

DISPOSICIONS**DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA****LLEI 20/2014, del 29 de desembre, de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum.**

El president de la Generalitat de Catalunya

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de Catalunya ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que estableix l'article 65 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, promulgo la següent

LLEI

Preàmbul

L'augment considerable en la taxa d'execucions hipotecàries des de l'inici de la crisi financera mundial l'any 2007 fa convenient impulsar un seguit de mesures que millorin la situació de les persones consumidores en l'àmbit dels crèdits o préstecs hipotecaris, especialment quan es tracta de l'adquisició de l'habitatge habitual.

La reforma modifica la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en ús de la competència en matèria de consum que l'article 123 de l'Estatut d'autonomia atribueix a la Generalitat i d'acord amb el que estableixen els articles 28, 34 i 49 del mateix Estatut, en el marc de l'article 51 de la Constitució, amb relació a l'activitat financera de les caixes d'estalvis i de les entitats de crèdit a què fan referència els articles 120.2 i 126.3 de l'Estatut, respectivament.

Aquesta llei segueix les orientacions marcades per diversos projectes comunitaris sobre aquesta matèria, com ara la Directiva 2014/17/UE del Parlament Europeu i del Consell, del 4 de febrer, sobre els contractes de crèdit per als consumidors relatius als béns immobles d'ús residencial.

Aquesta reforma, essencialment, incrementa les garanties de la persona consumidora en la contractació de crèdits o préstecs hipotecaris, la qual cosa implica la regulació del contingut de la publicitat, la informació precontractual, el deure d'anàlisi de la solvència de la persona consumidora i el deure, tant de les entitats financeres i de crèdit com del notari que hi intervé, de fer comprensibles a la persona consumidora les implicacions econòmiques i jurídiques de la transacció concreta, especialment les conseqüències en cas d'impagament.

D'aquesta manera, es vol garantir la protecció dels consumidors que són deutors hipotecaris al llarg de l'iter contractual, des de la publicitat dels productes hipotecaris d'actiu, passant per la fase precontractual i per l'oferta, fins a l'elevació a escriptura pública del crèdit o préstec hipotecari. En aquest sentit, s'orienta l'actuació notarial com a garant de la legalitat de l'operació i del dret a la informació de la persona consumidora, s'especifiquen el contingut mínim en la fase publicitària i de la informació precontractual, la verificació de la solvència del deutor, i els altres aspectes documentals i d'informació que han d'ajudar la persona consumidora a fer una elecció racional i responsable amb relació a la contractació o no del crèdit o préstec hipotecari.

La reforma també possibilita que el deutor pugui comparar sempre, fins i tot des del moment de la publicitat, el crèdit o préstec hipotecari que se li ofereix amb productes semblants del mateix oferent o d'un tercer, de manera que sempre pugui ésser conscient del cost total i dels riscos reals de l'oferta.

A més, s'introdueix, en la línia de la tendència europea, l'obligació del prestador d'avaluar la solvència del deutor hipotecari consumidor fins al punt que, si no l'arriba a comprovar, no li podrà concedir el crèdit o préstec en les condicions prefixades.

La reforma també incorpora mesures per a evitar clàusules abusives en perjudici de les persones

CVE-DOGC-A-14364081-2014

consumidores. En aquest sentit, es pot destacar la definició com a abusius dels interessos de demora superiors a tres vegades l'interès legal del diner vigent en el moment de la signatura del contracte.

Cal destacar, a més, que es reforcen els mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum amb la finalitat que esdevinguin sistemes eficaços per a solucionar els problemes que se suscitin entre les parts i, d'aquesta manera, evitar la judicialització de processos, que sempre comporta costos de temps i de diners.

A banda d'això, amb aquesta modificació del Codi de consum s'estableixen diverses mesures de protecció de les persones que es troben en situació de pobresa energètica, d'acord amb la Directiva 2009/72/CE del Parlament Europeu i del Consell, sobre normes comunes per al mercat interior de l'electricitat i per la qual es deroga la Directiva 2003/54/CE, i d'acord amb la Directiva 2009/73/CE, del Parlament Europeu i del Consell, sobre normes comunes per al mercat interior del gas natural i per la qual es deroga la Directiva 2003/55/CE, ambdues del 13 de juliol de 2009. La situació econòmica precària en què es troben moltes famílies a Catalunya ha comportat que moltes d'aquestes persones no puguin assumir el pagament dels subministraments bàsics. Per tot això, tenint en compte aquesta greu situació d'uns col·lectius molt afectats per la crisi econòmica, hom considera que, d'acord amb les directives esmentades, cal establir un seguit de mesures perquè aquestes persones no pateixin talls de subministrament durant determinats períodes crítics. Alhora, es crea un fons d'atenció solidària en matèria de subministraments bàsics que s'ha de nodrir, entre altres aportacions, amb les que facin les administracions públiques competents en aquesta matèria i les empreses subministradores.

En darrer lloc, la reforma del Codi de consum inclou aspectes com el millorament de la protecció dels empresaris que estiguin en el règim especial dels treballadors autònoms, mesures en matèria d'informació general a les persones consumidores i de la documentació que se'ls ha de proporcionar, amb un esment especial de la informació obligatòria que s'ha de donar als usuaris de les màquines automàtiques, mesures relatives al règim d'infraaccions i sancions, i, amb l'objectiu de la simplificació administrativa i el millorament de l'eficàcia de les administracions públiques, la supressió del Registre de serveis públics de consum i la seva reconversió en un directori de serveis i funcions, sota la responsabilitat de l'Agència Catalana del Consum, amb un caràcter menys formal i més àgil, però que manté l'objectiu originari d'informar els ciutadans dels serveis que presten els diversos serveis públics de consum.

Finalment, la part final de la Llei conté la disposició addicional primera, de creació del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics, de la qual s'ha fet esment anteriorment, i la disposició addicional segona, que té per finalitat establir un termini raonable perquè els serveis públics de consum puguin complir les obligacions que estableix aquesta llei, i també la disposició derogatòria i les disposicions finals, mitjançant les quals es modifica el text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2008, del 25 de juny, i s'estableix l'entrada en vigor d'aquesta llei al cap de tres mesos d'haver estat publicada, llevat dels articles 3 i 17 i de la disposició addicional primera, que entren en vigor de manera immediata per tal que els preceptes relatius a les mesures per a afrontar la pobresa energètica es puguin aplicar tan aviat com sigui possible.

Article 1. Objecte

Aquesta llei té per objecte el millorament de la protecció i la informació de les persones consumidores amb relació a la subscripció de crèdits o préstecs hipotecaris, l'establiment de mesures per a fer front a la vulnerabilitat econòmica de les llars, especialment pel que fa a la pobresa energètica, i d'altres mesures relacionades amb la protecció dels drets i interessos de les persones consumidores en llurs relacions de consum amb les empreses, i la substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum.

Article 2. Addició d'un apartat a l'article 111-1 de la Llei 22/2010

1. S'afegeix un apartat, el 2, a l'article 111-1 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb el text següent:

«2. Els drets i les obligacions que estableix aquest codi són aplicables, en la mesura que hi siguin compatibles, a:

»a) Les relacions de prestació de serveis entre les persones físiques empresàries que estiguin dins del règim especial de treballadors autònoms i les empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat.

