

## **NUEVAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A CONSUMIDORES EN EL MERCADO HIPOTECARIO INTRODUCIDAS POR LA LEY 20/2014 EN EL CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA**

**Alicia Agüero Ortiz**

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** La Ley 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña ha introducido diversas medidas de protección al consumidor en el ámbito hipotecario. Aunque, en realidad, ha realizado una "pseudo-transposición" de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010. El artículo se centrará en el análisis de las nuevas obligaciones impuestas a los prestamistas e intermediarios.

**Palabras clave:** consumidor, hipoteca, préstamo, crédito, bienes inmuebles de uso residencial, transparencia, solvencia, publicidad, ficha europea de información normalizada (FEIN), oferta vinculante.

**Title:** New measures to protect consumers in the mortgage markets introduced by Law 20/2014 in the Consumer Code of Catalonia

**Abstract:** Law 20/2014 of 29 December, amending Law 22/2010 of 20 July, on the Consumer Code of Catalonia has introduced several measures in order to protect consumer in the mortgage markets field. Though, indeed, this Law makes a "pseudo-transposition" of Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 Text with EEA relevance. This paper will be focused on the analysis of the new obligations imposed by Law 20/2014 to lenders and intermediaries.

**Keywords:** consumer, mortgage, loan, credit, residential immovable property, transparency, solvency, advertising, European standardized information sheet (ESIS), binding offer.

**SUMARIO.** 1. Introducción; 2. Ámbito de aplicación; 3. Obligaciones de información previa; 4. Otras Obligaciones.

## 1. Introducción

El artículo 20 de la Ley 20/2014, de 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña (en adelante, "CCCat"), para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo, introduce un nuevo Título (VI. Relaciones de consumo en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas) en el Libro Segundo de la Ley 22/2010. En realidad, el contenido de este título no es más que una pseudo-transposición de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010 (en adelante, "la Directiva").

La justificación de esta reforma, según la propia exposición de motivos de la Ley, es la necesidad de *"impulsar una serie de medidas que mejoren la situación de las personas consumidoras en el ámbito de los créditos o préstamos hipotecarios, especialmente cuando se trata de la adquisición de la vivienda habitual"*, necesidad patente si se analiza el número de ejecuciones hipotecarias seguidas desde el inicio de la crisis financiera mundial.

En términos del legislador autonómico, *"la presente ley sigue las orientaciones marcadas por varios proyectos comunitarios sobre esta materia, como por ejemplo la Directiva 2014/17/UE"*. Sin embargo, como analizaremos detalladamente a lo largo del trabajo, la Ley supone, como decía, una pseudo-transposición, más que un seguimiento de orientaciones, efectuando en diversas ocasiones "elecciones" que la Directiva deja en manos de los Estados miembros, y que nuestro legislador aún no ha realizado.

En este trabajo nos dedicaremos exclusivamente a los nuevos deberes de información impuestos por el CCCat a prestamistas e intermediarios en materia de préstamos y créditos hipotecarios, así como a la nueva obligación de evaluación de solvencia del eventual prestatario.

## 2. Ámbito de aplicación

El Capítulo I de este nuevo Título VI, recoge las disposiciones generales, definiciones y ámbito de aplicación. Respecto a esto último, los preceptos incluidos en el Título VI serán de aplicación, sin perjuicio de la legislación básica del Estado (art. 261-2 CCCat):

- **Ámbito objetivo:** relaciones de consumo en materia de créditos y préstamos garantizados con una hipoteca sobre la vivienda, destinados a (i) su adquisición; (ii) su rehabilitación; (iii) la rehabilitación del inmueble del que forma parte.
- **Ámbito subjetivo:** se aplicará a personas consumidoras que actúen como (i) prestatarios; (ii) avalistas; y (iii), si procede, a los propietarios hipotecantes.

### 3. Obligaciones de información previa

El Capítulo II del Título VI establece los deberes de información que han de cumplirse en el *iter* de la contratación con consumidores de préstamos o créditos garantizados con una hipoteca sobre la vivienda.

