

COLECCIÓN  
LEGISLATIVA

# LEYES

PARLAMENTO DE ANDALUCÍA



X Legislatura

## **LEY 3/2016, DE 9 DE JUNIO, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS SOBRE LA VIVIENDA**

**(Texto consolidado en vigor)**

Ley núm. 3/2016

Aprobada por el Pleno del Parlamento el día 24 de mayo de 2016

Diario de Sesiones núm. 41

Promulgada el día 9 de junio de 2016

Publicada en el *BOPA* núm. 245, de 9 de junio de 2016

Publicada en el *BOJA* núm. 114, de 16 de junio de 2016

Publicada en el *BOE* núm. 157, de 30 de junio de 2016

## ANÁLISIS

### TRAMITACIÓN PARLAMENTARIA

Núm. de expediente: 10-15/PL-000005.

Tipo de iniciativa: Proyecto de Ley.

Proponente: Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

Fecha de presentación: 5 de agosto de 2015.

Procedimiento de tramitación: Ordinario.

Texto de la iniciativa: BOPA núm. 63, de 7 de septiembre de 2015.

Debate de totalidad sin enmiendas: DSPA núm. 14, de 7 de octubre de 2015.

Debate de totalidad en el Pleno: BOPA núm. 88, de 13 de octubre de 2015.

Comparecencia de agentes sociales: Comisión de Salud. DSPA-C núm. 103, de 20 de noviembre de 2015.

Plazo de presentación de enmiendas al articulado: BOPA núm. 118, de 25 de noviembre de 2015.

Enmiendas al articulado: BOPA núm. 139, de 30 de diciembre de 2015.

Informe de la Ponencia: BOPA núm. 184 de 9 de marzo de 2016.

Debate del Dictamen: Comisión de Salud. DSPA-C núm. 186, de 5 de mayo de 2016.

Dictamen de la Comisión: BOPA núm. 232, de 20 de mayo de 2016.

Votos particulares y enmiendas que se mantienen: BOPA núm. 232, de 20 de mayo de 2016.

Aprobación de la Ley por el Pleno: DSPA núm. 41, de 24 de mayo de 2016.

### MODIFICA

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía
- Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía

### MODIFICADO POR

- Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
- Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero, por el que se modifican, con carácter urgente, la normativa de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Andalucía y otras disposiciones normativas, y se regulan los estudios con finalidad de diagnóstico precoz o de detección de casos de infección activa (cribados) dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### ENTRADA EN VIGOR

16 de septiembre de 2016.

## ÍNDICE SISTEMÁTICO

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. *Objeto.*
- Artículo 2. *Ámbito de aplicación y régimen jurídico.*
- Artículo 3. *Irrenunciabilidad de derechos.*
- Artículo 4. *Definiciones.*
- Artículo 5. *Criterios de actuación de las empresas prestamistas y los servicios de intermediación.*

#### TÍTULO I DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y DE LAS ACTUACIONES

##### PREPARATORIAS

- Artículo 6. *Explicaciones adecuadas.*
- Artículo 7. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*
- Artículo 8. *Índice de documentación de entrega preceptiva y cartel informativo.*
- Artículo 9. *Información precontractual.*
- Artículo 10. *Información personalizada.*
- Artículo 11. *Gastos preparatorios del préstamo hipotecario.*
- Artículo 12. *Productos o servicios accesorios.*
- Artículo 13. *Evaluación de la solvencia.*
- Artículo 14. *Oferta vinculante.*

#### TÍTULO II CONTRATO DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO

- Artículo 15. *Proyecto de escritura pública del préstamo hipotecario y contenido del documento contractual.*
- Artículo 16. *Derechos de las personas consumidoras y usuarias en notarías y registros de la propiedad y el deber de colaboración con las administraciones públicas.*

#### TÍTULO III ARBITRAJE, MEDIACIÓN Y ACCIONES DE CESACIÓN

- Artículo 17. *Arbitraje, mediación y acciones de cesación.*

#### TÍTULO IV INFORMACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

- Artículo 18. *Promoción y difusión de los derechos reconocidos en esta ley.*
- Artículo 19. *Derecho a la formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios.*

#### TÍTULO V RÉGIMEN SANCIONADOR

- Artículo 20. *Infracciones y sanciones.*

**Disposición adicional primera.** *Modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y código ético.*

**Disposición adicional segunda.** *Conservación de la documentación.*

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

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

**Disposición adicional quinta.** *Mecanismos de cooperación en intercambio de información.*

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

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

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

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

**Disposición final cuarta.** *Lenguaje no sexista.*

**Disposición final quinta.** *Habilitación normativa.*

**Disposición final sexta.** *Entrada en vigor.*

### ANEXOS

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

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### I

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

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

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

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

En el ejercicio de esta competencia en materia de consumo, y con objeto de hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución española, la Comunidad Autónoma de Andalucía fue de las primeras en aprobar una ley en la materia, la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía. Posteriormente se aprobó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, actualmente en vigor, que, junto con las normas básicas del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, vienen a constituir el marco legislativo de carácter general para la protección de las personas consumidoras y usuarias andaluzas.