»b) Les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat i els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig.»

CVE-DOGC-A-14364081-2014

2. L'antic apartat únic de l'article 111-1 de la Llei 22/2010 passa a ésser l'apartat 1.

Article 3. Addició de dues lletres a l'article 111-2 de la Llei 22/2010

S'afegeixen dues lletres, la *v* i la *w*, a l'article 111-2 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«v) *Pobresa energètica*: incapacitat d'una llar per a satisfer el mínim de serveis energètics i, d'aquesta manera, garantir les necessitats bàsiques tot tenint en compte els factors personals, geogràfics i materials que hi concorren. Aquests paràmetres s'han de definir per reglament.

»w) *Persones en situació de vulnerabilitat econòmica*: persones consumidores que presenten una mancança de recursos econòmics, d'acord amb els criteris següents:

»1r. Que el total d'ingressos dels membres de la unitat familiar o convivencial no sigui en cap cas superior, per tots els conceptes, a 1,5 vegades l'indicador de renda de suficiència, incrementat pels conceptes següents:

»1r.a. Un 30% per cada membre de la unitat a partir del tercer.

»1r.b. Un 10% per cada membre de la unitat en situació de dependència moderada.

»1r.c. Un 20% per cada membre de la unitat en situació de dependència severa.

»1r.d. Un 30% per cada membre de la unitat en situació de gran dependència.

»1r.e. Un 10% per cada membre de la unitat de seixanta-cinc anys o més.

»Per a determinar si se supera aquest límit, s'han d'afegir els ingressos que els membres de la unitat familiar rebin en concepte de percepcions o ajuts socials.

»2n. Que es declari que no es pot reduir la despesa relativa al consum de béns o serveis perquè s'han exhaurit totes les mesures amb aquesta finalitat.

»3r. Que s'acrediti que les tarifes que tenen contractades per al servei de subministrament d'aigua, electricitat o gas responen a la modalitat de tarifa social que estableix la normativa aplicable.»

Article 4. Addició de tres lletres a l'article 123-2 de la Llei 22/2010

S'afegeixen tres lletres, la *f*, la *g* i la *h*, a l'article 123-2 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«f) Obtenir una protecció especial pel que fa als contractes de prestació de serveis bàsics o que afecten drets de les persones consumidores.

»g) Rebre, de l'organisme competent en matèria de consum, informació sobre els mecanismes de garantia efectiva dels drets reconeguts en l'ordenament vigent aplicables en matèria de relacions de consum.

»h) Sol·licitar l'eliminació i el cessament de les clàusules i pràctiques abusives o deslleials. En el cas dels crèdits o préstecs hipotecaris, es pot preveure l'opció de la dació en pagament.»

Article 5. Addició d'un article, el 123-10, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 123-10, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 123-10. Crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge

»1. Les persones consumidores, els avaladors i els tercers hipotecants tenen dret a rebre informació i protecció efectiva de l'Administració de la Generalitat en els aspectes relacionats amb els contractes de crèdit o préstec hipotecari sobre l'habitatge.

»2. Les persones consumidores, els avaladors i els tercers hipotecants relacionats amb el negoci de crèdit o de préstec hipotecari tenen dret a rebre dels notaris, amb una antelació d'almenys cinc dies hàbils i de manera que els sigui comprensible, la informació següent:

»a) El contingut de l'escriptura pública del contracte de crèdit o préstec hipotecari de l'habitatge i les seves conseqüències jurídiques i econòmiques per a la persona consumidora, els avaladors i els tercers hipotecants.

»b) Les conseqüències d'una possible execució per impagament i de les fluctuacions del preu de mercat de

CVE-DOGC-A-14364081-2014

l'habitatge, la possibilitat que les entitats de crèdit demanin ampliacions de garantia en determinats supòsits i els altres drets i obligacions que comporta el contracte de crèdit o préstec hipotecari.

»c) La informació relativa a l'arbitratge de consum i als altres mecanismes extrajudicials de resolució dels conflictes que són conseqüència de no atendre les obligacions derivades del contracte.

»3. Els notaris, en el marc de llurs obligacions legals, a més de comprovar que, en les escriptures relatives a crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge, no s'inclouen clàusules que en altres casos hagin estat declarades nul·les judicialment per haver estat considerades abusives, han de vetllar pel respecte dels drets que aquesta llei atorga a les persones consumidores que són deutors hipotecaris.

»4. Els notaris s'han d'assegurar que les persones consumidores i els avaladors comprenen correctament tota la informació obligatòria referida al contracte hipotecari abans de signar-lo.»

Article 6. Modificació de l'article 126-11 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 126-11 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«Article 126-11. Directori de serveis públics de consum de Catalunya

»1. Els serveis públics de consum que compleixin les activitats en l'àmbit territorial de Catalunya han de formar part del Directori de serveis públics de consum de Catalunya, amb finalitats informatives. Aquest directori l'elabora i l'actualitza l'Agència Catalana del Consum i té caràcter públic.

»2. Els serveis públics de consum han de facilitar a l'Agència Catalana del Consum les dades necessàries sobre les funcions que exerceixen d'entre les que estableixen les lletres *a*, *b*, *c*, *d* i *e* de l'article 126-10.1, i les altres dades que els siguin sol·licitades.»

Article 7. Addició d'un article, el 131-3, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 131-3, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 131-3. Sistemes extrajudicials de resolució de conflictes de consum en matèria de crèdit o préstec hipotecari

»1. En el marc dels procediments de resolució extrajudicial de conflictes de consum derivats de contractes de crèdit o préstec hipotecari que afectin l'habitatge habitual de la persona consumidora, l'organisme competent pot sol·licitar un informe d'avaluació social que determini els riscos socials i econòmics derivats del procés de llançament. Per a redactar aquest informe, s'ha de demanar informació als serveis socials bàsics sobre la situació de la persona o unitat familiar.

»2. L'informe d'avaluació social ha d'anar acompanyat de propostes de viabilitat o liquidació ordenada del deute, que les parts poden assumir com a solució pactada, amb la inclusió de la dació en pagament, i que han d'estar redactades pels serveis públics de consum de Catalunya.

»3. Si en el procediment extrajudicial no s'arriba a una solució pactada, l'informe d'avaluació social i les propostes de viabilitat poden ésser requerits i considerats per l'autoritat judicial en casos de procediments judicials per impagament de quotes hipotecàries per situacions de sobreendeutament sobrevingut, o bé poden ésser aportats per les parts en el dit procediment judicial.»

Article 8. Addició d'un article, el 132-4, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 132-4, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 132-4. Crèdits o préstecs hipotecaris

»1. Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de garantir que, en els casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment del deutor, es pugui dur a terme un procediment de mediació destinat a la resolució extrajudicial de conflictes previ a qualsevol altre procediment judicial o a la intervenció notarial.

