienen diez minutos para informar a la comisión de las apreciaciones que crean convenientes sobre el proyecto de ley.

Tiene la palabra.

El señor MORENO RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

—De acuerdo, pues, muchísimas gracias, y, en primer lugar, desde la Unión de Consumidores de Andalucía, una vez más queremos agradecer a este parlamento la oportunidad que nos brinda de trasladar nuestro parecer frente a la tramitación de una ley tan importante y tan vital para los intereses que representamos desde el ámbito de los consumidores y usuarios.

El trabajo diario de la Unión de Consumidores nos hace directos conocedores de muchas de las problemáticas generadas en los últimos tiempos en materia de contratación hipotecaria. Contratación hipotecaria, créditos hipotecarios, tramitados la mayor parte de los casos con un tremendísimo..., y una importante falta de transparencia, desde la perspectiva de la información facilitada al conjunto de los consumidores contratantes sobre la verdadera naturaleza de la operación que suscribían y no solamente a los consumidores sino también a las personas que intervenían como avalistas.

Todas estas situaciones y la posterior concurrencia de un escenario de grave y prolongada crisis económica ha acabado provocando un gran número de desahucios de viviendas, como todos conocemos, por impago de los préstamos hipotecarios, y una importante alarma social, que hemos conocido porque hemos tenido la oportunidad de gestionar desde el ámbito del movimiento de consumidores y usuarios. Un fenómeno de graves consecuencias en lo personal y para muchas familias andaluzas que hemos atendido en los últimos tiempos.

Por ello, desde la Unión de Consumidores no cabe sino dar la bienvenida a un intento que pretende..., una iniciativa legislativa cuyo objeto es llamado a garantizar o intentar aumentar la protección de las personas consumidoras y usuarias, regulando la transparencia y el acceso a la información del conjunto de estos usuarios. En tal sentido, como no podía ser de otra manera, valoramos positivamente que esta futura ley amplíe la información previa al contrato y personalizada a través de los dos nuevos documentos que se contemplan en el proyecto, y que nos referimos a la información precontractual complementaria y la información personalizada complementaria. Una mayor transparencia que se complementará con la creación del índice de documentos de entrega preceptiva, así como con otras exigencias informativas relativas a páginas web de las entidades financieras, oficinas de entidades, referencias unificadas en materia de publicidad para que el consumidor tenga una referencia exacta de lo que realmente va a contratar. Diferente es luego, y tendremos ocasión de puntualizarlo, la capacidad que pueda tener el Gobierno autonómico de controlar todo este tipo de situaciones que se prevén en la ley para no defraudar las expectativas.

En cualquier caso, en cuanto a la tramitación por este Parlamento de Andalucía del texto del proyecto de ley, queremos señalar que, desgraciadamente, la normativa, y así lo entendemos muchas organizaciones de consumidores, llega tarde y con retraso. Mucha ciudadanía ya ha sufrido, lamentablemente, las consecuencias de los escenarios que se han provocado por esa falta de información y por ese período de facilidad en la concesión de créditos hipotecarios, sin contrastar convenientemente la capacidad o la solvencia de muchas familias.

Las familias ya han sufrido las lamentables consecuencias de esta situación, y lo decimos porque tristemente hemos sido testigos de auténticos dramas personales a través de la atención de miles de reclamaciones planteadas por personas a las que hemos atendido, agotando la vía administrativa en muchos casos, la que estaba en nuestra mano, e incluso acudiendo a los tribunales de justicia. Tribunales de justicia, dicho sea de paso, y desde la responsabilidad que tenemos como Unión de Consumidores..., también queremos recordar la conveniencia de no solamente avanzar en legislaciones como este tipo sino también de intentar, en la medida de lo posible, atajar el colapso que plantea, y hay competencias por parte de nuestra comunidad autónoma en materia de justicia..., intentar acabar con el colapso. Gran parte de las situaciones que estamos tramitando..., lamentablemente, no queda más remedio que acudir a la vía judicial. Por tanto, lo que el consumidor, lo que la persona consumidora, nos está requiriendo es que la justicia sea efectiva cuando tenga unos planteamientos. En algunos casos estamos defendiendo, por ejemplo, la cláusula suelo, y nos están fijando por la falta de juzgados de lo mercantil, por ejemplo, en algunas localidades andaluzas, vistas en torno a 2019. Lógicamente, la persona que está pagando una cláusula suelo y que quiere un abaratamiento de su hipoteca porque de ello depende una mayor facilidad para pagar su crédito, esa situación le afecta muy negativa... Por tanto, esta ley es importante pero debe ser también complementada, y es nuestra obligación de cirlo, con un buen funcionamiento del sistema judicial en su conjunto.

Tenemos claro que, agotando las posibilidades de los ámbitos competenciales de nuestra comunidad autónoma, cabe la regulación planteada por este Parlamento, en los términos que conocemos en el texto que ustedes están tramitando, de mejorar esos deberes de información hacia las personas consumidoras. Ahora bien, también debemos incidir en que toda esta información, quitando los nuevos documentos planteados y ese índice documental y esa obligación adicional de información, perfectamente podría o debería haber sido exigida por notarías en el cumplimiento de las obligaciones de una notaría frente a consumidores y usuarios. Es decir, no siempre han fallado las obligaciones legales, en algunos casos lo que ha fallado ha sido el control que se ha hecho de las mismas. Y aquí, queremos recordar que, bueno, la ley..., es importante que se corrijan aquellos elementos que se puedan mejorar, pero también hay que hacer un recordatorio de que algunas cosas perfectamente se podrían haber evitado con un mayor nivel de vigilancia por parte del conjunto de los agentes que tenían obligaciones en esta materia.

Mucho se podría haber evitado si se hubiera trabajado desde la perspectiva de mejorar la formación financiera de la ciudadanía, una competencia que, afortunadamente, ahora se comienza a abordar, no desde nuestra autonomía sino realmente desde el competente, que es el Banco de España como regulador. Y lo decimos como entidad colaboradora del Banco de España en materia de educación financiera. Evidentemente, han saltado las alarmas a raíz de los escenarios que estamos viviendo de atención a muchas familias, pero también queremos recordar que esto es un esfuerzo del conjunto de las administraciones.

Porque también es cierto que el texto contempla de manera destacada la elaboración de un contrato hipotecario de confianza, por ejemplo, por parte de la consejería competente en materia de consumo, y se habla de la participación voluntaria de organizaciones de personas consumidoras y usuarias, empresariales, sindicales y sociales. Pero se va a basar en la voluntariedad, quiere decir que no se establecen en el texto que conocemos ningún tipo de obligaciones o mecanismos de articulación de esa regulación y —lo que nos resulta aún más preocupante— no se plantean garantizar estos mecanismos a través de la financiación para estas tareas de desarrollo, elemento importante que queremos recordar en la tramitación de esta ley. Esta ley requiere recursos desde el punto de vista de la fiscalización y de la supervisión que tengan que asumir las administraciones públicas.

Debemos partir de que una persona consumidora es, lamentablemente, la parte más débil en un escenario de la contratación hipotecaria, y desde esa perspectiva este tipo de contratos, su complejidad, requieren del asesoramiento de profesionales formados en la materia que estén a disposición de los usuarios, de las personas usuarias, y eso supone dotación de recursos para atender estas oficinas de información frente a una contratación hipotecaria o, por ejemplo, frente a una situación lamentable de desahucio.

No nos gustaría como Unión de Consumidores..., porque nos parece importante lo que prevé esta ley de aumentar la información, no nos gustaría que en un breve espacio de tiempo esta ley quede en papel mojado porque incida en los errores ya conocidos y testados por nuestra parte en todo lo que hemos vivido en materia hipotecaria..., no se regulen o establezcan, por ejemplo, plazos rigurosos y claros controles frente a posibles abusos que se puedan cometer.

Sinceramente, podríamos trasladar interrogantes, como si las estructuras actuales de la Consejería de Salud —área que tiene las competencias en materia de consumo— tendrían capacidad para analizar miles de contratos, y por eso digo que o hay dotación presupuestaria y profesionales para atender estos planteamientos de la ley o difícilmente se va a poder abordar esto con la solvencia necesaria. En algunas provincias estamos reiteradamente planteando la auténtica falta de inspectores de consumo, en algunas no llegan ni siquiera a la decena de inspectores de consumo.

Por tanto, el reto que se está abordando con esta ley, que nosotros creemos interesante y necesaria, es importante, pero hay que poner correctivos antes para que su viabilidad y su eficacia sean realmente reales.

Igualmente, en el texto echamos en falta desde la Unión de Consumidores una regulación más específica de las nuevas tareas y compromisos de los profesionales que giran alrededor de la contratación hipotecaria. Estamos hablando de notarías, de gestorías de servicios, de agencias inmobiliarias... Hemos mirado las comparencias esta mañana y vemos que algunos de estos sectores profesionales van a comparecer hoy y tendrán ocasión de dejar constancia de sus preocupaciones y sus inquietudes, pero nos parece importante que haya un conocimiento exhaustivo de las competencias y de los compromisos que van a asumir a partir de esta ley esos profesionales que van a atender a miles de consumidores y usuarios.

Otra cuestión que también nos preocupa como Unión de Consumidores, y que puede quebrar las expectativas e ilusiones de la ciudadanía, es el tribunal andaluz para las ejecuciones hipotecarias y los desahucios que se contempla en la ley. Lamentablemente, este tipo de órganos de mediación, entendemos desde la Unión de Consumidores, pueden ser estériles vista la práctica habitual que conocemos en materia de consumo y de arbitraje. Para que una empresa se someta al arbitraje, hay que recordar, necesita una adhesión vo-

luntaria y expresa, y la realidad que conocemos es que... Y elevamos esta pregunta a sus señorías en esta comparecencia: ¿creen ustedes que muchos bancos van a adherirse al sistema arbitral de consumo para tratar las ejecuciones hipotecarias? Nosotros tenemos serias dudas, lo hemos intentado muchas veces. En algunas comunidades autónomas se ha intentado frente a, por ejemplo, preferentes, frente a cláusulas suelo, y la callada ha sido la respuesta, es decir, que no hay ninguna voluntad por parte de las entidades financieras en esta materia.

La experiencia nos demuestra la nula predisposición, lamentablemente, de las entidades financieras para buscar soluciones negociadas ante problemáticas que hemos planteado, por ejemplo, la cláusula suelo. En algunas comunidades autónomas se intentó la fórmula del arbitraje, pero, claro, para que haya arbitraje tiene que querer la entidad financiera, y como no se ha adherido, pues no ha habido ningún tipo de arbitraje.

Además, una materia excluida de la adhesión podría incluso ser perjudicial para los consumidores y usuarios, porque podría acabar mermando los derechos de los propios consumidores afectados.

Actualmente en este asunto se establece que en juzgados, una cuestión prejudicial que no permite una ejecución hipotecaria, cuando hay una impugnación de cláusula abusiva en otros tribunales de carácter previo, por tanto, el juego del arbitraje frente a la vía judicial podría incluso ser..., acabar siendo perjudicial, y era una situación que habría que intentar evitar.

Lo bueno sería trabajar por una importante adhesión del sistema financiero español en su conjunto a la potencialidad que tiene el sistema arbitral de consumo. Sistema extrajudicial en el que creemos desde la perspectiva de las ONG de consumidores, pero bueno, queremos dejar sobre la mesa que una cosa es la previsión y otra cosa es lo que realmente se puede hacer con esa predisposición de las entidades financieras, que a veces es o una pregunta adicional, si la Administración andaluza estaría dispuesta a operar exclusivamente con aquellas entidades financieras que estuvieran adheridas al sistema arbitral de consumo y que estuvieran en cumplimiento de las obligaciones establecidas por esa ley. Eso sería un gesto de valentía por parte de la Junta de Andalucía que nosotros, evidentemente, apoyaríamos. Pero, desde el punto de vista de la legislación, conocemos que, al ser voluntario el sistema, es difícil obligar a una entidad financiera a que se adhiera, pero bueno, siempre puede haber una serie de compensaciones para aquellas que estén adheridas, que trabajen en mayor medida con la Junta de Andalucía en su gestión.

Del mismo modo computamos la complejidad o dificultad de establecer órganos sectoriales de mediación. Tenemos una dilatada experiencia en Andalucía, desde el ámbito del Consejo Andaluz de Consumo.

El Consejo Andaluz de Consumo es un órgano tripartito en el que participa Administración autonómica, sectores empresariales y organizaciones de consumidores y usuarios, que permite sectorialmente abordar cuestiones que afectan a los consumidores en determinados ámbitos. Hay, por ejemplo, órganos sectoriales en materia de electricidad, en materia de comercio, en materia de instalaciones de telecomunicaciones. La experiencia es buena, pero —y le digo desde la experiencia de una organización que lleva más de 30 años trabajando en la vida pública de Andalucía—..., cuando este tipo de experiencia, antes de que existiera esta ley se han intentado trasladar a las entidades financieras, en la vida hemos sido capaces, desde el impulso de ese órgano tripartito de empresarios andaluces, consumidores y Administración andaluza, de conseguir

la creación de un órgano de mediación en materia de servicios financiera, financieros. Ojalá fuera posible, y, lógicamente, la ley parece que va a apuntar en esa línea, pero estamos dejando muchas dudas. Es decir, la ley está llena de buenas expectativas, pero depende de la voluntad de otros agentes, entonces, en tanto en cuanto esa voluntad, que nosotros hemos constatado no exista, dejamos sobre la mesa, a lo mejor, crear expectativas que puedan acabar defraudando a los consumidores, por eso la ley debe incidir en que realmente esto sea viable y que lo que se establezca realmente pueda ser cumplido.

En definitiva, nosotros hacemos una valoración de las aportaciones en materia de garantías y de soluciones, con respecto al mercado hipotecario, pero no es bueno crear falsas expectativas, y esa es una premisa que dejamos sobre la mesa, ni bienintencionadas regulaciones que luego, finalmente, se conviertan en papel mojado.

Por ello, al margen del espejismo que puedan generar algunas de las figuras y mecanismos que aparecen en la ley, lo auténticamente interesante sería una profunda regulación de todo el sector financiero, garantizando la información y la protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito bancario y no solo en una parte concreta. Estamos hablando ahora de la contratación hipotecaria.

Un horizonte que, en cualquier caso, se escapa del ámbito competencial de este Parlamento, tenemos también que tenerlo claro, incluso en algunos casos hasta del ámbito competencial...

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Señor Moreno, lleva quince minutos.

### El señor MORENO RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

—... del ámbito competencial del propio Estado español.

Esa es la valoración general respecto a algunas valoraciones de carácter particular, el establecimiento, por ejemplo, de la obligación de realizar una evaluación de la solvencia, tanto del avalista como del consumidor, nos parece una buena iniciativa. Nos parece interesante esta obligación, en cualquier caso, no vemos necesario el establecimiento del plazo de cinco días para la respuesta, debe ser la entidad financiera la principal interesada en solventar esta cuestión, por tanto, el establecimiento de un plazo, a lo mejor complica incluso aún más la situación.

Respecto a las limitaciones en cuanto a los productos o servicios accesorios, nos parecen muy acertadas que se contemplen. Llevábamos mucho tiempo trabajando, como unión de consumidores, de la mano de corredores de seguros, de mediadores de seguros, en el papel irregular que la banca viene jugando en la sociedad andaluza y española respecto a la imposición de seguros de hogar, seguros de vida, seguros adicionales a la contratación hipotecaria. Por tanto, lo computamos como una práctica abusiva de las entidades financieras, y es importante y apoyamos que esta ley compute esa cuestión y trabaje en contra de ella.

Igualmente, compartimos que el proyecto modifique y endurezca el régimen sancionador establecido en la ley de protección de las personas consumidoras y usuarias, y también que se tenga especial condescendencia social con aquellos colectivos socialmente más vulnerables o de especial protección.

Finalmente, con independencia de las cuestiones o dudas que hemos dejado sobre la mesa para que ustedes analicen en la articulación de esta ley, valoramos la intención orientada a proporcionar información y asesoramiento previo a los consumidores y usuarios afectados por esta tarea. Ese es nuestro cometido como organización de consumidores y usuarios en Andalucía, y a ello nos dedicamos. Por tanto, bienvenida sea la ley, con independencia de que hayamos dejado constancia de algunas salvedades que no va a depender de la ley sino de la voluntariedad de algunos de los que, a partir de ahora, se va a obligar. Y eso va a ser la clave para que esa ley no sea una expectativa y, realmente, sea eficaz y útil para los consumidores y usuarios, que es nuestro deseo que llegue a buen puerto.

Muchísimas gracias y a su disposición.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien, muchas gracias.

Algún portavoz...

Señor Gil, de Podemos, tiene la palabra.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias por su exposición.

En referencia a la interpelación de nuestra valoración sobre el sistema arbitral, entendiéndolo siempre como una mediación que no finaliza la vía judicial, entendemos que las entidades financieras no deben ser el eje protagonista de ese sistema arbitral, ¿vale?

Después, tengo una pregunta..., dos preguntas en concreto. Primera, sobre el Consejo Andaluz de Consumo; cómo valorarían que se ampliara su participación a otros grupos parlamentarios, y no solamente la Administración que está representada por el gobierno. Y la segunda pregunta es ¿creen que deberíamos, siguiendo un poco el hilo de su exposición, creen que deberíamos dar un paso más y limitar el acceso a ciertos productos en su contratación, según el perfil de conocimiento de los usuarios?

Muchas gracias.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bien, pues muchas gracias.

El señor MORENO RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

—¿Contesto a cada una de las preguntas? Es que pensaba..., vale.



El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Si es un minuto, sí.

El señor MORENO RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

—Bueno, respecto al tema de la potencialidad del sistema arbitral de consumo, nosotros creemos en el sistema arbitral de consumo y creemos que es interesante que la ley prevea el fortalecimiento de este instrumento. Utilizarlo exclusivamente para la contratación hipotecaria no era..., no debe ser la intención última, es decir, creemos que el sistema arbitral de consumo puede servir para muchas controversias que se suscitan en el ámbito financiero. El problema es que haya esa predisposición del sector financiero de estar adherido, no conocemos muchas experiencias de bancos adheridos al sistema arbitral de consumo. Por tanto, estas expectativas hay que tener mucha prudencia a la hora de abordarla, porque la ley prevé un sistema arbitral de mediación en materia de temas contractuales hipotecarios y de desahucios, pero hay que ser conscientes.

Respecto al Consejo Andaluz de Consumo, la configuración actual es un órgano adscrito a la consejería correspondiente y al Gobierno correspondiente, es un órgano de gobierno. Diferente es que este Parlamento pueda computar la creación de otro tipo de órganos de participación con presencia de las fuerzas políticas, pero el modelo que conocemos en Andalucía, que lleva funcionando desde los años ochenta, es un órgano tripartito por el Gobierno que representa a la Junta de Andalucía en cada momento, por la representación del sector empresarial, que es el que aporta a la empresa de turno de referencia para constituir los órganos sectoriales de mediación, y por la representación de los consumidores y usuarios, ese es el esquema. No creemos que fuera acertado, a través de esta ley, modificar una realidad que viene funcionando correctamente en Andalucía. Diferente es que se puedan articular otras fórmulas de participación de los grupos políticos y de interlocución, y, a lo mejor, correspondería más a este Parlamento contemplar ese tipo de seguro. Estaríamos encantados de poder colaborar con ustedes, para trasladar a Podemos o a cualquier grupo político parlamentario que nos lo solicite cuanta información esté en nuestra mano para intentar atajar esta situación, porque lo importante es la intención. Realmente, la ley viene a dar respuesta a una problemática, generada en los últimos tiempos, y a agotar las posibilidades que nuestra comunidad autónoma tenga en materia de consumo. Bienvenida sea, pero tenemos que ser conscientes de que la otra parte no va a ser muy dada al arbitraje, ni a la mediación, ni a muchas figuras que, lamentablemente, la experiencia nos ha demostrado que no han funcionado.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien.

Muchas gracias, señor Moreno, le agradecemos su presencia.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Yo quiero hacer una preguntita...

## DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

---

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Señor Gil, el examen no es para ellos; el examen es para los que tenemos que hacer la ley. Ellos han venido a informar, y no le vamos a hacer un examen a los comparecientes. Así que le agradecemos su presencia y muchas gracias.

El señor MORENO RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

—Señor presidente, aquí está la comparecencia. Lo digo porque en la presentación verbal queda poco tiempo, pero aquí tienen todos los detalles. Hay una...

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Buenos días, siéntese.

Doña Isabel Peñalosa, ¿no? Pues siéntese.