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

Dentro del marco de protección de los intereses económicos se encuentra el sector de los servicios financieros, que demanda una regulación específica atendiendo a la complejidad de los contratos que se formalizan en dicho ámbito. Algunos contratos financieros exigen, además, por su importancia, una

seguridad jurídica reforzada, como ocurre con los préstamos o créditos hipotecarios, ya que en estos no solo concurren los intereses particulares de las partes, sino que existe un interés público subyacente cuya tutela legitima una intervención más intensa de las administraciones públicas.

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

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

Por otro lado, en los últimos años han tomado protagonismo en la sociedad española determinados productos financieros, entre los que se encuentran los préstamos o créditos hipotecarios y en los que, a la hora de evaluar la solvencia del deudor y conceder un determinado préstamo hipotecario, se ha producido una falta de transparencia en la información facilitada a las personas consumidoras y usuarias sobre la verdadera naturaleza y alcance de los productos suscritos, que les hubiera permitido tomar una decisión más adecuada a la hora de suscribir o no un producto hipotecario. Esta falta de transparencia se ha detectado en el procedimiento de formalización de la escritura del préstamo y a lo largo de toda su vida. Igualmente, se ha producido falta de transparencia en la desregulación y en la contradictoria normativa en origen y a lo largo de la vida del préstamo, que oculta actuaciones fundamentales en la titularidad de las garantías hipotecarias del mismo. La consecuencia de dicha actuación, junto con la innegable concurrencia de una grave crisis económica, es que se está produciendo un gran número de desahucios de viviendas por impago de los préstamos hipotecarios y que muchas personas tienen dificultades para atender sus pagos, con el consecuente riesgo de perder su vivienda habitual. Así, Andalucía fue la comunidad autónoma con el número más elevado de ejecuciones hipotecarias en 2013, según datos del Consejo General del Poder Judicial.

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

Pero, siendo necesarias dichas medidas de carácter correctivo, resulta indudable la mayor efectividad de actuaciones preventivas que incidan en una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias

tanto en las fases previas del proceso de contratación del préstamo hipotecario, reforzando la posición de aquellas en este tipo de productos, regulando el deber de información y documentación de los operadores implicados durante todo el íter contractual, como en la fase posterior a la firma del contrato, mediante el ofrecimiento de soluciones extrajudiciales a las partes, cuando no sea posible atender las obligaciones económicas derivadas de los contratos de préstamos hipotecarios, tendentes a la conservación de la vivienda. Por este motivo, se considera conveniente dictar la presente ley, que garantice en Andalucía la transparencia en la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos hipotecarios sobre una vivienda, ya sea esta la habitual o no, y desarrolle el arbitraje en esta materia.

Así lo ha entendido el legislador europeo, que ha aprobado la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, a cuyo contenido se ajusta la presente ley, sin perjuicio del establecimiento de una mayor protección en todos aquellos aspectos que se han considerado oportunos para mayor garantía de las personas consumidoras y usuarias.

La importante efectividad de las medidas preventivas no subordina, en ningún caso, la imprescindible necesidad de las correctivas, que solo son aplicables a posteriori de la firma y a lo largo de toda la vida del préstamo.

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

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

## II

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

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

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

En este mismo título se introduce el reconocimiento de la persona que intervenga como garante, en su caso, en el préstamo hipotecario como sujeto protegido por la norma. La experiencia de estos

últimos años obliga a remediar el déficit de atención que la normativa que incide sobre esta materia ha mantenido con dicha figura. Si se parte de la premisa de que la persona garante puede llegar a responder del cumplimiento de las obligaciones que del préstamo hipotecario se derivan como consecuencia del incumplimiento de la persona consumidora y usuaria deudora principal, parece razonable que se le facilite información de las condiciones de contratación al mismo nivel que a esta, así como toda aquella específica que le incumba en razón de su posición en el contrato suscrito.

### III

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

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

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

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

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

En cuanto a la información precontractual, se exige que, además de la Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que deben entregar las entidades de crédito según la Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, o el folleto informativo previsto en el artículo 13 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en el caso de entidades no de crédito, se aporte un nuevo Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC), con el que se obliga a facilitar información adicional a la exigida en los documentos preexis-

tentes, añadiéndose la obligatoriedad de incluir un ejemplo representativo tomando como referencia los parámetros de la hipoteca prevista para el caso de las comunicaciones comerciales y publicidad.