»2. El procediment de mediació ha d'anar adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge o, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi. En el marc d'aquest procediment, les parts o l'òrgan de resolució extrajudicial de conflictes poden

CVE-DOGC-A-14364081-2014

sol·licitar un informe d'avaluació social amb una anàlisi socioeconòmica del deutor i les possibles vies de resolució del conflicte en els termes de l'article 133-6.

»3. Les parts en conflicte, abans d'interposar qualsevol reclamació administrativa o demanda judicial, han d'acudir a la mediació o poden acordar de sotmetre's a l'arbitratge. Una vegada transcorregut el termini de tres mesos a comptar de la notificació de l'acord d'inici de la mediació sense haver assolit un acord satisfactori, qualsevol de les parts pot acudir a la reclamació administrativa o a la demanda judicial.»

Article 9. Modificació de l'article 133-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'article 133-1 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«Article 133-1. Procedència de l'arbitratge

»1. L'arbitratge és procedent si hi ha un conveni arbitral previ entre les parts. En cas contrari, l'Administració ha de promoure la formalització del conveni arbitral per a resoldre el conflicte per mitjà de l'arbitratge de consum.

»2. En matèria de crèdits i préstecs hipotecaris que tenen per objecte l'habitatge habitual, s'entén que l'empresa prestadora accepta el conveni arbitral sempre que no hagi manifestat expressament al prestatari la voluntat en contra abans de la signatura del contracte.»

Article 10. Addició d'un apartat a l'article 133-4 de la Llei 22/2010

S'afegeix un apartat, el 5, a l'article 133-4 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«5. Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de fomentar i estimular que les empreses que atorguen crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.»

Article 11. Modificació de l'article 211-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 4 de l'article 211-3 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«4. Els empresaris tenen l'obligació de documentar la informació substancial per escrit o en qualsevol altre suport que permeti el seu emmagatzematge i que tingui una durada equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del bé o servei. A aquests efectes, s'entén per *informació substancial* la que fa referència a les característiques principals, l'origen comunitari o no, la utilització o el manteniment, la justificació de la transacció efectuada i la conformitat del bé o servei. Aquesta informació s'ha de lliurar a les persones consumidores de manera gratuïta i ha d'estar disponible, almenys, en suport de paper.»

Article 12. Modificació de l'article 224-2 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 2 de l'article 224-2 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«2. La màquina ha de tenir un sistema que permeti obtenir un comprovant de la transacció efectuada, d'acord amb el que estableix l'article 212-2. En el comprovant han de constar la identificació i l'adreça del responsable o la responsable, el preu, la descripció del bé o servei i la data. Aquesta obligació no és aplicable a les màquines recreatives i d'atzar. Per a les màquines dispensadores de béns d'alimentació, s'estableix un termini d'adaptació de cinc anys com a període d'obsolescència i amortització de les màquines.»

Article 13. Addició d'un apartat a l'article 251-6 de la Llei 22/2010

S'afegeix un apartat, el 4, a l'article 251-6 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«4. En els contractes de crèdits i préstecs hipotecaris es consideren abusives les clàusules següents:

»a) Les que incloguin un tipus d'interès de demora superior a tres vegades l'interès legal del diner vigent en el moment de la signatura del contracte.

»b) Les que fixin un límit a la variació a la baixa del tipus d'interès contractat i tinguin almenys una de les

CVE-DOGC-A-14364081-2014

característiques següents:

»1a. Que s'hagi fixat un límit a la baixada del tipus d'interès, però no a la pujada d'aquest.

»2a. Que el límit establert a la baixada dels tipus d'interès sigui superior al 50% del valor de l'índex de referència aplicable en el moment de la contractació que figuri en el contracte, amb l'única excepció dels límits que s'estableixin en l'1%, supòsit en què la dita limitació percentual del 50% no s'aplica.

»3a. Que la diferència entre el límit fixat en el contracte per a la pujada i la baixada dels tipus d'interès sigui superior a 5 punts.»

Article 14. Addició d'un article, el 251-8, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 251-8, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 251-8. Refinançament de crèdits i deutes

»En el cas d'operacions de refinançament de crèdits o deutes, s'han de complir els requisits següents:

»a) S'han de justificar i documentar els crèdits anteriors o preferents que són objecte de refinançament, i s'ha de documentar de manera fefaent la cancel·lació total o parcial dels crèdits refinançats amb caràcter previ o simultani a la signatura del contracte de refinançament.

»b) El comprovant del lliurament o pagament real de les quantitats objecte de l'operació de refinançament ha de constar en els documents contractuals, públics i privats, relatius al crèdit o préstec.»

Article 15. Modificació de l'article 252-3 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 5 de l'article 252-3 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«5. Els establiments, sens perjudici del que disposen la legislació civil i mercantil i les altres normes específiques que siguin aplicables, han de mantenir el dipòsit dels béns durant un temps mínim de sis mesos des que es comunica, de manera fefaent, a la persona dipositant la possibilitat de recollir el bé i la destinació que es preveu donar-hi si no el recull. Si, una vegada exhaurit el termini, la persona consumidora no ha objectat res, el prestador pot disposar del bé de la manera que estableixen les lleis.»

Article 16. Modificació de l'article 252-4 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 3 de l'article 252-4 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«3. En els contractes i les factures s'ha d'informar del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador del servei bàsic, del procediment per a fer-ho i del número de telèfon gratuït a què fa referència l'apartat 2. També s'hi ha d'informar de si el prestador del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d'adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els conflictes.»

Article 17. Addició de cinc apartats a l'article 252-4 de la Llei 22/2010

S'afegeixen cinc apartats, del 6 al 10, a l'article 252-4 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«6. Les empreses prestadores han d'informar, en qualsevol avís o comunicació referent a la manca de pagament del servei, dels drets que afecten la pobresa energètica i dels altres drets que tenen les persones consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent. Aquesta informació s'ha de redactar de manera clara, transparent i adequada a les circumstàncies, d'acord amb les directrius que fixi l'Agència Catalana del Consum.

»7. Les persones en situació de vulnerabilitat econòmica que compleixen els requisits que estableix la lletra w de l'article 111-2, si reben un avís d'interrupció del subministrament d'aigua, electricitat o gas, han de presentar, en el termini de quinze dies hàbils des de la recepció de l'avís, un informe dels serveis socials bàsics sobre llur situació personal o, si escau, una còpia de la sol·licitud registrada en què en demanen l'emissió. Si no s'ha presentat l'informe dels serveis socials bàsics, sinó únicament la sol·licitud, l'empresa subministradora ha de suspendre la interrupció del subministrament fins que no s'aporti l'informe o hagin transcorregut dos

CVE-DOGC-A-14364081-2014

mesos des que se li va comunicar que s'havia sol·licitat.

Les administracions públiques responsables han d'emetre aquest informe en el termini de quinze dies a comptar de la data en què se sol·licita. L'informe, que ha d'acreditar el compliment dels requisits que estableix la lletra w de l'article 111-2, també pot ésser emès d'ofici pels serveis socials bàsics i té una vigència de sis mesos a comptar del dia en què s'emet, sens perjudici del fet que es pugui renovar.

L'informe té efectes vinculants amb relació a la interrupció dels talls de subministrament, d'acord amb el que estableix l'apartat 8.