Muchas gracias por venir, y esperemos que en diez minutos nos haga el informe y las apreciaciones.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—*[Intervención no registrada.]*

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bueno, si lo hace, lo deja por escrito y ya lo tienen los portavoces.

Cuando usted quiera, tiene la palabra.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—Buenos días a todos. Y agradecerles, lógicamente, la amable invitación que han tenido con respecto a la federación a la que represento, a la Federación Al-Andalus. Y entendemos que nuestra llamada a esta comisión era lógica, por ser una de las organizaciones de consumidores declaradas representativas por parte de la Junta de Andalucía.

Además, nuestra organización ha participado activamente en esta norma desde los principios..., desde la próxima génesis de la norma, dado que, en la legislatura pasada —como saben—, esta ley se comienza a armar..., y, bueno, al final, por aquello de que el Parlamento se disuelve, estamos ahora, en este momento, con esta tramitación tan avanzada ya.

Decirles que esta norma, de alguna forma, satisface muchas de las alegaciones y muchas de las opiniones que vertimos en nuestras alegaciones iniciales, y, posteriormente, a través del Consejo de los Consumidores, y también en el Consejo Económico y Social. Con lo cual, la valoración es positiva, como les decía. Y la verdad es que yo traigo una comparecencia amplia, pero sé y me consta que ustedes van muy mal de tiempo, con lo cual, las flores a la ley me las voy a saltar. Voy a entrar, directamente. Es que si no...

Entonces, me salto las flores y me voy a las críticas que quiero hacerles a la ley, porque, de alguna forma, es una ley bastante importante para los consumidores y usuarios. Con lo cual, de alguna forma, los derechos de los consumidores y las obligaciones de las entidades y operadores prestamistas tienen que tener un seguimiento especial y un seguimiento que, lógicamente, tiene que ser a través de unos instrumentos contundentes.

Y los instrumentos están en la ley, pero, desgraciadamente, no los vemos desarrollar. Y me explico: hay, de alguna forma... ¿Cómo les diría? Hay dos elementos fundamentales que, bajo nuestro punto de vista, son cruciales para que esta ley se ponga en marcha, y uno de ellos es el Cuerpo de Inspección de Consumo en

Andalucía. El Cuerpo de Inspección de Consumo en Andalucía, de alguna forma, como no se aumente lo que son los medios materiales y los medios humanos, esta ley, desgraciadamente, será un brindis al sol. Es un espejismo, es un espejismo. Y, por otro lado, esta ley necesita de una dotación económica, bajo nuestro punto de vista, fuerte. Y no la tiene.

No hemos tenido oportunidad de opinar sobre los presupuestos para el año 2016, porque no se ha considerado nuestra presencia en el Parlamento, pero lo hemos visto y lo teníamos preparado. Y para esta ley no hay dotación económica ninguna. No ha dotación. Por lo menos, no lo hemos localizado, no hemos sabido localizarla. Entonces, sin un cuerpo de inspección contundente, amplio, suficiente y dotado, y una dotación económica específica para la ley, aquí no hacemos nada, muy poco podemos hacer.

Y esta dotación es tan escasa —bueno, tan escasa: nula, prácticamente— que ya les digo que en lo que son los presupuestos no aparece. Aparecen algunas disgregaciones por algún sitio, que pueden incidir en la ley, que se lo iré explicando. Pero de forma que, por ejemplo, para el tema de inspección, no hay absolutamente nada. Y les leo —y no me he traído las gafas—, textualmente, lo que dice la propia consejería cuando manda el expediente administrativo al Consejo Consultivo: «Respecto a la ejecución de campañas de inspección, en materia de contratación hipotecaria sobre la vivienda, se señala, en la información facilitada, que las mismas se llevarán a cabo dentro de las veinticinco o treinta campañas de inspección, que como máximo realiza anualmente la Administración de consumo, dedicando a ello los mismos medios técnicos y humanos de los que se dispone hasta ahora, por lo que la posible campaña podría acarrear unos gastos de locomoción, etcétera, etcétera...»

Yo creo que es bastante gráfico el ejemplo que se pone por la propia consejería y el discurso que se hace por la propia consejería, diciendo que, bueno, esta inspección que se va a hacer de esta..., de las obligaciones que tienen las entidades, pues se dice que estarán dentro de las treinta campañas o veinticinco que anualmente se hacen, y además con los mismos medios técnicos y humanos. Yo creo que así no vamos a mucho.

Y siguiendo con la dotación económica hay también una figura que nos parece fundamental que eso sea incluido a última hora, nos parece fundamental porque nosotros creemos en el sistema arbitral de consumo y participamos de forma directa. Y es el denominado Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, que es un instrumento de nueva creación, pero es una sección de la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía, que está creada y funciona muy bien, funciona muy bien. Pero el funcionamiento necesita también de una dotación económica.

Entonces, este tribunal va a actuar de una forma, con una responsabilidad tremenda, porque ahí se van a ver temas importantísimos y va a intentar llegar a unas soluciones de manera que la persona pueda mantener la propiedad de la casa, o bien de forma subsidiaria la posibilidad de su uso. Lo cual me parece fundamental o nos parece en este caso a esta federación, fundamental, porque ese tribunal que es la Junta Arbitral, realmente, va a tener una responsabilidad sobre sus espaldas tremenda.

Y, como les decía, la Junta Arbitral creará esta sección, que la puede crear cuando el Gobierno lo considere oportuno, pero, lógicamente, este tribunal tendrá sus colegios arbitrales correspondientes y tendrá sus árbitros correspondientes. Y estas personas que actúen como árbitro tienen que estar abonados de una forma digna.

Vamos a ver, ahora mismo en los presupuestos de la Consejería de Salud, lo que hay es un pequeño capítulo que es el denominado «indemnizaciones por razón de servicio, dedicación y asistencia a órganos

colegiados y órganos arbitrales» en el capítulo 23, que tiene 70.000 euros. Pero estos 70.000 euros se dedican a todo lo que es la Junta Arbitral, que la Junta Arbitral conoce, aparte de lo que vaya a conocer en futuro de este tipo de materia, conoce en la actualidad pues temas de telefonía, suministro eléctrico y todo tipo de servicios.

Y este año les digo que en telefonía se va a sobrepasar el número de dos mil expedientes, y en suministro eléctrico se va a superar bastante, con lo cual si este número de expedientes que se paga a razón..., porque está en ley, una ley aprobada por este Parlamento, el Decreto Ley 16/2014, que modifica, entre otras cuestiones, la Ley de consumidores y usuarios..., en Defensa de la Protección de los Consumidores. Dice que por laudo se abonarán al presidente del colegio 30 euros y 20 al vocal, y ahora le quitamos el IRPF. Con lo cual, ustedes me dirán que, ante temas de vivienda, de desahucios, de muchas cuestiones que hay que ver en este tribunal o en esta sección de la Junta Arbitral, la verdad, que con 20 euros, quítenle ustedes el 19% aproximadamente o el 15, y en lo que se queda, la verdad que es un auténtico despropósito.

Lo que les decía, que la ley es buena, la ley está bien enfocada pero no tiene unos instrumentos contundentes para que se hagan efectivos los derechos que se reconocen a los consumidores.

También hay prevista una mediación extraprocésal dentro del Consejo Andaluz de Consumo y los consejos provinciales, pero les digo que por la propia experiencia de nuestra pertenencia al Consejo Andaluz de Consumo, y las organizaciones que me han precedido me imagino que habrán dicho lo mismo... En la actualidad está conformada por la Confederación de Empresarios de Andalucía, las organizaciones de consumidores y la Administración. A los bancos ni están ni se les espera. Entonces, no sabemos cómo se va a hacer esa medida. No tenemos ni idea. Porque es que además para crear un órgano específico de mediación para este tipo de temas hay que tener un acuerdo del pleno del Consejo Andaluz de Consumo. Entonces, yo lo dejo ahí, lo veo bastante complicado. Y después, entrando en otro tipo de cuestiones, también hay una pequeña crítica en el sentido..., vamos, del reconocimiento, de la creación del denominado sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios. Lo valoramos positivamente, pero leyendo lo que son sus funciones y su despliegue de funciones, me reitero, yo los veo muy parecidos a lo que es las oficinas que se crearon, por parte de la Consejería de Vivienda en la legislatura pasada, que son las oficinas de defensa de la vivienda. Entonces, yo creo que ahí tendría que aclararse este tema porque la verdad que es un poco liso.

Y también valoramos de forma muy positiva, pero también le digo que supone una crítica, lo que es las campañas de difusión que se pretenden hacer con respecto a la difusión de los derechos reconocidos en la ley para los consumidores y también la difusión de las obligaciones y los programas de formación en materia de contratación hipotecaria.

Nosotros siempre hemos insistido y además siempre queremos que se reconozcan en las propias leyes, que haya una disposición en la cual se diga..., haya una obligación del Gobierno de difundir la normativa. ¿Por qué? Porque después la ciudadanía no la conoce o la conoce regular o no la llega a entender. Con lo cual, las campañas de difusión, de sensibilización suelen resultar bastante oportunas.

Pero es que aquí, además, y sigo con el expediente remitido al Consejo Consultivo, dice expresamente: «Se recoge en el anteproyecto de ley la previsión de realizar campañas informativas para dar a conocer el contenido de la ley, así como de programas de educación y formación a las personas consumidoras y usua-

rias en materia de contratación hipotecaria». Si bien se trata de previsiones genéricas, sin definición de contenidos ni referencia temporal, las cuales serán realizadas en la medida en que lo permitan las disponibilidades presupuestarias. ¿Y si no tenemos presupuesto? Pues esto, otro brindis al sol.

Y ya, finalmente, termino.

Como saben, hay una modificación en esta ley, en la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en lo que es el régimen sancionador se aumentan las sanciones, se aumenta también lo que son..., sobre todo aquellas que se corresponden con las infracciones muy graves. Pero bajo nuestro punto de vista, y dado el calado de estas modificaciones que se operan o que se pretenden operar, consideraríamos oportuno que se hubiera canalizado una modificación de la ley de consumidores de forma paralela a esta norma, porque vemos que de alguna forma quedaría mucho más claro lo que es la ley de consumidores y usuarios aplicable directamente, como no podría ser de otra forma, a lo que son las posibles sanciones o las posibles infracciones que hubiese en esta materia.

Con lo cual, he ido muy rápido, y ya le digo las flores no las he dicho, que son muchas, pero las críticas creo que también son contundentes y habrá que tenerlas en cuenta.

Muchas gracias y a su disposición.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien. Muchas gracias.

¿Algún portavoz quiere intervenir?

Señor Gil, por el Grupo Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias por su exposición.

Con la venia del señor presidente.

Desde nuestra fuerza política recogemos el guante de aumentar los recursos de esta ley, con un aumento en el personal del Cuerpo de Inspección de consumidores.

Asimismo le pediríamos si puede mandar una propuesta al Gabinete Jurídico de la Cámara sobre esos instrumentos contundentes que dotarían de un mayor impacto y eficiencia de esta ley.

Y ya, por último, una pregunta, que es dentro de la filosofía de la ley, que es de dotar de una mayor protección al consumidor, ¿cómo valorarían desde su organización el que se limitara el acceso a ciertos productos financieros según el perfil de conocimiento del usuario?

Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Puede contestar.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—Muchas gracias, por haber recogido el guante sobre el aumento de los recursos. Desde luego, si lo consiguen ustedes les voy a aplaudir de por vida. O sea, que yo espero que lo consiga.

Y con respecto al tema de... La segunda parte de su intervención no la he entendido bien, pero bueno, ya se lo pregunto... Exactamente, sobre elementos contundentes, que le pasáramos... Perdón...

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Había un artículo, que la verdad que yo también me he perdido, el artículo que..., era el de los 30 euros y de los 20 euros, y otro instrumento más contundente.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—Ah, bien, bien, bien. Bueno, yo se los paso, yo se los paso.

Y con respecto a la filosofía de la norma, ¿habla usted de limitar algún tipo de producto?

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Como, por ejemplo, referenciar la hipoteca a divisa extranjera o productos, en principio, de protección, que protegen al banco y no protegen al usuario y que no sabe interpretarlos.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—A ver, yo entiendo, entiendo que, vamos a ver, esta norma es integral y es para todos los consumidores y usuarios. Lo que es limitar una serie de cuestiones, yo no le podría responder ahora mismo si estaría a favor o en contra. Yo lo que quiero es que esa persona que llegue a pedir un crédito o que se le informe, que esté bien informado, que tenga claridad, que se lea algo y lo entienda. Y, sobre todo, perdón, si no lo entiende, que se le den los recursos necesarios informativos por parte de la Junta de Andalucía, por parte de las organizaciones o por parte de quien corresponda. Yo creo que entre todos, esto es una labor entre todos. Entonces, creo que si esa persona es capaz de entender y es capaz de, al menos, de decidir con una cierta capacidad, yo la verdad ahora mismo no le podría decir si..., no lo sé, no lo sé. Pero también esto es lo mismo que si una persona con una cierta discapacidad, por ejemplo, accede a esto.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Yo no sé, simplemente por matizar, y yo creo que es un debate interesante, no solamente el momento de la contratación sino tener en cuenta que el usuario es capaz de gestionar y administrar ese producto y tomar las decisiones a lo largo del tiempo, porque no es solamente al inicio sino durante todo el proceso.

La señora PEÑALOSA VÁZQUEZ, REPRESENTANTE DE LA FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA AL-ANDALUS

—O sea, usted habla de que se le haga un seguimiento especial a esta persona con una cierta... Pero entiendo que hay algunos instrumentos ahí, por lo menos, ya le digo, están ahí, ahí, pero que pudieran valer, pero hay que definirlos mucho. Y el contrato de confianza que se pretende elaborar a los tres meses de la entrada en vigor de esta ley, hombre, yo creo que ahí sí se podría de alguna forma incidir o se podría de alguna forma también recoger esa inquietud que tienen ustedes, vamos, que la tenemos todos. Pero, de alguna forma, yo creo que se podría aprovechar. Porque además ese contrato se va a elaborar, por lo menos lo que dice la ley, entre el colegio notarial, las organizaciones de consumidores, creo que también los sindicatos, creo recordar de cabeza que los sindicatos también entran, y la Junta de Andalucía, lo cual, pues, hombre, yo creo que ahí hay cabezas pensantes que serán capaces en un momento dado de abordar ese problema.

Creo que he intentado al menos aclararles.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Pues, muy bien. Muchas gracias por su comparecencia, su trabajo, su presencia. Se lo agradecemos. Muchas gracias.

[Receso.]



El señor MARTÍN FERNÁNDEZ, VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bueno, buenos días, y muchas gracias por venir a esta comparecencia de agentes sociales.

Estamos dando unos diez o quince minutos a cada una de las entidades que han participado hasta ahora. En fin, más o menos para ceñirnos a los tiempos, porque hay varios agentes a lo largo de la mañana, pero, bueno, a partir de ahí estamos esperando a que nos cuenten.

Sí, perdón. Son el Grupo de Asesoramiento Hipotecario, Francisco Utrera Cintrano, Ángeles Castillo Muñoz y Juan Francisco de la Torre.

Cuando quieran.

El señor UTRERA CINTRANO, REPRESENTANTE DEL GRUPO DE ASESORAMIENTO HIPOTECARIO

—Buenos días a todos y a todas.

El Grupo de Asesoramiento Hipotecario inicia su andadura en 2012. En Adra, Pechina, Huércal de Almería y Gádor, fueron los primeros municipios en los que se comenzó a prestar servicio.

El grupo consta de tres áreas técnicas: asesoría jurídica, asesoría financiera y ayuda psicológica, junto a los 20 puntos de atención al ciudadano distribuidos por la provincia para la canalización de los casos.

Durante estos tres años de trabajo se han atendido alrededor de 300 familias afectadas por sobreendeudamiento. La intermediación bancaria ha sido la tónica general mediando en la paralización de desahucios o acompañando a las familias para renegociar, para negociar una refinanciación del crédito.

Cabe destacar que en muchos de los casos la refinanciación posibilita la salida de estas familias de una situación desesperada. Entendemos que el proyecto de ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarios de la contratación de préstamos y créditos hipotecarios para la vivienda supone un avance significativo en los derechos del ciudadano.

Estos últimos años y como fruto de la burbuja inmobiliaria las entidades bancarias ofrecían a los usuarios productos de crédito hipotecario que incluían cláusulas beneficiosas para solo una de las partes. Fruto de esta crisis que nos afecta, muchas familias no pueden hacer frente a los compromisos que adquirieron en aquellos años de bonanza económica.

Tal y como contempla el artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Las dificultades económicas de las familias han puesto de manifiesto en los últimos tiempos que la regulación del sistema bancario no equipara los derechos de las entidades bancarias a los derechos del consumidor. Fruto de esta desigualdad hemos sido testigos de situaciones que han puesto de manifiesto la impunidad de unos sobre la indefensión de otros.

No podemos olvidar que nos referimos a la vivienda habitual y lo que esto supone para una familia. Estudios en materia psicológica equiparan la pérdida de la vivienda al duelo que se padece por la pérdida de un ser querido.

Llegado a este punto, quisiera añadir que desde los grupos de asesoramiento hipotecario hemos tenido muy presente que las entidades de crédito son además depositarias de los ahorros de otras familias y, por tanto, todas las soluciones que se planteen deben respetar los legítimos intereses de las mismas.

Dentro del marco legislativo de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de crédito se han redactado diversas órdenes, circulares, leyes y decretos leyes que, a día de hoy, han resultado inocuos para la gran mayoría de las familias afectadas. Tan solo menos del 1% de las familias pudieron acogerse a la última medida puesta en marcha por el Gobierno central.

En cuanto al proyecto de ley que hoy nos ocupa, quisiera destacar algunos aspectos.

La irrenunciabilidad de derechos puede parecer algo insignificante, pero no es menos cierto que es una medida que imposibilita la firma de documentos de difícil comprensión en los que puede estar incluida la renuncia a determinados derechos por desconocimiento del usuario en materia legal.

En lo referido al Título III, Arbitraje, mediación y acciones de cesación, la puesta en marcha de un tribunal arbitral para ejecuciones hipotecarias y desahucios nos parece un avance en la protección de derechos, dado que supone una herramienta más cercana y posibilita la defensa de la vivienda por parte de aquellas familias preocupadas por hacer frente a sus deudas, deudores de buena fe que por falta de recursos no tienen acceso a profesionales especializados. Dicha medida se complementa con la creación del servicio de asesoramiento integral en materia de desahucios, y pondría a disposición de los afectados un servicio ágil y especializado. Citar como ejemplo el acuerdo alcanzado entre la Diputación de Almería y el Ilustre Colegio de Abogados. Fruto de este acuerdo, la familia con problemas de impago en los vencimientos de crédito podían solicitar la asistencia letrada gratuita, muchas de las familias atendidas por los grupos de trabajo habían acudido a dicho servicio y explicaban que los abogados se habían limitado a redactar un escrito a la entidad solicitando negociación, en la mayoría de los casos la entidad no contestaba a tales requerimientos. Con el paso del tiempo quedó demostrado que la falta de recursos dejaba sin utilidad un servicio que costó a las arcas provinciales más de cincuenta mil euros.

En líneas generales, la inclusión de esta ley en el marco regulador andaluz viene a reforzar la concesión de créditos de confianza. Promover desde la Administración un distintivo que indique productos bancarios exentos de letra pequeña y explicados de forma entendible supone reforzar la confianza del usuario sobre las entidades bancarias.

La dación en pago, como medida para saldar la deuda, viene recogida en la Directiva 2014/17/UE, y entendemos que podría complementar esta ley, reforzarla, complementar, perdón, complementar esta ley y reforzarla regulando los distintos modos de aplicación. Regular la entrega de la vivienda como pago de la deuda, la dación en pago, junto con la concesión de alquiler social, podrían ser algunas de las medidas que, junto con la concesión de quita, reestructuración de deuda, carencias u otras fórmulas para amortiguar el impacto de los vencimientos sobre la nueva situación familiar, generaría un escenario de acuerdo y resolución de conflictos con la mediación de los nuevos servicios propuestos en la ley que hoy se debate.

Sería preciso que uno de los pilares fundamentales del servicio de asesoramiento fuese no sólo el asesoramiento, sino el estudio de las posibilidades de viabilidad de los créditos, junto con la intermediación con las entidades a modo de representante legal.

En definitiva, el texto referido a la presente ley entendemos que viene a prevenir futuros contratos hipotecarios con cláusulas abusivas o beneficiosas para sólo una de las partes. Tanto el tribunal de arbitraje como el servicio de asesoramiento entendemos que debería ser un tema prioritario para obtener un diagnóstico de la situación real de las familias afectadas por problemas hipotecarios, y poder tener de esta forma el suficiente conocimiento para hacer una legislación efectiva en todos sus términos.