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

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

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

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

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



#### IV

El título II, referido al Contrato de Préstamo Hipotecario, recoge el derecho de la parte consumidora a examinar y disponer de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la notaría elegida por esta, con objeto de que pueda comprobar la adecuación de su contenido con el de la oferta vinculante.

Se recogen expresamente en la Ley los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de las notarías y registros de la propiedad. Como funcionarios públicos y profesionales del Derecho, en el ejercicio de las funciones públicas que les atribuye su normativa específica, los notarios deben velar por el respeto de los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias, así como por el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta norma. Con esta finalidad, y al amparo del deber de colaboración entre sí y con las administraciones públicas, la Ley prevé, por un lado, la puesta en conocimiento por parte del fedatario público de las cláusulas abusivas que detecten en el ejercicio de sus funciones al órgano directivo competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía, a efectos de la posible incoación de posibles expedientes sancionadores, y, por otro lado, la firma de convenios de colaboración con las corporaciones de derecho público que representen a notarios y registradores de la propiedad.

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

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

El título V se dedica al régimen sancionador, para lo que se remite expresamente a lo previsto en el título II, capítulo IV de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

En las disposiciones adicionales se han incluido determinadas obligaciones formales que no son encuadrables en la información previa o simultánea al momento de la contratación del préstamo hipotecario, sino que son exigibles en un momento posterior a la firma de este. Se trata del deber de las empresas prestamistas de informar a la persona consumidora y usuaria, así como a la persona garante, en su caso, de cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario, especialmente en el caso de transmisión del mismo, debiendo comunicar sin demora todos los datos necesarios para la completa identificación y localización del nuevo acreedor hipotecario. En cuanto a la persona garante, además de valorarse su derecho de información antes de la suscripción del contrato, también debe atenderse su inte-

rés en aquellos momentos de la vigencia de este en que se produce un incumplimiento por parte del deudor principal, dado que la falta de información ante este hecho le impide cualquier posible reacción para remediar la medida traumática que supone la vía ejecutiva no solo contra la garantía, sino contra su propio patrimonio.

Se prevé también la elaboración de un contrato de préstamo hipotecario de confianza, que la Consejería competente en materia de consumo promoverá junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, el Colegio Notarial de Andalucía y los decanatos territoriales de Andalucía occidental y oriental del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la Ley.

Apelando al compromiso y la responsabilidad social de las empresas prestamistas, se promoverá, de acuerdo con ellas, la elaboración y firma de un código ético en materia de créditos y préstamos hipotecarios que contemple entre sus finalidades la supresión de las cláusulas suelo y la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

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

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

Finalmente, mediante la disposición final tercera, se modifica la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, para crear el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios, que, en el ámbito de las actuaciones tendentes a la protección de las personas en riesgo de pérdida de su vivienda habitual y permanente, quiere ser un instrumento a disposición de la ciudadanía para la información y el asesoramiento relacionado con el derecho a una vivienda digna, con especial atención a aquellas personas que carecen de los medios adecuados para la defensa de sus intereses.

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

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1. Objeto.**

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

La Consejería competente (en este caso, la de Salud) aportará todos los medios, tanto técnicos como humanos, para una aplicación de la Ley correcta y eficaz.

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

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

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

3.<sup>1</sup> Lo establecido en esta ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en particular en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias; la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) núm. 1093/2010; la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario; el Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera; la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios; la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios; la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito; la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos; la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación; y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, así como cualquier otra que pudiera dictarse en la materia.

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

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

## **Artículo 4. *Definiciones.***<sup>2</sup>

A los efectos de la Ley, se entenderá por:

a) Persona consumidora y usuaria: toda persona física, jurídica y entidad sin personalidad jurídica, en los términos) Persona consumidora y usuaria: toda persona física, jurídica y entidad sin personalidad jurídica, en los términos del artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, que contrate o se

---

<sup>1</sup> Este apartado fue modificado por el apartado UNO del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la presente ley..