»8. Les unitats familiars a què fa referència la lletra v de l'article 111-2 estan protegides dels talls de subministrament a què fa referència l'apartat 7, especialment durant els períodes crítics. Per mitjà d'una ordre s'han d'establir anualment els mesos que comprenen aquests períodes.

El deute que s'acumuli amb les empreses subministradores s'ha d'ajornar amb les condicions que ambdues parts acordin o bé mitjançant els mecanismes de mediació i arbitratge que les parts acceptin. Sens perjudici dels acords o del resultat de la mediació o arbitratge, la persona consumidora té, en qualsevol cas, el dret de satisfer el deute pendent de manera íntegra o fraccionada en els mesos següents al període declarat crític.

»9. Les unitats familiars que no poden complir els compromisos de pagament d'acord amb el que estableix aquest article, una vegada exhaurits els mecanismes de resolució de conflictes, han de disposar dels instruments de suport econòmic necessaris.

»10. Les empreses subministradores, d'acord amb les administracions públiques, han d'habilitar els mecanismes d'informació necessaris per a donar a conèixer als serveis socials bàsics i a les persones usuàries la informació actualitzada sobre les tarifes socials i els altres ajuts i mesures previstos per a fer front a la pobresa energètica. Aquesta informació s'ha de redactar de manera clara, transparent i adequada a les circumstàncies, d'acord amb les directrius que fixi l'Agència Catalana del Consum. A banda d'això, s'han d'habilitar mecanismes de diàleg, prevenció i informació entre les empreses subministradores i els serveis socials bàsics sobre els impagaments del servei per part de les persones consumidores.»

Article 18. Modificació de l'article 252-5 de la Llei 22/2010

1. Es modifica l'apartat 2 de l'article 252-5 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«2. En el moment de la contractació d'un servei de tracte continuat, s'ha d'informar del procediment de baixa i de les indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que ha d'efectuar la persona consumidora si es dona de baixa del servei. Si el servei té la consideració de servei bàsic, s'ha d'informar del número de telèfon gratuït a què fa referència l'article 252-4.2 en cadascun dels rebuts o factures emesos.»

2. Es modifica l'apartat 6 de l'article 252-5 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«6. Per a interrompre el servei de tracte continuat, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils per a pagar-los.»

3. S'afegeixen dos apartats, el 7 i el 8, a l'article 252-5 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«7. Per a incloure les persones consumidores en fitxers d'impagats, cal que hi hagi prèviament un deute cert, vençut i exigible. Es compleixen aquests requisits si no hi ha cap reclamació pendent de resolució.

»8. Si alguna de les clàusules d'un contracte de prestació de serveis de tracte continuat és declarada abusiva, l'empresa prestadora n'ha d'informar els clients amb contractes vigents que la incloguin i els ha de comunicar que aquesta clàusula es deixarà d'aplicar en els termes que estableixi la resolució o sentència judicial. Aquesta comunicació s'ha de fer constar, almenys, en la factura o liquidació immediatament posterior a la declaració d'abusivitat.»

Article 19. Addició d'un article, el 252-9, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 252-9, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 252-9. Serveis financers i d'inversió de caràcter minorista

»1. S'entén per *serveis de caràcter minorista*, els serveis financers i els productes d'inversió destinats a les

CVE-DOGC-A-14364081-2014

persones consumidores o que poden ésser adquirits per les persones consumidores. No són serveis de caràcter minorista els productes o serveis destinats a professionals als quals hom presumeix l'experiència, els coneixements i les qualificacions necessàries per a prendre decisions d'inversió i valorar correctament els riscos que assumeixen.

»2. Les empreses, sens perjudici de la protecció que les normatives específiques en matèria financera i d'inversió atorguen a les persones consumidores d'aquests serveis, estan obligades a:

»a) Lliurar la informació i la documentació d'acord amb el que estableix aquesta llei.

»b) Deixar constància per escrit de la voluntat de les persones consumidores de contractar. En cap cas, no es pot dur a terme la contractació si el test d'idoneïtat, de conveniència, de solvència o qualsevol altre equivalent tenen un resultat negatiu amb relació al perfil de la persona consumidora.

»c) Informar la persona consumidora de les condicions generals i particulars que l'afecten i posar a la seva disposició el model d'aquestes condicions com a mínim cinc dies hàbils abans de la formalització del contracte.

»d) Lliurar un document informatiu sobre les despeses, tant fixes com variables, que poden derivar de la relació contractual i sobre els riscos financers que comporta l'operació.»

Article 20. Addició d'un títol al llibre segon de la Llei 22/2010

S'afegeix un títol, el VI, al llibre segon de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Títol VI. Relacions de consum en matèria de crèdits o préstecs hipotecaris sobre habitatges

»Capítol I. Disposicions generals

»Article 261-1. Definicions

»Als efectes d'aquest títol, s'entén per:

»a) *Rehabilitació*: conjunt d'obres de caràcter general que millora la qualitat pel que fa a les condicions de seguretat, funcionalitat, accessibilitat i eficiència energètica.

»b) *Prestador*: qualsevol persona física o jurídica que, de manera professional, concedeix o es compromet a concedir crèdits o préstecs hipotecaris, incloent-hi les entitats financeres i de crèdit.

»c) *Intermediari de crèdit*: persona física o jurídica que no actua com a prestador ni com a fedatari públic, ni tampoc es limita a posar en contacte, directament o indirectament, una persona consumidora amb un prestador o intermediari de crèdit i que, en el decurs de l'exercici de la seva activitat comercial o professional i a canvi d'una remuneració, que pot ésser de caràcter econòmic o en forma de qualsevol altre avantatge econòmic convingut, duu a terme alguna de les activitats següents:

»1r. Presenta o ofereix contractes de crèdit a les persones consumidores.

»2n. Assisteix les persones consumidores en els tràmits previs o en qualsevol altra gestió precontractual de contractes de crèdit diferents dels esmentats en el punt 1r.

»3r. Subscriu contractes de crèdit amb persones consumidores en nom del prestador.

»d) *Servei accessori*: servei ofert a la persona consumidora pel prestador o per l'intermediari de crèdit juntament amb el contracte de crèdit o préstec.

»e) *Avaluació de la solvència*: avaluació de la capacitat de la persona consumidora per a fer front a les seves obligacions de deute.

»f) *Servei d'assessorament*: prestació d'assessorament personalitzat a una persona consumidora amb relació a una o més operacions de contractes de crèdit, si es tracta d'una activitat diferent de la concessió del crèdit i de les activitats d'intermediació a què fa referència la lletra c.

»g) *Pràctiques de venda vinculada*: oferta o venda d'un paquet constituït per un contracte de crèdit i altres productes o serveis financers diferenciats si el contracte de crèdit no s'ofereix a la persona consumidora per separat.

»h) *Pràctiques de venda combinada*: oferta o venda d'un paquet constituït per un contracte de crèdit i altres productes o serveis financers diferenciats si el contracte de crèdit s'ofereix també a la persona consumidora per separat, malgrat que no es faci necessàriament en els mateixos termes i condicions que combinat amb

CVE-DOGC-A-14364081-2014

altres serveis auxiliars.