Muchas gracias a todos.

**El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Pues muchísimas gracias.

Si alguno de los grupos quiere...

El portavoz del Grupo Parlamentario Podemos, un minutillo.

**El señor GIL DE LOS SANTOS**

—Vale. Buenos días.

Creo que compartimos el diagnóstico del desequilibrio de fuerzas que existe entre el conocimiento del usuario y la gestión y el conocimiento de la información que tiene la entidad financiera. En ese sentido, para proteger al usuario en el acceso a determinados productos financieros, creen oportuno la limitación de los mismos, dependiendo del nivel de conocimiento del usuario, no solamente en el origen, sino a lo largo del tiempo. Y me estoy refiriendo, por ejemplo, a hipotecas en referencia a divisas extranjeras u otro tipo de productos que sean un poco difíciles de administrar y que siempre benefician a las entidades financieras y el usuario no sabe cómo gestionarlo.

**El señor UTRERA CINTANO, REPRESENTANTE DEL GRUPO ASESORAMIENTO HIPOTECARIO**

—Sí, mire, nosotros nos hemos referido en toda la intervención a la vivienda habitual de las familias, para nada nos hemos referido a productos financieros distintos al que sea la compra de vivienda habitual, o productos que puedan afectar o poner en riesgo la vivienda habitual de las familias.

**El señor GIL DE LOS SANTOS**

—Es que hay hipotecas vinculadas a vivienda habitual y residencial que tienen esas cláusulas.

**El señor UTRERA CINTANO, REPRESENTANTE DEL GRUPO ASESORAMIENTO HIPOTECARIO**

—Nosotros lo que pretendemos con lo anteriormente expuesto es blindar la vivienda y que no pueda ser una moneda de cambio, sino blindar la moneda y blindar los derechos para que una familia no pueda perder su vivienda ni por créditos con intereses en el extranjero, ni en Gibraltar, ni en ningún sitio.

Yo creo que he sido claro: queremos blindar el derecho de la vivienda y que no pueda una familia perder una vivienda por ningún tipo de crédito hipotecario, ni cláusulas que no tenga conocimiento de ellas. De hecho, yo he leído la ley al completo y creo que se cierran todas las puertas a la inclusión de cláusulas que no sean entendibles, porque es que ya no hay más formas posibles de explicarle a un cliente las condiciones que tiene el crédito hipotecario que se le está ofreciendo. Creo que la ley es acertada, es acertada, y, tal y como he dicho en mi intervención, nosotros simplemente veríamos conveniente alterar, digamos, los pasos, primero el tribunal de arbitraje y la creación del servicio de asesoramiento, y después la ley, pero las dos cosas nos parecen perfectamente oportunas. Simplemente me he referido al orden, no a otra cosa.

### El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señor Utrera.

¿Señor Gil?

¿Hay algún grupo más que quiera?

Bueno, pues nada, pues muchísimas gracias por acompañarnos esta mañana y por hacer estas aportaciones tan interesantes.

Muchas gracias....

[Receso.]

El señor MARTÍN FERNÁNDEZ, VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Buenos días.

Ahora van a comparecer los representantes de Adicae Andalucía. Quiere intervenir, en primer lugar, Rafael, ¿verdad?, Rafael Fernández, que es secretario general, y posteriormente intervendrá José Carlos, que es el coordinador del equipo jurídico.

Cuando quieran, tienen la palabra.

El señor FERNÁNDEZ MORENAS, REPRESENTANTE DE ADICAE ANDALUCÍA

—Muy bien, muy buenos días.

En primer lugar, bueno, como ha dicho el presidente, soy Rafael Fernández, soy el secretario general de Adicae Andalucía, y me acompaña José Carlos Cutiño, asesor jurídico de Adicae, aquí en Andalucía.

En primer lugar, queríamos manifestar el agradecimiento para contar con nosotros, contactar con nosotros, con la federación para hacer esta comparecencia sobre este proyecto para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda. La verdad es que hemos recibido este proyecto, en principio, valorándolo muy positivamente, siempre, como hacemos siempre que cualquier norma..., o se estudie cualquier norma para proteger los derechos de los consumidores.

Sí es cierto..., no es menos cierto que ninguna norma, o entendemos que las normas carecerían de sentido si finalmente no hay una supervisión, un control y una sanción de que..., sobre todo, una supervisión y un control del cumplimiento de la norma, y una posterior sanción para aquellas entidades que no cumplan con los requisitos que recoge la norma, evidentemente.

Ahí queríamos hacer, simplemente, un recordatorio a la directiva MiFID. Como sabéis, la directiva MiFID regulaba las prácticas que llevan a cabo las entidades bancarias en la colocación de productos de inversión a los consumidores, a los ahorradores. Y ya se demostró claramente la ineficacia de, precisamente, esta directiva, por la falta de supervisión de los organismos reguladores, como el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por lo que nosotros valoramos positivamente también uno de los artículos que recoge esta norma, que manifiesta precisamente el refuerzo por parte de la Administración en la supervisión y en la inspección del cumplimiento por parte de las entidades que operan aquí en Andalucía, del cumplimiento de la misma.

Por otro lado, también, queríamos resaltar que valoramos, también, positivamente la adhesión al sistema arbitral, esa adhesión que entendemos que debe ser generalizada por parte de las entidades, aunque también entendemos que tradicionalmente, históricamente, las entidades bancarias se oponen a adherirse al sistema arbitral, pero sí entendemos que debería de ser una adhesión de manera general y sin cortapisas. Ya sabéis que hay empresas, en el ámbito del consumo, que se encuentran adheridas al sistema arbitral, pero para determinados temas, no de manera general, por lo que entendemos que perjudica directamente al consumidor.

Por otro lado, quería hacer especial mención al tema de la cláusula suelo. En la norma se recoge, se manifiesta, conforme la vas leyendo, que se entiende que la cláusula suelo es una cláusula que está permitida

siempre y cuando haya transparencia, y es lo que, precisamente, se quiere regular con la norma, ¿no? la regulación de..., o garantizar que la información que se le va a trasladar al consumidor va a ser un instrumento que le permita tomar una decisión correcta a la hora de contratar su préstamo hipotecario.

Nosotros nos manifestamos contrarios a esta posición, y así lo queremos manifestar hoy. Desde la asociación entendemos que la cláusula suelo es una cláusula abusiva. No debe recogerse en ninguna norma..., o sea, no debe permitirse la colocación de esta cláusula en ninguna norma. La consideramos abusiva, así ya lo hemos plasmado por escrito, que ahora os pasaremos estas consideraciones y valoraciones. Y, sin extenderme mucho más en aspectos jurídicos, sí que entendemos que la Administración debería ser..., o, en este caso, perdón, el Parlamento, esta comisión debería ser un poco más —y permitidme la expresión— valiente y recoger claramente que aquellas entidades que operan en Andalucía no deberían de colocar una cláusula de este tipo en los contratos de préstamos hipotecarios a los consumidores.

Y yo, sin extenderme más, le paso la palabra, como decía al principio, a nuestro asesor jurídico, don José Carlos Cutiño.

## El señor CUTIÑO RIAÑO, REPRESENTANTE DE ADICAE ANDALUCÍA

—Muchas gracias. Con la venia del presidente.

Como asesor jurídico, me toca hacer más valoraciones jurídicas que las políticas que ha hecho el compañero, y que están bastante más detalladas en ese documento que les vamos a entregar.

Pero es verdad que sí queríamos dejar constancia que, desde el punto de vista jurídico, no deja de ser una norma valiente, con independencia de que podamos mantener determinadas valoraciones sobre algunos aspectos que, evidentemente, son fruto de la experiencia y de la conflictividad que ha tenido el mercado hipotecario en los últimos años.

Es una norma valiente, primero, por el ámbito competencial en que se mueve. Es decir, no va a ser fácil. De hecho, tenemos ya alguna sentencia del Tribunal Superior de Justicia que revoca actuaciones sancionadoras en el ámbito administrativo en materia de protección de los consumidores, simplemente porque se dirigen contra la actividad bancaria. Es decir, realmente estamos en un terreno donde es difícil... Pero la norma nos va a dar un punto de apoyo importante, porque ha descrito la buena práctica administrativa en materia de transparencia, algo que, hasta ahora, en materia de transparencia solo había hecho el Tribunal Supremo y, permítanme, con discutible éxito.

Es decir, cuando se ha incorporado el principio de transparencia a la valoración de los contratos, se ha hecho trascendiendo de las meras formalidades. Es decir, cuando de lo que se trata es de garantizar que el destinatario de un contrato complejo, básicamente, lo entienda, el problema en el que podemos incurrir es el establecer más formalidades, más información, más volumen de datos y más complejidad, cuando lo que realmente se está pretendiendo es que el señor que va a firmar sepa a qué se compromete.

Y, en ese sentido, entendemos que esta norma nos aporta elementos novedosos sobre cómo interpretar esa transparencia, y les van a servir los postulados de esta norma a los tribunales a la hora de valorar si existe o no existe la transparencia, más allá de las meras formalidades. Quizás la norma se extiende bastante, recoge todo ese bagaje de formalismo que tenemos de las órdenes de transparencia bancaria, incluso de la

propia interpretación del Supremo, sobre cómo plasmar la transparencia, cuando al final lo más importante es que todo este volumen de información se entienda por parte del receptor, que quien presta la información realmente sea capaz de acreditar que se ha preocupado por que el destinatario lo llegue a entender, y no tanto el que firme que he recibido tal, he recibido tal, he recibido tal y no he leído nada, o lo he recibido con una fecha que ni siquiera se corresponde con la real, porque todos sabemos cómo funcionan estas cosas y, al final, es en ese despacho de la notaría donde se terminan firmando documentos que debieran de habernos entregado hace una semana. Eso, desde la perspectiva, digamos, del ámbito competencial y del impulso que entendemos que esta norma va a dar.

¿Que puede ser más valiente? Por supuesto. El compañero lo ha dicho muy claro en materia de cláusulas suelo. Nosotros seguimos defendiendo que es una cláusula que en su día debería de haber sido declarada abusiva por la falta de proporcionalidad y equilibrio entre las partes. Se ha entendido de otra manera, lo cual no obsta —sabemos lo cambiante que puede ser la jurisprudencia— que pasado este terremoto bancario, pues, se interprete de otra, porque, al final, de lo que estamos hablando es de los miles de millones que la banca tendría que devolver si se tratara de otra manera.

Pero hay más elementos, hay más elementos, los señalamos en nuestro escrito de alegaciones, que, sin tener esa trascendencia, sí son importantes. Por ejemplo, se ha traspuesto de manera casi literal toda referencia a los productos vinculados. Y hay que tener en cuenta que, precisamente, la directiva comunitaria que se ha pretendido trasponer y no se traspone fielmente hasta la última parte, hasta el artículo 12, lo que hace de entrada es decir que no se pueden vincular productos a las hipotecas. Las hipotecas son un mecanismo muy fuerte, muy potente para imponer todo tipo de productos y servicios a los usuarios. Si dejamos el más mínimo resquicio, el usuario se va a ver obligado a contratar paquetes supuestamente más ventajosos, porque nadie va a tener la capacidad de demostrar lo contrario, que van a incorporar seguros de todo tipo, que van a incorporar planes de pensiones, que van a incorporar otro tipo de elementos. Y, claro, tenemos la opción, porque la directiva no es taxativa, establece un principio de mínimos, pero no es taxativa ni nos limita en ese sentido, de establecer limitaciones mucho más prácticas, mucho más eficaces a esa práctica de lo vinculado.

Aportaremos algunos detalles más, en el sentido de que, por ejemplo, las pólizas de seguros que se pidan no sean pólizas comerciales, conforme al criterio de las propias entidades bancarias, sino las que realmente la legislación vigente exige, que son las que exige el Reglamento hipotecario. Es decir, el mero seguro contra incendios y catástrofes naturales del continente, excluido el valor del suelo, que es lo que dice el reglamento. No se puede exigir al consumidor otra cosa legalmente.

Y, en ese sentido, bueno, pues, hemos desarrollado algo más nuestras aportaciones.

Finalmente, simplemente —y por no extendernos más en el tiempo— decir que realmente la incorporación..., al menos la voluntad de someter la conflictividad hipotecaria a un sistema extrajudicial de conflicto, plenamente rodado, plenamente eficaz, como es el Sistema Arbitral de Consumo, nos parece, formalmente, un acierto. Desgraciadamente, tenemos que decir que las entidades bancarias ya se podían haber adherido al sistema arbitral de consumo, no era necesario crear ninguna sección específica para ello, y no han querido hacerlo nunca. Quizás habría que ver cómo establecer una discriminación positiva, desde lo público, de aquellas entidades que sí lo hagan y que sí manifiesten esa capacidad, digamos, de empatía, hacia la situa-

ción de consumidores, que cuando tienen que litigar en sede judicial contra las entidades financieras, realmente se les viene el mundo encima.

Y, simplemente, terminar con una referencia a la importancia que para nosotros tiene ese sistema de información sobre los desahucios, desde la perspectiva —y ya lo anticipaba el compañero— de nuestra experiencia y de nuestro trabajo en el sector. Durante muchos años, hemos sido las organizaciones de consumidores y determinadas plataformas civiles quienes hemos soportado la información y la asistencia, y el acompañamiento de las personas en esa situación económica y vitalmente dramática. Sería bueno que se previera en la norma esa necesaria complicidad y cooperación entre el sistema que se diseña, a través de una disposición de modificación de la Ley del Derecho de Acceso a la Vivienda, que se contemplara esa colaboración necesaria con las entidades..., las organizaciones de consumidores.

Y, por mi parte, nada más. Agradecerles la atención.

Decirles que estas alegaciones están mucho más desarrolladas en ese documento, y ponernos a su disposición.

Gracias.

### El señor MARTÍN FERNÁNDEZ, VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señores Cutiño y Fernández.

Si algún grupo quiere hacer...

Sí, el señor Gil, del Grupo Parlamentario Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias a los dos por vuestras exposiciones.

Estamos de acuerdo en que existe una sobreprotección bancaria y una indefensión del usuario del crédito hipotecario.

Realmente me llama mucho la atención el desarrollo de la normativa europea, lo que se ha trasladado a esta norma y lo que no se ha trasladado.

En referencia a los productos vinculados, no solamente habría que debatir y pensar si incluirlos o no, o prohibirlo que se vinculara a algo tan suspicaz como una hipoteca, donde el usuario desconoce y da por hecho que ese producto viene vinculado a la hipoteca de *per se*. Pero yo iría un paso más, yo..., es una pequeña ronda —con la venia del presidente— que estoy haciendo a los diferentes colectivos, es debatir y considerar el límite de los productos financieros que se podrían contratar por parte de personas que desconocen el mercado financiero. Y me refiero no solamente en origen, por mucho que se le explique la información, sino a lo largo del tiempo, si tienen la capacidad para gestionar esos productos. Y me estoy refiriendo a hipotecas con..., referenciadas a divisas extranjeras u otros productos que protegen, en principio, la hipoteca, pero protegen al banco, y el usuario no sabe cómo gestionarlo. Entonces, mi pregunta es si se debería limitar la contratación de esos productos por parte de personas que, por su perfil —mayores de edad o personas que no



tienen conocimiento financiero—, podrían contratar o no, en el sentido de una máxima protección de la hipoteca, porque..., del usuario.

Muchas gracias.

**El señor MARTÍN FERNÁNDEZ, VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Gracias, señor Gil.

Si quieren, brevemente... Y si no, luego, ya le contestan por escrito o como vean.

**El señor CUTIÑO RIAÑO, REPRESENTANTE DE ADICAE ANDALUCÍA**

—Por supuesto, no me había referido a ello, pero lo verán reflejado en nuestro escrito: nosotros nos oponemos a que determinados productos financieros complejos, incluso calificados como «tóxicos», estén vinculados a las hipotecas, los *swip*..., los swap, perdón, los clip, las coberturas del tipo de interés no pueden incorporarse a un negocio, digamos, tan convencional, tan necesario para el usuario de a pie, de manera absolutamente vinculada, de tal modo que no se tenga en consideración en el proceso de contratación que ese destinatario no está ni en las circunstancias de idoneidad ni en las circunstancias de adecuación para hacer una valoración real del riesgo que está asumiendo. Es que no son productos para eso..., para ese tipo de usuarios, con lo cual, vincularlo es una auténtica canallada y una aberración jurídica; es enmascarar, bajo la cobertura de un producto necesario, y digamos —no vamos a decir simple porque, evidentemente, la hipoteca no lo es—..., pero es camuflar una auténtica bomba de relojería financiera. Con lo cual, estamos de acuerdo en que habría que excluir determinados productos de esa posibilidad de vinculación, que solo de manera limitada admite la directiva comunitaria. Otra cosa serán los productos combinados, que sí se admiten, bajo unas condiciones de transparencia que probablemente en este tipo de productos tampoco se vieran, ¿eh?

**El señor MARTÍN FERNÁNDEZ, VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Muchísimas gracias.

Pues, muchas gracias a Adicae, a los señores Cutiño y Fernández, y estamos encantados de atender y de escuchar las aportaciones tan interesantes que han hecho.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Como ya conocen el tema, pues le doy la palabra, durante 10 minutos, para que haga su exposición, y, luego, los portavoces que deseen les podrán hacer algunas preguntas a ustedes.

Tiene la palabra.

La señora REAL CALDERÓN, REPRESENTANTE DE LA PLATAFORMA DE AFECTADOS POR LA HIPOTECA

—Vale.

Pues soy Catalina Real, vengo, junto con mis compañeros, Antonio Colmenar y Manuel Garrido, en representación de la Coordinadora Andaluza de PAH y Stop Desahucios.

Y, bueno, ante todo agradecer que se nos escuche, ¿vale? Y os lo voy a leer, ¿vale?, porque soy muy novata en esto.

Desde la Coordinadora de PAH y Stop Desahucios de Andalucía, después de haber leído y analizado el proyecto de ley que nos trae hoy a esta mesa, decir que, en términos generales y contextuales, lo vemos bien, aunque nos gustaría que la comisión tuviese a bien recibir y analizar nuestras recomendaciones, que a continuación voy a enumerar.

Artículo 6, explicaciones adecuadas. Vemos necesario incluir que los consumidores, usuarios, garantes y avalistas, si procede, redacten de forma manuscrita su conformidad de haber sido informados correctamente y haber entendido todas y cada una de las cláusulas del préstamo con garantía hipotecaria.

Artículo 15.4, proyecto de escritura pública del préstamo hipotecario y contenido del documento contractual. No se debería barajar la posibilidad de incluir cláusulas no negociadas anteriormente. Así como creemos que si queremos tener una ley fuerte y contundente que proteja los derechos de las personas realmente, eliminaríamos de los contratos de créditos hipotecarios sobre la vivienda las cláusulas suelo, índice de referencia y RPH, que ni se menciona en este proyecto, y que todos sabemos el carácter abusivo que tienen. La posibilidad de ampliar garantías con bienes presentes y futuros, pues, desde la Coordinadora de Paz y Stop Desahucios de Andalucía, creemos que un crédito hipotecario sobre una vivienda sólo debe responder por el bien hipotecado. De igual manera, entendemos debe desaparecer la cláusula de vencimiento anticipado, pues, a tenor de varias sentencias que lo avalan, una entidad no puede reclamar cuotas que aún no han dejado de pagar.

Disposición Adicional Primera, modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza. Sin perjuicio de las recomendaciones hechas en el artículo 15, entendemos que este modelo de contrato no debe incluir ninguna de las cláusulas reconocidas por el Tribunal de Justicia Europeo como abusivas.

Y, por último, además de las anteriores recomendaciones, incluiríamos nuestro texto entregado por registro general a la atención de los partidos que componen la Mesa del Parlamento andaluz el día 10 de noviembre de 2015, texto que recoge las medidas que ya incluye una ley catalana, la 24/2015, y donde recogemos las siguiente medidas:

Artículo 1, medidas contra el sobreendeudamiento relacionado con la vivienda habitual.

Artículo 2, procedimiento extrajudicial para la resolución de situación de sobreendeudamiento.

Artículo 3, procedimiento judicial para la resolución de situación de sobreendeudamiento.

Artículo 4, extensión de la cancelación del pasivo.

Artículo 5, medidas para evitar los desahucios que puedan producir una situación de falta de vivienda.

Artículo 6, medidas para evitar la pobreza energética.

Artículo 7, medidas para garantizar la función social de la propiedad y aumentar el parque de viviendas asequible en alquiler.

Artículo 8, umbral máximo de gastos destinados a una vivienda habitual y a suministros básicos.