<sup>2</sup> Este artículo fue modificado por el apartado DOS del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, , y posteriormente el apartado a) se modificó por el apartado uno de la disposición final tercera del Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero.

proponga contratar un préstamo hipotecario sobre una vivienda, considerando como tal cualquier inmueble de uso residencial.

b) Personas garantes: cualquier persona que garantiza la operación de préstamo hipotecario suscrito por una persona consumidora o usuaria. Se entenderá que incluye a las personas fiadoras, avalistas, hipotecantes no deudoras y otras que puedan prestar garantía siempre que intervengan al margen de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

c) Empresas prestamistas: toda persona física o jurídica que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de los préstamos hipotecarios sobre una vivienda.

d) Servicios de intermediación: toda persona física o jurídica que, no actuando como empresa prestamista, ni fedatario público, desarrolla una actividad comercial o profesional, a cambio de una remuneración, pecuniaria o de cualquier otra forma de beneficio económico acordado, consistente en poner en contacto, directa o indirectamente, a una persona consumidora y usuaria con una empresa prestamista y en realizar además alguna de las siguientes funciones con respecto a los contratos de préstamo hipotecario sobre la vivienda: presentar u ofrecer a las personas consumidoras y usuarias dichos contratos de préstamo; asistirles realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de dichos contratos de préstamo; celebrar los contratos de préstamo con una persona consumidora y usuaria en nombre de la empresa prestamista.

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

1. En el proceso de contratación de préstamos hipotecarios, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de actuar de buena fe, con objetividad, imparcialidad, honesta y profesionalmente, facilitando información de forma correcta, completa, veraz, objetiva y adaptada a las circunstancias de las personas consumidoras y usuarias y garantes, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.1.

2. Las empresas prestamistas llevarán a cabo prácticas para la concesión responsable de préstamos hipotecarios a las personas consumidoras y usuarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

3. La accesibilidad de las personas con discapacidad a la información prevista en esta norma deberá garantizarse en los términos exigidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

## TÍTULO I

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

#### **Artículo 6.** *Explicaciones adecuadas.*

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

2. Las explicaciones comprenderán la aclaración del contenido y los términos de la información precontractual, de la personalizada, de la oferta vinculante, y de toda aquella que sea suministrada hasta el otorgamiento de la escritura pública con arreglo a lo previsto en esta ley, en especial sobre el modo

de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas y de las consecuencias que tanto la celebración del contrato como su incumplimiento puedan tener.

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

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

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

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

#### **Artículo 7. Comunicaciones comerciales y publicidad.**

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

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

- a) La identidad de la empresa prestamista o del servicio de intermediación.
- b) La indicación de que el producto publicitado es un préstamo hipotecario sobre la vivienda.
- c) El tipo de interés, si este es fijo, variable o referenciado, cualquier cifra relacionada con el coste del préstamo, así como, en su caso, la existencia de cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés.
- d) El importe total del préstamo, la tasa anual equivalente, la duración del contrato, el importe y número de las cuotas, y el importe total que habrá de abonar la persona consumidora y usuaria.
- e) La indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso, deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de crédito u otros similares).
- f) El desglose de comisiones y gastos preparatorios en que se incurra, con la indicación de su importe.
- g) La advertencia de que, en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de préstamo garantizado con hipoteca, existe el riesgo de pérdida de la vivienda.

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

i) El plazo de vigencia de las condiciones señaladas.

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

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

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

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

6. En el supuesto de que la oferta publicitaria de una promoción de viviendas se incluya como forma de financiación la subrogación de las personas consumidoras y usuarias en un préstamo no concertado por estas, se deberá facilitar la información básica a que se refiere el apartado 2, junto con la indicación de que no tienen la obligación de subrogarse en la hipoteca constituida, pudiendo acordar una nueva operación de préstamo hipotecario para conseguir el mismo fin.

#### **Artículo 8. Índice de documentación de entrega preceptiva y cartel informativo.**

1.<sup>3</sup> Las personas consumidoras y usuarias que deseen concertar un préstamo hipotecario tienen derecho a que se les entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), de acuerdo con el modelo que figura en el Anexo I, en el que se relacionarán todos los documentos que, conforme al artículo 14.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y a los artículos 9, 10 y 14 de la presente Ley, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización, y que son los siguientes:

a) La Ficha de Información Precontractual (FIPRE), y el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).

b) La Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), y el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC), así como, si procede, el anexo a la FEIN sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.

c) La Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE).

d) En el caso de tratarse de un préstamo a tipo de interés variable, un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por la persona consumidora y usuaria en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.

---

<sup>3</sup> Este apartado 1 fue modificado por el apartado TRES del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica esta ley

- e) La copia del proyecto de contrato.
- f) Información clara y veraz de los gastos que corresponden a la empresa prestamista y los que corresponden a la persona consumidora y usuaria.
- g) En su caso, condiciones de las garantías del/de los seguro/s exigido/s.
- h) La advertencia a la persona consumidora y usuaria de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario elegido por ella para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo hipotecario, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación que se entrega.
- i) El documento que recoja otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, si procede.

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

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

4. La entrega del Índice de Documentación de Entrega Preceptiva no presupondrá en modo alguno la entrega de todos los documentos obligatorios, que deberá acreditarse para cada documento en concreto por los medios de prueba fehacientes previstos en el ordenamiento.