»i) *Intermediari de crèdit vinculat*: intermediari de crèdit que actua en nom i sota la responsabilitat plena i incondicional d'un sol prestador, d'un sol grup o d'un nombre de prestadors o grups que no representa la majoria del mercat.

»Article 261-2. Àmbit d'aplicació

»1. Els preceptes d'aquest títol s'apliquen a les relacions de consum en matèria de crèdits i préstecs garantits amb una hipoteca sobre l'habitatge, tant si són destinats a adquirir-lo com a rehabilitar-lo o a rehabilitar l'immoble del qual forma part.

»2. Els preceptes d'aquest títol relatius a les persones consumidores en contractes de crèdit o préstec hipotecari s'apliquen també als avaladors de l'operació de crèdit o préstec i, si escau, als propietaris hipotecants.

»3. Els preceptes d'aquest títol s'entenen sens perjudici de les obligacions que estableixen les altres normes que regulen aquesta matèria, sempre que siguin més beneficioses per a les persones consumidores, i la legislació bàsica de l'Estat.

»Capítol II. Obligacions d'informació prèvia

»Article 262-1. Transparència amb relació als contractes

»1. Els prestadors i els intermediaris de crèdit han d'actuar honestament, professionalment i en el millor interès de les persones consumidores quan els concedeixen crèdits o préstecs hipotecaris o quan els presten serveis d'intermediació o assessorament i, si escau, serveis accessoris.

»2. Els prestadors que formalitzen crèdits o préstecs hipotecaris han de lliurar a les persones consumidores les condicions generals de la contractació en un format que pugui ésser consultat en absència del prestador, en suport de paper o qualsevol altre suport durador que en permeti l'emmagatzematge i la reproducció posteriors. Les persones consumidores no han d'afrontar cap despesa ni assumir cap compromís per a rebre-les. Aquesta informació ha d'ésser accessible des del web dels prestadors, si en tenen, i en els establiments oberts al públic o les oficines on presten els serveis, i s'ha d'adaptar als requeriments dels continguts de la fitxa europea d'informació normalitzada (FEIN).

»3. L'Agència Catalana del Consum ha de vetllar perquè en la documentació contractual no s'hi incloguin clàusules declarades abusives judicialment, per la qual cosa ha de fer controls periòdics de la documentació contractual. Si hi detecta clàusules o pràctiques abusives o deslleials, l'Agència Catalana del Consum, d'ofici, pot iniciar un expedient sancionador a l'entitat financera.

»4. L'Agència Catalana del Consum ha de proporcionar informació a les persones consumidores i protecció durant la vigència del contracte.

»Article 262-2. Transparència amb relació als preus

»1. Els prestadors i els intermediaris de crèdit han d'informar de les tarifes de comissions o compensacions i de les despeses transferibles i, si escau, de la periodicitat amb què són aplicables. Aquesta informació s'ha de recollir en un document, que s'ha de lliurar abans de formalitzar el contracte i que s'ha de redactar de manera clara, concreta i fàcilment comprensible per a les persones consumidores. Els prestadors i els intermediaris de crèdit vinculat no poden incloure-hi en cap cas el concepte d'assessorament.

»2. La informació a què fa referència l'apartat 1 ha d'estar disponible de manera gratuïta per a la persona consumidora en els taulers d'anuncis dels establiments dels prestadors i els intermediaris de crèdit, en llurs webs i en un document que ha d'ésser lliurat a la persona consumidora en qualsevol cas i sempre amb cinc dies hàbils d'antelació a la formalització de qualsevol contracte, document de compromís, d'opció o similar que comporti l'establiment de relacions obligacionals o reals de qualsevol tipus que afectin la persona consumidora.

»3. Les comissions o compensacions i les despeses transferides han de respondre a serveis efectivament prestats o a despeses que s'hagin suportat. En cap cas no es poden carregar comissions o despeses per serveis no acceptats o sol·licitats en ferm i de manera expressa per la persona consumidora.

»Article 262-3. Comunicacions comercials i publicitat

»1. Les comunicacions comercials i publicitàries dels crèdits i préstecs hipotecaris han d'ésser clares, no enganyoses, llegibles i, si escau, audibles. En cap cas no poden generar en la persona consumidora falses expectatives sobre la disponibilitat o el cost d'un crèdit o préstec, i li han d'ésser subministrades d'una manera comprensible i transparent, de manera que pugui conèixer els elements essencials per a poder comparar les diferents ofertes.

CVE-DOGC-A-14364081-2014

»2. En la publicitat i les comunicacions comercials de les empreses i en els anuncis i ofertes exhibits en llurs establiments oberts al públic en què s'ofereixin crèdits o préstecs hipotecaris, s'ha d'informar almenys, de manera clara, concisa i destacada, dels aspectes següents:

- »a) La identitat del prestador o l'intermediari de crèdit.
- »b) El fet que el producte publicitat és un crèdit o préstec garantit per una hipoteca sobre un habitatge.
- »c) El tipus d'interès, el caràcter fix, variable o referenciat d'aquest, l'existència de clàusules sòl o sostre, qualsevol xifra relacionada amb el cost del crèdit o préstec, i la taxa anual equivalent, mitjançant un exemple representatiu que contingui l'import total del crèdit, la durada del contracte, l'import de les quotes i l'import total que haurà de pagar la persona consumidora.
- »d) El fet que la perfecció d'un contracte relatiu a serveis accessoris sigui obligatòria per a obtenir el crèdit o préstec o per a obtenir-lo en les condicions ofertes, si el cost d'aquest servei no es pot determinar abans. Aquesta obligació s'ha d'esmentar clarament i destacadament, juntament amb la taxa anual equivalent. En tot cas, s'ha d'informar clarament de quins d'aquests productes són voluntaris i quins obligatoris per a la persona consumidora, del cost total i de la taxa anual equivalent del crèdit o préstec sense cap producte accessori o voluntari.
- »e) El risc de perdre l'habitatge i, si escau, altres béns del patrimoni en cas d'incompliment dels compromisos derivats del contracte de crèdit. Se n'ha d'informar amb advertiments clars, que han de fer referència als riscos per a les persones consumidores i, si escau, per als avaladors o els tercers hipotecants.