Y otras medidas adicionales que se han incorporado también en ese texto.

Con todo esto, incluido en una misma ley, es cuando verdaderamente conseguiremos proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda desde el principio hasta el fin de la vida de dichos préstamos, y garantizaremos el derecho a una vivienda digna para todas las personas andaluzas.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señora Real.

Ahora, si alguien quiere algún...

Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias por la exposición.

Estoy haciendo una ronda con los diferentes colectivos, preguntando una cosa concreta, que es, dependiendo del grado de conocimiento que tiene el usuario, el considerar limitar el producto financiero al cual puede suscribirse, y me estoy refiriendo a productos muy complejos en origen, que por muy bien que se expliquen el usuario desconoce y no tiene la capacidad suficiente para poder gestionarlo, como pueden ser productos combinados considerados como tóxicos, como son los *swaps* o las hipotecas referenciadas a divisas extranjeras. Entonces, quería saber vuestra posición al respecto.

Gracias.

### La señora REAL CALDERÓN, REPRESENTANTE DE LA PLATAFORMA DE AFECTADOS POR LA HIPOTECA

—Bueno, entendemos que esas ventas cruzadas, que nosotros llamamos, pues no deberían existir, al igual que lo que son poner un contrato en otras divisas que pueden traer malas interpretaciones porque no se entiende y que posteriormente nosotros hablamos del valor del dinero aquí en España, y en Hong Kong es otro, y cuando lo cambiamos pues se puede ver muy alterada esa cuota. Entonces, eso no llega al entendimiento de las personas usuarias.

El señor COLMENAR DELGADO, REPRESENTANTE DE LA PLATAFORMA DE AFECTADOS POR LA HIPOTECA

—Soy Antonio Colmenar.

Por eso también, en el punto que añadimos nosotros, aunque se le explicaran al consumidor las cosas, las cláusulas que intervengan, ellos deberían, antes de firmar un contrato, cómo he entendido y he conocido todo el producto que se me va a vender. Es que no es suficiente con que se explicara o se leyera; hay personas que, como bien dices tú, por mucho que se lo expliques, por mucho que se lo lean, no entienden si no tienen un asesor o alguien que les avale.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Con la venia del señor presidente.

Habría dos opciones: o limitar el acceso a que esas personas suscribieran esos productos, o hacer un seguimiento real para que esas personas tuvieran la máxima protección no solamente al origen, sino durante todo el desarrollo del préstamo.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bien.

Señora Martínez.

La señora MARTÍNEZ MARTÍN

—Muchas gracias, presidente.

Simplemente, pues para agradecer la presencia de ellos, los portavoces que estamos en esta comisión os hemos escuchado atentamente. Como son muchos los comparecientes, pues no tenemos el tiempo de debatir ahora, pero, como os tenemos perfectamente localizados, pues muchas de las cuestiones que se suscitan en el debate de la ley ya os la haremos, particularmente, en un debate propio entre cada grupo, porque es que parece que no nos interesa vuestra intervención. En absoluto, que todos...

Eso era, simplemente, lo que quería decir.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Gracias, señora Martínez.

Señora Nieto.

La señora NIETO CASTRO

—Gracias, presidente.

En los mismos términos que la señora Martínez, para agradecerles las aportaciones, que las vamos a tener muy en cuenta, y también trasladarles la tranquilidad de que vamos a tratar con esta ley de responder a la necesidad que tiene la ciudadanía de tener una posición más equilibrada con relación a los bancos, y que esta ley sea una herramienta a su disposición para ello, que no coarte la libertad individual, ni la capacidad que cada persona tiene de poder afrontar un compromiso hipotecario si así lo estima conveniente, pero lo que sí vamos a intentar que lo haga sin tenerlo vinculado a productos que son gravosos, ni a condiciones que son leoninas y que su falta de respaldo por parte de una Administración hasta la fecha le ha impedido hacerlo. Pero en ningún caso vamos a fijar un texto que condicione las posibilidades que tiene libremente una persona a decidir si quiere o no contraer una hipoteca en función de su nivel cultural, de su formación, ni nada de eso.

Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bien, decirle, en nombre de la comisión, que estamos muy agradecidos a su presencia, creemos que era necesario que estuvieran aquí para informarnos y darnos su opinión sobre este proyecto de ley, y que estamos seguros de que saldrá lo mejor posible. Los ponentes, con todo lo que ustedes están diciendo hoy aquí, lo van a tener en cuenta y saldrá la ley lo mejor posible para los andaluces y andaluzas.

Y que siempre estaremos con ustedes para estos casos.

Muchas gracias.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Buenos días, siéntese por aquí.

Doña Carmen García Sánchez.

Eva María Juan...

[Intervención no registrada.]

¿Sabe cómo es el procedimiento?

Tiene 10 minutos para exponer sus conclusiones y luego los portavoces pues le pueden hacer preguntas, como es lógico, en relación a su intervención.

Pues tiene la palabra cuando quiera.

Diez minutos.

La señora JUAN TOSET, REPRESENTANTE DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL

—Buenos días, mi nombre es Eva y vengo en representación del Consejo Andaluz de Colegios de Trabajo Social de Andalucía, que engloba más de cinco mil profesionales que se encuentran en activo, son diplomados y diplomadas en Trabajo Social y desde hace tres años también ya graduados en Trabajo Social.

Agradecemos la invitación a la Mesa de Salud que nos ha brindado al Consejo Andaluz y, además, a cada uno de los colegios de las provincias de Andalucía para comparecer ante esta comisión.

Puesto que el anteproyecto que aquí se trata posee una gran relevancia para las personas consumidoras y usuarias de nuestro servicio, a los que en los últimos años hemos estado atendiendo en los diferentes recursos sociales especializados a consecuencia de las situaciones que se han vivido, entre otras muchas, por situaciones derivadas de desahucios, de recuperación posesoria de viviendas, que venían derivadas de haberse vinculado a servicios financieros en las entidades bancarias.

Desde el Consejo Andaluz de Colegios realizamos una valoración favorable de la ley, destacando los siguientes aspectos.

Se valora favorablemente la existencia de las distintas informaciones que se plasman en la ley y en los respectivos documentos con las matizaciones que posteriormente vamos a realizar.

El artículo 6 de la presente ley, del anteproyecto de ley, sobre las explicaciones adecuadas, resulta fundamental y de hecho, de haberse previsto con anterioridad, hubiera evitado mucho sufrimiento en el elevado número de pequeños consumidores que se han visto afectados por una gran desinformación en cuanto a servicios financieros relacionados con préstamos hipotecarios y otros servicios de entidades.

La norma trata de desarrollar este concepto jurídico indeterminado, entendiendo que, finalmente, se consigue una concreción importante ante la creciente complejidad financiera para los usuarios de estos servicios.

Al respecto, cabe decir que desde el Consejo Andaluz de Colegios de Trabajo Social no podemos hacer un análisis exhaustivo de cuestiones jurídicas que aparecen en esta ley, pero sí podemos trasladarla y llevarla a la sociedad, a la ciudadanía y a aquellas personas que se ven afectadas por un desconocimiento importante de los elementos que les afectan cuando se vinculan a determinados servicios como usuarios y como consumidores.

Además, al respecto, desde el Consejo proponemos que para hacer efectivo este artículo 6, al que hemos hecho referencia, las empresas prestamistas y los servicios de intervención que proporcionan créditos y préstamos hipotecarios deberían contar con profesionales específicos cualificados para la materia, entre los que se encuentran: los profesionales de las entidades financieras, avalistas y deudores, así como el prestatario, ofreciéndole una información lo más completa posible, accesible para estos usuarios.

Valoramos favorablemente cualquier acción de mediación extraprocésal, ya que esta parte del acuerdo es fundamental.

Igualmente valoramos muy favorablemente la disposición tercera, final tercera de este proyecto, mediante la que se realiza una modificación de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, por la que se crea el sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios.

Entendemos que en dicho sistema deben existir equipos interdisciplinares para alcanzar una mayor eficacia y que en dichos equipos proponemos que podrían estar presentes trabajadores y trabajadoras sociales que favorezcan la democratización de las finanzas, el acceso a la información de usuarios y consumidores y el fomento del conocimiento de los derechos que afectan a esos usuarios.

Dicho lo cual, como trabajadores sociales que trabajamos con las partes más débiles de la relación contractual, que son los consumidores y usuarios de nuestros servicios profesionales, personas con una alta vulnerabilidad, entre los que cada vez hay más personas que hasta no hace mucho se encontraban plenamente integradas y que tras la pérdida de empleo y situaciones socioeconómicas han ido derivando en situaciones de vulnerabilidad e, incluso, exclusión, perdiendo toda clase de derechos, fundamentalmente, los relacionados en algunos casos con la posesión y tenencia de una vivienda.

Respecto a este tema queremos señalar el último análisis elaborado por la agencia de Standard & Poor's, el Banco Mundial, la consultora Gallup y la Universidad George Washington, donde se sitúa a España por debajo de la media en cuanto a alfabetización financiera, destacando las brechas informativas que hay en relación al sistema financiero, relacionadas con el género, las rentas, la educación o la edad. Y, actualmente, nos sitúa de los últimos países de la Unión Europea, junto a Polonia, Portugal y Grecia.

Teniendo en cuenta las experiencias vividas con las personas con las que trabajamos y las consecuencias que en el ejercicio de nuestra profesión hemos podido percibir, nos hacen que tengamos un conocimiento sobre algunos elementos que podrían mejorar esta ley. Por este motivo realizamos las siguientes advertencias, alegaciones y propuestas sobre el texto del proyecto, que entendemos que pueden ser útiles para las personas destinatarias.

Si admitimos que la información sobre las existencias de cláusulas suelo techo se realiza, tal y como viene reflejada en el articulado, entendemos que en poco se está ayudando a los consumidores y usuarios, y se estaría dando amparo legal y carta de naturaleza a una situación en la que ya la propia doctrina jurisprudencial y las leyes se han pronunciado.

Con respecto al interés pactado y las cláusulas suelo techo, decir que nos parece algo ambiguo e incluso puede ser engañoso para cualquier persona que se pacte un interés. Y luego se diga que este se deja sin efecto porque existía esa cláusula, artículo 7.1, artículo 9, 10, 11.4 y artículo 15.4 y 5.

Para estos casos, lo que proponemos es que deben informarse y trasladarse a todos los documentos con claridad que el interés a la baja es de la cláusula suelo. Que por esa parte este se convierte de hecho en un

interés fijo para el prestamista, aunque el préstamo tenga carácter variable, pues decir que se pacta un interés y aplicar otro no es algo que esta ley pueda amparar, ya que en la misma se trata de dar información clara y veraz a los usuarios. La incorporación de este tipo de cláusulas puede llegar a crear confusión. El objetivo de esta ley es ofrecer claridad.

Por tanto, entendemos que no deberían figurar cláusulas de este tipo en la contratación, de hecho la mayor parte de las entidades a fecha de hoy están planteando eliminarlas.

A este respecto cabe recordar que se habla de la nulidad de las cláusulas suelo techo por abusivos cuando se da una serie de circunstancias que vienen establecidas en la sentencias del pleno del Tribunal Supremo, número 241, 2013, de 9 de mayo, en su apartado 7, del fallo, que así dice: «La creación de la apariencia de un contrato de préstamo e interés variable en las que las oscilaciones a la baja de índices de referencia repercutirán en una disminución del precio del dinero. La falta de información suficiente de que se trata de un elemento definitorio al objeto principal del contrato. La creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo. Su ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor o usuario de ese servicio. La ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionadas con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar en la fase precontractual. La inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad».

Y, en relación a esta cuestión, queríamos destacar que la información que sobre determinadas cláusulas se ofrecen desde las propias entidades a los prestamistas, avalistas y personas implicadas en la contratación de los servicios, muchas veces no es clara desde los propios profesionales de esas entidades, que muchas veces llevan a confusión, otras veces, a omitir datos importantes que el contratista, el prestamista, a veces no tiene capacidad de asumir. Y en eso volvemos a hacer incidencias en las brechas que existen en cuanto a los conocimientos que conllevan préstamos con un carácter jurídico tan importante, pero además con las características que ya entran a hablar de cuestiones de comisiones, de intereses y demás.

A lo largo del articulado se habla sobre las posibilidades de contratar productos o servicios accesorios vinculados o combinados, entendemos que en todo caso con carácter previo se ha de informar de la existencia del artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el que se dice que no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de servicios y accesorios no solicitados por este.

En diferentes artículos, el artículo 7, 9, 10 y 11, al hablar sobre la garantía del préstamo y la responsabilidad del deudor, aparece si este responde solo con la vivienda, dación en pago, aunque no se nombra, o con sus bienes presentes y futuros.

Entendamos que la entidad acreedora debería ofrecer la posibilidad de pactar dicho extremo al acreedor hipotecario o crediticio, ofreciendo la posibilidad de poder establecer la dación en pago, ya en el proceso previo a la contratación y en la formalización del contrato de préstamo hipotecario.

Esta posibilidad de pacto no aparece reflejada, y pensamos que es relevante para el desarrollo futuro del préstamo o crédito hipotecario, artículo 140 de la Ley Hipotecaria.

Sobre el tema de la oferta vinculante, proponemos una redacción más clara y diferente a la que se plantea en este anteproyecto de ley, pues entendemos que la emisión de la oferta vinculante es una obligación de la entidad y, por tanto, así debe figurar.



El planteamiento que en la redacción actual se hace de que es un derecho del consumidor y usuario, que puede ejercitar o no, no nos parece adecuado, pues se trata de una exigencia que debe cumplir la empresa prestamista y los servicios de intermediación, siempre y cuando la cantidad a hipotecar sea inferior a los 150.253,03 euros. Es más, proponíamos su entrega en todo caso, independientemente de la cuantía del préstamo.

Otra cuestión interesante para ir finalizando es la que se refiere a cuando la información reflejada en las comunicaciones comerciales y en la publicidad, artículo 7.6, y en la información complementaria, esta última viene a desvirtuar, contradecir o condicionar la información básica del servicio que se va a contratar. En tales casos proponemos que dicha condición deberá advertirse expresamente y/o en su caso eliminarse.

Esta cuestión se vuelve a ver en el artículo 15.2 cuando el contenido de la escritura pública no se ajusta a lo reflejado en la oferta vinculante, en el que se dice que en caso de discrepancia deberá subsanarse, y de no hacerlo, la persona consumidora y usuaria podrá desistir de realizar la operación.

En este punto proponemos que se añada que en estos casos además se podrá sancionar a la entidad conforme a lo previsto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa de Protección de Consumidores y Usuarios de Andalucía, y que se reparará el daño que se pueda haber efectuado.

Respecto a la evaluación de la solvencia económica que viene establecida en el artículo 13 de este proyecto de ley, encontramos una limitación a la consulta respecto al derecho a la salud, puesto que estos datos son datos especialmente protegidos por la Constitución Española y no pueden autorizarse consulta alguna respecto a este término.

Para finalizar, desde el Consejo Andaluz se echa en falta algún tipo de información respecto a otras fases del desarrollo del préstamo o crédito hipotecario, pues se centra en exceso en la primera fase, la de contratación y la información previa a la misma, teniendo las posteriores fases una transcendencia humana muy importante, ya que la mayor parte de la gente de la ciudadanía se hipoteca por un largo periodo de tiempo en el que sus circunstancias vitales y sociales, económicas, laborales, van sufriendo cambios muy significativos.

La fijación del precio de subasta para el caso de impago, entendemos que debe indicarse de forma especial, y promover que esta cuestión se pueda pactar, respetando en todo caso lo establecido en la norma. Para el caso de la vivienda habitual, que el precio de tasación a efecto y subasta no puede ser inferior al 75% del valor de tasación que sirvió para conceder el préstamo.

Es más, entendemos que la entidad debe indicar de forma clara a cualquier consumidor o usuario que el hecho de cumplir los dos requisitos siguientes, que en la misma escritura del préstamo hipotecario ambas partes tasan el precio en el que la casa saliera a subasta en caso de impago, o que conste un domicilio a efecto de notificaciones y que se pierde normalmente cuando el usuario es desahuciado de su vivienda habitual y permanente, provoca que se deba acudir a un tipo de procedimiento hipotecario especial, un procedimiento privilegiado, y, por tanto menos garantista para la parte de la ciudadanía con la que nosotros trabajamos, es decir, la parte más débil, cuya finalidad es la de ejecutar el bien y que no tiene en cuenta para nada el derecho a una vivienda, y las situaciones que detrás de esos actos se encuentran presentes. Frente a lo que pasaría si estos dos requisitos no aparecen que es que podría acudir a un procedimiento ordinario, procedimiento más beneficioso para el deudor por su mayor brevedad.

Dicha información es muy relevante para los consumidores y usuarios, y no aparece reflejada entre las informaciones que se tiene que dar. Entendemos que debe aparecer con claridad lo que ocurre cuando se ini-

cia la demanda de desahucios y las causas de oposición que la parte pueda tener, entre las que se encuentra el carácter abusivo de las cláusulas del contrato del préstamo, Ley 1/2013. Son consideradas cláusulas abusivas entre otras la cuantía de los intereses moratorios por encima de tres veces el interés legal del dinero, el impago de una cuota, y por este motivo la exigencia del pago total de la deuda, y en las cláusulas suelo. Pues, esto es todo.

Muchísimas gracias.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien. Muchas gracias.

¿Algún portavoz? ¿Algún portavoz quiere intervenir?

Pues, muchísimas gracias, ha estado 15 minutos.

[Risas.]

La señora JUAN TOSET, REPRESENTANTE DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL

—Lo siento.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Tenemos margen, pero como estaba muy nerviosa la he dejado que...

La señora JUAN TOSET, REPRESENTANTE DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL

—Como no me han llamado la atención he dicho: tampoco voy tan...

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Como estaba muy nerviosa, la he dejado que terminara, pero ha estado quince minutos.

La señora JUAN TOSET, REPRESENTANTE DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL

—Muchísimas gracias.

## DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

---

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchísimas gracias por su comparecencia y por su información.

La señora JUAN TOSET, REPRESENTANTE DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL

—Gracias a ustedes.

[Receso.]

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—¿Qué hay? Buenos días.

[Intervención no registrada.]

Encantado, siéntese.

Doña Carmen García Sánchez y don José Lorenzo Morilla. ¿Quién va a intervenir?

Bien, decirle que tiene diez minutos para su exposición y, después, los portavoces que lo deseen, de los cinco grupos, le pueden preguntar, siempre sobre lo que usted ha dicho.

Tiene diez minutos.

La señora GARCÍA SÁNCHEZ, REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE PROFESIONALES Y TRABAJADORES AUTÓNOMOS DE ANDALUCÍA

—Muchas gracias.

Bueno, yo soy Carmen García, del departamento jurídico de la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos. Vengo acompañada del secretario de organización, José Lorenzo.

Queremos disculpar la asistencia de nuestra secretaria general, Inés Mazuela, que es la que suele acudir a estas comparecencias, pero que hoy, por motivos personales, no ha podido estar aquí.

Agradecerle que hayan contado con nosotros otra vez más, aunque ésta sea la primera vez que estamos en esta comisión y, bueno, nos toca a nosotros trasladarles las consideraciones que desde UPTA hemos realizado para este proyecto de ley, y que vamos a trasladarles.

La situación socioeconómica vivida en los últimos años ha puesto de manifiesto los excesos, abusos, en muchos casos, que desde el sistema bancario se han realizado.

No se trata de criminalizar la actividad bancaria, ni siquiera de evitar la responsabilidad que probablemente tenemos todos, porque, señoras y señores diputados, es y ha sido responsabilidad de todos, de los bancos, de la Administración, de los expertos, de los ciudadanos y, en general, de toda una sociedad que no quiso ver lo que pasaba y las consecuencias las estamos pagando todos.

Pero de todos esos corresponsables, los ciudadanos y las ciudadanas somos quizás lo menos, pero, desgraciadamente, sí hemos sufrido numerosos ejemplos de esos abusos: cláusulas suelo, preferentes...

Partiendo de esta premisa, desde UPTA-Andalucía no podemos más que celebrar el impulso de este proyecto de ley, ya que entendemos ofrecerá seguridad jurídica y social ante una práctica tan habitual como necesaria, como es concertar un préstamo hipotecario. Por tanto, toda medida que mejore la transparencia y que empodere a los consumidores y usuarios para ejercer sus derechos y conocer fielmente lo que contratan, adquieren, etcétera, es bienvenida y acogida por esta entidad, porque ésa es la razón de ser de UPTA-Andalucía: informar, formar, empoderar, acompañar, en este caso, al colectivo que representamos, los trabajadores y las trabajadoras autónomos de nuestra tierra. Y lo entendemos no sólo como algo necesario, sino incluso urgente, dadas las terribles consecuencias que hemos visto en esta materia desde que comenzara la crisis.