### **Artículo 9. Información precontractual.**

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

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

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

3.<sup>4</sup> En el Documento de Información Precontractual Complementaria las empresas prestamistas y los servicios de intermediación deberán informar, mediante un ejemplo representativo, como mínimo de los siguientes extremos:

---

<sup>4</sup> Este punto 3 fue modificado por el apartado CUATRO del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre..

a) Cuando proceda, la indicación expresa de que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de la Ley Hipotecaria y en el artículo 1911 del Código Civil, sin que tenga la opción de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda.

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

c) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, una tabla de las oscilaciones en la cuantía total del préstamo tomando como referencia el préstamo hipotecario del apartado 4 de este artículo, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período previsto de amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinticinco años. Si el préstamo incorporase una cláusula techo, en la tabla se reflejarán las oscilaciones con referencia al tipo de interés aplicable de acuerdo con la citada fluctuación y el máximo a aplicar y la cuota de amortización correspondiente a uno y otro. Para ello, se informará de forma resaltada de las cuotas que resultan afectadas por dicha cláusula mediante una doble expresión de la que resultaría de la aplicación, por un lado, del tipo de interés pactado y, por otro, de la cláusula techo. Con independencia de lo anterior, en la cabecera de esta tabla se reflejará de forma destacada el importe de la cuota correspondiente a la cláusula techo.

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

e) El tipo de interés de demora aplicable y su forma de cálculo. Su determinación es ajena a la entidad y su cálculo se hará como establezca la normativa estatal que resulte de aplicación.

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

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

h) La obligación de la empresa prestamista o el servicio de intermediación de entregar a la persona consumidora y usuaria, con una antelación mínima de diez días naturales respecto del momento de la firma del contrato, de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que tendrá la consideración de oferta vinculante, en los términos establecidos en el artículo 14.1.a) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

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

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

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

l) El derecho a examinar el proyecto de escritura pública en el despacho del notario autorizante al menos durante los tres días hábiles anteriores a su formalización ante el mismo.



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

– “Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que, si sus ingresos disminuyen, aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias (periodicidad)”.

– “Puede usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente”.

– “Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia”.

– “El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de moneda del préstamo/euro”.

– “Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que solo pagará intereses hasta su vencimiento y que durante su vigencia deberá reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento”.

– “De acuerdo con la normativa estatal aplicable, tendrá que pagar otros gastos, como los de tasación del inmueble, los aranceles notariales derivados de la copia de la escritura de préstamo hipotecario que solicite y los de la inscripción de la escritura de cancelación en el Registro de la Propiedad”.

– Otras que se consideren oportunas.

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

#### **Artículo 10. Información personalizada.<sup>5</sup>**

1. De acuerdo con el artículo 10.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, la empresa prestamista y, si ha lugar, el servicio de intermediación, ofrecerán a la persona consumidora y usuaria la información personalizada que necesite para comparar los préstamos disponibles en el mercado, para evaluar sus implicaciones y para tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de préstamo sin demora injustificada, una vez que ésta haya dado la información necesaria sobre sus necesidades, situación financiera y preferencias, con suficiente antelación, que nunca será inferior a diez días naturales, respecto del momento en que quede vinculada por cualquier contrato u oferta de préstamo.

2. Esta información, que se suministrará en todo caso en formato papel y, además, en cualquier soporte duradero que posibilite una adecuada conservación, reproducción y acceso a esta, será gratuita y se facilitará mediante la entrega de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

A esta documentación se adjuntará el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC) regulado en el apartado 3 de este artículo.

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

a) Los recogidos en el artículo 9.3.a), e), g), h), i), j), k) y l).

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

---

<sup>5</sup> Este artículo fue modificado por el apartado CINCO del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

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

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

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

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

#### **Artículo 11. Gastos preparatorios del préstamo hipotecario.**

1. <sup>6</sup> Se considerarán gastos preparatorios del préstamo hipotecario los correspondientes a la comprobación de la situación registral del inmueble, los de gestión administrativa de la operación, los que sean consecuencia de la tasación u otros que sea necesario llevar a cabo, aun cuando la operación no llegue a formalizarse.

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

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

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

---

<sup>6</sup> Este apartado fue modificado por el apartado SEIS del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

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

6. Ninguna de las partes podrá imponer a la otra la entidad encargada de los gastos preparatorios de la operación conforme a la legislación estatal vigente. En el caso en el que surja un desacuerdo exclusivamente por el precio de los servicios en ofertas contrastadas, asumirá el sobre coste la parte que lo proponga.

#### **Artículo 12. Productos o servicios accesorios.<sup>7</sup>**

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados.