- **Artículo 262-1 Transparencia con relación a los contratos:** este artículo establece los principios generales que han de regir la actuación de los prestamistas e intermediarios de crédito, a saber, han de actuar honesta y profesionalmente, en el mejor interés de las personas consumidoras. Asimismo, deberán entregar de forma gratuita, en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su almacenaje y reproducción posterior, las condiciones generales de la contratación. Estas condiciones generales deberán estar a disposición del público en la web del prestamista y sus establecimientos, además, habrán de adaptarse a los requerimientos de la ficha europea de información normalizada (FEIN).

Este artículo establece, adicionalmente, dos deberes la Agencia de Consumo Catalana: (i) el deber de velar porque la documentación contractual no incluya cláusulas judicialmente declaradas abusivas, en cuyo caso, podrá iniciar de oficio un expediente sancionador a la entidad financiera; y (ii) el deber de proporcionar información a las personas consumidoras y protección durante la vigencia del contrato.

- **Artículo 262-2 Transparencia con relación a los precios:** Los prestamistas e intermediarios de crédito deberán informar de todas las comisiones, compensaciones, gastos repercutibles y su eventual periodicidad. Esta información:
  - o Se recogerá en un documento que debe entregarse antes de formalizar el contrato y, en cualquier caso, con cinco días hábiles de antelación a la formalización del contrato o documento por el que se obligue a contratar;
  - o Estará disponible de forma gratuita en los tabloneros de anuncios de los establecimientos y en sus páginas web;

- Estará redactada de forma clara, concreta y fácilmente comprensible;
- En ningún caso incluirá los costes del servicio de asesoramiento.

Los gastos que se repercutan al consumidor habrán de responder a servicios efectivamente prestados o a gastos que se hayan soportado. No podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados firme y expresamente por el consumidor.

- **Artículo 262-3 Comunicaciones comerciales y publicidad:**

Siguiendo la enunciación de la Directiva en su art. 10, se establece que las comunicaciones comerciales y publicitarias deberán ser claras, no engañosas y, si procede, audibles; sin que generen falsas expectativas sobre la disponibilidad del coste del crédito o préstamo. Además, será suministrada de forma comprensible y transparente, para que el consumidor pueda comparar distintas ofertas.

El apartado segundo de este artículo 262-3, reproduce el art. 11.2 de la Directiva añadiendo algún campo novedoso, relativo al contenido específico de la publicidad y comunicaciones comerciales y de los anuncios exhibidos en los establecimientos, que habrá de contener de forma clara, concisa y destacada:

- a) *"La identidad del prestamista o el intermediario de crédito"* (art. 11.2. a) de la Directiva);
- b) Que *"el producto publicitado es un crédito o préstamo garantizado por una hipoteca sobre una vivienda"* (art. 11.2. b) de la Directiva);
- c) *"El tipo de interés, el carácter fijo, variable o referenciado de este, la existencia de cláusulas suelo o techo, cualquier cifra relacionada con el coste del crédito o préstamo, y la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo que contenga el importe total del crédito, la duración del contrato, el importe de las cuotas y el importe total que deberá pagar la persona consumidora"* (arts. 11.2. c)-h) de la Directiva). Este artículo prevé la inclusión en la publicidad de la existencia de cláusulas suelo o techo, no expresamente mencionadas en el articulado de la Directiva;
- d) La obligatoriedad de contratar servicios accesorios para obtener el crédito o préstamo en las condiciones ofrecidas, lo cual habrá de indicarse junto a la TAE (art. 11.4 de la Directiva); Asimismo, introduce una novedad respecto a la Directiva, a saber, la discriminación de los productos accesorios obligatorios y voluntarios, así como el coste total y de la TAE equivalente del crédito o préstamo sin ningún producto accesorio o voluntario;
- e) Advertencia dirigida a prestatarios, avalistas o terceros hipotecantes, del riesgo de perder la vivienda u otros bienes por incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato; (el art. 11.6 de la Directiva dispone que *"los Estados miembros podrán exigir que se incluya una advertencia concisa y proporcionada sobre los riesgos específicos ligados a los contratos de crédito"*).