Y para los trabajadores y las trabajadoras autónomos casi con más urgencia y necesidad porque hemos sido y seguimos siendo uno de los colectivos más afectados por estas consecuencias, y son muchos los que

han sufrido los efectos de esos abusos y de falta de información en la contratación de servicios y productos bancarios, que les ha llevado no sólo al cierre de sus negocios, sino a la ruina total, personal, familiar, al desahucio, a la exclusión social, lo que ha hecho nada más que aumentar la brecha de desigualdad y los niveles de pobreza.

Vemos situaciones de ruina económica que no van acompañadas de ningún mecanismo de protección social, y este escenario no parece que mejore ni que vaya a mejorar en breve, porque, a pesar de la evidencia en la mejora de los datos macroeconómicos, esto todavía no se traducen en la mejora de los niveles y la calidad de vida de los ciudadanos, y mucho menos en la de los hombres y mujeres que trabajan por cuenta propia en nuestra tierra, que, además, responden con todos sus bienes presentes y futuros de las deudas que puedan contraer, incluida su vivienda habitual.

Por eso estamos hoy aquí y por eso, y ante esta situación, compartimos la necesidad y la obligación de que la información ante la contratación de un préstamo o crédito hipotecario sea un derecho para todos los andaluces y las andaluzas. No obstante, ante esta valoración en general positiva, queremos realizar algunas aportaciones al texto en aquellos aspectos que entendemos podrían mejorarse o, al menos, aclararse.

En el artículo 4, referido a las definiciones, a los efectos de esta ley, establece que ha de entenderse como persona consumidora y usuaria lo previsto en el artículo 3 de la Ley 13/2003, de Defensa de Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Esta definición hace que los trabajadores y las trabajadoras autónomos no sean considerados consumidores y usuarios por las organizaciones dedicadas a su defensa.

Desde UPTA-Andalucía nos preocupa que esta exclusión se haga extensiva en el caso que trata esta norma, porque, como hemos comentado, los trabajadores y las trabajadoras autónomos responden con todos sus bienes presentes y futuros, y no existe separación del patrimonio personal o familiar empresarial o afecto al negocio. Y aunque la ley establece que la exclusión se realizará siempre que intervengan al margen de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, consideramos que esto en la práctica puede resultar de difícil determinación.

Imaginen el autónomo o autónoma que hipoteca su vivienda para poder seguir adelante con su negocio, y les puedo asegurar que son muchos los que se ven obligados a esa circunstancia, porque en la mayoría de los casos, y como casi la mayor parte de la sociedad, pero especialmente en las rentas medias y bajas, es la vivienda casi el único bien con mayor valor patrimonial que tienen y casi con el único que pueden garantizar algún préstamo o crédito.

Por eso, esta preocupación nos lleva a plantearles esta cuestión, para evitar que casi medio millón de andaluces y de andaluzas no sean considerados consumidores y usuarios en el caso de que contraten o garanticen una hipoteca sobre una vivienda.

Por tanto, creemos que esta circunstancia debe ser tenida en cuenta y subsanada, en la medida de lo posible, dejando claros los supuestos y las condiciones concretas en las que únicamente puede entenderse que se actúa en el ejercicio de una actividad profesional y, por tanto, no se adquiera la condición de consumidor o usuario.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que en la práctica esta exclusión es generalizada, proponemos que se establezcan mecanismos específicos de protección y lo aquí previsto para los consumidores y usuarios,

especialmente para los trabajadores y las trabajadoras autónomos, dada la particularidad de su situación patrimonial. Y esto entendemos que puede realizarse a través o con la colaboración de las asociaciones profesionales del trabajo autónomo, en tanto que ostentamos la posición jurídica singular en la representación y la defensa de los derechos e intereses del colectivo.

Estamos a su disposición para ello, ya que UPTA-Andalucía es una de las principales organizaciones de autónomos de nuestra comunidad, con mayor representación a nivel regional y que forma parte de la federación nacional más representativa. Así que entendemos que estos mecanismos deben ser necesarios, en general, en toda la norma, pero especialmente en los siguientes puntos.

En el título I, porque haciendo extensivo el argumento que venimos explicando, consideramos necesario que las obligaciones que se imponen a las empresas prestamistas y a los servicios de intermediación sean especialmente tenidas en cuenta en nuestro caso, y fundamentalmente en lo referido en las letras *g*) y *h*) del artículo 7, sobre las consecuencias del posible incumplimiento y la afectación del resto de bienes del patrimonio del hipotecante o del garante, ya que los efectos para nuestro colectivo pueden llegar a ser mucho más graves y bastante peores.

También en el título III, en el artículo 17 se prevé la creación de órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales, porque dadas las especiales características, como decimos, que tenemos los autónomos, y en base a los argumentos que venimos explicando, entendemos que las trabajadoras y los trabajadores autónomos debemos contar con representación en estos órganos, a través de las asociaciones profesionales del trabajo autónomo más representativas, en tanto que contamos con el reconocimiento legal, y somos las verdaderas legitimadas para la defensa y los intereses del colectivo.

También en el título IV, en el artículo 18, dedicado a la promoción y difusión de los derechos reconocidos en esta ley, porque de todos es conocida la heterogeneidad del colectivo de trabajadores autónomos y la dificultad que tienen para acceder a la información y a la formación en la práctica. Por ello, los aspectos tratados en este precepto deben tener una especial consideración y respetar esa posición jurídica singular que sus representantes ostentamos y a la que hemos hecho referencia. Asimismo, detectamos que en este artículo solo se tienen en cuenta, aparte de las propias organizaciones representativas de los consumidores y usuarios —como no puede ser de otra forma, en una norma dirigida a ellos—, solo a las organizaciones empresariales, obviando a otros agentes legitimados. Por ello, solicitamos la modificación de este artículo, incluyendo tanto a las organizaciones sindicales como a las asociaciones profesionales del trabajo autónomo.

También, en otro orden de cosas, esta ley prevé, en sus disposiciones finales, que se modifique la Ley 13/2003, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, especialmente en materia de inspección de consumo.

Desde UPTA Andalucía venimos, de forma reiterada, reclamando mayores y mejores mecanismos de control y de lucha contra la economía sumergida y contra el fraude, en igualdad de condiciones para todas las formas jurídicas de empresas. Y este es un aspecto que produce muchos efectos negativos para los trabajadores y las trabajadoras autónomos, por ello valoramos, de forma positiva, cualquier iniciativa que mejore las condiciones de la inspección, con carácter general. No obstante, el análisis del texto y las introducciones..., y las modificaciones introducidas nos producen cierta preocupación por las consecuencias que entendemos

puede llegar a tener para el colectivo al que representamos, que les recuerdo que no solo es el mayoritario, también es la fórmula empresarial más débil por su escasa dimensión y la escasez de recursos.

El otorgamiento y el ejercicio de potestades inspectoras o de policía deben inspirarse en el principio de proporcionalidad que consagra nuestra Constitución, y, por tanto, debemos ser especialmente cautelosos en la atribución de funciones de la actividad inspectora.

La modificación introducida en el apartado 2 de la disposición final segunda, por el que se modifica el apartado 2 del artículo 47, exime a los inspectores de consumo de la identificación previa en aquellos casos que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En tanto que nos encontramos aquí como representantes de los trabajadores y las trabajadoras autónomos de Andalucía, y, por tanto, con la mayoría de la gente que está al frente de establecimientos al público —comerciantes, hosteleros...—, nos vemos en la obligación de realizar esta advertencia para que en las normas de desarrollo que regule la actividad inspectora de consumo se establezcan mecanismos que eviten que esta dispensa no llegue a provocar ningún tipo de abuso.

También, en el apartado 3 de esta misma disposición, que modifica el artículo 48, se exime a la Administración de pagar el coste de los bienes objeto de la toma de muestras al establecimiento que lo comercializa si presenta irregularidades. A nuestro entender, esta redacción resulta indeterminada y puede provocar inseguridad jurídica. Es indudable que en un proceso de inspección la toma de muestras suele venir provocada por la sospecha de que existan irregularidades. Pero esto no puede dejarse al arbitrio y a criterio de la persona inspectora, sino que debe determinarse la naturaleza de esas irregularidades y objetivizarlas. Por ello, solicitamos la modificación de la redacción de este precepto, o que se introduzca igualmente una previsión de establecer mecanismos en las normas de regulación que eviten la aplicación de criterios subjetivos y arbitrarios.

En el apartado 5 de esta misma disposición que modifica el artículo 68 también se introduce la posibilidad de establecer medidas provisionales para garantizar los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores, para evitar la lesión de los demás intereses protegidos de los consumidores.

Al igual que en el apartado anterior, nos parece una redacción indeterminada y difusa, proclive a actuar bajo criterios subjetivos y arbitrarios, y que no respeta el principio de proporcionalidad y de seguridad jurídica, y que coloca solo a una de las partes en una posición privilegiada. Por ello, y haciendo extensivo lo que venimos explicando, solicitamos la revisión de este precepto y la previsión de mecanismos que eviten situaciones indeseables o de abusos que limiten o impidan el ejercicio de otros derechos.

Ya para concluir, quiero volver a agradecerles, en nombre de UPTA Andalucía, y en el de los hombres y mujeres que trabajan como autónomos en nuestra tierra, que nos hagan partícipes de la actividad legislativa que aquí les compete, que nos escuchen, que nos tengan en cuenta, y que, en definitiva, cuenten con nosotros para la elaboración de nuestras normas, y, por tanto, en la construcción del futuro de nuestra sociedad, en el que los autónomos y las autónomas tenemos mucho que decir y que hacer. Y, por ello, esperamos y confiamos en que tengan en cuenta estas aportaciones, que son las de ese medio millón de andaluces y andaluzas.

Saben que la entidad a la que representamos está a su entera disposición, que intentamos defender nuestros derechos e intereses, siempre con la intención de sumar y de poner nuestro granito de arena en la construcción de ese futuro.

Muchas gracias.

## DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

Núm. 103

X LEGISLATURA

20 de noviembre de 2015

---

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien. Muchas gracias.

Pues, le agradecemos su presencia, su trabajo y su informe, y lo tenemos en cuenta para la tramitación.

Muchas gracias.

[Receso.]



El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Son: don José Luis Lledó González, ¿no? ¿Y José Ramón Castro?

¿Quién va a intervenir?

[Intervención no registrada.]

¿Interviene usted o interviene él?

Pues tiene la palabra. Tiene diez minutos y después los portavoces le podrán preguntar sobre su informe.

El señor CASTRO REINA, REPRESENTANTE DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA

—[Corte en la grabación.] ... al grano.

Lo primero que hay que decir es que, respecto del anteproyecto, se acogieron varias de las propuestas que hizo el colegio notarial, con lo cual agradecemos que se hayan acogido esas propuestas que, además, a nuestro juicio, mejoran bastante el proyecto respecto del anteproyecto.

Por lo tanto, yo me voy a centrar, fundamentalmente, en aquellas cosas que entendemos que todavía son susceptibles de mejora.

Lo primero es que, conforme al artículo 149.1.8º de la Constitución, corresponde al Estado la reglamentación de la actividad profesional de los notarios en materia de organización de los instrumentos públicos. Por tanto, no debemos dejar de tener en cuenta esta consideración a los efectos de lo que vamos a decir posteriormente, muy especial en materia de ámbito de aplicación de la ley.

Se ha mejorado notablemente el objeto de la ley. Se sabe ya que va a tener por objeto todo préstamo hipotecario que tenga como garantía una vivienda, porque se ha modificado el artículo 1, que hacía referencia a la adquisición de la vivienda. Ahora, por tanto, entendemos que se aplica a todo aquel que tenga garantía de la vivienda, pero, si ello es así, entendemos que debería rectificarse la redacción de la exposición de motivos, que todavía anuda el préstamo a la financiación de la adquisición de la vivienda, y el artículo 17, que igualmente alude a adquisición de la vivienda.

En cuanto al ámbito de aplicación, aquí sigue el proyecto lo que ya decía el anteproyecto. Lo centra en aquellos préstamos que se formalicen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. No podemos olvidar ni que hay préstamos que, formalizándose en Andalucía, no afecta a andaluces o no tienen por objeto viviendas situadas en el territorio de nuestra comunidad autónoma, ni tampoco podemos olvidar que habrá préstamos que se formalicen fuera de Andalucía que se refieran a andaluces o a viviendas ubicadas en nuestra comunidad autónoma.

A nuestro juicio, debería modificarse también ese aspecto, para tener en consideración otros elementos de conexión, porque si finalmente el préstamo se refiere a las relaciones jurídicas cuya eficacia esencial se desarrolla fuera de nuestra comunidad autónoma, pues, podríamos entrar en problemas de conflictos de competencias.

En cuanto a otras posibles mejoras, paso ya al artículo 9. En el artículo 9 hay una serie de advertencias en la letra eñe, relativas a que los posibles consumidores o usuarios sean especialmente advertidos de los riesgos que lleva el préstamo. Y, curiosamente, hay una que técnicamente no nos parece correcta: dice que

el préstamo lo es sólo de intereses. En rigor, todo préstamo es de capital, no hay ningún préstamo de intereses. Se refiere a préstamos que están en carencia de amortización hasta su vencimiento. Y proponemos, en nuestro informe, una redacción que creo que solventa ese problema técnico.

Por otra parte, se dice, en una ley que pretende informar especialmente a consumidores y usuarios, que tendrá que pagar otros tributos y gastos, por ejemplo, gastos notariales, como advertencia. Bien, es cierto que existen los gastos notariales, pero también es cierto que existen otros que, para el conocimiento exacto de cuáles son los gastos en que incide un consumidor o usuario, deben ser reseñados. Por ejemplo, el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, en esta última modalidad, los actos registrales, y algo sobre lo que volveremos posteriormente, que son los gastos de gestión, que no son pocos y muy importantes, y que la experiencia nos dice que ahí hay un grave riesgo para consumidores y usuarios.

Por otra parte, se hace alusión a los préstamos con cláusulas suelo, se hace alusión a los préstamos que llevan anexo *swaps*, o seguros de cobertura de riesgo de tipo de interés, y no se hace alusión a otro tipo de préstamos que ya la legislación estatal ha tenido en consideración como especialmente peligrosos, que son los préstamos concertados en otras divisas que no son el euro. Quizá, a lo mejor, incluso por coordinación con la legislación estatal convendría una referencia.

Pero, volviendo al tema de los gastos, nos parece que la ley no hace un especial control en el tema de gastos, sobre todo en el tema de gestión de escrituras, la práctica nos enseña que la banca impone quién gestiona la escritura de préstamo hipotecario, y además lo impone sin posibilidad de negociación alguna y, por tanto, sin posibilidad de entrar en la valoración de los precios, y ahí creo que la ley debería decir algo.

Por otra parte, tampoco le dice a las entidades de financiación la obligación que tienen de cancelación de otras cargas anteriores que son fundamentales en su cancelación para poder acceder a la financiación por parte del consumidor y usuario, y que también se encarga la propia banca muchas veces de llevar el control de la gestión de eso, con lo cual se multiplican los gastos de ese consumidor o usuario que tiene una carga anterior o preferente.

Y, por otra parte, también, pasando al tema de solvencia, hemos observado que se ha mejorado la redacción del anteproyecto, ya no habla de ingresos futuros en la valoración de la solvencia, que era bastante peligroso, habla de ingresos previsibles. Pero aun así, aun así, permite que cuando procesos automatizados denieguen la solvencia del prestatario se revisen por procesos no automatizados. Cuidado, porque puede ser a nuestro juicio un arma de doble filo, puede llevar a situación de concesión de préstamos a personas que finalmente no sean verdaderamente solventes, con lo cual aboca a situaciones indeseables para todo el mundo.

En relación con el problema que decíamos antes del ámbito de aplicación, pues se nos plantea también el que se exija una información adicional a la que exige la legislación estatal. Tendríamos que tener cuidado en este punto con lo que decía anteriormente de préstamos formalizados fuera de Andalucía, o de préstamos que estando formalizados en Andalucía no tengan por objeto ni garantía hipotecaria una vivienda sita en nuestra comunidad autónoma, ni tengan como prestatario a personas residentes en Andalucía.

Por otro lado, no entendemos, en la materia ya del contrato del préstamo hipotecario, qué se quiere decir con reflejar de manera destacada en el contrato las cláusulas sobre amortización, intereses, intereses de demora, condiciones de subrogación, cláusulas suelo e instrumentos de cobertura de riesgos de tipo de interés. Ya tenemos obligación de hacer advertencias a los prestatarios sobre algunas de estas cuestiones. ¿Se

está pidiendo que hagamos otras advertencias? ¿Se está pidiendo que destaquemos, no sé cómo, este tipo de cláusulas? Por legislación ya preexistente del año 1994 todo préstamo hipotecario tiene un esquema en el que la cláusula primera es la concesión del capital y su entrega, la cláusula segunda es sistema de amortización y duración, la cláusula tercera son intereses ordinarios, la cláusula tercera bis es tipo de interés variable si lo hubiera, la cláusula cuarta es relativa a comisiones, la cláusula quinta es relativa a intereses de demora. Sobre todo esto tenemos que hacer una serie de advertencias ya. ¿Qué se quiere decir con esto? Y cuando se habla de cláusulas de subrogación, ¿se está pensando en la subrogación de otra entidad acreedora en el préstamo?, ¿se está pensando en que el deudor venda la finca hipotecada y se subrogue el comprador?, ¿se está pensando, por tanto, en la escritura de compra con subrogación y no en la de préstamo? Creemos que esto debería ser objeto de cierta reforma.

En cuanto a los derechos de información respecto a notarías y registros de la propiedad, bueno, agradecemos el que se hable del asesoramiento, de la asistencia, de la información gratuita y comprensible, del control de legalidad de los notarios. No entendemos, con mucho respeto al cuerpo de registradores que va a venir ahora, que la encomienda se haga extensiva en cuanto a la información, no en cuanto al consejo, el asesoramiento, la asistencia, a los registradores, porque la práctica dice que nadie que va a contratar un préstamo hipotecario va al registro a pedir información al registrador, sinceramente creemos que sobra el párrafo segundo del apartado uno del artículo 16.

Por otra parte, entendemos muy mejorado el proyecto respecto al anteproyecto en materia de cláusulas abusivas y en materia de cláusulas declaradas nulas, con inscripción en el registro de condiciones generales de la contratación, con lo cual ahí creo que se ha superado un problema que sí tenía y que teníamos en nuestro anterior informe.

En el artículo 17, recuerdo, se habla de préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda. Vuelvo a lo que decía del objeto, creo que debería hablarse de préstamos hipotecarios que tengan por objeto una vivienda, no para adquisición de vivienda, puesto que, reformado el artículo 1 y entendiendo, por tanto, que se refiere a todo tipo de préstamos hipotecarios cuya garantía es una vivienda, la referencia a la adquisición perturba.

Y, finalmente, también como materia que creemos que es susceptible de mejora, es el tema de la dación en pago. Después de haber dicho el artículo 15 y el artículo 16 que el notario prestará asistencia, consejo, asesoramiento, informará, etcétera, a la hora de formalización del préstamo, se deja con total abandono al pobre prestatario que va a perder la vivienda cuando llega el momento de la dación en pago. Ahí se habla del documento en que se formalice la dación en pago, no de la escritura en la cual se formalice, con lo cual, en el momento más duro para el prestatario que se jugó la vivienda, que es el de la dación en pago, cuando ya tiene que entregarla porque no tiene capacidad económica para pagar, en ese momento nadie le asesora, al parecer, se le deja solo con el banco y que firme el proyecto, o el documento que el banco le presente. Creemos que esto debiera ser reformado puesto que se ha reconocido previamente que en la actuación notarial hay todo ese asesoramiento, control de legalidad, asistencia, etcétera. Por otra parte, no se entiende muy bien por qué hay que comunicar anualmente qué habría de cobrarse en caso de impago por demora. Si el señor está pagando puntualmente parece un poco inquietante y agorera la información. Y si el señor, por el contrario, está en demora o abocado a esa demora, entendemos que nadie se demora por capricho,

poco va a poder hacer el pobre hombre por recibir esta información. Yo creo que la única razón que esto tiene de ser es que en los intereses de demora que financia la adquisición de vivienda destinada a ser vivienda habitual, pues, como sabemos, por legislación 1/2013 estatal, tiene como límite tres veces el interés legal del dinero, supongo que lo que se les quiere decir es «oiga, como el interés legal del dinero varía año a año, le vamos a ir informando año a año de en cuánto estarían los intereses de demora si usted incurre en demora». Quizá sea la razón, pero a nuestro juicio parece un poco excesivo que haya que estar informando anualmente «oiga, le cobraremos esto si usted incurre en demora».