2. Si, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se produce la venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para mejorar las condiciones del préstamo hipotecario, sin perjuicio de las menciones que procedan de acuerdo con el apartado 5 de dicho precepto, deberá hacerse constar en la información a suministrar, la relación de los mismos, su carácter no opcional, así como la ausencia de condiciones alternativas en caso de su no suscripción. Para ello, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

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

3. En el caso de venta combinada de productos o servicios accesorios, sin perjuicio de las menciones que procedan de acuerdo con el artículo 17.7 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá hacerse constar la relación de los mismos, su carácter opcional y no preceptivo, y la posibilidad de que se contrate cada uno de ellos de forma separada. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

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

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

---

<sup>7</sup> Este artículo fue modificado por el apartado SIETE del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

### **Artículo 13. Evaluación de la solvencia.<sup>8</sup>**

1. En aras de la concesión responsable de préstamos hipotecarios, con carácter previo a la celebración del contrato, las empresas prestamistas han de evaluar en profundidad la solvencia de la persona consumidora y usuaria, de conformidad con los artículos 11 y 12 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, 18 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, 16.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, y con el resto de la normativa estatal y comunitaria de aplicación.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11.6 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, una vez evaluada la solvencia, la empresa prestamista y el servicio de intermediación deberán informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su respectivo resultado, de forma gratuita y por escrito, en un plazo de 5 días hábiles desde que tenga conocimiento del mismo, acompañando una copia del resultado del estudio donde se identifiquen las fuentes y los criterios aplicados en su análisis. Si se apreciase algún error, se podrá solicitar que se revise la evaluación.

### **Artículo 14. Oferta vinculante.<sup>9</sup>**

1. La empresa prestamista o el servicio de intermediación entregará a la persona consumidora y usuaria, con una antelación mínima de diez días naturales respecto del momento de la firma del contrato, la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que tendrá la consideración de oferta vinculante, en los términos establecidos en el artículo 14.1.a) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

2. La oferta vinculante comprenderá el contenido de los documentos que conforman la información personalizada establecidos por la normativa estatal vigente y el del documento de información personalizada complementaria, y deberá indicar expresamente su carácter vinculante y su plazo de vigencia.

En la misma se incluirán también otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes.

3. La FEIN ha de ser fechada y firmada por un representante de la empresa prestamista, cuya identificación deberá constar en la misma, por la persona consumidora y usuaria, y por la persona garante, en su caso, a la que se le entregará una copia de la misma. La FEIN tendrá el plazo de validez establecido por la normativa estatal de aplicación.

4. Con la entrega de la FEIN, se facilitará un índice de documentación de entrega preceptiva, que deberá ser fechado y firmado por ambas partes, en el que se marcarán los documentos que han sido suministrados.

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

## **TÍTULO II**

### **Contrato de préstamo hipotecario**

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

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a examinar y disponer de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la notaría elegida por estas, conforme a lo dispuesto en

---

<sup>8</sup> Este artículo fue modificado por el apartado OCHO del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

<sup>9</sup> Este artículo fue modificado por el apartado NUEVE del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

la normativa estatal de aplicación, al menos durante los tres días hábiles anteriores a su formalización. A estos efectos, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación les comunicarán la puesta a disposición de dicho documento.

2. Si en el examen de la documentación el notario detectase alguna discrepancia entre el contenido de la oferta vinculante y el proyecto de escritura hipotecaria, la persona consumidora y usuaria deberá ser informada de su existencia, de si es o no en su perjuicio y de las implicaciones jurídicas que de dicha discrepancia se derivan, de acuerdo con la normativa estatal de aplicación. En el caso de que dichas discrepancias no sean subsanadas, se informará a la persona consumidora y usuaria de la posibilidad de no formalizar el contrato, sin perjuicio de las acciones que en vía judicial le puedan corresponder para el resarcimiento de los gastos en que haya podido incurrir.

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

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

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

5.<sup>10</sup> En el contrato deberán reflejarse de manera destacada las cláusulas sobre la amortización, los intereses, los intereses de demora, las condiciones de subrogación, las cláusulas suelo e instrumentos de cobertura riesgo de interés.

El contrato hipotecario habrá de ser elaborado con la colaboración de todas y cada una de las partes implicadas en el mismo: notarios, registradores, asesorías o entidades financieras.

#### **Artículo 16. Derechos de las personas consumidoras y usuarias en notarías y registros de la propiedad y el deber de colaboración con las administraciones públicas.**

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

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

---

<sup>10</sup> Este apartado 5 fue modificado por el apartado DIEZ del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, y posteriormente por el apartado DOS de la disposición final tercera del Decreto Ley 2/2021, de 2 de febrero, por el que se modifican, con carácter urgente, la normativa de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Andalucía y otras disposiciones normativas, y se regulan los estudios con finalidad de diagnóstico precoz o de detección de casos de infección activa (cribados) dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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

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

4.<sup>11</sup>

### TÍTULO III

#### Arbitraje, mediación y acciones de cesación

##### **Artículo 17.** *Arbitraje, mediación y acciones de cesación.*

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

2. Asimismo facilitará a las personas consumidoras y usuarias información sobre las empresas prestamistas que están adheridas a dicho sistema.