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

Este artículo toma como referencia el 13 "información general" de la Directiva, con dos diferencias: (i) el art. 13 no establece plazo mínimo de antelación para la entrega de esta información; y (ii) el art. 13 de la Directiva contiene una regulación de mínimos que puede ser ampliada por los Estados miembros, lo cual ha hecho el CCCat.

En su virtud, el prestamista o intermediario de crédito, como si de la oferta vinculante se tratara, entregará con una antelación mínima de 14 días naturales<sup>1</sup> a la formalización del contrato y antes de que la persona consumidora quede obligada, la siguiente información de forma gratuita, clara, completa y comprensible:

- a) *"La identidad y el domicilio del prestamista y la identificación de la persona responsable del préstamo"* (art. 13.1.a Directiva);
- b) *"La finalidad para la que podrá utilizarse el crédito o préstamo"* (art. 13.1.b de la Directiva);
- c) *"El derecho de la persona consumidora a escoger notario, que solo puede ser escogido por el prestamista si la persona consumidora no lo hace"* (previsión no incluida en la Directiva, y referente al derecho de elección de notario previsto en el artículo 3º del Reglamento de la Organización y Régimen del Notariado, y art. 30.1 Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre);
- d) *"El derecho de la persona consumidora a aportar una tasación del bien inmueble, que debe ser aceptada e incluida en el registro de la entidad de crédito, de acuerdo con la legislación vigente"* (esto no está previsto en la Directiva, pero sí en el artículo tercero bis I) de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, en su redacción dada por la Ley 1/2013);
- e) Una descripción de las principales características del contrato de crédito o préstamo, como la duración, comparativa de tipos de crédito –con tipos fijos, referenciados o variables–; opciones de reembolso incluido el reembolso anticipado –y su impacto en el precio del crédito–; número, periodicidad e importe de las cuotas, etc. (Todo ello está previsto en los apartados e), d), i) y k) del art. 13.1 de la Directiva). Adicionalmente, y de forma novedosa respecto a la Directiva, se establece la obligación de entrega "en todo caso" de *"un cuadro que refleje la evolución, durante los doce meses anteriores, de los diversos tipos de referencia oficiales"*;

---

<sup>1</sup> Nótese que la Directiva establece un plazo menor, en relación a la oferta vinculante, al determinar que los EEMM determinarán un período mínimo de 7 días para que el cliente evalúe ofertas articulado como período de reflexión o derecho de desistimiento, durante los cuales la oferta resulte vinculante para la entidad. Por el contrario, el art. 23 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, relativo idénticamente a la oferta vinculante, determina que ésta habrá de ser entregada con una antelación mínima de 14 días. Por lo que, en este caso, el CCCat toma el plazo actualmente vigente en la normativa nacional, y no el mínimo dispuesto en la Directiva. Ahora bien, el plazo comentado refiere a la entrega de la oferta vinculante y no a la información general previa.