Y, poco más, en materia de disposiciones finales, todo nos parece realmente acertado, salvo el que se aproveche esta ley para reformar artículos de la Ley de Protección de Consumidores y Usuarios, que difícilmente serán aplicables a consumidores y usuarios de préstamos garantizados con vivienda. Pero, bueno, es una cuestión que entendemos absolutamente menor, al menos en lo que se refiere a nuestra actuación profesional.

Y creo que con eso lo que entendemos desde el colegio notarial que debería ser objeto de una revisión está comentado.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muy bien. Muchas gracias.

¿Algún portavoz quiere intervenir?

Señor Gil, de Podemos.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchísimas gracias por todas las aportaciones, que nuestro grupo va a tener en cuenta. Es de agradecer el extremo celo que el colegio notarial acomete para que realmente el usuario tenga toda la información, que muchas veces la entidad bancaria no tiene tan extremo celo en que la información llegue y el usuario sea consciente de realmente lo que firma y lo que implica el producto.

Y yo tengo una pregunta, con el tema de las titularizaciones. ¿Qué ocurre cuando la hipoteca se divide y se hacen activos, y el acreedor deja de ser el banco y eso no se registra en el Registro de la Propiedad? Porque ahí entendemos que después si el banco acomete una ejecución hipotecaria, ¿en nombre de quién? Porque ya no es el acreedor, y eso es algo que ahora mismo solamente recoge la Comisión Nacional del Mercado de Valores y entendemos que el Registro de la Propiedad debe de hacer anotaciones al margen sobre la modificación del título hipotecario.

Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—¿Algún portavoz más quiere intervenir?

Señora Martínez.

La señora MARTÍNEZ MARTÍN

—Muchas gracias.

Desde el Partido Popular nos gustaría saber, y ya que ha citado la legislación estatal 1/2013, en relación a la protección a los deudores hipotecarios, a su juicio ¿qué aporta, o qué pasos más allá da esta legislación para la protección de los consumidores en Andalucía?

El señor CASTRO REINA, REPRESENTANTE DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA

—Bueno, contestando primero a aquella otra cuestión, la titularización de los créditos hipotecarios, en realidad, a efectos del consumidor, no afecta a las relaciones que él tiene con su entidad acreedora. Si bien, la titulización hace que el crédito hipotecario masivamente pueda pasar a otro tipo de entidades con las que nunca ha entrado en contacto el consumidor, lo que no se puede hacer, desde luego, con esa titulización es modificar ninguna de las cláusulas del propio préstamo hipotecario. Con lo cual, lo firmado, firmado queda, tanto para el acreedor originario como para posibles acreedores posteriores, entre otros, esas entidades que se hacen titulares de los créditos por esa vía.

En cuanto a qué aporta la ley andaluza a la legislación estatal, hombre, a nuestro juicio, una mucho más completa información al consumidor de todos aquellos extremos relativos a la suscripción de un préstamo hipotecario con garantía de una vivienda. A través de una documentación complementaria, de una documentación que no existe en la legislación estatal, que se impone por esta ley, que habrá de ser objeto de control en su existencia y que es mucho más detallada que la legislación estatal, pero que deja algunos flecos todavía. Por ejemplo, otra de las cuestiones que en nuestro informe, que ahora les entregaremos por escrito, consta y que se refiere a este mismo extremo, es que cuando una entidad promotora publicite la posibilidad de subrogarse el comprador en un préstamo hipotecario ya existente, está obligado a entregar esta información a la que la ley se refiere, pero sin embargo deja en el inciso final una puerta abierta a que eso no ocurra. Y dice que en caso de no ocurrir así, la entidad crediticia se lo entregará al adquirente subrogado. Pero, mire usted, el adquirente ya se ha subrogado, ya ha asumido la deuda, ya para poco le va a servir esta información, cuando se supone que toda esta es una información que ha de tener previamente para valorar si le interesa o no le interesa subrogarse en el préstamo.

También eso creemos que debía ser rectificado, pero sobre todo lo que abunda es en una mayor documentación que se entrega al adquirente. A veces puede, puede que llegue a ser excesiva, de difícil digestión para personas que no tengan una formación jurídica, no de difícil comprensión sino prolija. Creo que puede ser excesivamente prolija la información que se da. De todas formas hay algo muy importante que yo creo que debería fomentarse, que es lo que se llama modelo de escritura de préstamos hipotecarios, creo que la califica de leal o algo así, o..., de confianza. Ahí quizás se pueda hacer mucho, eh, sobre todo porque si se consiguiera esto y si de verdad se consigue hacer un modelo de préstamo hipotecario con cláusulas claras de confianza en la que se excluyan condiciones abusivas o condiciones ya declaradas nulas, inscritas en el registro de condiciones generales de la contratación como tales, mejoraría mucho la situación. Pero, ojo, aquí hay que tener cuidado también con la competencia estatal y con la competencia autonómica, eh.

El señor...

—Yo quisiera, si puede hacer una puntualización de tal..., un matiz, después ya.... Corrijo, corrijo.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—... en el momento en que el banco va con la hipoteca que no se ha modificado en ninguna cláusula, pero en ese momento ya no es el acreedor. Entonces, está respondiendo..., está acometiendo la responsabilidad de la deuda hacia el hipotecante, el hipotecado, perdón, pero no tiene ahora mismo el derecho a pedir esa deuda, como ha habido sentencias judiciales recientes en Madrid que dicen que no es el acreedor legítimo, y no tiene poder notarial para ser representante de esos FTA, o fondos buitres, los cuales, esa amalgama, ahora mismo son los verdaderos acreedores. O sea, yo creo que debería haber una seguridad jurídica en la que cuando se reclama esa deuda, realmente se tenga un poder notarial, y que el colegio notarial ahí establezca un protocolo.

El señor LLEDÓ GONZÁLEZ, REPRESENTANTE DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA

—Pero yo creo que lo realmente preocupante no es la titulación de las cédulas hipotecarias o de las hipotecas, sino la cesión global de créditos litigiosos, es decir, la compra de fondos buitres, como usted dice, una hipoteca que a lo mejor estaba..., su préstamo era de 100.000 euros lo pueden comprar por 10.000. El Código Civil, que es muy listo, a pesar de ser antiguo, permite un retracto en ese caso, pero cómo..., qué es lo que debemos atajar. Ellos hacen una cesión de cartera global, mil créditos, dos mil, tres mil créditos..., lo que yo creo que deberíamos legislar es en esa venta individualizar el valor de cada crédito, no se puede ejercitar el retracto, es decir, si yo..., mi crédito de 100.000 lo han vendido por 3.000, si yo pagara 3.000, el fondo buitres, cancelaba mi hipoteca, pero cómo, qué, qué subterfugio utilizan, ceden mucho, no hay individualización del crédito. Con lo cual, no se puede ejercitar el derecho de retracto, ni el derecho de tanteo con respecto a ese crédito. No es el problema tanto de titulación sino de especulación con créditos impagados o créditos litigiosos comprados a un precio superbajo.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Vale.

Señora Nieto.

La señora NIETO CASTRO

—Gracias, presidente.

Gracias por sus aportaciones. Les quería consultar un par de cosas al hilo de su intervención para, en su opinión, con relación a los dos problemas que ha mencionado en cuanto al ámbito de aplicación, si la hipote-

ca se formalizaba fuera sobre un bien de aquí o a la inversa, cuál entienden ustedes que debiera ser la modificación que introdujéramos para aclarar ese aspecto. Y, en cuanto a los gastos de gestión del banco y a esa obligatoriedad en la que pone a la persona que quiere firmar el contrato hipotecario también, en su opinión, qué podríamos incorporar a la ley para..., es decir, dicho de otra forma, ¿nosotros tenemos margen legal para impedir que el banco obligue a la persona a hacer la gestión en la gestoría que ellos ponen y a los precios que ellos ponen?

Gracias.

### El señor CASTRO REINA, REPRESENTANTE DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA

—Yo entiendo que sí. Empezando por la segunda cuestión, del mismo modo que se dice en la ley que el futuro deudor hipotecario puede presentar su propia tasación y que el banco tiene perfecto derecho a comprobar si la tasación es o no ajustada, soportando el banco los gastos de esa revisión de la tasación que le aporta el prestatario, del mismo modo creo que se podría hacer con la gestión. Se le podría dar perfecto derecho a la persona que formaliza un préstamo hipotecario con garantía de una vivienda a que él decida cuál es la gestora que realiza ese trabajo, y si el banco prefiere la suya, pues, decirle, mire usted, pero el exceso de facturación o la diferencia de coste que esto pueda suponer, lo asume usted, porque la primera respuesta que va a dar el banco es, oiga, hasta que yo no tenga todo el proceso terminado, incluida inscripción en el registro de la propiedad, a mí se me pueden colar cargas preferentes, podemos tener problemas de que esta no sea la primera carga que entra al registro..., cosa que actualmente tampoco es cierta, porque desde el mismo momento en que se formaliza un préstamo hipotecario se puede hacer la presentación telemática desde la notaría al registro de la propiedad y se hace una reserva de rango, de forma que es imposible que se cuelen ni embargos ni otras hipotecas ni nada por el estilo.

Pero, bueno, yendo a la práctica, del mismo modo que se da la posibilidad de aportar una tasación, creo que se le podría dar perfectamente al deudor la posibilidad de decir, mire, yo tengo esta gestora que me cobra tanto y que se hace responsable además de la gestión del documento. Si usted quiere imponerme la suya, pague usted la diferencia, ¿vale?

Y en cuanto al ámbito de aplicación, bueno, ahí el tema es más complejo, ¿por qué?, pues porque la práctica nos dice que..., pues, qué le digo yo, para invertir en la costa, hay señores que son residentes en Madrid, que gestionan su préstamo en Madrid y que vienen a formalizar la escritura de compra-venta aquí a Cádiz, a Málaga o a donde sea, pues, justo el día en que se firma la escritura. Que, por tanto, si lo ha tramitado en Madrid, la oficina de Madrid igual no ha tenido ni en consideración esta norma que nosotros vamos a publicar. Bueno, a nuestro juicio, desde luego, lo que sí es importante desde un punto de vista de compatibilidad con nuestra Constitución y, en definitiva, que no se nos pueda impugnar la norma que vamos a publicar, es que el punto de conexión no sea solamente el lugar de formalización del préstamo, que no lo sea solo el hecho de que se firme en territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que se tenga en consideración otras posibles conexiones como pudieran ser la residencia habitual del deudor o también la ubicación de la vivienda que sirve de garantía hipotecaria al préstamo.

En definitiva, de lo que hay que buscar es que la relación jurídica prestatario-entidad acreedora tenga sus vínculos en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que no se desarrolle fuera, porque si eso es así, corremos el riesgo de que eludan la aplicación de la norma.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Pues, muy bien, muchísimas gracias por su presencia y su trabajo, su informe.  
Le agradecemos su comparecencia, muchas gracias.

El señor CASTRO REINA, REPRESENTANTE DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA

—Gracias a ustedes.  
Les vamos a dejar el informe, sí.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Adiós, buenas tardes.  
[Receso.]



El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Buenas tardes.

¿Señor Pretel? Cuando usted quiera.

Tiene diez minutos para hacernos el informe, y, después, los portavoces le preguntarán sobre el tema del que versa su informe.

El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

—Muchas gracias por esta invitación que se ha hecho al Colegio de Registradores, en una materia en la cual, pues, es nuestro día a día. Tengo que decirles, además, que no es porque yo sea registrador de la propiedad... Pero, en definitiva, tengo que decir que es un tema en el cual, en muchísimos años, nos hemos sentido muy solos, con nuestra soledad en nuestros despachos y con nuestros bolígrafos, solamente poniendo notas de calificación a farragosísimos modelos de escritura de hipoteca, elaborados —cada vez más complejos— por sesudos gabinetes de asesoría de las entidades de crédito.

Tan molesta llegó a ser nuestra actividad, en algún momento, que estas entidades de crédito, con la legítima influencia que tienen, promovieron una ley, la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, De modificación de regulación del mercado hipotecario, ley hipotecaria y otros aspectos, en donde se dio una nueva redacción al artículo 12 de la Ley Hipotecaria, que no escondía otro interés que limitar, en la medida de lo posible, la labor de calificación de las cláusulas hipotecarias por parte de los registradores de la propiedad.

Afortunadamente, la labor que se realizó con posterioridad, interpretando ese cambio normativo —especialmente por parte del Tribunal Supremo, hay que decirlo— hizo que no solamente no se cercenara esta calificación, sino que, con posterioridad, al amparo de la legislación de consumidores y usuarios, y la legislación de condiciones generales de contratación, pues, se haya reforzado la misma en los términos que muy brevemente les voy a exponer, para centrar un poco, desde la perspectiva nuestra, desde la perspectiva registral, lo que es este proyecto, del cual nos han solicitado informes.

Casi es inevitable hoy en día, ante cualquier proyecto normativo, empezar hablando del complejo problema competencial. La regulación que tenemos, no ya solamente por la relación legislación estatal-legislación autonómica, sino la legislación estatal por sí sola, es ya compleja, farragosa, profusa y complicada. A ello hay que añadir, lógicamente, sus competencias en la protección de consumidores y usuarios y la legislación que les corresponde a las comunidades autónomas. Pero lo que sí tengo que decirles es que la solución a este punto es fácil. Se nos ha dicho, la última vez en resolución de 25 de septiembre de 2015 —BOE de 14 de octubre—, se nos ha dicho, por la Dirección de Registros y del Notariado, que, en modo alguno, los registradores de la propiedad podemos plantearnos las cuestiones de constitucionalidad de una norma en relación con el ejercicio de las competencias y, por lo tanto, aplicaremos la normativa que se nos ponga desde el punto de vista de carácter sustantivo.

Bien, pues, en orden a la tarea que los registradores desempeñamos, hay que decir que parece ser... O lo más llamativo es decir que hay que cercenar, en la medida de lo posible, las cláusulas que se consideran

abusivas. Lo único que ocurre es que también se nos recuerda que nosotros no somos jueces, carecemos de las facultades judiciales para compensar, para ponderar el posible carácter abusivo o no de determinadas cláusulas.

Pero eso no significa que no entremos en análisis de ellas, porque a través de otro camino que se ha abierto, y en el que incide muy acertadamente el proyecto, que es el requisito del cumplimiento de claridad y transparencia, se nos ha dicho que, efectivamente, podemos entrar en la mayoría, por no decir en la casi totalidad del análisis de tales cláusulas.

Y esto se destaca en la exposición de motivos del proyecto, muy adecuadamente, de los cumplimientos de requisitos de claridad y de transparencia. Es donde se enmarca la legislación estatal, la Orden de 2011 sobre transparencia y protección del cliente en servicios bancarios, que es lo que regula —en forma muy parecida a como está haciendo el proyecto— la entrega de la cita de información precontractual, de la ficha de información personalizada, así como respecto de la oferta vinculante.

Eso supone el cumplimiento de lo que el Tribunal Supremo llama el requisito de incorporación; es decir, que forme parte del contrato toda esta información de carácter previo. Pero no se cumple por sí solo el aspecto de la transparencia. La transparencia implica que haya comprensión, que haya posibilidad de entendimiento verdadero por parte del consumidor, en relación con el producto que se está realizando.

En relación con esta transparencia, pues, también desde el punto de vista estatal, se circunscribe, por ejemplo, la necesidad de que se haya hecho constar en la escritura, de forma manuscrita —no solamente por afirmación del notario— del interesado, de que serán advertidos expresamente de la posible existencia de causas limitativas respecto del tipo de interés o algún tipo de producto financiero que fuera de carácter complejo.

Bien, pues, teniendo en cuenta la posibilidad de aplicar la legislación de consumidores y usuarios, la aplicación de la jurisprudencia que ha sido señalada por el Tribunal Supremo y por la Dirección General de Registros y Notariado, en relación con el cumplimiento básico y fundamental del requisito de transparencia, los registradores, la verdad, es que podemos entrar, y de hecho estamos entrando, en gran parte del contenido, como les decía, de estos largos y farragosos documentos de carácter financiero.

Con carácter general, para todo tipo de hipotecas, podemos aplicar y rechazar aquellas normas, con independencia de que se trate o no de consumidores o usuarios, pues que vulneren preceptos de carácter imperativo, recogidos en nuestra legislación sustantiva, Código Civil o legislación hipotecaria, por ejemplo, las que impidieren o limitaren la posibilidad de realizar actos dispositivos por parte del deudor, vulneran la no admisión de prohibiciones de disponer de la legislación hipotecaria.

Aquellas otras también que vulneren cualquier otra norma de carácter imperativo de nuestro sistema, por ejemplo, cuando se dice que va a producirse el vencimiento de la hipoteca, si el deudor va a entrar en una situación de carácter concursal. Eso se rechaza porque se dice «no, mire usted, para eso ya está la Ley Concursal, la que dice qué consecuencias son las que se derivan», entre las que no está el vencimiento anticipado del crédito en el caso en el cual se produzca el supuesto de la declaración de esta situación.

Pero también podemos aplicar la normativa sobre los consumidores. Y aquí hay que decir que a diferencia, y es una observación que hacemos al articulado concreto, de lo que se dice en el texto normativo, se dice expresamente, que podemos rechazar aquellas cláusulas que han sido consideradas como abusivas por los

tribunales, y se haya hecho constar así en el Registro General de Condiciones de Contratación, a diferencia de este requisito, se ha declarado, tanto por la jurisprudencia de la Unión Europea como por parte del Tribunal Supremo, por la Dirección General de Registros y Notariado, que no es necesario que se publique en ningún Registro General de Condiciones de Contratación, basta con que el Tribunal Supremo haya declarado o considerado abusiva una cláusula para que nosotros la podamos rechazar también como abusiva.

La argumentación de esto se encuentra en que añadir el requisito de la publicidad en este registro especial supondría cercenar la posible eficacia de las disposiciones de carácter..., de la Unión Europea en cuanto a su eficacia directa respecto del ordenamiento interno.

Bueno, también se dice que deberán rechazarse todos aquellos supuestos en los cuales no se haya dado cumplimiento al requisito de la información y de la transparencia en los términos que anteriormente les había expuesto, así como también, lógicamente, todas estas cláusulas de carácter accesorio que provocan un vencimiento anticipado de la obligación hipotecaria cuando las mismas se considere que son simplemente asesoras y no forman parte del contenido o núcleo esencial del contrato.

Bueno, este sería el planteamiento, esto era simplemente para hacerles ver que en nuestros despachos, en nuestro día a día, cuando te llega una escritura, no ahora, desde siempre, normalmente, del contenido de la misma pues se accede un 50 o un 40% a los libros del Registro de la Propiedad. Lo cual es muy importante porque dice la legislación hipotecaria, la Ley del Enjuiciamiento Civil, que la ejecución de la hipoteca se va a hacer en los términos que hayan sido pactados en la escritura, pero que resulten de la certificación tal y como haya sido inscrita en el Registro de la Propiedad.

Bien, pues pasando a las observaciones concretas de lo que ustedes nos han pedido para que opinemos sobre ello, podríamos decir, por una parte, en relación con el artículo 2.1 y en relación con otros del precepto, que habla constantemente de préstamos hipotecarios. No es solamente préstamos hipotecarios. El contrato de préstamo, como contrato de entrega de una determinada cantidad, no es lo que se utiliza hoy habitualmente. Lo que se conceden son créditos hipotecarios, que pueden ser préstamos o no, puede ser una apertura de crédito en cuenta corriente, o pueden ser préstamos formalizados a través de una cuenta corriente.

Bueno, la expresión que se utiliza ya en todos los textos normativos es «contratos de préstamo» o de «créditos hipotecarios».

Como observación concreta al artículo 7.2.h) [...], y 9.3.a), respecto de la advertencia del artículo 1911 del Código Civil, es correcto, que no es lo mismo el pacto de limitación de responsabilidad del artículo 140 de la Ley Hipotecaria que el principio general de responsabilidad del artículo 1911 del Código Civil. Pero lo han formulado, en mi opinión, en la manera inversa: no debe de destacarse... Salvo en los supuestos que haya pactos de limitación de responsabilidad, jamás he visto en mi vida profesional un pacto de limitación de responsabilidad del bien hipotecado. Una entidad de crédito, como ustedes comprenderán, tiene la responsabilidad del bien hipotecado y del resto del patrimonio del deudor. O sea, siendo correcto esta necesidad de esta advertencia, pero la redacción quizás tiene que ser de carácter inverso.