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

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

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

5. La Junta de Andalucía, mediante la Junta Arbitral de Consumo, dispondrá de un listado de tasadores aceptados por todas las entidades financieras y de los honorarios de estos, así como el cálculo de los mismos.

Cualquier tasador escogido por un consumidor o usuario de este listado tendrá que ser aceptado obligatoriamente por la entidad financiera.

---

<sup>11</sup> Este apartado 4 fue derogado por el apartado ONCE del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

## TÍTULO IV

### Información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios

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

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

Asimismo, la Administración de la Junta de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, promoverá la publicación de una guía sobre protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda en la que se resuma de forma homogénea el marco de protección establecido en esta ley y en la normativa autonómica, estatal y comunitaria sobre esta materia.

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

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

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

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

## TÍTULO V

### Régimen sancionador

#### **Artículo 20.** *Infracciones y sanciones.*

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

#### **Disposición adicional primera.** *Modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y código ético.*

La Consejería competente en materia de consumo, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta norma, promoverá la elaboración, junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, el Colegio Notarial de Andalucía y los decanatos

territoriales en Andalucía occidental y oriental del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, de un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza cuyo uso será voluntario para las partes.

La Consejería competente en materia de consumo promoverá, de acuerdo con las empresas prestamistas, la elaboración y firma de un código ético en materia de créditos y préstamos hipotecarios que contemple entre sus finalidades la supresión de las cláusulas abusivas, entre ellas las cláusulas suelo, y su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo, dará adecuada publicidad del modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y creará un distintivo de calidad para aquellas empresas prestamistas que se adhieran al código ético.

#### **Disposición adicional segunda.** *Conservación de la documentación.*<sup>12</sup>

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

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

1. Cualquier circunstancia modificativa o extintiva, mediante cualquier forma de ella, sea en documento público o privado, del préstamo hipotecario que se produzca tras la firma del mismo deberá ser notificada de forma expresa y fehaciente a la persona titular del préstamo y a la persona garante de la operación por las empresas prestamistas.

2.<sup>13</sup> Las personas prestatarias y garantes que tengan la condición de consumidoras y usuarias tienen derecho a ser informadas, conforme al artículo 17.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, y al artículo 17.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de toda transmisión, cesión, ejecución de garantía, emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, y cualquier otro acto o negocio jurídico, voluntario o no, susceptible de alterar total o parcialmente la titularidad del contrato de préstamo hipotecario suscrito o garantizado por aquéllas, o del derecho de crédito derivado del mismo.

Lo dispuesto en este apartado y en el anterior se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 242 del Reglamento Hipotecario

3. Asimismo, cualquier requerimiento o comunicación que con carácter previo a la ejecución del préstamo hipotecario realizare la empresa prestataria ante un eventual incumplimiento de la obligación de pago por parte de la persona consumidora y usuaria, titular del préstamo, ha de ser notificado de forma expresa y fehaciente a la persona garante de la operación.

4. En el caso de que tenga lugar la dación en pago, las empresas prestamistas deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias, tanto titulares del préstamo como garantes, de forma expresa y fehaciente, del proyecto en el que se formalice la misma con una antelación de tres días hábiles a su firma.

---

<sup>12</sup> Esta disposición fue modificada por el apartado DOCE del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

<sup>13</sup> Este punto 2 fue modificado por el apartado TRES de la disposición final tercera del Decreto Ley 2/2021, de 2 de febrero, por el que se modifican, con carácter urgente, la normativa de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Andalucía y otras disposiciones normativas, y se regulan los estudios con finalidad de diagnóstico precoz o de detección de casos de infección activa (cribados) dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía



En el referido proyecto se deberá recoger de forma expresa la cancelación absoluta y total de las garantías ofrecidas por cualquier persona al titular del préstamo.

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

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

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

**Disposición adicional quinta.** *Mecanismos de cooperación en intercambio de información.*

Para impulsar mecanismos de cooperación e intercambio de información, la Consejería competente en materia de consumo podrá firmar convenios de colaboración con el Banco de España.

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

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

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

Para vigilar el cumplimiento de los deberes de información y del resto de obligaciones de las empresas prestamistas y servicios de intermediación previstos en la presente norma, la Consejería competente en materia de consumo reforzará la vigilancia, control e inspección en materia de contratación de préstamos hipotecarios y en todos los procesos y actos relacionados con la vida de las hipotecas.