»Article 262-4. Informació prèvia al contracte de crèdit o préstec hipotecari

»1. El prestador o l'intermediari de crèdit, amb una antelació mínima de catorze dies naturals a la formalització del contracte i abans que la persona consumidora assumeixi qualsevol obligació derivada de l'oferta o del contracte de crèdit o préstec hipotecari, li ha de subministrar, de manera gratuïta, clara, completa i entenedora, com a mínim la informació següent:

- »a) La identitat i el domicili del prestador i la identificació de la persona responsable del préstec.
- »b) La finalitat per a la qual es podrà emprar el crèdit o préstec.
- »c) El dret de la persona consumidora a escollir notari, que només pot ésser escollit pel prestador si la persona consumidora no ho fa.
- »d) El dret de la persona consumidora a aportar una taxació del bé immoble, que ha d'ésser acceptada i inclosa en el registre de l'entitat de crèdit, d'acord amb la legislació vigent.
- »e) Una descripció de les principals característiques del contracte de crèdit o préstec, que ha d'incloure la durada; la descripció comparativa dels tipus de crèdit disponibles amb una breu exposició de les característiques dels productes a tipus fix, referenciat i variable; les implicacions per a la persona consumidora; les opcions per a reembossar el crèdit al prestador, amb la indicació del nombre, la periodicitat i l'import de les quotes; la possibilitat, si escau, de reembossament anticipat, la seva repercussió en el preu del crèdit o préstec hipotecari i, si escau, les condicions a què està subjecte el dit reembossament. En tot cas, s'ha de lliurar a la persona consumidora un quadre que reflecteixi l'evolució, durant els dotze mesos anteriors, dels diversos tipus de referència oficials.
- »f) El preu total que ha de pagar la persona consumidora, incloent-hi el desglossament de totes les comissions, càrregues i despeses que calguin per a la formalització del préstec, i també tots els impostos i la taxa anual equivalent, expressada amb un exemple representatiu, que ha d'incloure, almenys, les despeses desglossades d'impostos i taxes, les despeses de tramitació, taxació de la finca, comissió per cancel·lació d'hipoteques per amortitzacions anticipades parcials o totals i les altres que es puguin presentar per la contractació del préstec hipotecari. També s'han de fer constar, si n'hi ha, les despeses en cas d'impagament. Els prestadors i els intermediaris de crèdit vinculat no hi poden incloure en cap cas el concepte d'assessorament.

»g) Els advertiments següents:

»1r. Un advertiment que indiqui que el crèdit o préstec ofert està relacionat amb increments del tipus d'interès o del preu del crèdit o préstec hipotecari o amb altres instruments o operacions que impliquen riscos especials per a la persona consumidora.

»2n. Un advertiment sobre el risc que assumeix la persona consumidora de perdre l'habitatge en cas d'incompliment dels compromisos derivats del contracte de crèdit i del fet que la responsabilitat no està limitada a la finca, i l'advertiment que també podria perdre altres béns del seu patrimoni fins a l'import degut. En tot cas, la persona consumidora, amb aquest advertiment, ha d'obtenir un coneixement adequat dels riscos

CVE-DOGC-A-14364081-2014

associats al finançament d'aquestes operacions, amb una referència especial al risc de tipus d'interès assumit.

»3r. Un advertiment sobre els contractes d'assegurances o d'obertura de comptes corrents i els altres serveis accessoris, amb la indicació de si són obligatoris o opcionals per a la persona consumidora, del cost real per a aquesta i de les implicacions que per a ella puguin tenir, incloses les derivades de no complir-ne els compromisos. També s'hi ha d'afegir la informació sobre la possibilitat que té el consumidor de contractar-los a un proveïdor acreditat altre que el prestador.

»4t. Un advertiment sobre les clàusules contractuals que generin més risc per a la persona consumidora.

»5è. Un advertiment sobre el dret de l'empresa prestadora a declarar vençut tot el deute per impagament de tres quotes mensuals o un nombre d'aquestes equivalent a tres mesos.

»h) Les modalitats de pagament i d'execució.

»i) La divisa en la qual es poden contractar els crèdits o préstecs, amb l'explicació de les implicacions per a la persona consumidora de fer-ho en una moneda que no és de curs legal a Catalunya.

»j) La naturalesa i l'abast de la garantia o garanties del crèdit o préstec.

»k) El dret a obtenir una oferta vinculant, la durada i les condicions.

»l) La informació relativa a qualsevol dret que tinguin les parts per a resoldre el contracte anticipadament, d'acord amb la legislació aplicable i les condicions del contracte, incloses les compensacions que inclogui el contracte.

»m) El tipus deutor i les condicions d'aplicació d'aquest tipus, els índexs de referència aplicables al tipus deutor inicial, els recàrrecs aplicables i les condicions en què es poden modificar. També s'ha d'especificar el tipus d'interès de demora.

»n) Un estudi de sensibilitat de les oscil·lacions en l'import total del préstec per a la persona consumidora en els crèdits o préstecs hipotecaris a tipus de referència, amb la comunicació de l'import més alt i més baix que pot tenir la quota mensual al llarg del període d'amortització previst, prenent com a base la fluctuació que ha patit l'índex de referència, almenys, en els darrers vint anys.

»o) Les clàusules sòl i sostre i altres clàusules o contractes accessoris que poden alterar el tipus d'interès o el preu del crèdit o préstec hipotecari, les implicacions d'aquestes clàusules o aquests contractes accessoris per a la persona consumidora, i la comparativa de l'onerositat del crèdit o préstec amb aquestes clàusules o aquests contractes i sense.

»p) Indicacions sobre com pot afectar el préstec hipotecari en les obligacions fiscals i sobre els ajuts públics, atenent les qualitats del prestatari consumidor.

»q) Els mitjans de reclamació i els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals té dret a accedir la persona consumidora.

»r) El sistema de fixació del deute o de la determinació de les quantitats degudes.

»s) El dret de la persona consumidora a negociar individualment les clàusules del contracte.

»t) L'obligació que, en els supòsits establerts legalment per l'escriptura dels préstecs hipotecaris, s'ha d'afegir, a més de la signatura del client, una expressió manuscrita en què el prestatari manifesti que ha estat adequadament advertit dels possibles riscos derivats del contracte.

»u) La possibilitat de consultar la *Guia d'accés al préstec hipotecari*, del Banc d'Espanya, i la indicació d'on es pot consultar.

»2. La informació a què fa referència aquest article s'ha de lliurar per escrit o en qualsevol suport de naturalesa duradora que permeti a la persona consumidora comparar fàcilment el producte ofert amb d'altres i que reculli la constància de la data de la recepció pel destinatari, alhora que faci possibles una conservació, una reproducció i un accés a la informació adequats.

»3. S'entén que el prestador o l'intermediari de crèdit compleix les obligacions d'informació a què fa referència l'apartat 1 si lliura a la persona consumidora degudament emplenat un model d'informació que s'hagi establert legalment o reglamentàriament per a aquesta finalitat.

»Article 262-5. Taxació del bé i altres serveis accessoris

»1. El prestador, si concerta o efectua directament la prestació dels serveis preparatoris de l'operació i la despesa és a compte de la persona consumidora, li ha d'indicar la identitat dels professionals o entitats

CVE-DOGC-A-14364081-2014

seleccionats a aquest efecte i les tarifes dels honoraris aplicables, i li ha de lliurar el servei contractat per l'empresa o prestat per aquesta, si el crèdit o préstec hipotecari no s'arriba a formalitzar, o una còpia en el cas contrari.

»2. El prestador ha de lliurar a la persona consumidora una còpia de l'informe de taxació si l'operació s'arriba a formalitzar, o l'original de l'informe en cas contrari.