- f) Un ejemplo representativo en el que se indique el precio total a pagar por el consumidor, con desglose de las comisiones, cargas, gastos, impuestos, la TAE, gastos de tasación, de cancelación, de amortización, impago, etc. En este apartado no podrá incluirse los gastos derivados del servicio de asesoramiento prestado por los prestamistas e intermediarios (este precepto desarrolla lo previsto en el art. 13.1.g) de la Directiva, según el cual deberá entregarse *“un ejemplo representativo del importe total del crédito, del coste total del crédito para el consumidor, del importe total adeudado por el consumidor y de la TAE”*);
- g) Las siguientes advertencias:
- i. Indicación de que el crédito o préstamo está relacionado con incrementos del tipo de interés o de su precio, o con otros instrumentos u operaciones que implican riesgos especiales;
  - ii. Riesgo de pérdida de la vivienda, riesgo no limitado a la finca, pudiendo perder otros bienes (art. 13.1.n) de la Directiva);
  - iii. Los contratos de seguros o de apertura de cuentas corrientes y demás servicios accesorios, especificando cuáles son voluntarios y cuáles no, así como la posibilidad de contratarlos con otro proveedor (art. 13.1.m) de la Directiva);
  - iv. Sobre las cláusulas contractuales que generen más riesgo para la persona consumidora (este advertencia no tiene parangón en la Directiva, consideramos que podría referirse a las cláusulas suelo y techo, cláusulas penales o de intereses moratorios, de vencimiento anticipado, etc.);
  - v. Sobre el derecho del prestamista a declarar vencida la deuda por el impago de tres cuotas mensuales o número de éstas equivalente a tres meses (novedad respecto a la Directiva, refleja el nuevo contenido del art. 693 LEC tras la reforma operada por la Ley 1/2013);
- h) *“Las modalidades de pago y de ejecución”*;
- i) Las divisas en que pueden contratarse y sus implicaciones (art. 13.1.f) de la Directiva);
- j) La naturaleza y alcance de las garantías (art. 13.1.c) de la Directiva);
- k) El derecho a obtener una oferta vinculante, la duración y las condiciones (derecho previsto en el art. 14.3 de la Directiva, exclusivamente cuando el prestamista o intermediario no haya entregado al consumidor la FEIN –cuyo contenido se define en el CCCat en los artículos que estamos exponiendo en este apartado- o aquella difiera sustancialmente de la oferta final);
- l) *“La información relativa a cualquier derecho que tengan las partes para resolver el contrato anticipadamente, de acuerdo con la legislación aplicable y las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que incluya el contrato”*;
- m) El tipo deudor, los recargos aplicables y el interés de demora;
- n) *“Un estudio de sensibilidad de las oscilaciones en el importe total del préstamo para la persona consumidora en los créditos o préstamos hipotecarios a tipos de referencia, con la comunicación del importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período*

*de amortización previsto, en base a la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinte años”;*

- o) Las cláusulas suelo y techo y contratos accesorios, con una comparativa y su onerosidad con respecto a contratos que no los prevean;
- p) Indicaciones sobre cómo puede afectar el préstamo a las obligaciones fiscales y ayudas públicas;
- q) Los medios de reclamación y resolución extrajudicial de conflictos;
- r) El derecho a negociar las cláusulas del contrato;
- s) La obligación de aportar una expresión manuscrita para la asunción de las cláusulas suelo y techo;
- t) La posibilidad de consultar –e indicaciones para hacerlo- la Guía de acceso al préstamo hipotecario del BdE.

Toda esta información debe darse por escrito o en soporte de naturaleza duradera (en el modelo que se haya establecido legal o reglamentariamente al efecto) en el que conste la fecha de recepción por el consumidor.

- **Artículo 262-5 Tasación del bien y otros servicios accesorios:** Si el prestamista concierta o efectúa los servicios preparatorios de la operación, repercutiendo el coste al consumidor, deberá facilitarle la identidad de los profesionales designados, las tarifas y honorarios, el servicio contratado, o una copia del contrato si la operación no llega a formalizarse. Asimismo, deberá entregar una copia del informe de tasación, o el original si no se formaliza el préstamo.
- **Artículo 262-6 Oferta vinculante:** una vez obtenida la tasación del inmueble, efectuadas las comprobaciones registrales sobre la finca, y evaluada la solvencia del prestatario, deberá entregarse la oferta vinculante, obligación que se entenderá cumplida si se entrega el formulario normalizado aprobado mediante disposición legal o reglamentaria (cuyo contenido será el del art. 262-4).

La oferta, que deberá estar firmada por un representante del prestamista, tendrá un plazo de validez no inferior a 14 días (cfr. nota a pie de página 2). Además, deberá incluir un proyecto contractual (lo cual no es exigido en la Directiva), y expresar el derecho del consumidor a examinar la escritura pública en el despacho del notario autorizante con una antelación mínima de 5 días hábiles (el artículo 30.2 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre prevé un plazo inferior de 3 días hábiles).