Hago una observación también en relación con el artículo 14, que parece que la entrega de la oferta vinculante es potestativa, cuando en otros artículos se dice, como debe ser, que es de carácter obligatorio, porque, precisamente, del cumplimiento de esta obligación, de la entrega de la oferta vinculante, es desde donde podemos nosotros apreciar si se han cumplido estos requisitos de información y de transparencia.

En relación con el artículo 16.1, se nos dice, en el último párrafo, que «los registradores de la propiedad informarán a las personas consumidoras y usuarias de acuerdo con la normativa estatal en la materia».

Es difícil de entender un poco este precepto, porque al Registro de la Propiedad no siempre va el consumidor, va la gestoría, cuando van de forma presencial con la escritura que se haya firmado o se nos presenta esta telemáticamente. Y, al mismo tiempo, ¿de qué vamos a informar? ¿Vamos a informar de que han firmado una escritura que tiene cláusulas abusivas? Carece de sentido informarles una vez que ya han firmado.

¿Vamos a informarles de todas aquellas cláusulas que rechazamos? Eso ya lo hacemos. Cada vez que firmamos una escritura de hipoteca en la nota de despacho del documento especificamos todas aquellas cláusulas que por una razón o por otra, indicando cuál es el motivo, no han accedido al contenido del Registro de la Propiedad. De tal manera que quizás es mejor suprimir este precepto, porque, en definitiva, también, el incumplimiento del mismo implicaría una posible responsabilidad por parte del registrador, respecto de lo cual no se tendría competencia por parte de la comunidad autónoma.

Bueno, el artículo 16.2 supone lo que ya les dije con anterioridad, exigir aquí que se haya publicado la sentencia en el Registro General de Condiciones Generales pues supone un requisito que ya sido ya superado por parte de nuestra jurisprudencia. Se ha dicho, vuelvo a repetir, que tienen eficacia estas sentencias aunque no estén publicadas en estos registros de carácter especial.

Por lo que se refiere a la disposición adicional primera, que habla de la existencia de un posible modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza, de uso voluntario, lo cual es correcto decirlo así, es una loable previsión. Ahora bien, hay ahí un listado de posibles corporaciones, entidades con las cuales contar para la elaboración de este contrato, de este modelo de contrato de préstamo o crédito de confianza, y tengo que decirles que echo de menos que hablen también de los registradores de la propiedad.

Perdonen que les diga, de poco serviría que hicieran un modelo precioso, maravilloso, si luego al llegar al Registro de la Propiedad nosotros le apreciamos defectos. Entonces, pues, simplemente, la sugerencia de que nos incluyan también en relación con los trabajos que se hicieran para la elaboración de este supuesto modelo de contrato de confianza.

Y por lo que se refiere a la disposición adicional tercera, las mismas sugerencias que les dije anteriormente: hablar de préstamo de crédito hipotecario. Y cuando habla de que sea necesario notificar respecto al deudor hipotecario, les digo, simplemente, que esto no está en la actualidad de acuerdo con la redacción del artículo 149 de Ley Hipotecaria, pero sí está de acuerdo —o sea, se puede mantener— con la interpretación que ha hecho el Tribunal Supremo en relación con este precepto, con el 149 de la Ley Hipotecaria que se remite, a su vez, al artículo 1526 del Código Civil.

Y no sé si..., porque no tengo reloj, si me he excedido, me he alargado o me he acortado, pero quedo a su disposición.

**El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Si hay algún portavoz que quiera...

Señor Gil, de Podemos, tiene la palabra.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias por su intervención.

En esa normativa tan compleja, estatal y autonómica, que antes ha mencionado, hay una regulación de los fondos de titulización de activos, en los cuales consiste..., cuando hay una transmisión o se hacen paquetes de deuda hipotecaria que se transmiten, que se venden a otros organismos, incluso organismos que no tienen entidad jurídica, hay una norma en la cual se le excluye de que haya un registro, unas anotaciones al margen en el Registro de la Propiedad, y se delega la competencia de mantener ese registro o ese fichero a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Que lo hace de forma, por decirlo suave, muy opaca e inaccesible no solo a un usuario medio, sino a expertos, porque es un PDF, es un PDF con muy poca resolución, en la cual tú encontrar la situación en la cual está tu hipoteca es muy difícil de encontrar.

Entonces, me gustaría saber su valoración sobre esa delegación de competencias que vulnera claramente al usuario, que debería de tener el Registro de la Propiedad y no la CNMV.

Gracias.

El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

—Bien, no sé si empezar por una broma, no sé, es que decía... Yo tenía un profesor de Hacienda Pública que decía: «Cuando vayas a explicar algo, empieza por Adán y Eva, porque si no no va a quedar claro». Claro, pues si empiezo con Adán y Eva nos va a llevar mucho tiempo.

En relación con esto que dice de la titulación de activos..., o lo que sea, o algo parecido, perdón, y su posible repercusión o no conocimiento por parte del deudor hipotecario, hay que decir que no tiene por qué tenerlo, porque no es su hipoteca la que está en ese fondo de titulación de activos, a ver si logro explicarme con esto.

El crédito hipotecario es un crédito que tienen las entidades de crédito, con una garantía, esperemos que siga siendo una garantía suficiente y segura durante mucho tiempo, porque eso supone unos menores tipos de interés con carácter general, con una garantía especialmente segura.

Bien, pues esa cantidad enorme, se habla de millones de euros invertidos en créditos hipotecarios, como usted comprenderá, iría contra el más elemental sentido común que estuviera inmovilizado. Todos esos créditos, todos esos millones de euros, la lógica, en definitiva el fomento de la riqueza y de los pueblos de las naciones, exige que pueda moverse. Entonces, el crédito está garantizado con hipoteca, es lo que se incorpora en nuestro sistema hipotecario a través de tres modalidades que existen: cédulas, bonos y participaciones hipotecarias; que son los que se negocian y se utilizan para obtener a su vez, por parte de las entidades de crédito, más crédito, con lo cual, van a volver a poder prestar más dinero a los particulares para, entre otras cosas, adquirir nuestras viviendas, construir nuestras ciudades..., bueno, hacer una sociedad mejor.

Ese es el sentido de estas cédulas, bonos y participaciones hipotecarias. El problema vino, y en esto tendríamos que hablar entonces de las hipotecas *subprime*, cuando se empezaron a mezclar. Algo está muy claro en nuestra legislación, y el problema no vino por la mezcla. Empezaron a mezclarse créditos que sí es-

taban dados con garantías, créditos hipotecarios, con solvencia, después de un análisis del riesgo que se estaba asumiendo, con otros distintos, y a colocarse en los mercados de valores.

En España tenemos, como les dije, la Ley Reguladora del Mercado Hipotecario, de estos tres, cédulas, bonos y participaciones hipotecarias, que exigen el cumplimiento de una serie de requisitos en donde el problema vino no por el no cumplimiento de los requisitos, vino por un exceso de valoración o de tasación alta por partes de las entidades de crédito.

La depreciación, la pérdida del valor de los inmuebles ha hecho que esas cédulas, bonos y participaciones hayan perdido también valor en su negociación dentro de la Bolsa. Pero bueno, ese es otro problema.

En lo que me preguntaba, ¿cómo puede el deudor ver su hipoteca? Su hipoteca no se ha movido de donde está. Lo que está negociando el banco es el crédito que tiene garantizado con la hipoteca, nada más. La hipoteca va a tener que ejecutarla el banco, no la persona con la que haya comprado esos títulos valores negociados en el mercado secundario, de tal manera que no es algo que esté afectando directamente al propietario de la vivienda.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Si en el transcurso de esa negociación el precio de la hipoteca, o sea, mi deuda, que yo me he comprometido, se devalúa, por qué no me voy a beneficiar de esa rebaja de precios, y sí se beneficia una tercera entidad que después no es la que tiene que devolver.

¿Me comprende usted?

### El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

—La deuda no se devalúa. Me imagino que hay que decir que se devalúa el valor de la vivienda.

### El señor GIL DE LOS SANTOS

—Se negocia esa deuda, y el usuario no es participe de esa negociación, o sea, no sabe... Se está negociando con su deuda, que tú has registrado, y después el banco recupera el dinero a un precio y después lo pide a otro precio distinto...

### El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

—Perdón, perdón. No, no, no, no se está negociando con su deuda. Se está negociando con el crédito del banco. La deuda es la que se deba, o mucha o poca, se habrá pagado casi todo, se habrá pagado en gran parte, se habrá pagado ya en su totalidad, o quedará todo por pagar. Lo que se negocia es el crédito hipotecario, el crédito que tiene la entidad de crédito, que dice: «miren ustedes, yo tengo invertido tantos

miles de millones de euros, que están garantizados con una hipoteca. Y esto en sí mismo es un valor económico. ¿Qué me dan ustedes o qué..., ofreciéndoles yo como garantía mi crédito, qué cantidad de dinero puedo obtener a su vez del Banco Central Europeo o de otras entidades de crédito para volver a colocar ese dinero en el mercado?». Sería un contrasentido, le decía al principio, que toda esa cantidad que está invertida en créditos hipotecarios no pudiera moverse. Sería ir contra los más elementales principios de la lógica.

*[Intervención no registrada.]*

No, no, perdón, perdón, esto no es capitalismo, esto es el sentido común. ¿Qué quiere que le diga? Y si es capitalismo, pues sería del llamado capitalismo popular, o sea... No sé decirle...

**El señor GIL DE LOS SANTOS**

—Los fondos buitres de negociación, creo que eso [...] en la economía social y real, y ahí el capitalismo...

*[Intervención no registrada.]*

**El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL**

—Los fondos buitres pues me imagino que es como todo...

*[Intervención no registrada.]*

**El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

—Señora Nieto, tiene la palabra.

**La señora NIETO CASTRO**

—Gracias, presidente. Gracias por sus aportaciones.

Le quería consultar, porque nos comentaba usted que sería más que positivo que se fijara el contrato de confianza en unos términos que luego no... Entonces, he creído entender que nos sugiere usted que lo incorporaremos como un modelo formalizado, un anexo en la ley, o cómo podríamos hacer eso para salvar esos problemas que se pudieran dar después...

**El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL**

—Bueno, yo he sugerido que cuenten con el Colegio de Registradores...

La señora NIETO CASTRO

—Vale, y si se lo mandamos le echa un vistacito, ¿no?

El señor PRETEL SERRANO, REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD. DECANATO DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL

—Bueno, más que un vistacito. Sí.

Y entonces sería como un anexo, es como una sugerencia, no puede ser otra cosa. Porque vale..., también dudo mucho que salvo que se dé algún tipo de incentivos, las entidades de crédito gusten de utilizar ese modelo, o sea, la utilidad práctica que hayan tenido..., la autorización práctica de antemano sé que va a ser muy limitada.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bien, muchas gracias.

Le agradecemos su presencia y su informe, como es lógico, muy técnico. Y le despedimos.

[Receso.]



### El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Bueno, como el señor defensor del pueblo tiene experiencia en el tema, pues estamos dispuestos a escuchar su informe sobre el proyecto de ley.

Tiene la palabra.

### El señor MAEZTU GREGORIO DE TEJADA, DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

—Bueno, aparte de agradecerle un poco la llamada por la experiencia que tenga la institución en estos temas, como en otros que estamos encantados de colaborar con el Parlamento porque a él nos debemos, le agradecemos un poco la deferencia y la llamada para aportar algo, algún punto de nuestra reflexión que pueda servir a esta comisión y al proyecto de ley, en aras de su eficacia.

Sabemos, y ustedes saben ya, que..., como ocurre en otros lugares de Europa, que la forma de tenencia mayoritaria de la vivienda es la propiedad, y no el alquiler. La mayoría de la población es propietaria, o aspira a convertirse en ello, de su propia vivienda, y la forma más habitual ha sido, desde muchos años, la solitud de un préstamo hipotecario a una entidad financiera, con el resultado de que una parte muy importante de los españoles son o han sido, en algún momento de su vida, deudores hipotecarios.

Durante mucho tiempo, esta regulación hacía posible que funcionara este mercado hipotecario, y no ha sido objeto de cuestionamiento alguno, se consideraba que el sistema era correcto, que funcionaba aceptablemente, ya que permitía a tantas personas acceder a la ansiada condición de propietario. Los supuestos de incumplimiento del contrato eran escasos, y su consecuencia —el desarrollo de un proceso ejecutorio, el posterior desahucio y la consiguiente pérdida de la vivienda— se consideraba el correlato lógico y necesario para asegurar la propia pervivencia del sistema.

El hecho de que la normativa vigente permitiera que en muchos contratos hipotecarios existieran cláusulas abusivas, como las que fijaba el vencimiento anticipado al primer incumplimiento, o las que fijaban unos intereses de demora usurarios, no parecían ser motivos suficientes para cuestionar una regulación hipotecaria que se consideraba ejemplar, y una herramienta imprescindible para la consecución del logro de convertirnos en un país de propietarios. Tampoco era objeto de cuestionamiento el procedimiento judicial creado para resolver las situaciones de incumplimiento del contrato por parte del deudor hipotecario, pese a su carácter sumarísimo, que imponía drásticas limitaciones en el ejercicio del derecho de defensa, abocaba al deudor a la irremisible pérdida de la vivienda, con la asunción de por vida de las deudas pendientes tras la liquidación del bien en subasta.

Durante muchísimos años, pocos han cuestionado seriamente en este país el sesgo favorable al prestamista de la regulación hipotecaria, ni han puesto en tela en juicio el carácter sumarísimo de los procesos de ejecución hipotecaria. Han sido años de cláusulas abusivas, de procesos ejecutorios sin posibilidad real de defensa, durante los cuales pocas personas han alzado la voz en defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Ha tenido que venir la crisis económica, sus posteriores reacciones de la sociedad y, posteriormente, los tribunales de justicia europeos, para que en este país los ciudadanos y las instituciones nos diéramos cuenta

de que era necesario reformar una legislación manifiestamente injusta y unos procedimientos judiciales que no superaban los estándares mínimos europeos.

La norma que ahora se somete a aprobación va en la línea de otras normas similares que vienen aprobándose en los últimos meses y años con el objetivo de reforzar los mecanismos de defensa de las personas consumidoras, en un intento de equilibrar, en alguna medida, la disparidad de armas existentes respecto a las empresas prestamistas en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios.

Siendo este su objetivo, la norma propuesta no puede en principio sino merecer el aplauso y el apoyo decidido de esta institución. Bienvenida sea una norma que trata de ofrecer a las personas consumidoras las garantías que precisan para adoptar con libertad, conocimiento y responsabilidad la que a buen seguro será una de las decisiones económicas más trascendentales de su vida. Únicamente debemos lamentar que haya tardado tanto esta norma en ver la luz, y que incluso antes hubiera tenido efectos mucho más eficaces, y su alcance debe..., y que su alcance ahora deba ser tan limitado por razones de competencia. Nos hubiera gustado que esta norma se hubiera aprobado muchos años antes, que la misma fuera más allá de una mera regulación de los actos preparatorios del contrato para entrar a regular el contenido mismo del contrato hipotecario y las condiciones para su desarrollo y ejecución. Esta institución es consciente de que existen unos límites competenciales que la comunidad autónoma no puede sobrepasar y que existen determinados ámbitos cuya regulación está reservada al Estado.

En este sentido, el enfoque de la norma desde la perspectiva de la protección de las personas usuarias y consumidoras con expresa renuncia a la inclusión de medidas de índole civil o mercantil nos parece una decisión acertada. Entrar ahora en regulaciones de artículos de lo civil y lo mercantil invadiría..., y, por lo tanto, habría un rechazo de esta norma, ya que puede ayudar a salvaguardar la ley de posibles conflictos competenciales con el Estado y, a la vez, permite abordar la regulación de los contratos hipotecarios desde una perspectiva distinta a la que venía siendo habitual hasta la fecha, en la que se primaban los aspectos financieros, civiles y mercantiles, dejando relegados a un segundo lugar los aspectos relacionados con la protección de los derechos de las personas consumidoras. Para no entrar en conflictos de competencias, digamos, estas normas se refugian más en los derechos de garantía y protección de la información a la hora de hacer el contrato y no tanto al entrar en el contrato, que ahí va a encontrar limitaciones competenciales. Por lo tanto, lo que primaban los aspectos financieros, civiles y mercantiles..., ahora esta norma va a primar las garantías y la protección y el carácter de información al consumidor.

Sí nos preocupa que esta ley, además de que pudiéramos haberla hecho antes..., sino que, además, tenga una existencia efímera o unos efectos limitados. Puede tener un plus condicionado por cuanto en su artículo reproduce buena parte de las disposiciones contenidas en la Directiva 2014/17 de la Unión Europea, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los contratos de créditos celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial. Una directiva que tiene que ser objeto de trasposición por parte de España antes del 21 de marzo del próximo año 2016, lo que hace prever la aprobación de una norma estatal sobre esta materia en los próximos meses, que posiblemente venga a dejar sin mucho contenido esta ley andaluza, o posiblemente se limite un poco a los pluses de garantía que la norma estatal deje vacíos.

Sea como fuere, es innegable que en estos momentos la norma cuya aprobación se propone supondrá una mayor garantía para las personas consumidoras durante todo el proceso de preparación y celebración

del contrato hipotecario, y mejorará sustancialmente la transparencia del proceso, eliminando o dificultando las prácticas indebidas de las empresas prestamistas, dirigidas a limitar la capacidad de elección y decisión de las personas consumidoras.

Por lo tanto, debemos saludar y aplaudir especialmente el reconocimiento que en el proyecto de ley se hace a la figura del garante del préstamo hipotecario, al cual se le conceden derechos tan esenciales como el de ser informado de la condición exacta del contrato que garantiza o de los posibles incumplimientos del deudor principal, con anterioridad al inicio del proceso de ejecución hipotecaria que ahora no se hacía. Se solventa así una regulación injusta, que ha llevado a muchos pobres avalistas a verse inmersos en procesos de desahucios de su vivienda sin haber sido ni siquiera informados de la situación de riesgo, tanto a un familiar, a un cuñado, o a quien sea, en el que se encontraba por el impago del deudor, al que avalaron en su día, y cuando se enteraron ya era tarde.

Esta norma supone un avance importante respecto a la situación actual y merece ser apoyada por ello. No obstante, no podemos dejar de reseñar que va a tener un alcance limitado al afectar únicamente al proceso previo a la formalización del contrato y no incidir en el contenido del propio contrato hipotecario ni en el desarrollo y ejecución del mismo. Somos conscientes, y ya lo decíamos, que razones competenciales impiden a la comunidad autónoma legislar en estos ámbitos.

No obstante, nos preocupa que la protección de las personas consumidoras no se extienda hasta abarcar la regulación del contenido del propio contrato, lo que permitiría limitar prácticas indebidas como aquellas que determinan la inclusión de cláusulas abusivas, o claramente perjudiciales, para las personas contratantes. La norma propuesta mejora notoriamente la transparencia, incrementando la información y documentación previa que se obliga a ofrecer a las personas consumidoras antes de la formalización del contrato. Es evidente que con ello se refuerza la capacidad de decisión y elección del consumidor y se le permite realizar comparaciones con otros productos similares. Pero, no obstante, el elevado número de documentos que se deben entregar necesariamente a la persona consumidora, unida a la cantidad y variedad de la información que se le debe proporcionar durante las distintas fases del proceso de negociación y formalización del contrato, puede presentar un riesgo de que se convierta en un elemento generador de confusión todavía más para la persona consumidora, e incluso de que puedan suscitar su recelo y temor ante la proliferación de advertencias y avisos respecto de los riesgos del producto que pretende contratar. Y, por lo tanto, la experiencia nuestra, que estamos tratando... y mediamos con cinco bancos todos los temas estos a nivel de equipos técnicos de la institución con lo de los bancos, este es un elemento que en la práctica, cuidado con ello, porque puede ser que esta cantidad de procesos, etcétera, obliguen a firmar a veces, incluso no sepan incluso, o tengan un efecto de propiciar una cierta desconfianza y de confusión para la persona consumidora.

No es descartable el riesgo de que el exceso de información y documentación consiga el efecto contrario al pretendido, y lleve a la persona consumidora a firmar la documentación presentada por la empresa sin leer ni asimilar realmente tan ingente cantidad de información, quedando así imposibilitada de alegar en el futuro, ante la aplicación de alguna cláusula abusiva o perjudicial, ningún tipo de vicio del consentimiento porque lo firmó todo.