»Article 262-6. Oferta vinculant

»1. Una vegada obtinguda la taxació de l'immoble, efectuades, si escau, les comprovacions pertinents sobre la situació registral de la finca i avaluada la solvència del prestatari, els prestadors han de lliurar per escrit una oferta vinculant de crèdit o préstec a la persona consumidora amb la informació a què fa referència l'article 262-4 i qualsevol altra informació que considerin rellevant, o bé li han de notificar la denegació del crèdit o préstec. S'entén complerta l'obligació que estableix aquest apartat si el prestador lliura a la persona consumidora, degudament emplenat, un formulari normalitzat aprovat mitjançant una disposició legal o reglamentària.

»2. L'oferta ha d'ésser signada per un representant del prestador i, llevat que hi hagi circumstàncies extraordinàries o no imputables a aquest últim, té un termini de validesa no inferior a catorze dies naturals des de la data de lliurament.

»3. El document que conté l'oferta vinculant ha d'anar acompanyat del projecte de document contractual. En aquest document hi ha de constar el dret de la persona consumidora d'examinar l'escriptura pública en el despatx del notari autoritzant amb una antelació mínima a la data de la signatura de cinc dies hàbils.

»Article 262-7. Accessibilitat a la informació i als documents preceptius

»La informació i els documents que el prestador ha de donar a la persona consumidora per a dur a terme el procés de contractació han d'ésser accessibles per a les persones amb discapacitat mitjançant el sistema o mitjà de suport més adequat a aquesta finalitat.

»Article 262-8. Serveis d'assessorament

»1. Els prestadors, els intermediaris de crèdit o llurs representants han d'informar, de manera expressa, les persones consumidores de si s'estan prestant o es poden prestar serveis d'assessorament amb relació a una determinada operació.

»2. Si es presten serveis d'assessorament, abans que siguin contractats s'ha de lliurar a la persona consumidora, en paper o en un altre suport durador, la informació següent:

»a) El conjunt de productes que es prendran en consideració, de manera que la persona consumidora pugui entendre si les recomanacions que se li fan es fonamenten només en els productes propis del prestador o l'intermediari o bé en un conjunt més ampli.

»b) Les despeses que es cobren a la persona consumidora per aquest servei d'assessorament o el mètode que s'utilitza per a calcular-les.

»3. Els prestadors, els intermediaris de crèdit vinculats o llurs representants no poden fer servir en cap cas els termes *assessorament*, *assessor* o d'altres de semblants en llurs comunicacions comercials i en la publicitat.

»4. Els empresaris que actuïn com a assessors han de complir els requisits següents:

»a) Sol·licitar la informació necessària sobre la situació personal i financera de la persona consumidora, les seves preferències i els seus objectius, de manera que l'assessor pugui recomanar a la persona consumidora contractes de crèdit adequats.

»b) Tenir en compte les hipòtesis raonables sobre els riscos existents durant la vigència del contracte de crèdit proposat.

»c) Prendre en consideració un nombre suficientment gran de contractes disponibles al mercat i recomanar a la persona consumidora aquells que s'adeqüin a les seves necessitats, situació financera i circumstàncies personals.

»d) Actuar en el millor interès de la persona consumidora i recomanar-li el contracte que més s'adeqüi a les seves característiques.

»e) Facilitar a la persona consumidora una còpia de les recomanacions en paper o en un altre suport durador.

»Article 262-9. Pràctiques vinculades i combinades

CVE-DOGC-A-14364081-2014

»1. S'autoritzen les pràctiques combinades, però no les pràctiques vinculades, llevat dels supòsits següents:

»a) Que s'obri o es mantingui un compte de pagament o d'estalvi, sempre que aquest compte tingui com a única finalitat acumular capital per a efectuar reembossaments de crèdit, pagar-ne interessos o agrupar recursos per a obtenir el crèdit, o bé oferir una seguretat addicional per al prestador en cas d'impagament.

»b) Que s'obri o es mantingui un producte d'inversió o un producte de pensió privada, si aquests productes, que ofereixen fonamentalment a l'inversor uns ingressos després de jubilar-se, serveixen també per a oferir una seguretat addicional al prestador en cas d'impagament o per a acumular capital per a efectuar reembossaments de crèdit, pagar-ne els interessos o agrupar recursos per a obtenir el crèdit.

»c) Que els prestadors puguin demostrar que les pràctiques vinculades presenten beneficis clars a les persones consumidores, tenint en compte la disponibilitat i els preus dels productes semblants oferts al mercat.

»2. Es pot exigir a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurances amb relació al contracte de crèdit. Tanmateix, s'han d'acceptar les pòlisses d'assegurances amb garanties equivalents subscrietes directament per la persona consumidora amb proveïdors altres que el prestador.

»Article 262-10. Protecció addicional de determinats col·lectius

»1. Els col·lectius especialment protegits definits per la lletra c de l'article 111-2 gaudeixen d'una protecció més gran, amb les característiques i els requisits que es determinin per reglament.

»2. Els serveis d'atenció han d'ésser dissenyats utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal.

»Capítol III. Altres obligacions

»Article 263-1. Explicacions adequades

»1. Els prestadors i, si escau, els intermediaris de crèdit han de facilitar a la persona consumidora, abans de formular l'oferta vinculant, explicacions adequades i comprensibles sobre els crèdits o préstecs, els possibles serveis accessoris que s'ofereixin, els imports desglossats dels serveis i llurs condicionants a l'efecte de l'atorgament de l'operació de crèdit, i també sobre si són obligatoris, opcionals o complementaris, amb la finalitat que la persona consumidora pugui valorar si els dits crèdits o préstecs s'adapten a les seves necessitats i a la seva situació financera, comparar els crèdits disponibles en el mercat, prendre una decisió fonamentada sobre la conveniència o no de subscriure el contracte de crèdit, i decidir de manera suficientment informada si accepta o no la prestació dels serveis complementaris i sobre l'import que ha de pagar. L'acceptació expressa dels serveis complementaris per part de la persona consumidora ha de constar en un escrit en què s'han de desglossar els conceptes, els imports, els terminis i les condicions de pagament.

»2. Les explicacions han d'incloure informació personalitzada sobre les característiques dels crèdits oferts i els termes de la informació precontractual que s'han de facilitar d'acord amb el que estableix aquest títol, i també de les conseqüències que la subscripció del contracte pot tenir per a la persona consumidora, sense formular-hi cap recomanació. Aquesta informació s'ha de lliurar sense retards injustificats des del moment en què el consumidor ha lliurat la informació necessària i amb prou antelació respecte al lliurament de l'oferta vinculant.

»Article 263-2. Avaluació de la solvència de la persona consumidora

»1. El prestador o l'intermediari de crèdit, abans de concedir el crèdit o préstec hipotecari, ha d'avaluar la solvència de la persona consumidora tenint en compte, entre altres criteris, els ingressos presents i futurs, els estalvis, els deutes i els compromisos financers de la persona consumidora, d'acord amb la informació subministrada per aquesta. Aquesta avaluació no es pot fonamentar, de manera exclusiva, en el valor del bé immoble subjecte a la hipoteca.

»2. Si, després de concloure el contracte de crèdit o préstec hipotecari, es preveu un augment significatiu de l'import total del crèdit atorgat, s'ha d'actualitzar la informació financera sobre la persona consumidora i s'ha de tornar a fer l'avaluació de la solvència, de la manera que estableix l'apartat 1.