- **Artículo 262-8 Servicios de asesoramiento:** este artículo reproduce sustancialmente el art. 22 de la Directiva, según el cual los prestamistas o intermediarios deberán informar a los consumidores si están prestando o pueden prestar un servicio de asesoramiento en relación con la operación. En tal caso, antes de ser contratados, deberán informar al consumidor de los productos que se tomarán en consideración, los gastos del servicio de asesoramiento, etc. Asimismo, se establece la información que habrán de requerir al consumidor con la finalidad de que el servicio se ajuste a sus necesidades (situación personal y financiera, objetivos, etc.), su deber de



actuación en el mejor interés de la persona consumidora, y la obligación de entrega de una copia de las recomendaciones realizadas.

- **Artículo 262-9 Prácticas vinculadas y combinadas:** El art. 12 de la Directiva introduce la regulación de las llamadas prácticas vinculadas y combinadas. De conformidad con dicho artículo, los EEMM autorizarán las prácticas de ventas combinadas, pero prohibirán las prácticas de ventas vinculadas (aquellas en las que se ofrece el crédito y otro producto sin que puedan obtenerse de forma separada). Ahora bien los EEMM podrán introducir las determinadas excepciones a la prohibición de ventas vinculadas. Pues bien, el artículo que comentamos del CCCat realiza esta elección por el legislador nacional para su ámbito de aplicación seleccionando las posibilidades previstas en los arts. 12.2.a) y b), 12. 3 y 12.4, excluyendo la prevista en el art. 12.2.c)<sup>2</sup>. En particular:
  - Se podrá pedir al consumidor, a un familiar o pariente próximo la apertura o mantenimiento de
    - o Una cuenta de pago o ahorro cuya finalidad sea efectuar los reembolsos del crédito;
    - o Un producto de inversión o de pensión privada que ofrezca ingresos tras su jubilación sirviendo de seguridad adicional al prestamista;
  - Se permitirán las prácticas de venta vinculada cuando el prestamista pueda demostrar que los productos vinculados se ofrecen a precio de mercado o acarrear un claro beneficio para el consumidor.

Finalmente, los prestamistas podrán exigir la suscripción de una póliza de seguros, pero el prestamista deberá aceptar la póliza de seguros de un proveedor distinto a su favorito, cuando la garantía sea equivalente. Es decir, que el consumidor podrá acudir al mercado en busca de la mejor oferta respecto a estos seguros.

#### 4. Otras Obligaciones

El Capítulo III, establece obligaciones diversas entre las que merece nuestra atención la obligación de evaluación de la solvencia de la persona consumidora.

- **Artículo 263-2 Evaluación de la solvencia de la persona consumidora:** esta obligación ha sido incorporada en el art. 18 de la Directiva cuyo contenido recoge el precepto catalán. En concreto, el art. 18.1 recoge la obligación del prestamista o intermediario de evaluar la solvencia del consumidor teniendo en cuenta "*los factores pertinentes para verificar las perspectivas de cumplimiento por el consumidor de sus obligaciones en virtud del contrato de crédito*". El artículo 263-2 CCCat especifica estos "factores" al detallar que se deberán tener en cuenta, entre otros criterios, "*los ingresos presentes y futuros, los ahorros, las*

---

<sup>2</sup> "Celebrar un contrato de crédito por separado en relación con un contrato de crédito para una propiedad compartida con vistas a obtener el crédito".



*deudas y los compromisos financieros de la persona consumidora*". Ambas normas, impiden que la evaluación de solvencia se fundamente en exclusiva en el valor del inmueble sujeto a la hipoteca.

Además, el art. 263-2.2 prevé la repetición de la evaluación si, tras la celebración del contrato se prevé un aumento significativo del importe total del crédito otorgado (art. 18.6 Directiva).

Finalmente, el prestamista deberá informar del resultado de la evaluación a la persona consumidora sin coste para ella, no pudiendo conceder el crédito o préstamo si el resultado de la evaluación es negativo (arts. 263-2.3 y 4; y art. 18.5 de la Directiva).