Posiblemente el problema principal de la actual legislación hipotecaria no estribe en la falta, tanto, eso sí, con la debida información y conocimiento por parte de la persona consumidora acerca de los posibles ries-

gos derivados de la firma de un contrato de préstamo. El verdadero problema está en el hecho de que la legislación posibilite que la firma de un contrato hipotecario pueda convertirse en una operación de riesgo para una persona consumidora y sin mucho conocimiento. Quizás la verdadera solución a los riesgos de los contratos hipotecarios pase, no tanto por incrementar en demasía la información al consumidor, sino por eliminar los riesgos inherentes al contrato, separando del mismo todos aquellos elementos accesorios y complementarios que dificultan al consumidor la decisión de la persona consumidora, y se constituyen en puerta de entrada para todo tipo de cláusulas abusivas y prácticas indebidas.

Tal vez deberíamos apostar por un modelo nuevo de contrato hipotecario en el que únicamente se dejen al albur de la libre competencia los elementos esenciales del mismo, es decir, aquellos sobre los que normalmente versa la decisión final de las personas consumidoras, el precio y el plazo, dejando determinados por ley otros elementos accesorios, tales como las comisiones de demora, las cláusulas de vencimiento anticipado y prohibiendo la vinculación del contrato con otros productos y servicios tales como seguros, tarjetas de crédito, planes de pensiones, que deberían ser objeto de negociación aparte.

Estos temas no hay que ligarlos con el contrato. Habría que separarlos del contrato, y la persona sepa claramente que va sobre el fondo del asunto, tiene la información necesaria e imprescindible, pero ya la ley le priva de otros elementos y de otras cláusulas que, en ese sentido, no tienen que estar informados para ver si la firma o no.

Esta posibilidad, cuya traslación a norma, y reconocemos que excede del ámbito competencial de la comunidad autónoma, debería orientar los esfuerzos legislativos en el ámbito estatal y europeo en los próximos años y a su impulso. Y por eso invitamos a todos los grupos de la Cámara a que esta vía pueda, digamos, reforzarse para conseguir esta línea de solución que proponemos. En tanto dicha reforma normativa no se produzca debemos saludar como una excelente iniciativa la decisión de elaborar un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza. Y a nosotros nos parece que esto puede ayudar al posible exceso de información, contando para ello con la colaboración de las asociaciones de defensa de las personas consumidoras, los sindicatos, la patronal del sector, el Colegio Notarial de Andalucía. A través de esta vía se podría conseguir que la propuesta planteada tuviera efectividad sin necesidad de esperar un cambio legislativo a nivel estatal o europeo. El gran problema de este modelo de contrato es que su eficacia queda absolutamente condicionada a la buena voluntad de las empresas prestamistas, que decidirán libremente si quieren adoptar o no el mismo, para convencer a la empresa prestamista de la conveniencia de incorporarlos a su oferta contractual debería hacerse una campaña entre las personas consumidoras recomendando a las mismas contratar con aquellas empresas que acepten ofrecer dicho modelo de contrato.

A estos efectos, hubiera sido deseable que tal modelo se incorporara ya a la presente ley como un anexo para reforzar su valor como ejemplo de buenas prácticas. Nosotros creemos, y hemos..., en toda la experiencia que tenemos, porque hemos trabajado mucho lo referente a las cláusulas de suelo, la dación de pago, con cinco entidades bancarias, que incorporar, es decir, prestar... Un ejemplo, un modelo de contrato limpio de todo esto, yo creo que ayudaría a la gente a decir: «evidentemente, ya tengo claro lo que tengo y ya puedo decidir sobre el plazo y sobre el precio, pero el resto me lo dan hecho». Y hay un modelo, a ese modelo se tienen que adherir, es voluntario, porque nada empeño que el anexo de la ley tuviera, es de carácter vo-

luntario, no tienen problemas competenciales. Pero, al mismo tiempo, las empresas bancarias, y yo soy, yo tengo la experiencia, ya tengo cinco... Y esta semana pasada un delegado territorial de una empresa importante bancaria se ha unido porque quiere lavar su responsabilidad en la institución, y yo estoy dispuesto a convertir en un lavadero, en este sentido, la institución, porque nos jugamos muchas cosas importantes para los ciudadanos, que ahí hay una adhesión importante de no dejarse tal, de que la campaña esta de las asociaciones de consumidores digan: «estos bancos van a aceptar este modelo», y haya una concurrencia legítima que ayude a ir, digamos, en una carrera de propuestas positivas y no tanto de que no se mueva nadie para que no haya, digamos, entidades que puedan dar un paso adelante.

Algo similar ocurre en relación al nuevo Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, cuya creación prevé el Título III de la ley, al igual que pretende conseguir la potenciación de la mediación extraprosesal con el objetivo de evitar que se sigan produciendo desahucios en Andalucía y buscar acuerdos con entidades financieras que posibilitan que las personas permanezcan como propietarias o como inquilinos en las viviendas que constituyen su hogar. El éxito de esta loable iniciativa depende también de la voluntad de las empresas prestamistas de aceptar su sometimiento al arbitraje de consumo, un empeño perseguido con ahínco por la Administración andaluza desde hace muchos años, aunque con escaso éxito hasta la fecha, ya que ninguna entidad financiera figura actualmente en los listados de empresas sometidas voluntariamente al arbitraje en Andalucía. La norma prevé que se promoverá la adhesión de las empresas al arbitraje, aunque no aclara cómo lo hará, ha cambiado el verbo, promoverá la adhesión, pero no aclara cómo lo hará. Lo deseable hubiera sido, a nuestro entender, que tal sometimiento resultase obligado para las empresas prestamistas cuando así lo solicitase la persona consumidora, pero, lamentablemente, las competencias para imponer legalmente esta obligación reside, una vez más, fuera de nuestra comunidad.

Pero en ese sentido creo que el nuevo Tribunal Arbitral Andaluz, en seguros, hace treinta 30 años, llevan en esta materia, etcétera. Ahí ha habido ahora algo, después de 30 años, que dice que bueno que esto rompa la tutela judicial efectiva que tienen derecho los ciudadanos, ahora se ha planteado, pero después de 30 años todos estos temas han funcionado sin que hubiese nadie que lo impugnara.

También merece —y voy terminando— ser reseñada la modificación de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho de la vivienda en Andalucía, a la que se añade una nueva Disposición Adicional, mediante la que se crea el sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios, que parece viene a constituirse como heredero de la función que, en estos últimos años, han venido realizando las oficinas de defensa de la vivienda, dependiente de la anterior Consejería de Vivienda, de Fomento y Vivienda, cuya eficaz labor como órgano de asesoramiento y defensa de las personas en riesgo de desahucio merece ser destacada y valorada muy positivamente desde esta institución, porque nosotros hemos mandado muchísima gente, con efectos muy positivos.

No obstante, permítanme, señorías, recordarles que la información y el asesoramiento integral a las personas que se encuentren en situación de especial debilidad, en los casos de riesgo de pérdida de la vivienda habitual y permanente, no bastan para solventar por sí solos las situaciones, si no van acompañados de otras medidas de política de vivienda que eviten que las personas y familias acaben en la calle, así como de la correspondiente ayuda y acompañamiento social y de prevención de la exclusión.

Para terminar, me parece que también decíamos que, en el nuevo Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, hubiéramos preferido que no se limitara para ejecuciones hipotecarias y desahucios, sino que, con carácter más general, sería para el nuevo Tribunal Arbitral Andaluz, la mediación, no tiene problema, sobre servicios financieros. Porque ese tribunal puede, solamente va a tratar temas de desahucios. Evidentemente, la institución no va a aceptar no desahuciar y, entonces, y quizás, las causas del desahucio pueden venir por cláusulas, previamente, por incumplimiento de un mes, de cuatro meses, pero no podrá negociar, porque este tribunal solamente es para ejecuciones hipotecarias y desahucios.

Yo creo que sería mejor llamarle «para los servicios financieros» o, en todo caso, respecto de los contratos hipotecarios, pero que entraban más cosas que solamente el desahucio que, evidentemente, la entidad financiera va a decir que no se va a unir voluntariamente a ese nuevo tribunal, porque solamente va a hablar de desahucios y ya saben lo que van a decir las otras partes.

Creo que hablar del contrato hipotecario puede facilitar que el desahucio pueda no llevarse a cabo porque se arreglen otros temas. Yo creo que sería una negociación más amplia.

Y termino diciendo: el proyecto de ley, al tratarse... y últimamente hago también otro apunte. Al tratarse de una norma incardinada en el campo de la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras, encomienda a la consejería competente en materia de consumo la vigilancia, control e inspección del cumplimiento por las empresas prestamistas de sus deberes de información y otras obligaciones que les impone la ley.

La atribución competencial es lógica con la materia de que se trata, pero nos preguntamos con mucha duda, por la experiencia que tenemos, si podrá desarrollarse esta inspección y control y vigilancia con la debida eficacia y eficiencia, habida cuenta de la escasez de medios personales y materiales asignados actualmente a la Dirección General de Consumo.

Si esto no se arregla, esto puede tener muy poca eficacia y muchos problemas, como los que llevamos nosotros tratando con la Dirección General de Consumo, por la falta de habilitación de los profesionales adecuados y en número para asignar con eficacia esta vigilancia.

Para no extender más esta comparecencia, y perdonen que me haya extendido, decirles que esta institución del Defensor del Pueblo Andaluz valora positivamente la norma que se somete a aprobación, por considerar que la misma puede suponer un importante avance en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, al mejorar las garantías que se ofrecen a las mismas para la adopción de una decisión libre, informada y responsable en relación con la concertación de préstamos hipotecarios.

Confiamos, eso sí, que el impulso que este Parlamento va a dar en el ámbito de la mejora de la realización hipotecaria con la aprobación de esta norma se vea acompañado por otras iniciativas legislativas en el ámbito estatal o europeo próximo, cuya finalidad sea conseguir que la concertación de contratos de préstamo o crédito hipotecario sea una decisión que no comporte, para las personas consumidoras, más riesgos que los que lógicamente deben derivarse de una decisión económica trascendental en la vida de cualquier persona, porque afecta directamente a un derecho fundamental como es el derecho a la vivienda.

Muchas gracias.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señor defensor del pueblo.

¿Algún portavoz quiere intervenir?

Señor Gil, del Grupo Parlamentario Podemos.

El señor GIL DE LOS SANTOS

—Muchas gracias, señor defensor.

Realmente, retomando la última aportación, hemos tenido la oportunidad de hablar con otros agentes y hemos llegado a la conclusión de que, realmente, esta ley requiere, necesita de más recursos, y, entre ellos, el potenciar y elevar al cuerpo de inspectores de consumo en más personal.

Suscribimos de forma plena su valoración y entendemos que, al hablar de hipotecas, no podemos dejar de pensar en vivienda.

En su labor como fiscalizador de las instituciones y el control de éstas, entendemos que su figura debe potenciarse. Y, de esa manera, le adelanto que, desde nuestro Grupo Parlamentario Podemos Andalucía, hemos realizado, hemos registrado una proposición no de ley en el Observatorio Andaluz de la Vivienda, en referencia a su modificación en la composición, en la cual su figura como defensor del pueblo se incorporaría a la Vicepresidencia del observatorio, recogiendo un poco el testigo de que su conocimiento y su labor fiscalizadora potencie y, realmente, todo ese conocimiento se lleve a la práctica en cualquier valoración de leyes o de su seguimiento. Porque aquí, la verdad, se hace un esfuerzo ímprobo en la elaboración primigenia de la ley, pero, después, se hace menos en el seguimiento de la aplicación de la misma.

Muchas gracias.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—¿Algún portavoz más?

Señora Martínez

¿Si quiere escuchar a todos y responder al final?

Señora Martínez, del Grupo Popular.

La señora MARTÍNEZ MARTÍN

—Bueno, sí, muchas gracias, presidente.

Simplemente, para agradecer al defensor del pueblo y al equipo que colabora habitualmente con él, pues, el trabajo que desarrolla, la exposición que ha hecho, que además es una exposición muy completa, porque abarca todos los puntos de la ley y, además, traducido, porque aquí hemos tenido intervenciones tan técnicas que, precisamente, de lo que se trata con esta ley es de, bueno, pues, de llegar, de que sea una norma transparente, y no olvidarnos que, al final, al menos yo así lo he entendido, que el Gobierno andaluz, con esta

norma, lo que pretende es garantizar el derecho a la vivienda. Y, en ese sentido, pues, me ha parecido muy oportuna la reflexión que hace: que si no se establecen medidas complementarias a esta ley, pues, estaremos haciendo bastante poco y limitando muy mucho la efectividad de la misma.

Y nada más. Tendremos muy en cuenta sus aportaciones. Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Señora Nieto.

### La señora NIETO CASTRO

—Gracias, presidente.

Muchas gracias, defensor, por sus aportaciones.

Y sí que las tendremos muy presentes, sobre todo en lo que en nuestra mano esté para hacer reflexionar al Gobierno sobre la necesidad de dotarla de medios adecuadamente, para que no frustre las expectativas que va a generar en las personas que están necesitadas de mayor arropo institucional para no verse en una posición tan vulnerable frente a las entidades financieras.

Y, en el mismo sentido, bueno, pues, si legislación de esta naturaleza se va abriendo paso, probablemente facilite esos cambios normativos de rango mayor que harían falta para procurarles a las personas una protección más completa.

Muchas gracias.

### El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Gracias, señora Nieto.

Señor Vargas.

### El señor VARGAS RAMOS

—Muchas gracias, presidente.

En primer lugar, pues, agradecer vuestra presencia en la comparecencia para aportar todas esas reflexiones que han hecho y, sobre todo, también, pues, por esa labor que hacéis día a día desde la institución y con todo el equipo, y la verdad es que ya se ha trasladado, pues, que es uno de los asuntos que tratáis más a menudo y, por lo tanto, yo creo que son muy enriquecedoras todas esas reflexiones. Yo creo que reflexiones muy importantes, desde el punto de vista simple, llano y que se entienda, y que, además, han hecho algunas de las reflexiones que han hecho, que es una norma que viene bastante bien, que es bienvenida, y además también que va a aportar, sobre todo, muchos avances en esas personas que son, decimos que son los sufridores encubiertos, que son los garantes, ¿no?, las personas avalistas.



Y, por otro lado también, nos quedamos con esa iniciativa de cara al futuro para que, bueno, que se lleve a cabo a nivel estatal y a nivel europeo el avance, sobre todo en, bueno, en todas las garantías, de cara al usuario, y contemplar ese nuevo modelo de contrato que, en definitiva, lo único que puede hacer variable es el precio y plazo, que yo creo que es lo que da garantía a todos los usuarios.

Muchas gracias.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Gracias, señor Vargas.

Señora Albás.

La señora ALBÁS VIVES

—Agradecerle, al igual que mis compañeros, sus aportaciones, son de gran ayuda. Escucharle siempre es un placer porque nos hace a nosotros ver de una forma más cercana realmente los problemas que tienen los ciudadanos.

Esta ley yo creo que si entre todos aportamos nuestras ideas siempre en positivo y sobre todo se dota de medios para poder llevarla a cabo vamos a poder beneficiar y ayudar a muchos de esos ciudadanos que lo están pasando y lo han pasado mal.

Muchísimas gracias.

El señor GARCÍA ANGUITA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Gracias, señoría.

Señor defensor, tiene la palabra.

El señor MAEZTU GREGORIO DE TEJADA, DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

—Muy bien. En la misma brevedad de todos vosotros, agradecerles un poco la sintonía. Pero que sepan ustedes que yo siempre tengo cuidado de no ser parcial, pero yo me debo, la ley que tengo yo es el interés del ciudadano, yo tengo que defender los derechos del interés del ciudadano. La experiencia... Y hablo por la experiencia. Es decir, nosotros en muchas de las afirmaciones —y yo estoy de acuerdo con lo que usted decía— hemos intentado traducir a otro lenguaje más ciudadano que estamos empeñados en que la gente entienda que cuando les mandamos un papel no le estamos poniendo una multa. Es decir, tenemos más de 500 quejas en cláusulas de suelo, hemos negociado todos los días, el responsable aquí presente de la unidad de consumo tiene una desorbitada..., yo diría que como hemos dispuesto no tener más medios personales, por supuesto, hacemos todo el esfuerzo para [...], y eso nos da una práctica en el sentido arbitral: Endesa, las telecos, seguros, etcétera, se han sometido. Yo creo que las entidades financieras irán detrás.

Y, por lo tanto, el ofrecimiento bancario que tengo de cinco grandes, a través de delegados territoriales, de firmas bancarias importantes, estamos conectados todos ellos..., con ellos, lo que pasa es que todavía estamos en formulaciones que podían estar resueltas. Y entonces centrarnos en que el consumidor vaya a decidir libremente el tema de precios y el plazo, y desligado de ese contrato, ofrecerles los bancos otros servicios y allí haya una concurrencia y una pugna.

Entonces, esa campaña de meter, bueno, bancos que empiecen a decir «yo me someto esto, yo empiezo por aquí, desligo del tal...». El contrato este..., modelo, el contrato de confianza, la gente lo lee y dice «este me gusta», y dice el otro «pues yo también». Y las entidades financieras nunca se pueden quedar atrás, pero mientras no les empujemos ellos no van a dar. Y al mismo tiempo ahora lo estamos haciendo por mediación del equipo, pero estamos resolviendo cláusulas de suelo por contrato, pero a veces la misma entidad financiera pacta con ellos un índice menor, con lo cual ya deja de ser opaca. Es decir, del siete ha pasado al cinco, pero el cinco ya es legal, el siete podía ser ilegal. Estas cosas hay que tener mucho cuidado cuando tengamos información.

Y yo creo en ese sentido, no por..., por maldecir a las entidades financieras, sino porque yo creo que en ese sentido ha habido muchos años en que esto ha funcionado desde otra óptica y ahora estamos en otra situación. Y en esta situación todos deben [...]. Igual que lo hace el suministro de agua y energía, y el próximo trabajo que estamos haciendo de pobreza energética, etcétera, están entrando. Y qué diferencia hay entre una..., una entidad como Endesa, de una entidad crediticia. No, tampoco la vamos a maldecir, pero vamos a situar y usted no ligue al contrato productos de pensiones, la nómina, no sé qué, no sé cuántos, los seguros. No, hágalo usted de otra manera. Y el informador tiene un contrato de confianza, tiene un anexo y entonces la gente empieza a adherirse y yo estoy seguro que bancos me dicen «yo me adhiero a esto», como lo han hecho a otras cosas. Después vendrá la tutela efectiva y tal.

Por lo tanto, yo creo que hemos ido... Y, por lo tanto, también le pido que ustedes a lo mejor no habéis podido ir a más, pero, por lo tanto, ahora veremos si nos quedamos con un plus de garantía, que la norma estatal no lo recoja por exigencia de que tiene el plazo ahí, y que al mismo tiempo el contrato de confianza, el anexo, que van a hacerlo en tres meses, ya se haga, se salga, porque yo creo que el impacto de una ley ahora con un contrato de confianza, la gente va a empezar a leer el contrato de confianza. Ya me lo han dicho: «Nosotros vamos a leer el contrato de confianza y yo quiero ese». Mucha gente va a decir «yo quiero ese». Yo creo que tendría un efecto para vosotros como legisladores el decir «aquí está, carácter voluntario, tal, no traspasáis ningún límite competencial». Y al mismo tiempo los otros temas, un poco, que yo creo que lo están haciendo otras entidades. Y ahora hay un elemento, yo lo digo, ¿eh?, los bancos han venido a mí a ofrecerse: «Necesito..., mire usted, yo llevo un año sin desahucios». En fin, vienen ya con dolor de penitencia y contrición, y dolor de los pecados. Y yo lo recojo muy bien y estamos llevando más de 500 quejas. Esta área está totalmente desorbitada, con más de 2.000 quejas. Y los preferentes y las cláusulas de suelo, la dación de pago, la [...] por alquiler. Tenemos una experiencia muy fuerte. Lo hemos recogido —porque eran 10 minutos, perdone el presidente que me he ido más—, pero, ahí tienen ustedes, les podemos ofrecer también cuantas informaciones quieran ustedes fruto de nuestra experiencia, muchas y además bastante fructíferas, dentro de un carácter voluntario. Si la ley apretara más, la de Estado, el europeo que permite arbitrajes de este tipo, permite el arbitraje, pues que la legislación estatal vaya empujando y la autonómica vaya con el plus. Este ha sido nuestro planteamiento.

Muchísimas gracias por vuestra acogida.

El señor GARCÍA ANGUIA, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

—Muchas gracias, señor defensor del pueblo, por su presencia y su comparecencia.

Y, con la comparecencia del defensor del pueblo levantamos la sesión.

Muchas gracias.

---