»3. El prestador ha de comunicar a la persona consumidora el resultat de l'avaluació de manera immediata i sense cost per a aquesta.

»4. El prestador no pot concedir el crèdit o préstec hipotecari si el resultat de l'avaluació de solvència de la persona consumidora és negatiu. En aquest cas, el prestador ha d'advertir per escrit la persona consumidora de la impossibilitat de concedir-li el crèdit.»

Article 21. Modificació de l'article 321-1 de la Llei 22/2010

CVE-DOGC-A-14364081-2014

Es modifica l'apartat 1 de l'article 321-1 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«1. L'Administració de la Generalitat i les administracions locals, en l'àmbit de les competències respectives i d'acord amb les funcions que recull el Directori de serveis públics de consum de Catalunya, han de dur a terme les actuacions d'inspecció i control necessàries per a garantir que les empreses i els establiments que produeixen, distribueixen o comercialitzen béns o serveis, fins i tot els serveis de la societat de la informació, compleixin els deures, les prohibicions i les limitacions que estableix la normativa dels diversos sectors d'activitat econòmica, l'incompliment de la qual pot lesionar els interessos generals de la persona consumidora protegits per aquesta llei.»

Article 22. Addició de tres lletres a l'article 331-4 de la Llei 22/2010

S'afegeixen tres lletres, la *r*, la *s* i la *t*, a l'article 331-4 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

«r) Incomplir les obligacions respecte a les explicacions adequades en matèria de crèdits o préstecs que estableix l'article 263-1.

»s) Incomplir les obligacions d'avaluar la solvència de la persona consumidora en matèria de crèdits o préstecs que estableix l'article 263-2.

»t) Imposar a les persones consumidores la contractació d'assegurances i altres serveis accessoris amb empreses o entitats determinades.»

Article 23. Modificació de l'article 332-3 de la Llei 22/2010

Es modifica la lletra *c* de l'apartat 1 de l'article 332-3 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«c) Els apartats *a* i *s* de l'article 331-4.»

Article 24. Addició d'un article, el 333-10, a la Llei 22/2010

S'afegeix un article, el 333-10, a la Llei 22/2010, amb el text següent:

«Article 333-10. Mesures complementàries en clàusules i pràctiques abusives i deslleials

»1. L'òrgan al qual correspon de resoldre l'expedient pot, com a mesura complementària, requerir a l'infractor l'eliminació i el cessament de la incorporació de clàusules o de pràctiques que siguin considerades abusives o deslleials.

»2. En el supòsit de crèdits i préstecs hipotecaris, l'òrgan al qual correspon de resoldre l'expedient pot acordar la dació en pagament o altres mesures complementàries, sempre que hi hagi una relació directa entre la clàusula o la pràctica abusiva o deslleial i la mesura adoptada.»

Article 25. Modificació de l'article 335-1 de la Llei 22/2010

Es modifica l'apartat 3 de l'article 335-1 de la Llei 22/2010, que resta redactat de la manera següent:

«3. Les actuacions judicials penals, els procediments de mediació i arbitratge i la tramitació d'altres procediments administratius interrompen el termini de prescripció de les infraccions. El termini es reprèn en el moment en què l'Agència Catalana del Consum té coneixement, mitjançant la recepció de la comunicació corresponent, de la finalització del procediment que havia provocat la interrupció.»

Disposicions addicionals

Primera. Creació del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics

CVE-DOGC-A-14364081-2014

1. Es crea el Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics per tal que les unitats familiars que no poden complir els compromisos de pagament dels serveis de subministrament d'aigua, electricitat o gas a què fa referència l'article 252-4.9 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, tinguin els instruments de suport econòmic necessaris.

2. El Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics s'ha de desplegar per reglament i s'ha de nodrir, entre altres aportacions, de les que hi facin les empreses subministradores i les administracions públiques competents en aquesta matèria.

Segona. Comunicació de les funcions dels serveis públics de consum a l'Agència Catalana del Consum

Als efectes del que estableix l'article 126-11 de la Llei 22/2010, els serveis públics de consum han de facilitar a l'Agència Catalana del Consum, en el termini de sis mesos a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta llei, totes les dades sobre les funcions que exerceixen.

Disposició derogatòria

1. Es deroguen les disposicions següents:

- a) La lletra *d* de la disposició final segona de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- b) El Decret llei 6/2013, del 23 de desembre, pel qual es modifica la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

2. Es deroguen les disposicions que s'oposin al que estableix aquesta llei o que la contradiguin.

Disposicions finals

Primera. Addició d'un capítol al títol VII *bis* del text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya

S'afegeix un capítol, el II, al títol VII *bis* del text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2008, del 25 de juny, amb el text següent:

«Capítol II. Taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics

»Article 7 *bis*.2-1. Fet imposable

»1. Constitueix el fet imposable de la taxa la prestació de serveis i la realització d'actuacions administratives d'inspecció a les empreses prestadores de serveis bàsics, d'acord amb la definició que en fa l'article 251-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb relació a les reclamacions rebudes a l'Agència Catalana del Consum. Se n'exclouen les reclamacions que no hagin estat presentades prèviament per la persona consumidora a l'empresa prestadora de serveis bàsics.

»2. L'activitat inspectora consisteix en la verificació, el control i la supervisió de l'activitat duta a terme per l'empresa prestadora de serveis bàsics en la gestió de les reclamacions formulades per les persones consumidores amb relació a l'observança de les obligacions d'atenció que estableix la normativa vigent en matèria de consum. Quan l'Agència Catalana del Consum hagi rebut almenys cent reclamacions d'una mateixa empresa de serveis, li ha de fer una inspecció.

»Article 7 *bis*.2-2. Subjecte passiu

»Són subjectes passius de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics les persones jurídiques prestadores de serveis bàsics, d'acord amb la definició que en fa l'article 251-2 de la Llei 22/2010, respecte a les quals les persones consumidores han formulat reclamacions a l'Agència Catalana del Consum.

»Article 7 *bis*.2-3. Acreditament

CVE-DOGC-A-14364081-2014

»La taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics s'acredita amb la prestació del servei constitutiu del fet imposable.

»Article 7 bis.2-4. Quota

»La quota de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics és de 50 euros per cada reclamació que hagi donat peu a la inspecció.

»Article 7 bis.2-5. Afectació

»Els ingressos que s'obtenen com a conseqüència de l'aplicació de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics tenen la consideració de recursos econòmics de l'Agència Catalana del Consum, en els termes de l'article 15 de la Llei 9/2004, del 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum. Els imports obtinguts s'han de destinar íntegrament a actuacions en matèria de defensa de les persones consumidores.»

Segona. Entrada en vigor

Aquesta llei entra en vigor al cap de tres mesos d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, llevat dels articles 3 i 17 i de la disposició addicional primera, que entren en vigor l'endemà de la dita publicació.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertorqui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 29 de desembre de 2014

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Felip Puig i Godes

Conseller d'Empresa i Ocupació

(14.364.081)