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

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

«UNO. El artículo 13 queda con la siguiente redacción:

“*Artículo 13. Reparación de daños.*

Sin perjuicio de las sanciones que procedan, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las

que deba responder civilmente. Una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial”.

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

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

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

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

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

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

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

CINCO. El artículo 68 queda con la siguiente redacción:

*“Artículo 68. Medidas provisionales.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“2.<sup>a</sup> Introducir en los contratos, en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación cláusulas abusivas de las previstas en los artículos 85 a 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, así como las declaradas como tales por sentencia judicial”.

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

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

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

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

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

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

“11.<sup>a</sup> La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico”.

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

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

“1. Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo anterior tendrán la calificación de infracciones leves a excepción de las infracciones 1.<sup>a</sup>, cuando afecte a la contratación de préstamos hipotecarios y productos financieros, 5.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup>, del apartado 2, infracciones 2.<sup>a</sup> y 3.<sup>a</sup> del apartado 3, infracción 12.<sup>a</sup> del apartado 4, infracción 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup> del apartado 6, infracciones 1.<sup>a</sup>, 2.<sup>a</sup>, 3.<sup>a</sup>, si no fuese

atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4.<sup>a</sup> y 5.<sup>a</sup> del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves”.

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

DOCE. El artículo 74 queda con la siguiente redacción:

*“Artículo 74. Cuantía de las multas.*

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

a) Infracciones muy graves: entre 60.001 y un 1.000.000 de euros.

b) Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.

c) Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.

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

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

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

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

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

“3. Son circunstancias atenuantes:

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

CATORCE. El artículo 87 queda con la siguiente redacción:

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

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

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

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

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

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

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

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano competente hubiera incoado el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas una vez se tenga conocimiento del resultado del análisis inicial. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimientes que fueren necesarios interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen”.

QUINCE. El artículo 92.1 queda con la siguiente redacción:

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

DIECISÉIS. Se sustituye el contenido del artículo 93, «Condonación de sanciones», por el siguiente:  
*“Artículo 93. Multas coercitivas.*

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

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

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

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

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

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

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

«*Disposición adicional séptima. Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios.*

1. Se crea el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios.
2. El sistema estará integrado por los medios necesarios para proporcionar la información y asesoramiento en favor de personas incursoas en procedimientos de desahucio por ejecución hipotecaria de su vivienda habitual y permanente. Igualmente podrá proporcionar, entre otros, información o asesoramiento por incapacidad para hacer frente al pago de las rentas por arrendamiento de su vivienda habitual y permanente, en los términos y con los medios que reglamentariamente se establezcan. La Consejería competente en materia de vivienda pondrá en funcionamiento y gestionará este sistema.
3. En el marco del plan de vivienda previsto en el artículo 12 de la presente ley, el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios atenderá, de forma prioritaria y singularizada, a aquellas personas que se encuentren en especial situación de debilidad o emergencia social y económica, mediante:
  - a) La información y el asesoramiento a personas que, por ser objeto de violencia de género, no puedan habitar su vivienda habitual y permanente.
  - b) La información y el asesoramiento a personas que, por causas sobrevenidas, no puedan hacer frente al pago de la cuota hipotecaria de su vivienda habitual y permanente o afrontar el pago de la renta del contrato de arrendamiento de su vivienda habitual y permanente.
  - c) La información y el asesoramiento a personas con dificultades para el acceso a la vivienda por motivos de exclusión social.»

**Disposición final cuarta. *Lenguaje no sexista.***

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

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

**Disposición final quinta. *Habilitación normativa.***

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

**Disposición final sexta. Entrada en vigor.**

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

ANEXO I <sup>14</sup>

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

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

- Ficha de Información Precontractual (FIPRE).
- Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).
- Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN).
- Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC).
- Anexo a la FEIN sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, si procede.
- Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE).
- En el caso de tratarse de un préstamo a tipo de interés variable, un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por la persona consumidora y usuaria en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.
  - Copia del proyecto de contrato.
  - Información clara y veraz de los gastos que corresponden a la empresa prestamista y los que corresponden a la persona consumidora y usuaria.
    - En su caso, condiciones de las garantías del/de los seguro/s exigido/s.
    - La advertencia a la persona consumidora y usuaria de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario elegido por ella para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo hipotecario, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación que se entrega.
- Documento que recoja otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, si procede.

La empresa prestamista responderá a las consultas que le formule la persona consumidora y usuaria acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados.

---

<sup>14</sup> Este Anexo fue modificado por el apartado TRECE del artículo único del Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre.

ANEXO II  
CARTEL INFORMATIVO

**Cartel informativo del IDEP**

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

Ley X/2016, de X de XXX, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (BOJA de XX de XXXX)

